MANUAL MUTU

Buku II

Jl. Perjuangan By Pass Sunyaragi
Cirebon - Jawa Barat 45132
Telp : (0231) 481264
Faxs : (0231) 489926

SISTEM MANAJEMEN MUTU
ISO 9001:2015 dan SPMI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SYEKH NURJATI
CIREBON

Manual Mutu

PENGESAHAN		
Disiapkan Oleh:	Diperiksa Oleh:	Disahkan Oleh:
Ketua LPM	Wakil Rektor I	Rektor
Dr. Hj. Septi Gumiandari, M.Ag	Dr. Saefudin Zuhri,M.Ag	Dr. H. Sumanta, M.Ag
NIP. 19730906 199803 2 002	NIP. 19710302 199803 1 002	NIP. 19660516 199303 1 004

No. Dokumen	: IAIN-SNj/LPM/MM/01.02	Tanggal Revisi	: 01
Tanggal Terbit	: 3 Januari 2018	Halaman	: 92 halaman

PERINGATAN

*Dokumen ini adalah milik **IAIN Syekh Nurjati Cirebon***
*dan **TIDAK DIPERBOLEHKAN** dengan cara dan alasan apapun membuat salinan*
*tanpa seijin **Lembaga Penjaminan Mutu***

Alamat: Jalan Perjuangan By Pass Sunyaragi Cirebon

Kata Pengantar

Syukur alhamdulillah berkat rahmat dan hidayah-Nya, buku manual mutu ini bisa diselesaikan. Upaya peningkatan mutu perguruan tinggi terus menerus dilakukan. Salah satu upaya untuk itu adalah mengembangkan penjaminan mutu *(Quality Assurance)* di perguruan tinggi. Dengan Penjaminan Mutu ini diharapkan tumbuh budaya mutu mulai dari; bagaimana menetapkan standar, melaksanakan standar, mengevaluasi pelaksanaan standar, mengendalikan pelaksanaan standar dan secara berkelanjutan berupaya meningkatkan standar *(Continuous Quality Improvement).*

Sejak tahun 2015 Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) IAIN Syekh Nurjati Cirebon sebenarnya telah menerbitkan banyak buku terkait dengan Pedoman Penjaminan Mutu *(Quality Assurance)* Pendidikan Tinggi yaitu Buku Sistem Penjaminan Mutu Internal, Buku Pelaksanaan dan Pelaporan Kegiatan, serta Buku Pedoman Beban Kerja Dosen dan buku lainnya. Buku-buku tersebut telah disosialisasikan kepada civitas akademik perguruan tinggi yaitu dosen dan staff yang bekerja dalam lingkup Prodi/Jurusan, Fakultas, dan Institusi. Hasil positif mulai tampak pada perguruan tinggi dengan munculnya kesadaran dan aktivitas-aktivitas kampus yang mengutamakan mutu di samping kuantitas.

Namun demikian, tetap saja masih dirasakan adanya kekurangan, bila kita mengacu pada prinsip *continuously improvement* (peningkatan berkelanjutan). Kekurangan dimaksud berdasar pada kebutuhan pengembangan di lapangan yang masih dibutuhkan suatu panduan yang lebih implementatif dan aplikatif sehingga mudah untuk diterapkan. Disinilah sebenarnya Buku Kebijakan, Manual dan Standar Mutu ini diperlukan. Buku ini lahir berkat kerja keras dan dedikasi yang tinggi dari Tim Penyusun sehingga akhirnya dapat menyelesaikan buku ini. Karena itu, kepada semua pihak yang telah banyak membantu penyusunan buku ini, kami ucapkan terima kasih.

Buku yang ada di tangan para pembaca ini disamping merujuk pada ISO 9001:2015 dan juga Panduan Pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi (SPM-PT), serta menggunakan rujukan dari berbagai sistem yang ada berupa *best practices* (praktik baik) yang dilakukan oleh beberapa perguruan tinggi agama Islam di Indonesia maupun PT umum lainnya. Penggabungan sistem manajemen ini diharapkan mampu memenuhi SPM yang dipersyaratkan pemerintah dan juga dalam rangka menuju pengakuan mutu secara internasional.

Buku ini memuat tiga Bab utama, dimana Bab I memuat tentang tujuan dan maksud SPMI yang didalamnya diuraikan tentang sejarah dan identitas IAIN Syekh Nurjati Cirebon, tujuan SPMI. Pada bab II, memuat tentang manual mutu yang menggunakan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 yang terdiri dari 10 klausul yang dipersyaratkan didalamnya. Sedangkan pada Bab III, memuat tentang Sistem Penjaminan Mutu Internal dengan pola PPEPP (penetapan, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian dan Peningkatan)

Akhirnya, harapan penyusun, buku ini dapat menjadi panduan praktis bagi pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di Lingkungan IAIN Syekh Nurjati Cirebon. Di samping itu, diharapkan model dasar dan pokok-pokok pengetahuan yang diuraikan dalam buku ini dapat menjadi dasar pengembangan SPM-PT yang sesuai dengan kebiasaan, potensi, dan kondisi khas IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Cirebon, Januari 2018

