

**MANUAL MUTU**  
*(Quality Manual)*



**BIRO ADMINISTRASI SUMBER DAYA MANUSIA**  
**UNIVERSITAS NASIONAL**  
**JAKARTA**

**2016**

## **KATA PENGANTAR**

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, Revisi ke-2 Manual Mutu Biro Administrasi Sumber Daya Manusia Universitas Nasional telah dapat diselesaikan dan dilaporkan. Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini.

Ucapan terima kasih dan penghargaan kami apresiasikan setinggi-tingginya kepada :

1. Rektor Universitas Nasional, yang telah memberikan dukungan kepada Biro Administrasi Sumber Daya Manusia.
2. Para Wakil Rektor Universitas Nasional, yang telah memberikan dukungan kepada Biro Administrasi Sumber Daya Manusia.
3. Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Keuangan, dan Sumber Daya Manusia Universitas Nasional, yang telah memberikan dukungan dan arahan dalam penyusunan buku Manual Mutu ini.
4. Pihak-pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini, mulai dari awal pelaksanaan kegiatan hingga disusunnya Manual Mutu ini.

Manual Mutu ini tentunya masih ada kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap masukan dari segenap civitas akademika sebagai umpan balik perbaikan pada periode yang akan datang.

Semoga Manual Mutu ini dapat memberi kontribusi positif bagi pengembangan sumber daya manusia setiap unit kerja Universitas Nasional di masa yang akan datang. Aamiin....

Jakarta, September 2016  
Kepala Biro Adm. SDM  
UNIVERSITAS NASIONAL,

**Eddy Guridno, SE, MSIM**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	v
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vi
<b>BAB I       PENDAHULUAN</b>	
A. Pernyataan tentang Manual Mutu .....	1
B. Ruang Lingkup .....	2
C. Tujuan .....	2
<b>BAB II       LANDASAN KEBIJAKAN MANAJEMEN MUTU SERTA ISTILAH DAN DEFINISI</b>	
A. Landasan Kebijakan Manajemen Mutu .....	3
B. Istilah dan Definisi .....	3
<b>BAB III      SISTEM MANAJEMEN MUTU</b>	
A. Organisasi Biro Administrasi Sumber Daya Manusia .	6
B. Visi, Misi, Tujuan, Motto, dan Maklumat Pelayanan ...	10
1. Visi .....	10
2. Misi .....	11
3. Tujuan .....	11
4. Motto .....	12
5. Maklumat Pelayanan .....	12
C. Sistem Dokumentasi .....	12
<b>BAB IV      TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN</b>	
A. Komitmen Manajemen .....	16
B. Kepuasan Pelanggan .....	16
C. Kebijakan Mutu .....	17
D. Program Kerja .....	17

	E. Sasaran Mutu .....	18
	F. Komunikasi .....	19
	G. Tinjauan Manajemen .....	20
<b>BAB V</b>	<b>PENGELOLAAN SUMBER DAYA MANUSIA</b>	
	A. Penyediaan Sumber Daya Manusia .....	21
	B. Sumber Daya Manusia dan Pelatihan .....	21
	C. Sarana-Prasarana dan Lingkungan Kerja .....	22
<b>BAB VI</b>	<b>REALISASI LAYANAN</b>	
	A. Perencanaan Layanan .....	23
	B. Proses Terkait dengan Pelanggan .....	23
	C. Desain Layanan .....	24
	D. Penyediaan Jasa .....	25
	E. Pengendalian Peralatan Pemantauan dan Pengukuran .....	25
<b>BAB VII</b>	<b>PEMANTAUAN, PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENINGKATAN MUTU PERBAIKAN</b>	
	A. Pemantauan dan Pengukuran .....	27
	B. Pengendalian Jasa yang Tidak Sesuai .....	28
	C. Analisis Data .....	29
	D. Perbaikan dan Peningkatan Mutu .....	29
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	.....	30

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 3.1: Struktur Organisasi BASDM .....	7

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 3.1 : Sistem Dokumentasi BASDM .....	12

## SUMBER DAYA MANUSIA

### 1. LATAR BELAKANG

Suatu yang paling penting dalam setiap organisasi adalah manusia, oleh karena itu dalam suatu organisasi, manusia memiliki peran penting yang sangat strategis dalam mencapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia (*human resources*) adalah “*the people who are ready, willing and able to contribute to organizational goals*” (Werther dan Davis, 1996: 596). Berdasarkan pendapat ini, dapat dinyatakan bahwa SDM adalah orang yang siap, mau dan mampu memberi sumbangan terhadap usaha pencapaian tujuan organisasi.

Perencanaan sumber daya manusia memungkinkan para manajer dan departemen sumber daya manusia untuk mengembangkan rencana pengembangan staf (*staffing*) yang mampu mendukung strategi organisasi melalui pengisian jabatan yang lowong secara proaktif. Perencanaan sumber daya manusia dalam setiap organisasi perlu disusun dengan baik, karena perencanaan SDM sangat menentukan keberhasilan jangka panjang suatu organisasi. Melalui perencanaan SDM, dapat diketahui kesenjangan antara kebutuhan atau permintaan tenaga kerja dengan ketersediaan tenaga kerja, baik dari segi jumlah maupun kualifikasi. Jika diketahui bahwa pekeija yang tersedia lebih kecil dari yang dibutuhkan, maka perlu dilakukan rekrutmen.

Untuk meningkatkan mutu secara berkelanjutan, relevansi dan efisiensi layanan Universitas Nasional (UNAS) di era global, maka pengelolaan UNAS membutuhkan Sistem Penjaminan Mutu (SPM). Biro Administrasi Sumber Daya Manusia (BASDM) adalah unsur pelaksana administrasi universitas yang menyelenggarakan pelayanan teknis administrasi sumber daya manusia serta bertanggung jawab langsung kepada Rektor melalui Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Keuangan dan Sumber Daya Manusia. Secara umum BASDM mempunyai tugas memberikan pelayanan administrasi kepegawaian tingkat universitas sesuai dengan regulasi yang ada.

Oleh karenanya, Manual Mutu (*Quality Manual*) ini memberikan deskripsi mengenai pengelolaan organisasi di Biro Administrasi Sumber Daya Manusia (BASDM) Universitas Nasional (UNAS). Pedoman ini menjelaskan tentang kapasitas BASDM dalam memenuhi persyaratan pelanggan. Selain itu, Manual Mutu ini menjadi panduan penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) di BASDM berbasis Sistem Penjaminan Mutu Internal Perguruan Tinggi (SPMI-PT) dan menjadi bagian dari SMM yang dibangun di UNAS yaitu Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI-UNAS).