Tim Penyusun

SK Rektor

DAFTAR ISI

Kata Pengantar 2
SK Rektor 4
BAB I TUJUAN DAN MAKSUD SPMI 9
1.1 Sejarah IAIN Syekh Nurjati Cirebon 9
1.2 Visi dan Misi 12
1.2.1 Visi 12
1.2.2 Misi 12
1.3 Tujuan 12
1.4 Kebijakan Mutu 12
1.4.1 Pernyataan Kebijakan 12
1.4.2 Tujuan Kebijakan 12
1.4 Lambang 13
1.5 Hymne dan Mars 14
1.5.1 Hymne IAIN 14
1.5.2 Mars Mahasiswa IAIN 15
1.6 Struktur Organisasi 16
1.7 Lokasi Kampus 16
BAB II LUAS LINGKUP MANUAL SISTEM MANAJEMEN MUTU (SMM) ISO 9001:2015 17
2.1. Ruang Lingkup, Sasaran Mutu, dan Pendekatan Proses 17
2.2. Acuan Normatif 21
2.3. Istilah dan Definisi 22
2.4. Konteks Organisasi 28
2.4.1. Memahami Organisasi Dan Konteksnya 28
2.4.2. Memahami Kebutuhan Dan Harapan Pemangku Berkepentingan 29
2.4.3. Menetapkan Lingkup Sistem Manajemen Mutu 30
2.4.4. Menetapkan Lingkup Sistem Manajemen Mutu 32
2.5. Kepemimpinan 34
2.5.1. Kepemimpinan dan Komitmen 34
2.5.1.1. Umum 34
2.5.1.2. Fokus terhadap Pelanggan 35

2.5.2. Kebijakan 36
2.5.2.1. Menetapkan Kebijakan Mutu 36
2.5.2.2. Mengkomunikasikan Kebijakan Mutu 36
2.5.3. Aturan Organisasi, Tanggung jawab, dan Wewenang 38
2.6. Perencanaan 40
2.6.1. IAIN Syekh Nurjati Cirebon mempertimbangkan isu-isu internal dan eksternal dalam mengatasi risiko dan peluang 40
2.6.2. IAIN Syekh Nurjati Cirebon merencanakan Tindakan untuk mengatasi risiko dan peluang 40
2.6.3. Sasaran mutu, dan rencana untuk mencapainya 42
2.6.4. Rencana Perubahan 43
2.7. Dukungan 43
2.7.1. Sumber Daya 43
2.7.1.1. Umum 43
2.7.1.2. Manusia 44
2.7.1.3. Infrastruktur 44
2.7.1.4. Lingkungan proses produksi/operasi 46
2.7.1.5. Sumber daya pemantauan dan pengukuran 46
2.7.1.6. Pengetahuan Organisasi 48
2.7.2. Kompetensi 48
2.7.3. Kesadaran 51
2.7.4. Komunikasi 51
2.7.5. Informasi Terdokumentasi 52
2.7.5.1. Umum 52
2.7.5.2. Membuat dan memperbaharui 52
2.7.5.3. Pengendalian Informasi terdokumentasi 52
2.8. Operasional 54
2.8.1. Perencanaan dan pengendalian operasional 54
2.8.2. Persyaratan untuk produk dan jasa 56
2.8.2.1. Komunikasi Pelanggan 56
2.8.2.2. Menetapkan persyaratan untuk produk dan jasa 56
2.8.2.3. Peninjauan persyaratan untuk produk dan jasa 57
2.8.2.4. Perubahan terhadap persyaratan untuk produk dan jasa 57

2.8.3. Perancangan dan Pengembangan produk dan jasa 58
2.8.3.1. Umum 58
2.8.3.2. Rencana Perancangan dan Pengembangan 58
2.8.3.3. Input perancangan dan pengembangan 59
2.8.3.4. Perancangan dan Pengembangan 59
2.8.3.5. Luaran Desain dan Pengembangan 60
2.8.3.6. Perubahan Perancangan dan pengembangan 60
2.8.4. Pengendalian penyedia proses, produk dan jasa eksternal 60
2.8.4.1. Umum 60
2.8.4.2. Jenis dan tingkat pengendalian 61
2.8.4.3. Informasi untuk pihak penyedia eksternal 62
2.8.5. Penetapan produksi dan jasa 63
2.8.5.1. Pengendalian penetapan produksi dan jasa 63
2.8.5.2. Identifikasi dan mampu telusur 64
2.8.5.3. Properti milik pelanggan dan pihak eksternal 64
2.8.5.4. Penjagaan/Pemeliharaan 65
2.8.5.5. Kegiatan pasca produksi 65
2.8.5.6. Pengendalian atas perubahan 66
2.8.6. Pelepasan produk dan jasa 66
2.8.7. Pengendalian output yang tidak sesuai 66
2.8.7.1. Pengendalian output yang tidak sesuai diidentifikasi dan dikendalikan 66
2.8.7.2. Organisasi menyimpan informasi terdokumentasi 67
2.9. Evaluasi Kinerja 67
2.9.1. Pemantauan, pengukuran, analisa dan evaluasi 67
2.9.1.1. Umum 67
2.9.1.2. Kepuasan Pelanggan 68
2.9.1.3. Analisa dan Evaluasi 69
2.9.2. Internal audit 69
2.9.2.1. Perencanaan Audit Internal 69
2.9.2.2. Pelaksanaan Audit Internal 69
2.9.3. Tinjauan Manajemen 70
2.9.3.1. Umum 70

2.9.3.2. Input Tinjauan Manajemen 70
2.9.3.3. Output Tinjauan Manajemen 71
2.10. Peningkatan 71
2.10.1. Umum 71
2.10.2. Ketidaksesuaian dan tindakan perbaikan 72
2.10.2.1. Ketika ketidaksesuaian timbul, berasal dari keluhan 72
2.10.2.2. Organisasi menyimpan informasi terdokumentasi 72
2.10.3. Peningkatan berkelanjutan 72
BAB III LUAS LINGKUP MANUAL SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL 74
3. 1. Ruang Lingkup Manual Mutu SPMI 74
3.1.1 Tujuan Manual 74
3.1.2 Lingkup Manual 74
3.1.3 Istilah dan Definisi 75
3. 2. Prosedur, Kualifikasi Petugas/Pejabat, Catatan dan Referensi Manual SPMI 76
3.2. 1. Prosedur Penetapan Standar SPMI 76
3.2. 2. Manual Pelaksanaan Standar SPMI IAIN Syekh Nurjati Cirebon 78
3.2. 3. Manual Evaluasi (Pelaksanaan) Standar SPMI IAIN Syekh Nurjati Cirebon 79
3.2. 4. Manual Pengendalian (Pelaksanaan) Standar SPMI IAIN Syekh Nurjati Cirebon 82
3.2. 5. Manual Peningkatan Standar SPMI IAIN Syekh Nurjati Cirebon 82
3.2. 6. Rincian tentang hal yang harus dikerjakan 83
3.2. 7. Pihak yang bertanggungjawab disesuaikan dengan PPEPP 83
3.2. 8. Uraian tentang bagaimana dan bilamana Pekerjaan itu harus dilaksanakan 87
3.3 Jenis Manual Mutu IAIN Syekh Nurjati Cirebon 89
REFERENSI 91