Prosedur yang dinyatakan dalam Manual Mutu adalah prosedur yang didokumentasikan sesuai dengan persyaratan SPMI-UNAS. Panduan ini merupakan persyaratan wajib dari SMM dan merupakan dokumen yang disusun untuk kepentingan institusional BASDM UNAS. Dengan demikian, tidak diperkenankan membuat salinan sebagian atau keseluruhan dokumen ini untuk tujuan komersial. Salinan dapat dibuat untuk tujuan pelatihan dan pengembangan SMM. Pengguna diharapkan memperhatikan dan hanya menggunakan edisi dokumen yang berlaku. Manual Mutu BASDM ini merupakan revisi ke-2 sejak disusunnya Manual Mutu BASDM tahun 2009.

## **B. RUANG LINGKUP**

Manual mutu ini adalah dokumen yang menjadi panduan implementasi sistem manajemen mutu (SMM) BASDM UNAS untuk menunjukkan kemampuan organisasi dalam memberikan layanan secara konsisten sesuai dengan persyaratan pelanggan dan peraturan yang berlaku. Secara garis besar Manual Mutu ini menjelaskan mengenai:

- 1) Lingkup Sistem Manajemen Mutu (SMM) yang terkait dengan mandat utama BASDM dari Rektor seperti tertuang dalam dokumen Organisasi dan Tata Kelola (OTK) UNAS;
- 2) Penerapan SMM yang dirancang untuk memenuhi persyaratan SPMI-UNAS, mencakup kebijakan umum (visi, misi, kebijakan mutu, tujuan mutu dan sasaran mutu), struktur organisasi, garis besar proses dan profil organisasi; dan
- 3) Gambaran dan interaksi dari proses-proses yang diterapkan.

### **C. TUJUAN**

Tujuan ditetapkan Manual Mutu ini adalah untuk :

- 1) Memberi arahan bagi manajemen dan personalia BASDM untuk menerapkan sistem yang efektif dalam rangka melakukan perbaikan secara berkelanjutan terhadap kinerja untuk menjamin kepuasan pelanggan.
- 2) Memelihara kesesuaian penerapan sistem manajemen mutu yang memenuhi persyaratan SPMI-UNAS.

## **BAB II**

### **LANDASAN KEBIJAKAN MANAJEMEN MUTU SERTA ISTILAH DAN DEFINISI**

#### **A. LANDASAN KEBIJAKAN MANAJEMEN MUTU**

Kebijakan Manajemen Mutu Biro Administrasi Sumber Daya Manusia (BASDM) UNAS menggunakan rujukan:

- 1) Undang-Undang RI No.20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Tinggi Nasional;
- 2) Peraturan Pemerintah RI No.19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
- 3) Peraturan Pemerintah RI No.17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;
- 4) Peraturan Pemerintah RI No.66 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI No.17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;
- 5) Pedoman Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi, Tahun 2003;
- 6) Pedoman Akreditasi Perguruan Tinggi dan Akreditasi Program Studi Sarjana, Magister dan Doktor oleh Badan Akreditasi Nasional, 2010;
- 7) Statuta Universitas Nasional;
- 8) Organisasi dan Tata Kerja Universitas Nasional;
- 9) Peraturan Kepegawaian Universitas Nasional;
- 10) Rencana Strategis Universitas Nasional;
- 11) Dokumen Sistem Penjaminan Mutu Internal Universitas Nasional.

#### **B. ISTILAH DAN DEFINISI**

- 1) Sistem Penjaminan Mutu (*Quality Assurance System*) adalah seluruh kegiatan terencana dan sistematis yang dilaksanakan dengan menggunakan Sistem Manajemen Mutu (SMM) untuk meyakinkan bahwa suatu layanan (hasil) akan memenuhi persyaratan tertentu.
- 2) Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) adalah sistem pengelolaan yang dirancang untuk dapat menjamin mutu layanan dan hasil pendidikan tinggi sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

- 3) Sistem Manajemen Mutu (SMM) adalah sistem manajemen untuk mengarahkan dan mengendalikan suatu organisasi yang berkaitan dengan mutu.
- 4) Mutu adalah keseluruhan karakteristik layanan yang menunjukkan kemampuannya dalam memenuhi permintaan atau persyaratan yang ditetapkan oleh *Costumer (Stakeholder)* baik yang tersurat (dinyatakan dalam kontrak) maupun yang tersirat.
- 5) Manual Mutu (MM) adalah dokumen tingkat pertama yang menjadi panduan implementasi manajemen mutu untuk menunjukkan kemampuan organisasi dalam menghasilkan layanan dan/atau jasa secara konsisten sesuai dengan persyaratan pelayanan dan peraturan yang berlaku.
- 6) Kebijakan mutu (*quality policy*) adalah pernyataan resmi manajemen puncak (*top management*) mengenai tujuan dan arah kinerja mutu (*quality performance*) organisasi. Pernyataan resmi ini harus terdokumentasi dan mencakup komitmen untuk memenuhi persyaratan-persyaratan (*requirements*) dan secara berkesinambungan meningkatkan efektifitas sistem manajemen mutunya.
- 7) Standar mutu adalah seperangkat tolok ukur kinerja sistem pendidikan yang mencakup masukan, proses, hasil, keluaran serta manfaat pendidikan yang harus dipenuhi oleh unit-unit kerja. Suatu standar mutu terdiri atas beberapa parameter (elemen penilaian) yang dapat digunakan sebagai dasar untuk mengukur dan menetapkan mutu dan kelayakan unit kerja untuk menyelenggarakan program-programnya.
- 8) Sasaran Mutu (*quality objective*) adalah target yang terukur, sebagai indikator tingkat keberhasilan dari tujuan yang telah ditetapkan selama waktu tertentu. Sasaran mutu ditetapkan sesuai dengan persyaratan pelanggan dan kebijakan organisasi.
- 9) Pelanggan. Secara umum pelanggan adalah orang perorangan atau unit kerja yang ikut menerima atau menggunakan layanan BASDM UNAS. Pelanggan BASDM dapat dibagi menjadi 3 (tiga) kelompok, yaitu (a) Rektor, selaku pimpinan tertinggi UNAS, (b) unit kerja dan lembaga di lingkungan UNAS, dan (c) pelanggan lain yang memerlukan jasa layanan BASDM.
- 10) Unit Kerja Pelaksana Akademik (UKPA) terdiri dari fakultas/sekolah pascasarjana dan jurusan/program studi.
- 11) Unit Kerja Penunjang Pelaksana Akademik (UKPPA) terdiri dari badan, biro, unit pelaksana teknis, lembaga dan unit lainnya.