BAB I
TUJUAN DAN MAKSUD SPMI

1.1 Sejarah IAIN Syekh Nurjati Cirebon

Sejarah IAIN Syekh Nurjati Cirebon tidak dapat dipisahkan dari sejarah perjuangan Umat Islam Indonesia khususnya mereka yang ada di Cirebon. Situasi sosial politik Bangsa Indonesia pada awal tahun 1960-an yang diwarnai oleh berkembangnya faham komunis (PKI), telah mendorong Umat Islam untuk menjadikan lembaga pendidikan sebagai salah satu medan perjuangan mereka.

Dalam kaitannya itu, kehadiran Perguruan Tinggi Islam menjadi tuntutan objektif karena banyaknya lulusan sekolah-sekolah Islam, seperti Madrasah dan Pesantren setingkat sekolah lanjutan atas yang ingin melanjutkan studi dan adanya dorongan untuk mempersiapkan tenaga birokrasi yang selama itu banyak diisi oleh hasil didikan kolonial yang tidak mungkin mengemban aspirasi umat Islam.

Dilandasi semangat untuk mencetak sarjana Muslim Pejuang, maka pada awal tahun 1960-an para aktivis Muslim yang tergabung dalam Forum Islamic Study Club (ISC) Cirebon mendirikan Lembaga Pendidikan Islam Tingkat Tinggi yang kemudian diberi nama Universitas Islam Syarif Hidayatullah (UNISHA) di bawah binaan Yayasan Pendidikan Tinggi Islam Syarif Hidayatullah.

Pada tanggal 12 Agustus 1965, salah satu dari tiga Fakultas di lingkungan UNISHA, yaitu fakultas Agama, dinegerikan dan diresmikan menjadi Fakultas Tarbiyah IAIN *"Al-Jami'ah"* Syarif Hidayatullah Jakarta Cabang Cirebon. Sedangkan dua fakultas lainnya yakni Fakultas Hukum dan Fakultas Ekonomi menjadi cabang dari Universitas Islam Indonesia (UII) Yogyakarta. Atas dasar itulah maka tanggal 12 Agustus 1965 dijadikan sebagai hari jadi IAIN Cirebon.

Dalam perkembangan berikutnya, IAIN Cirebon sempat membuka Fakultas Ushuluddin yang diresmikan pada tahun 1967. Namun, karena kebijakan pemerintah menghendaki adanya rasionalisasi, maka pada tahun 1974 fakultas tersebut ditutup kembali. Kemudian sejalan dengan kebijakan itu pula, pada tanggal 15 Maret 1976 Fakultas Tarbiyah IAIN Cirebon dialihkan pembinaannya ke IAIN Sunan Gunung Djati Bandung, sampai akhirnya beralih

status menjadi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Cirebon pada tahun 1997, sesuai dengan Keputusan Presiden Nomor: 11/1997 tanggal 21 Maret 1997.

Meskipun alih status dari Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Gunung Djati Bandung Cirebon terjadi pada tanggal 21 Maret 1997, hari kelahiran STAIN Cirebon ditetapkan pada tanggal 12 Agustus 1965, yaitu tanggal diresmikannya Fakultas Tarbiyah IAIN Syarif Hidayatullah Jakarta Cabang Cirebon. Adapun tokoh-tokoh yang pernah memimpin lembaga Pendidikan Tinggi ini sepanjang sejarahnya adalah:

1. Prof. Abdul Kahar Mudzakir : Rektor UNISHA (1962-1963),
2. Brigjen Sudirman : Rektor UNISHA (1964),
3. Prof. M.T.T Abdul Muin : Dekan Fakultas Tarbiyah IAIN (1965-1972),
4. Prof. H Zaini Dahlan, MA : Dekan Fakultas Ushuluddin (1967-1974),
5. Drs. H.O. Djauharuddin AR : Dekan Fakultas Tarbiyah (1972-1975),
6. Drs. Salim Umar, MA : Dekan fakultas Tarbiyah (1975-1977),
7. Drs. Marzuki Dimyati : Dekan Fakultas Tarbiyah (1977-1980 dan 1990-1994),
8. Prof. DR. H. Muhaimin, MA : Dekan Fakultas Tarbiyah (1980-1987);
9. Drs. H. Syafiyuddin : Dekan Fakultas Tarbiyah (1987-1990),
10. Drs. H. Tauhid : Dekan/Pjs. Ketua STAIN Cirebon (1994-1998),
11. Drs.H. Djono : Ketua STAIN Cirebon (1998-2002),
12. Prof. DR. H. Imron Abdullah, M.Ag : Ketua STAIN Cirebon (2002-2006)
13. Prof. DR. H. Imron Abdullah, M.Ag : Ketua STAIN Cirebon (2006-2010)
14. Prof. DR. H. Mastna, M.A : Pjs Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon (2010 – 2011)
15. Prof. DR. Maksum M, M.A : Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon (2011 – 2014)
16. Dr. H. Sumanta, M.Ag – Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon (2015 – 2019)