- 12) Manual Prosedur (MP) merupakan dokumen tingkat II yang berisi tata cara untuk menjalankan suatu proses. MP digambarkan sebagai suatu aliran langkah demi langkah kegiatan dalam suatu proses yang dilaksanakan oleh masing-masing penanggung jawab, dan disertai dengan penjelasan tata cara pelaksanaannya.
- 13) Instruksi Kerja (IK) merupakan dokumen tingkat III yang menjelaskan pelaksanaan teknis dari suatu kegiatan yang mendukung prosedur pelayanan.
- 14) Dokumen adalah informasi dan media pendukungnya (bisa berupa kertas, file elektronik/digital, cakram padat/CD, dll). Dokumen BASDM dibagi menjadi (a) dokumen internal, (b) dokumen eksternal dan (c) rekaman.
- 15) Borang adalah alat atau instrumen untuk mengumpulkan informasi mengenai kinerja organisasi dalam rangka pengendalian mutu dimana didalamnya terdapat seperangkat pertanyaan yang sebagian berupa pertanyaan tertutup, dan sebagian lagi berupa pertanyaan terbuka yang dapat dijawab dengan menuliskan jawabannya pada tempat yang disediakan dalam borang dan sebagian lagi memerlukan lembaran tersendiri.
- 16) Rekaman adalah dokumen yang menyatakan hasil yang dicapai atau yang memberikan bukti tentang kegiatan yang dilakukan.
- 17) Dokumen Pendukung adalah dokumen-dokumen lain sebagai acuan dalam melakukan kegiatan operasional.

## **BAB III**

### **SISTEM MANAJEMEN MUTU**

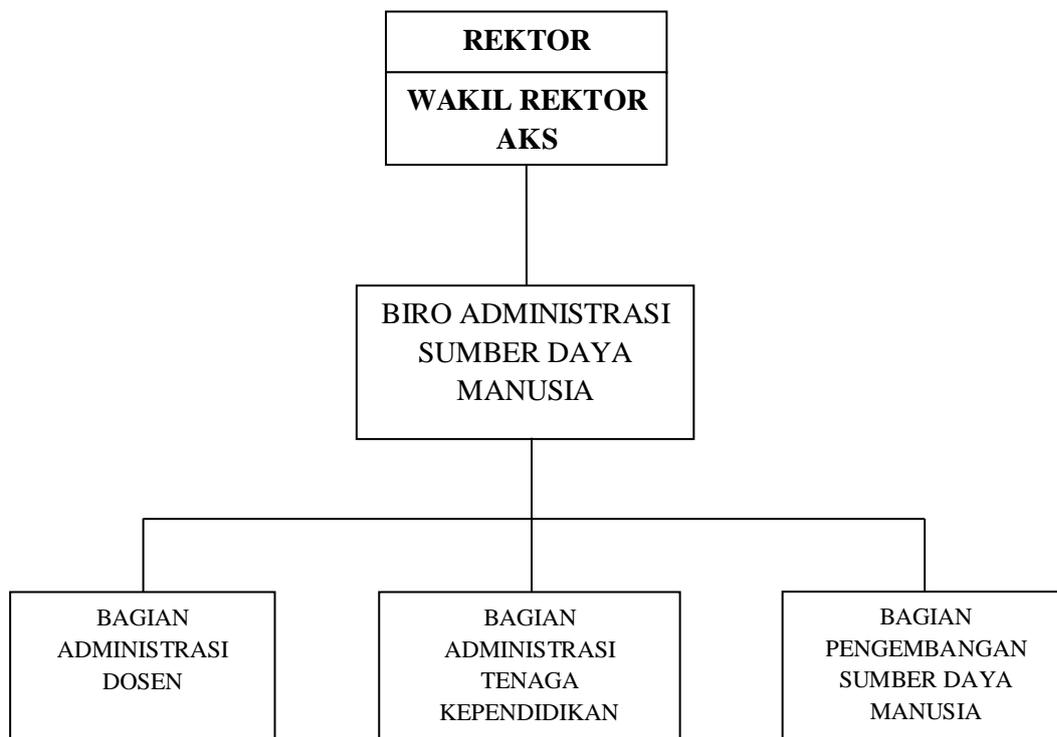
#### **A. ORGANISASI BIRO ADMINISTRASI SUMBER DAYA MANUSIA**

Dalam struktur organisasi Universitas Nasional terdapat 5 (lima) Biro yaitu: 1). Biro Administrasi Akademik; 2). Biro Administrasi Keuangan; 3) Biro Administrasi Sumber Daya Manusia; 4). Biro Administrasi Umum; 5). Biro Administrasi Kemahasiswaan; dan 6) Biro Administrasi Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat.

Biro Administrasi Sumber Daya Manusia (BASDM) terdiri dari tiga bagian yaitu: 1). Bagian Pengembangan Sumber Daya Manusia; 2). Bagian Administrasi Tenaga Kependidikan; dan 3). Bagian Administrasi Dosen.

Secara kelembagaan, BASDM adalah unsur pelaksana administrasi universitas yang menyelenggarakan pelayanan administrasi sumber daya manusia yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Rektor melalui Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Keuangan dan Sumber Daya Manusia. Secara umum Biro Administrasi Sumber Daya Manusia mempunyai tugas memberikan layanan administrasi sumber daya manusia di lingkungan Universitas. Prinsip kerja BASDM adalah memberikan layanan terbaik bagi seluruh sivitas akademika UNAS maupun pihak lain dalam hal pengelolaan sumber daya manusia.

Biro Administrasi Sumber Daya Manusia (BASDM) selain memberikan layanan administrasi sumber daya manusia secara langsung juga bekerja sama dan berkoordinasi dengan Biro Administrasi Akademik (BAA), Biro Administrasi Keuangan (BAK), Biro Administrasi Umum (BAU), Biro Administrasi Kemahasiswaan (BMAWA), Biro Administrasi Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (BAPPM), dan seluruh unit kerja di lingkungan UNAS dalam memberikan layanan terbaik bagi seluruh sivitas akademika UNAS maupun pihak lain dalam hal pengelolaan sumber daya manusia. Lihat Gambar 1.



**Gambar 3.1: Struktur Organisasi BASDM**

## **URAIAN TUGAS POKOK DAN FUNGSI**

### **Kepala Biro Administrasi Sumber Daya Manusia**

Kepala Biro Administrasi Sumber Daya Manusia mempunyai tugas membantu Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Keuangan, dan Sumber Daya Manusia dalam memberikan layanan di bidang sumber daya manusia.

Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Biro Administrasi Sumber Daya Manusia menyelenggarakan fungsi:

- a. pengkoordinasian pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi yang terkait dengan layanan bidang sumber daya manusia;
- b. pengkoordinasian perencanaan, pelaksanaan dan perekaman program pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia berbasis sistem informasi manajemen;

- c. pengkoordinasian pencarian informasi sumber-sumber pembiayaan dari berbagai instansi atau lembaga dalam negeri maupun luar negeri untuk peningkatan jenjang pendidikan dan kompetensi dosen dan tenaga kependidikan;
- d. pengkoordinasian penyusunan rencana program kerja di bidang sumber daya manusia;
- e. pengkoordinasian penghimpunan, pengawasan dan pengolahan data kehadiran sebagai alat bantu pengambilan keputusan di bidang sumber daya manusia;
- f. pengkoordinasian hasil pengolahan data kehadiran ke dalam sistem informasi penggajian;
- g. pengkoordinasian *monitoring* dan evaluasi status dan jenjang kepangkatan dosen dan tenaga kependidikan;
- h. perencanaan, pengkoordinasian dan pelaksanaan kegiatan rekrutmen, promosi, mutasi, demosi, pensiun dosen dan tenaga kependidikan;
- i. pengkoordinasian perbantuan perencanaan peningkatan kualitas sumber daya manusia;
- j. perencanaan, pengkoordinasian dan pelaksanaan sistem kompensasi dan kesejahteraan berbasis kinerja;
- k. pengkoordinasian perencanaan dan pelaksanaan sistem evaluasi kinerja;
- l. perencanaan, pengaturan dan pelaksanaan penegakan disiplin sumber daya manusia;
- m. pengkoordinasian pelaksanaan unggah materi berbagai kegiatan bidang sumber daya manusia di *website* UNAS secara berkala;
- n. pembinaan pegawai di lingkungan kerjanya sesuai tugas pokok dan fungsinya; dan
- o. pelaksanaan tugas-tugas lain atas perintah atasannya.