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon, lahir sejak tahun melalui Peraturan Presiden Nomor 48 tahun 2009 tentang alih status dari STAIN Cirebon. Dasar pengelolaan yang dilaksanakan mengacu pada statuta yang didasarkan pada Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 36 Tahun 2014 tentang Statuta IAIN Syekh Nurjati Cirebon. Sedangkan struktur organisasi mengacu pada Peraturan Menteri Agama Nomor 11 Tahun 2013 yang disesuaikan melalui Peraturan Menteri Agama RI Nomor 66 Tahun 2017tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Syekh Nurjati Cirebon. Saat ini IAIN Syekh Nurjati telah terakreditasi B oleh BAN-PT sesuai dengan SK BAN-PT No.637/SK/BAN-

PT/Akred/PT/VI/2015. Adapun fakultas dan program studi yang ada dilingkungan IAIN dapat disajikan pada tabel berikut;

No	Fakultas/Prodi	Jenjang
Ilmu Tarbiyah dan Keguruan		
1	Pendidikan Agama Islam	S1
2	Pendidikan Bahasa Arab	S1
3	Tadris Bahasa Inggris	S1
4	Tadris Ilmu Pengetahuan Sosial	S1
5	Tadris Matematika	S1
6	Tadris IPA-Biologi	S1
7	Pendidikan Guru Madrasah Ibtidayah	S1
8	Pendidikan Islam Anak Usia Dini	S1
9	Tadris Bahasa Indonesia	S1
10	Manajemen Pendidikan Islam	S1
Ushuluddin, Adab dan Dakwah		
11	Ilmu Al-Quran dan Tafsir	S1
12	Ilmu Hadits	S1
13	Filsafat Agama	S1
14	Sejarah Kebudayaan Islam	S1
15	Pengembangan Masyarakat Islam	S1
16	Komunikasi Penyiaran Islam	S1
17	Bimbingan Konseling Islam	S1
Syariah dan Ekonomi Islam		
18	Hukum Ekonomi Syariah	S1
19	Hukum Keluarga	S1
20	Hukum Tata Negara	S1
21	Akuntansi Syariah	S1
22	Ekonomi Syariah	S1
23	Perbankan Syariah	S1
Pascasarjana		
24	Pendidikan Agama Islam	S2
25	Manajemen Pendidikan Islam	S2
26	Hukum Islam (Akhwalsyakhsyiah)	S2
27	Ekonomi Syariah	S2
28	Pendidikan Agama Islam	S3

1.2 Visi dan Misi

1.2.1 Visi

"Menjadi Institusi Pendidikan Tinggi Islam yang Unggul dan Terkemuka dalam Pengembangan Ilmu-ilmu Keislaman"

1.2.2 Misi

1. Mengembangkan pendidikan akademik dan profesi
2. Menyelenggarakan penelitian secara inovatif untuk menunjang pendidikan dan pengabdian bagi kepentingan masyarakat dan bangsa; dan
3. Melakukan transformasi dan pencerahan nilai-nilai Islam bagi masyarakat.

1.3 Tujuan

Penjabaran tujuan IAIN Syekh Nurjati Cirebon guna mendukung misi-misi tersebutadalah:

1. Terwujudnya lulusan yang unggul, berakhlak karimah, dan profesional, yang dapat menerapkan dan mengembangkan ilmu-ilmu keislaman;
2. Terciptanya penelitian yang inovatif untuk kemajuan ilmu dan peradaban; dan
3. Terlaksananya pengabdian kepada masyarakat.

1.4 Kebijakan Mutu

1.4.1 Pernyataan Kebijakan

Untuk mencapai visi, misi, dan tujuan secara efektif, efisien, dan akuntabel, maka setiap unit di lingkungan IAIN Syekh Nurjati Cirebon dalam merancang serta melaksanakan tugas, fungsi, dan pelayanannya harus berdasarkan standar mutu yang semakin baik dan mengikuti manual ataupun prosedur tertentu yang ditetapkan dalam Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dan secara periodik dilakukan evaluasi diri serta audit internal mutu.

Slogan: IAIN *inspiring for Excellences*.