### **Kepala Bagian Administrasi Dosen**

Kepala Bagian Administrasi Dosen mempunyai tugas memberikan layanan administrasi dosen.

Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Bagian Administrasi Dosen menyelenggarakan fungsi:

- a. pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi yang terkait dengan layanan administrasi dosen;
- b. pengolahan dan penyiapan proses penggajian dosen;
- c. pengolahan dan penyiapan administrasi rekrutmen dosen;
- d. penghimpunan dan penyiapan data dosen;

- e. pengolahan, penyiapan dan pelaksanaan pelayanan kesejahteraan dosen;
- f. pengolahan, penyiapan dan pelaksanaan sistem administrasi pengangkatan, dan kenaikan jabatan fungsional;
- g. pengolahan, penyiapan dan pelaksanaan sistem mutasi, pensiun dan pemberhentian dosen; dan
- h. pelaksanaan tugas-tugas lain atas perintah atasannya.

### **Kepala Bagian Administrasi Tenaga Kependidikan**

Kepala Bagian Administrasi Tenaga Kependidikan mempunyai tugas memberikan layanan administrasi tenaga kependidikan.

Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Bagian Administrasi Tenaga Kependidikan menyelenggarakan fungsi:

- a. pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi yang terkait dengan layanan administrasi tenaga kependidikan;
- b. pengolahan dan penyiapan proses penggajian tenaga kependidikan;
- c. pengolahan dan penyiapan administrasi rekrutmen tenaga kependidikan;
- d. pengumpulan dan penyiapan data tenaga kependidikan;
- e. pengolahan, penyiapan dan pelaksanaan pelayanan kesejahteraan tenaga kependidikan;
- f. pengolahan, penyiapan dan pelaksanaan sistem administrasi pengangkatan, kenaikan jabatan struktural dan mutasi tenaga kependidikan;
- g. pengolahan, penyiapan dan pelaksanaan sistem pensiun dan pemberhentian tenaga kependidikan; dan
- h. pelaksanaan tugas-tugas lain atas perintah atasannya.

### **Kepala Bagian Pengembangan Sumber Daya Manusia**

Kepala Bagian Pengembangan Sumber Daya Manusia mempunyai tugas memberikan layanan di bidang pembinaan dan pengembangan tenaga kependidikan dan dosen.

Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Bagian Pengembangan Sumber Daya Manusia menyelenggarakan fungsi:

- a. pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi yang terkait dengan layanan bidang pembinaan dan pengembangan tenaga kependidikan dan dosen;

- b. pengelolaan dan pengaturan pelaksanaan program pendidikan dan pelatihan teknis, pendidikan dan pelatihan fungsional dan struktural, dan pengembangan karir sumber daya manusia;
- c. pengelolaan sumber-sumber pembiayaan dari berbagai instansi atau lembaga dalam negeri maupun luar negeri untuk peningkatan jenjang pendidikan dan kompetensi dosen dan tenaga kependidikan;
- d. pengkoordinasian pelaksanaan di bidang pengembangan sumber daya manusia di dalam maupun luar UNAS;
- e. pengembangan sistem penempatan sumber daya manusia;
- f. pengembangan hasil evaluasi kinerja sumber daya manusia;
- g. pengembangan sistem pemberian remunerasi dan kompensasi;
- h. pengkoordinasian pengurusan sertifikasi, beban kerja, sistem informasi pengembangan karir, dan kepangkatan akademik dosen;
- i. pengembangan sistem informasi sumber daya manusia;
- j. pelaksanaan *mengunggah materi* layanan kegiatan di bidang pembinaan dan pengembangan tenaga kependidikan dan dosen di *website* UNAS secara berkala; dan
- k. pelaksanaan tugas-tugas lain atas perintah atasannya.

## **B. VISI, MISI, TUJUAN, MOTTO DAN MAKLUMAT PELAYANAN**

### **1. Visi**

Biro Administrasi Sumber Daya Manusia (BASDM) Universitas Nasional memiliki visi: ***”Mewujudkan biro yang handal dalam pengelolaan administrasi sumber daya manusia untuk mendukung kelancaran penyelenggaraan dan pengembangan Universitas Nasional menuju perguruan tinggi yang bertaraf Internasional.”***

### **2. Misi**

Misi Universitas Nasional yang relevan dengan pengembangan BASDM adalah misi yang terkait membangun biro yang sehat dalam rangka penguatan tata kelola, transparansi, dan pencitraan publik menuju perguruan tinggi yang bertaraf internasional. Adapun misi BASDM terkait bidang-bidang pengembangan yang dilakukan yaitu sebagai berikut:

- a. Menyelenggarakan pelayanan administrasi dosen untuk mewujudkan SDM dosen yang professional, tersertifikasi, bermoral dan bermartabat, loyalitas, dan disiplin.
- b. Menyelenggarakan pelayanan administrasi tenaga kependidikan untuk mewujudkan SDM tenaga kependidikan yang professional, tersertifikasi, bermoral dan bermartabat, loyalitas, dan disiplin.
- c. Menyelenggarakan pengembangan sumber daya dosen dan tenaga kependidikan untuk mewujudkan sumber daya dosen dan tenaga kependidikan yang professional, tersertifikasi, bermoral dan bermartabat, loyalitas, dan disiplin.

### **3. Tujuan**

Tujuan BASDM sebagai unit pelayanan administrasi sumber daya manusia adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan sumber daya manusia dalam perencanaan, rekrutmen/seleksi, penempatan, pengembangan karir, remunerasi, penghargaan dan pemberhentian pegawai.
- b. Meningkatkan pengelolaan sumber daya manusia dalam perencanaan, rekrutmen/seleksi, penempatan, pengembangan karir, remunerasi, penghargaan dan pemberhentian pegawai.

### **4. Motto**

Motto Biro Administrasi Sumber Daya Manusia, yaitu “*Kinerja Menggapai Prestasi.*”

### **5. Maklumat Pelayanan**

BASDM merumuskan maklumat pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan UNAS, yaitu: “*Memberikan layanan yang terbaik guna mewujudkan kepuasan pengguna jasa layanan.*”

### C. SISTEM DOKUMENTASI

Sistem dokumentasi yang diterapkan di BASDM menggambarkan keselarasan antara kebijakan, sasaran mutu dan prosedur serta rekaman terdokumentasi. Sistem dokumentasi juga dimaksudkan sebagai alat komunikasi yang efektif dan menjamin konsistensi kegiatan/proses untuk menghasilkan layanan yang sesuai dengan persyaratan pelanggan.

Biro Administrasi Sumber Daya Manusia (BASDM) menetapkan dan memelihara prosedur terdokumentasi mengenai pengendalian seluruh dokumen dan catatan perangkat yang terkait dengan persyaratan SMM. Sistem dokumentasi yang diterapkan di BASDM dapat dilihat pada Tabel 3.1.

**Tabel 3.1 : Sistem Dokumentasi BASDM**

<b>DAFTAR INDUK DOKUMEN</b>				Disiapkan Oleh:	Disetujui Oleh:
Bagian		Tanggal dikeluarkan			
Bag.Pengembangan SDM		5 Januari 2010		Kabag PSDM	Karo SDM
No	No. & Nama Dokumen	No. Revisi/ Tanggal Revisi	Disahkan Oleh	Pengendali Dokumen	Keterangan

1	No. 16 Tahun 2009/Statuta UNAS	- / 22 Feb' 2009	Ketua YMIK	PSDM	Odner SM-01/ LA.005
2	No. 179 Tahun 2002/ Keputusan Rektor tentang Peraturan Kepegawaian	- / 19 Nop' 2002	Rektor	PSDM	Odner SM-01/ LA.005
3	No. 96 Tahun 2006/ Keputusan Rektor tentang Sistem Pendidikan di UNAS	- / 28 Agust'06	Rektor	PSDM	Odner SM-01/ LA.005
4	No. 139 Tahun 2008/Keputusan Rektor tentang Syarat dan Prosedur Pemilihan Pimpinan Fakultas	- / 24 Des' 2008	Rektor	PSDM	Odner SM-01/ LA.005
5	No. 78 Tahun 2009/Keputusan Rektor tentang Organisasi dan Tata Laksana UNAS	- / 1 Mei 2009	Rektor	PSDM	Odner SM-01/ LA.005
6	No. 180 Tahun 2009/Keputusan Rektor tentang Petunjuk Teknis Kegiatan Akademik Dosen	- / 14 Des' 2009	Rektor	PSDM	Odner SM-01/ LA.005
	SK Rektor tentang Penetapan Peer Reviewer				
7	No. 48/R/II/2009/ Edaran Rektor tentang Pangkat Akademik Dosen	-	Rektor	PSDM	Odner SM-01/ LA.005
8	No. 230/WR-AK/X/2009/ Pengurusan Pangkat Akademik Dosen Bidang B	- / 16 Feb' 2009	Rektor	PSDM	Odner SM-03-2/ LA.005
9	No. 151/WR-AK/VII/09/ Tim Peer Reviewer Kepangkatan Akademik Dosen	- / 21 Okt' 2009	Warek AK	PSDM	Odner SM-03-1/ LA.005
10	No.36/D/O/01/ Kepmendiknas	- / 13 Juli 2009	Warek AK	PSDM	Odner SM-03-1/ LA.005
	Lampiran Keputusan Meneg Koordinator Waspan	- / 4 Mei 2001			Odner SM-08/ LA.005

11	UU No. 14 Tahun 2005/ tentang Guru dan Dosen		Mendiknas	PSDM	Odner SM-02/ LA.005
12	Surat Ijin Studi Lanjut Perjanjian Studi Lanjut Program Kerja PSDM	No. 38/KEP/MK -WASPAN/8/ 1999 - / 30 Des' 2005	MK-Waspan	PSDM	FC/LC.01
13	Program Pelatihan 2009	-	Presiden	PSDM	Odner SM-02/ LA.005
14	Sasaran Mutu PSDM	-	Rektor	PSDM	Odner SM-02/ LA.005
15	Surat Masuk	- / Juni 2009	Rektor	PSDM	Odner ISO BSDM
16	Surat Keluar	- / 5 Jan' 2010	Kabag PSDM	PSDM	Odner Ops 01/ LA.005
17	Standar-standar SPMI UNAS	- / 25 Agust'10	Kabag PSDM	PSDM	Odner Ops 01/ LA.005
18	Panduan Mutu	-	Kabag PSDM	PSDM	Odner SM- 03,04,05/ LA.005
19		-	-	PSDM	Odner SK-01/ LA.005
20		-	-	PSDM	FC/LC.01
21		-	Rektor	PSDM	FC/LC.01
22			Rektor	PSDM	

<b>UNIVERSITAS NASIONAL DAFTAR INDUK REKAMAN</b>				Disiapkan Oleh	Disetujui Oleh
Fak/Akd/Biro/Bag		Bagian PSDM		Kabag PSDM	Karo SDM
No	Jenis Rekaman	Kode Arsip Dokumen	Lokasi	Pengendali Rekaman	Masa Simpan
		Identifikasi			
1	SK Rektor	SM-01	LA.005	PSDM	10 th
2	Perjanjian Studi Lanjut & Ijin Studi Lanjut	SM-02	LA.005	PSDM	10 th
3	Surat Masuk Rektorat	SM-03	LA.005	PSDM	5 th
4	Surat Masuk Fakultas/Akd	SM-04	LA.005	PSDM	5 th
5	Surat Masuk Biro-biro	SM-05	LA.005	PSDM	5 th
6	Surat Masuk Umum Luar	SM-06	LA.005	PSDM	5 th
7	Surat Keluar	SK-01	LA.005	PSDM	5 th
8	Proposal Pelatihan	OPS-01	LA.005	PSDM	5 th
9	Tugas Belajar Dosen & Karyawan	OPS-02	LA.005	PSDM	15 th
10	Diklat Fungsional	OPS-03	LA.005	PSDM	10 th
11	Diklat Teknis Karyawan	OPS-04	LA.005	PSDM	10 th
12	Sertifikat Diklat	OPS-05	LA.005	PSDM	15 th
13	Evaluasi Diklat	OPS-06	LA.005	PSDM	10 th
14	Pengurusan Pangkat Akademik	OPS-08	LA.005	PSDM	10 th
15	Senam Bersama	OPS-09	LA.005	PSDM	2 th

## **BAB IV**

### **TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN**

#### **A. KOMITMEN MANAJEMEN**

Kepala Biro Administrasi Sumber Daya Manusia UNAS (BASDM) berkomitmen untuk menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM) berbasis SPMI, serta meningkatkan efektivitas dan efisiensinya secara berkelanjutan dengan mengacu kepada layanan hukum yang berlaku dan persyaratan lainnya yang relevan.