1.4.2 Tujuan Kebijakan

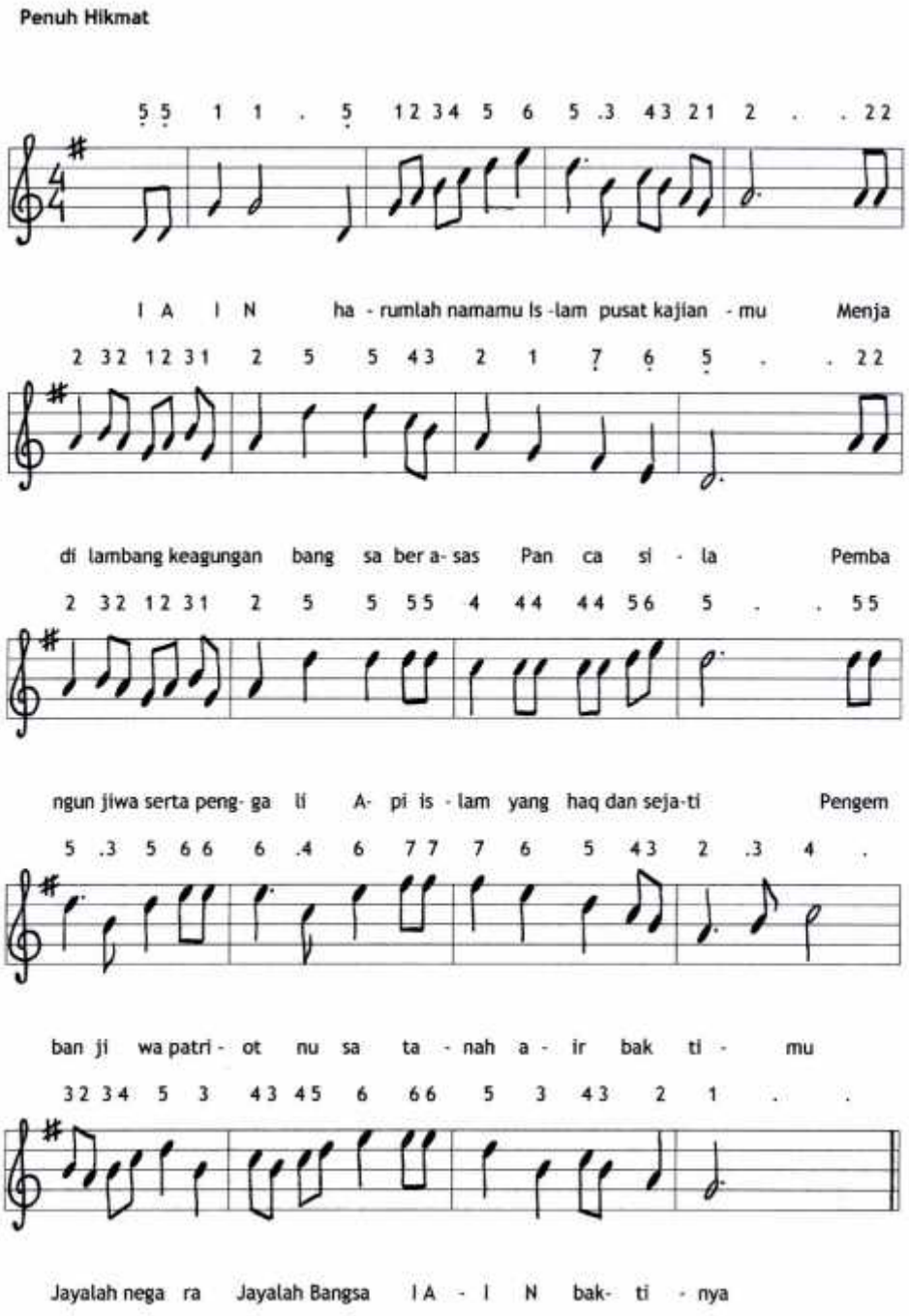
Menjamin bahwa setiap unit di lingkungan IAIN Syekh Nurjati Cirebon dalam menjalankan tugas pelayanan dan fungsinya sesuai dengan standar yang ditetapkan. Mewujudkan transparansi dan akuntabilitas IAIN Syekh Nurjati Cirebon kepada para

pemangku kepentingan (*Stakeholders).* Mengajak semua pihak di lingkungan IAIN Syekh Nurjati Cirebon untuk bekerja mencapai tujuan dengan berpatokan pada standar dan secara berkelanjutan berupaya untuk meningkatkan mutu.