BASDM bertekad:

- 1) Mengembangkan SMM-SPMI di bidang administrasi umum dan kepegawaian dengan dukungan dari staf biro, dengan pola kebersamaan yang saling asah dan asuh serta didasari oleh nilai dasar akhlak mulia.
- 2) Bersikap tanggap terhadap perubahan lingkungan eksternal organisasi dengan tetap mempertahankan konsistensi mutu layanan melalui SMM-SPMI.
- 3) Semua personil BASDM sepakat untuk memenuhi standar mutu sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing, sebagai kontribusi untuk mendukung hubungan kerja yang sehat dengan pelanggan.
- 4) Meningkatkan sumber daya manusia melalui program pelatihan bagi manajemen, semua anggota, staf administrasi dan personil pendukung keseluruhan proses, sehingga setiap pihak dapat melakukan tugas dengan pengetahuan dan keterampilan yang memadai.
- 5) Mengkaji efektifitas dan efisiensi kinerja biro sehingga Biro Administrasi Sumber Daya Manusia dapat mendukung peningkatan pencapaian sasaran mutu Universitas Nasional (UNAS).

#### **B. KEPUASAN PELANGGAN**

BASDM telah mengambil keputusan untuk mengadopsi SMM-SPMI sebagai unsur pelaksana administrasi sumber daya manusia UNAS. Untuk itu, BASDM bertekad untuk menerapkan SMM-SPMI guna menghasilkan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan dengan cara yang benar, memelihara kepercayaan dan kepuasan Rektor serta

sivitas akademika melalui pengembangan bertahap serta peningkatan mutu secara berkelanjutan. Untuk itu, manajemen BASDM sepakat untuk:

1. Memastikan bahwa persyaratan pelanggan BASDM dipenuhi dan disertai dengan pelayanan prima yang sesuai dengan rambu-rambu hukum yang berlaku.
2. Memastikan keluhan pelanggan ditanggapi dan ditindaklanjuti sesuai kapasitas dan kewenangan organisasi BASDM.
3. Melakukan evaluasi terhadap kepuasan pelanggan.

### **C. KEBIJAKAN MUTU**

Kebijakan mutu BASDM ditujukan untuk mendukung pencapaian Visi dan Misi Universitas Nasional. Oleh karena itu, BASDM UNAS mempunyai komitmen yang kuat untuk memuaskan kebutuhan semua *stakeholder* dengan mengimplementasikan SMM-SPMI, melalui perbaikan berlanjut. Untuk mencapai tujuan tersebut, Manajemen akan:

- 1) Melaksanakan tinjauan manajemen atas program kerja dan kegiatan yang direncanakan.
- 2) Mengkoordinasikan pelaksanaan program kerja dan kegiatan yang direncanakan.
- 3) Memantau, mengevaluasi, dan melakukan analisis terhadap pelaksanaan program kerja dan kegiatan yang direncanakan.
- 4) Menyampaikan laporan pelaksanaan program kerja dan kegiatan yang direncanakan.

### **D. PROGRAM KERJA**

Untuk menjalankan tugas yang diemban BASDM, manajemen menyusun Program Kerja (Proker). Dalam Proker BASDM, selalu memperhatikan dan menjadikan dokumen mutu tingkat universitas, misalnya Statuta UNAS, OTK UNAS, Renstra UNAS, Proker Rektor, dan dokumen-dokumen normatif lainnya yang relevan. Proker BASDM dapat dilihat pada Lampiran 1.

### **E. SASARAN MUTU**

Untuk dapat melakukan evaluasi terhadap Proker, BASDM menetapkan sejumlah sasaran mutu sebagai indikator kinerja. Perumusan sasaran mutu BASDM mengacu kepada

indikator kinerja UNAS yang tertuang dalam Proker Rektor. Sasaran Mutu BASDM tahun akademik 2016/2017 sebagai berikut:

**1) Sasaran Mutu Biro Administrasi SDM**

- 1) Administrasi Dosen Tetap lengkap (dalam bentuk *soft copy*) untuk menunjang ESPBED ditargetkan 90%.
- 2) Penempatan tenaga kependidikan berdasarkan kompetensi yang dibutuhkan mencapai 80%.
- 3) Dosen Tetap S2 melanjutkan studi S3 ditargetkan 30%.
- 4) Dosen Tetap tanpa pangkat mengurus kepangkatan akademik ditargetkan 90% dan Dosen Tetap mengurus kenaikan pangkat akademik regular ditargetkan 75%.

**2) Sasaran Mutu Bagian Administrasi Dosen**

- 1) Beban Tugas Dosen Tetap sudah diterima di Bagian Adm. Dosen 1 (satu) minggu sebelum kuliah dimulai pada setiap awal semester.
- 2) Komplain Gaji dosen maksimal 0,5% dari jumlah dosen setiap bulannya.
- 3) Administrasi dosen tetap lengkap (dalam bentuk *soft copy*) untuk menunjang EPSBED ditargetkan 90%.

**3) Sasaran Mutu Bagian Administrasi Tenaga Kependidikan**

- 1) Penataan tenaga kependidikan berdasarkan kompetensi yang dibutuhkan mencapai 80%.
- 2) Komplain gaji tenaga kependidikan maksimal 0,5% dari jumlah tenaga kependidikan setiap bulannya.
- 3) Kesalahan rekap kehadiran tenaga kependidikan 0 setiap bulannya.

**4) Sasaran Mutu Bagian Pengembangan Sumber Daya Manusia**

- 1) Dosen Tetap S2 melanjutkan studi S3 ditargetkan 30%.
- 2) Dosen Tetap tanpa kepangkatan akademik mengurus kepangkatan akademik ditargetkan 90% dan 75% Dosen Tetap mengurus kepangkatan akademik.
- 3) Hasil pelatihan 90% dilaksanakan oleh tenaga kependidikan dan dosen dalam melaksanakan pekerjaannya

Kemajuan capaian sasaran mutu secara periodik disampaikan rapat tinjauan manajemen yang dilaksanakan setiap 3 Bulan, sehingga kegagalan dapat dihindari melalui penetapan alternatif pemecahan masalah.

## **F. KOMUNIKASI**

Komunikasi internal diperlukan untuk menginformasikan maupun membahas permasalahan-permasalahan yang terjadi dalam penerapan SMM, selain juga untuk menjamin penerapan SMM secara efektif dan efisien. Komunikasi ini juga mencakup komunikasi dengan pihak dalam dan luar organisasi.

Untuk menjamin proses komunikasi berjalan secara efektif, maka BASDM menetapkan bentuk-bentuk komunikasi antara lain:

- 1) Rapat Tinjauan Manajemen.
- 2) Rapat Internal (Rapat koordinasi kegiatan)
- 3) *Updating Website*
- 4) Komunikasi dengan pelanggan (telepon, faksimil, *e-mail*, dll)
- 5) Surat Disposisi
- 6) Memo Internal
- 7) Papan Pengumuman

## **G. Tinjauan Manajemen**

Manajemen BASDM meninjau sistem manajemen mutu organisasi secara periodik minimal 1 (satu) kali setiap tahun untuk memastikan kesesuaian, kecukupan dan efektivitas yang berkelanjutan. Tinjauan ini memberi peluang untuk peningkatan, perbaikan dan perubahan kebutuhan sistem manajemen mutu, termasuk kebijakan mutu dan sasaran mutu. Rekaman dari tinjauan manajemen dipelihara dengan baik.

Bahan-bahan atau masukan yang menjadi pembahasan dalam tinjauan manajemen BASDM antara lain:

- 1) Hasil audit, baik internal maupun eksternal.

- 2) Umpan balik pelanggan, meliputi hasil evaluasi tingkat kepuasan dan keluhan pelanggan.
- 3) Kinerja capaian sasaran mutu masing-masing bagian dan kesesuaian layanan.
- 4) Tindakan pencegahan dan tindakan koreksi (hambatan program masing-masing bidang dan tindak-lanjut untuk mengatasi hambatan).
- 5) Tindak lanjut tinjauan manajemen sebelumnya (catatan yang perlu mendapat perhatian).
- 6) Perubahan yang dapat mempengaruhi SMM di BASDM.
- 7) Saran dan masukan untuk perbaikan SMM di BASDM.

Rekaman hasil dari tinjauan manajemen dicatat, didokumentasikan serta ditindaklanjuti. Sedangkan *output* dari tinjauan manajemen meliputi keputusan dan tindakan yang berhubungan dengan: perbaikan yang efektif dari dalam manajemen mutu dan prosesnya, perbaikan layanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan dan sumber daya yang dibutuhkan.

## **BAB V**

### **PENGELOLAAN SUMBER DAYA**

#### **A. PENYEDIAAN SUMBER DAYA**

Biro Administrasi Sumber Daya Manusia (BASDM) menetapkan dan menjamin ketersediaan sumber daya yang dibutuhkan dengan tujuan menerapkan, memelihara SMM dan terus menerus mengembangkan efektivitasnya. Hal ini termasuk sumberdaya yang digunakan untuk menjalankan dan meningkatkan SMM, kepuasan pelanggan dan pihak lain yang terkait. BASDM telah membuat rencana pengembangan sumberdaya sesuai dengan visi BASDM.

#### **B. SUMBER DAYA MANUSIA DAN PELATIHAN**

Setiap personil BASDM berperan besar terhadap mutu jasa layanan. Di dalam organisasi BASDM, setiap personil memiliki kompetensi berdasarkan pendidikan, pelatihan dan pengalaman. Kepala BASDM akan selalu memastikan bahwa kompetensi dan pengalaman yang dibutuhkan sesuai dengan standar kinerja organisasi yang efektif.

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

- a. Menempatkan personil yang sesuai dengan kompetensinya pada bidang yang relevan sehingga mutu jasa layanan terjamin.
- b. Mengadakan pelatihan bagi personil baru dan pendampingan.
- c. Mengevaluasi efektivitas proses, kinerja dan tindakan yang dilakukan oleh setiap personil.
- d. Memastikan keterlibatan dan kepedulian setiap personil dengan kontribusinya dalam usaha pencapaian sasaran mutu.
- e. Pemeliharaan rekaman tentang pelatihan dan pengalaman kerja yang telah ditempuh masing-masing personil.

#### **C. SARANA-PRASARANA DAN LINGKUNGAN KERJA**

Biro Administrasi Sumber Daya Manusia (BASDM) menyediakan dan memelihara beberapa infrastruktur yang diperlukan untuk mempermudah organisasi dalam pencapaian

sistem manajemen mutu. Infrastruktur mencakup sarana dan prasarana, yang penggunaannya diupayakan untuk meningkatkan efektivitas kinerja organisasi.

Sarana yang dibutuhkan meliputi ruang kantor utama dan ruang rapat. Sementara itu, prasarana yang terkait proses meliputi alat komunikasi (telepon, *fax*, internet), komputer, sistem informasi, scanner, printer, faksimile, papan tulis, kamera, *voice recorder*, *software*, meja, kursi dan lemari dokumen. Seluruh personil BASDM UNAS bertanggung jawab untuk menciptakan suasana kerja yang nyaman, dinamis, dan produktif.

Dalam penetapan infrastruktur dan lingkungan kerja digunakan pertimbangan sebagai berikut:

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

## **BAB VI**

### **REALISASI LAYANAN**

#### **A. PERENCANAAN LAYANAN**

Biro Administrasi Sumber Daya Manusia (BASDM) telah merancang spesifikasi layanan dan telah merencanakan proses yang diperlukan untuk merealisasikannya. Perencanaan realisasi layanan berjalan sesuai dengan persyaratan proses lainnya dari sistem manajemen mutu. Dalam perencanaan realisasi layanan, BASDM telah menetapkan hal-hal sebagai berikut:

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

#### **B. PROSES TERKAIT DENGAN PELANGGAN**

Biro Administrasi Sumber Daya Manusia (BASDM) telah menentukan persyaratan realisasi layanan dan meninjau ulang persyaratan tersebut secara periodik. Untuk itu, BASDM menentukan:

- a. Persyaratan yang telah ditentukan pelanggan, mencakup persyaratan ketepatan waktu proses, mutu isi, kuantitas dan akuntabilitas.
- b. Persyaratan yang tidak ditentukan oleh pelanggan tetapi dibutuhkan pada realisasi layanan.
- c. Persyaratan dari undang-undang dan peraturan yang berhubungan dengan layanan.
- d. Biro Administrasi Sumber Daya Manusia UNAS menentukan persyaratan lainnya.

Biro Administrasi Sumber Daya Manusia (BASDM) meninjau persyaratan yang berhubungan dengan layanan. Tinjauan ini dilakukan sebelum BASDM memenuhi janji untuk

menyampaikan layanan ke pelanggan. Sebelum menentukan dan menetapkan peraturan, pihak manajemen terlebih dahulu meninjau permintaan pelanggan untuk memastikan pemenuhan persyaratan pelanggan yang disesuaikan dengan kemampuan BASDM. Dalam hal ini harus dipastikan bahwa:

- a. Persyaratan layanan sudah terdefinisi.
- b. Ada kejelasan jika persyaratan proses berbeda antara yang dinyatakan sebelumnya dengan yang direalisasikan.
- c. Biro Administrasi Sumber Daya Manusia UNAS memiliki kemampuan untuk memenuhi persyaratan yang sudah ditentukan.

### **C. DESAIN LAYANAN**

Dalam rangka melakukan desain layanan, Kepala BASDM memastikan bahwa keperluan proses perancangan telah dirumuskan, diterapkan, dipelihara untuk menjawab kebutuhan dan harapan pelanggan maupun pihak yang berkepentingan lainnya. Biro merencanakan dan mengendalikan desain layanan dengan menentukan:

- a. Tahap desain dan pengembangan.
- b. Tinjauan, verifikasi dan validasi yang sesuai untuk tiap tahapan desain.
- c. Tanggung jawab dan wewenang dari desain.