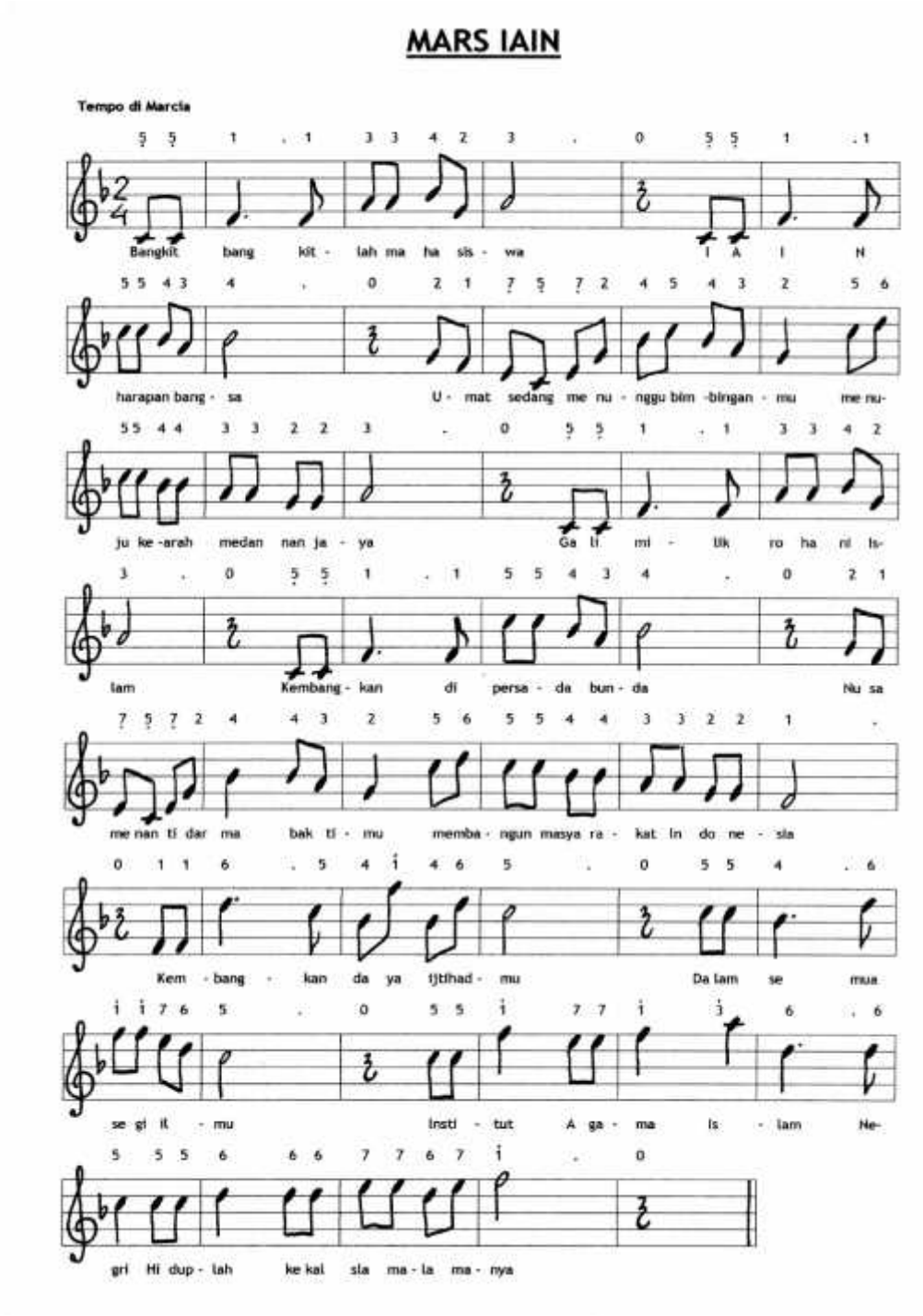
1.4 Lambang

1.5 Hymne dan Mars

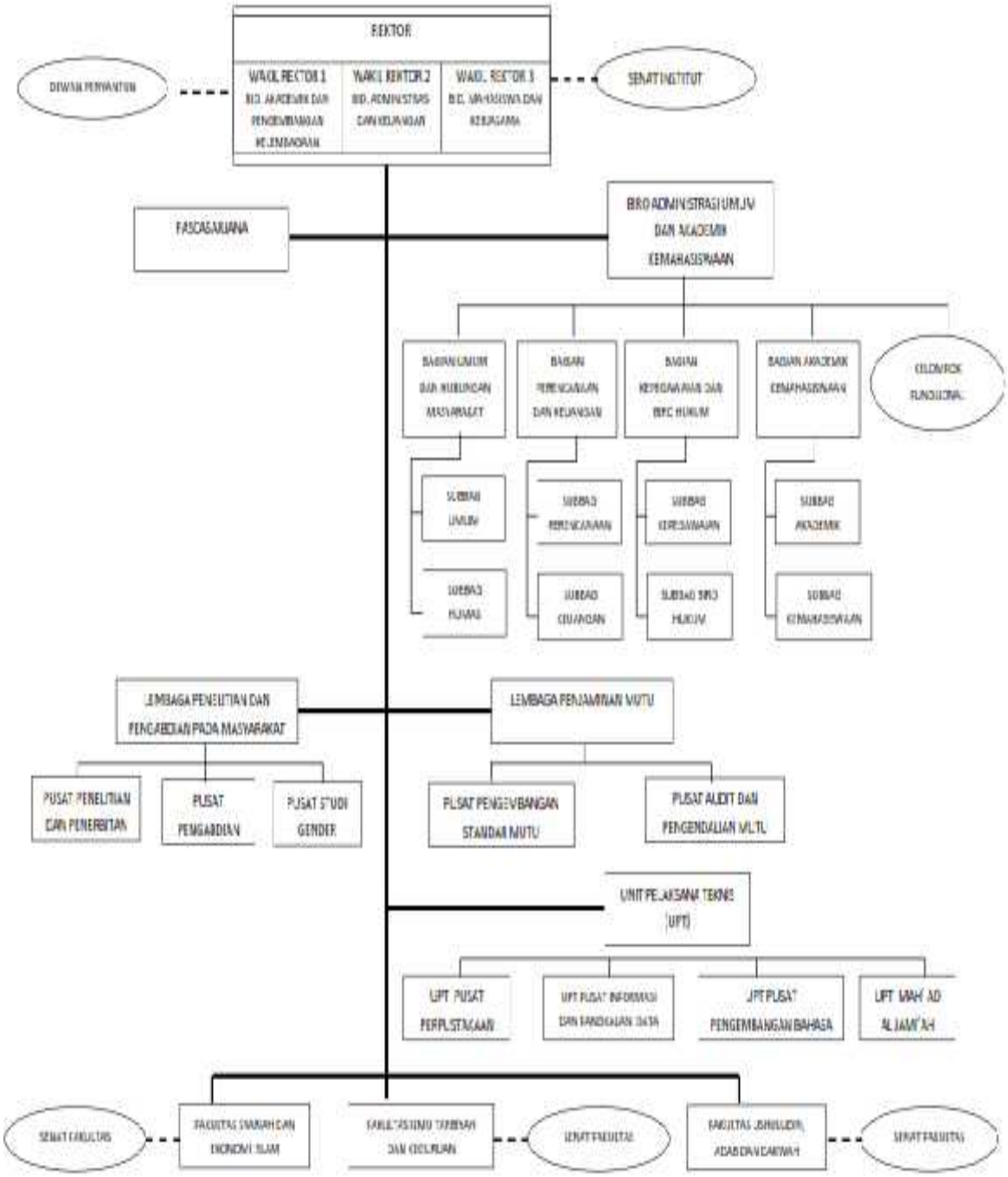
1.5.1 Hymne IAIN



1.5.2 Mars Mahasiswa IAIN



1.6 Struktur Organisasi



1.7 Lokasi Kampus

Alamat : Jl. Perjuangan By Pass Sunyaragi Cirebon

Telepon : (0231) 481264
Fax : (0231) 489926
Website :www.syekhnurjati.ac.id

BAB II
LUAS LINGKUP MANUAL SISTEM MANAJEMEN MUTU (SMM) ISO 9001:2015

2.1. Ruang Lingkup, Sasaran Mutu, dan Pendekatan Proses

a. Ruang Lingkup

IAIN Syekh Nurjati Cirebon berkomitmen menerapkan sistem manajemen mutu mengacu pada ISO 9001:2015. Ruang lingkup Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 IAIN Syekh Nurjati Cirebon mencakup proses pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Pengelolaan proses - proses tersebut dalam suatu Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 melibatkan fungsi-fungsi atau bagian dalam organisasi tata kelola IAIN Syekh Nurjati Cirebon, yaitu: bidang Akademik, Keuangan, Asetdan Kemahasiswaan.Penerapan sistem manajemen mutu ini merupakan upaya efektif dan strategis untuk dapat meningkatkan indikator kinerja secara bertahap dan berkelanjutan, sehingga terarah menuju visi misi dan tujuan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Adapun manfaat dari penerapan sisitem manajemen mutu ISO 9001:2015 untuk IAIN Syekh Nurjati Cirebon adalah:

a) Mampu secara konsisten menyediakan lulusan yang memenuhi kebutuhan pelanggan.
b) Berpeluang memfasilitasi pelanggan terkait peningkatan kepuasan pelanggan.
c) Mampu menunjukkan kesesuaian dengan persyaratan sistem penjaminan mutu internal yang telah dilakukan selama ini.
d) Mampu menangani risiko dan peluang.

Beberapa hal khusus dari sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 adalah:

a) Penerapan 7 prinsip sistem manajemen (Fokus pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan orang, pendekatan proses, perbaikan, pembuatan keputusan berdasarkan bukti, dan manajemen hubungan).
b) Menerapkan siklus plan do check action (PDCA).
c) Menerapkan manajemen risiko dengan pemikiran berbasis risiko.
d) Kompatibel dengan standar internasional lainnya.

b. Sasaran Mutu

Sasaran mutu IAIN Syekh Nurjati Cirebon yang dinyatakan sebagai Standar Pelayanan Minimal, ditetapkan mengacu pada kebijakan mutu tersebut di atas dan dituangkan dalam dokumen tersendiri termasuk sasaran mutu dari departemen/program studi yang termasuk dalam ruang lingkup ISO 9001:2015.

c. Pendekatan Proses

c.1 Umum

Standar mutu IAIN Syekh Nurjati Cirebon melakukan pendekatan proses saat mengembangkan, mengimplementasikan dan meningkatkan efektivitas sistem manajemen mutu, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memenuhi persyaratan pelanggan.

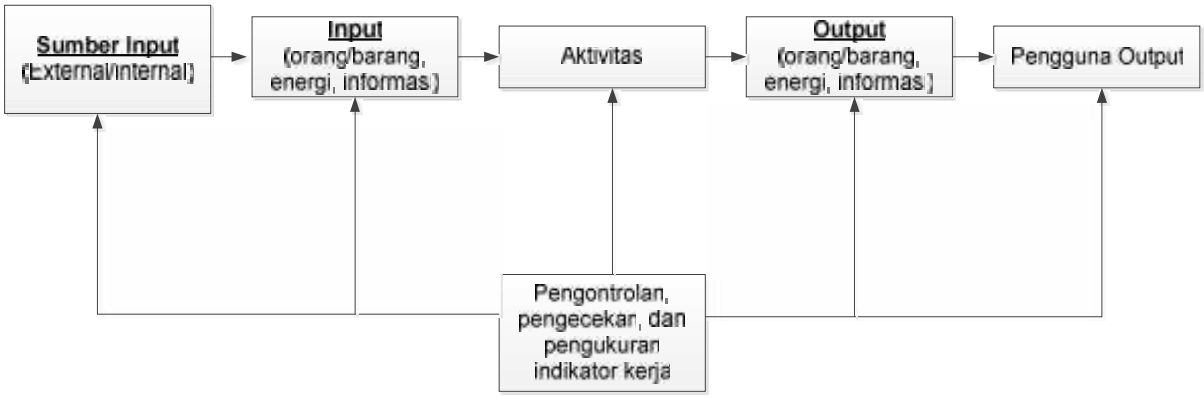
IAIN Syekh Nurjati Cirebon memahami dan mengelola proses yang saling terkait sebagai suatu system kontribusi untuk efektivitas dan efisiensi dalam mencapai hasil yang diinginkan seperti yang tertuang dalam visi IAIN Syekh Nurjati Cirebon. Pendekatan ini memungkinkan untuk mengontrol hubungan timbal balik dan saling ketergantungan anatar proses dari system yang digunakan dalam Fakultas, sehingga kinerja keseluruhan dapat ditingkatkan.

Pendekatan proses melibatkan definisi sistematis dan pengelolaan proses, dan interaksi sehingga mencapai hasil yang diinginkan sesuai harapan kebijakan mutu dan sasaran mutu IAIN Syekh Nurjati Cirebon. Manajemen proses dan system secara keseluruhan dapat dicapai dengan menggunakan siklus PDCA (Plan Do Check Act) dengan focus keseluruhan pada pemikiran berbasis risiko dengan tujuan mengambil keuntungan dari peluang dan mencegah dari yang tidak diinginkan.