Biro mengadakan rapat dengan melibatkan bagian terkait untuk memastikan keefektifan komunikasi dan kejelasan tanggung jawab yang diemban. Dalam melakukan perencanaan dan pengembangan desain, instruksi yang harus dilakukan:

- a. Menyusun jadwal pekerjaan yang berurutan atau dan parallel.
- b. Mengidentifikasi ruang lingkup dan sasaran.
- c. Menetapkan jangka waktu, frekuensi, dasar dari aktivitas verifikasi dan pengesahan desain.
- d. Menetapkan metode pengukuran, pengujian layanan serta kriteria layanan yang diterima.
- e. Menugaskan personel yang memiliki kualifikasi dan bertanggung jawab untuk perencanaan desain.
- f. Menyiapkan sarana pendukung yang diperlukan.

#### **D. PENYEDIAAN JASA**

Biro Administrasi Sumber Daya Manusia (BASDM) merencanakan dan melaksanakan tugas di bawah kondisi terkendali. BASDM mengidentifikasi setiap komponen dan layanan dari setiap proses pelaksanaan tugas sampai pengiriman ke pengguna jasa.

Untuk merencanakan dan melaksanakan pengendalian proses layanan, BASDM melakukan hal-hal sebagai berikut:

- a. Menyediakan informasi yang menggambarkan karakteristik layanan.
- b. Menyediakan Instruksi Kerja (IK).
- c. Menggunakan peralatan kerja yang sesuai.
- d. Menyediakan sarana pemantauan dan pengukuran keberhasilan.
- e. Menerapkan pemantauan dan pengukuran keberhasilan.

#### **E. PENGENDALIAN PERALATAN PEMANTAUAN & PENGUKURAN**

Memperhatikan bahwa layanan yang dihasilkan BASDM adalah pelayanan administrasi sumber daya manusia maka BASDM menggunakan kuisisioner *feedback* sebagai alat untuk mengukur keberhasilan proses maupun pemenuhan persyaratan pengguna jasa. Untuk itu, BASDM:

- a. Menentukan pemantauan dan pengukuran keberhasilan proses menjalankan tugas.
- b. Menyediakan sarana pemantauan dan pengukuran yang dibutuhkan untuk menyediakan bukti-bukti kesesuaian layanan yang ditetapkan.
- c. Membuat proses untuk memastikan bahwa pemantauan dan pengukuran dapat dikerjakan secara konsisten sesuai persyaratan pemantauan dan pengukuran.
- d. BASDM akan merekam validasi hasil pengukuran sebelumnya bila instrumen tidak memenuhi persyaratan.

Untuk memastikan validitas hasil instrumen keberhasilan proses dan layanan maka instrumen:

- a. Divalidasi sesuai metoda standar.
- b. Melindungi dari kerusakan dan penurunan mutu selama penanganan, pemeliharaan, dan penyimpanan.

## **BAB VII**

### **PEMANTAUAN, PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENINGKATAN MUTU PERBAIKAN**

#### **A. PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN**

Biro Administrasi Sumber Daya Manusia (BASDM) merencanakan dan menerapkan proses pemantauan, pengukuran, analisis dan pengembangan untuk memperlihatkan

kesesuaian layanan, kesesuaian sistem manajemen dan melakukan peningkatan berkelanjutan yang efektif. BASDM menetapkan agar kinerja diukur hingga mencapai efektivitas dan efisiensi yang ditentukan.

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

- 1) Pengukuran dan evaluasi layanan
- 2) Kemampuan proses
- 3) Kepuasan pelanggan
- 4) Pencapaian sasaran sistem manajemen mutu
- 5) Pencapaian usaha perbaikan secara berkelanjutan

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

- a. Mengumpulkan data pengukuran, kemudian dianalisis dan disajikan menjadi informasi.
- b. Pengukuran, analisis, peningkatan layanan, dan prosesnya perlu digunakan dalam menetapkan sasaran yang tepat.
- c. Metode pengukuran perlu secara periodik ditinjau dan data yang ada diverifikasi supaya tetap akurat dan lengkap.
- d. Pengukuran kepuasan pelanggan perlu difokuskan sebagai salah satu prioritas untuk mengevaluasi kinerja biro.
- e. Pengukuran dan informasi yang dihasilkan adalah esensial yang digunakan sebagai dasar peningkatan kinerja dan atau pengambilan keputusan.
- f. Hasil analisis pengukuran digunakan sebagai alat komunikasi informasi.
- g. Efektivitas dan efisiensi komunikasi dengan pelanggan perlu diukur untuk menentukan informasi secara jelas.
- h. Menggunakan teknik analisis statistik yang relevan untuk membantu pemahaman dan interpretasi hasil verifikasi pengukuran.

Untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi pada BASDM perlu dilaksanakan audit internal, sedangkan audit internal BASDM dibantu oleh Badan Penjaminan Mutu dan Unit Penjaminan Mutu UNAS untuk menentukan parameter dan pendampingan audit tersebut guna meningkatkan efektifitas dan efisiensi pada BASDM.

## **B. PENGENDALIAN LAYANAN YANG TIDAK SESUAI**

Biro Administrasi Sumber Daya Manusia (BASDM) memastikan bahwa layanan yang tidak sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan akan dicegah penggunaannya. Pengendalian dilakukan oleh Kepala Bagian dengan menetapkan dan memelihara prosedur terdokumentasi untuk menangani hal ini. Pengendalian yang meliputi: identifikasi, dokumentasi, evaluasi, pemisahan dan disposisi layanan-layanan yang tidak sesuai, serta pemberitahuan kepada bidang terkait. Pengendalian dilakukan dengan:

- a. Mengambil tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian.
- b. Memperbolehkan pemakaian, pelepasan, atau penerimaan melalui konsesi oleh pihak berwenang yang relevan misalnya Rektor melalui Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Keuangan dan Sumber Daya Manusia.
- c. Melakukan tindakan pencegahan pemakaian.

## **C. ANALISIS DATA**

Biro Administrasi Sumber Daya Manusia (BASDM) menentukan, mengumpulkan dan menganalisis data yang tepat untuk memperlihatkan kesesuaian dan efektivitas sistem manajemen mutu serta mengevaluasi efektivitas peningkatan berkelanjutan. Data dihasilkan dari pemantauan, pengukuran dan dari sumber lainnya yang relevan. Analisis data harus menyediakan informasi yang berhubungan dengan:

- a. Kepuasan pelanggan.
- b. Kesesuaian dengan persyaratan layanan.
- c. Karakteristik dan kecenderungan proses maupun layanan, termasuk tindakan pencegahan dan korektif.

#### **D. PERBAIKAN DAN PENINGKATAN MUTU**

Biro Administrasi Sumber Daya Manusia UNAS melakukan perbaikan berkelanjutan terhadap efektivitas SMM melalui penggunaan kebijakan mutu, sasaran mutu, hasil audit, analisis data, tindakan korektif dan pencegahan serta tinjauan manajemen. Tindakan korektif dan pencegahan dilakukan untuk mengurangi kemungkinan ketidaksesuaian dan mencegah ketidaksesuaian terulang kembali. Tindakan korektif dan pencegahan harus sesuai dengan penyebab ketidaksesuaian dan akar penyebab masalah yang ditemukan.