Penerapan pendekatan proses dalam system manajemen mutu memungkinkan:

1. Pemahaman dan konsistensi dalam memenuhi persyaratan
2. Pertimbangan proses dalam hal nilai tambah
3. Pencapaian kinerja yang efektif
4. Perbaikan proses berdasarkan evaluasi data dan informasi

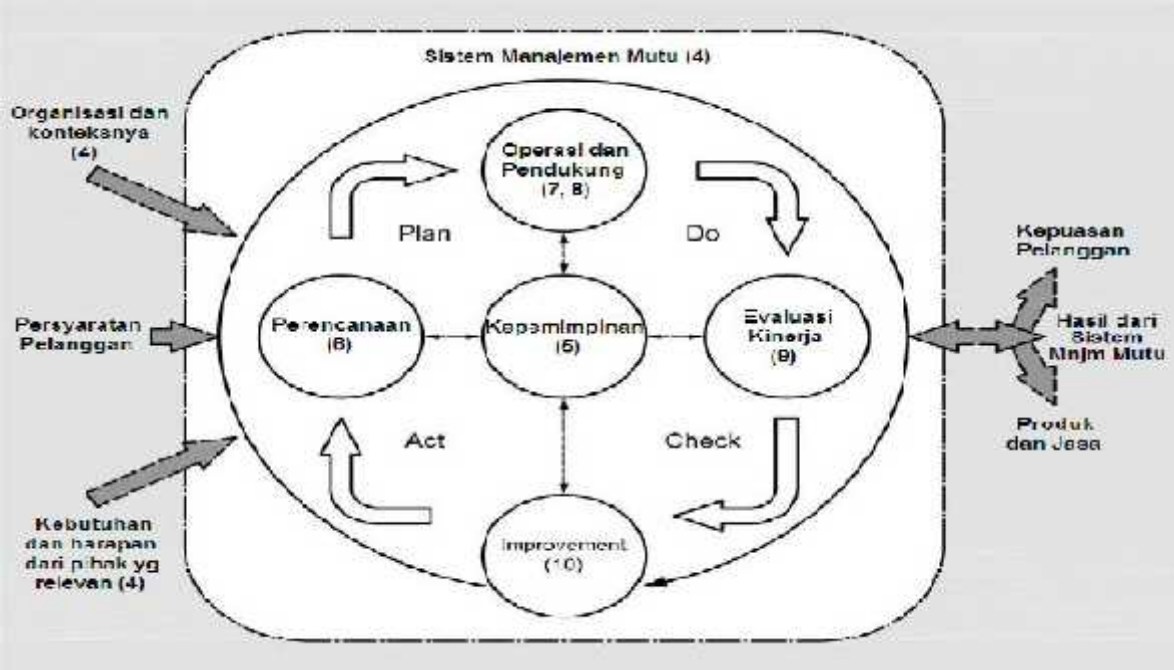
Gambar 1 merupakan gambaran skematik secara umum dari ringkasan proses bisnis untuk proses tunggal. Pemantauan dan pengukuran pos pemeriksaan, yang diperlukan untuk kontrol, khusus untuk setiap proses akan bervariasi tergantung dari risiko yang terkait.



Gambar 1. Proses skematik untuk *single process*

c.2 Siklus Plan Do Check Act (PDCA)

Siklus PDCA telah diterapkan melalui sistem penjaminan mutu internal IAIN Syekh Nurjati Cirebon. Melalui dokumen ISO 9001:2015 ini, siklus PDCA dinyatakan mulai dari klausul 4 hingga klausul 10 yang ditunjukkan oleh Gambar 2.



Gambar 2 Struktur standar dalam siklus PDCA

Siklus PDCA dapat dijelaskan secara singkat sebagai berikut:

Rencana: menetapkan tujuan dari sistem dan proses bisnis IAIN Syekh Nurjati Cirebon dan sumber daya yang dibutuhkan untuk memberikan hasil yang sesuai dengan persyaratan stakeholders dan kebijakan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Apakah: menerapkan apa yang direncanakan.

Periksa: memantau dan mengukur produk dan jasa yang dihasilkan terhadap kebijakan mutu, sasaran mutu, dan persyaratan dan melaporkan hasil.

Tindakan: mengambil tindakan untuk meningkatkan kinerja yang diperlukan.

c.3 Pemikiran Berbasis Risiko

Pemikiran berdasarkan risiko sangat penting untuk mencapai system manajemen mutu yang efektif. Konsep pemikiran berbasis risiko ini telah tersirat sebelumnya dari standar ini seperti melakukan tindakan pencegahan untuk menghilangkan ketidaksesuaian yang terjadi dan mengambil tindakan untuk mencegah terulangnya kembali yang sesuai dengan efek ketidaksesuaian.

Untuk itu, IAIN Syekh Nurjati Cirebon merencanakan dan melaksanakan tindakan untuk mengatasi risiko dan peluang. Mengatasi peluang dan risiko ini menciptakan suatu dasar peningkatan efektivitas sistem manajemen mutu, mencapai hasil yang baik dan mencegah efek yang negatif.

Peluang muncul sebagai hasil dari situasi menguntungkan dalam mencapai hasil. Tindakan untuk menghasilkan peluang termasuk pertimbangan dari risiko terkait. Risiko adalah efek ketidakpastian yang berefek positif dan negatif. Penyimpangan positif dari risiko dapat menghasilkan peluang, tetapi tidak semua efek positif dari risiko menghasilkan peluang.

c.4 Hubungan dengan standar sistem manajemen lain

Standar manajemen mutu ini dikembangkan ISO untuk meningkatkan keselarasan antara standar internasional untuk sistem manajemen.

Standar ini memungkinkan IAIN Syekh Nurjati Cirebon untuk menggunakan pendekatan proses, siklus PDCA, pemikiran berbasis risiko untuk memadukan sistem manajemen mutunya dengan persyaratan standar sistem manajemen mutu:

Standar ini berkaitan dengan ISO 9000 dan ISO 9004 sebagai berikut:

- Sistem manajemen mutu ISO 9000:2005 berupa kosa kata yang memberikan latar belakang utama untuk pemahaman yang tepat dari pelaksanaan standar ini.

Sistem manajemen mutu ISO 9004:2009. Mengelola bagi keberhasilan berkelanjutan dari suatu organisasi. Pendekatan manajemen mutu memberikan panduan bagi organisasi yang memilih melanjutkan.

2.2. Acuan Normatif

a. Undang Undang RI nomor 12 tahun 2012 tentang Sistem Pendidikan Tinggi.
b. Undang Undang RI nomor 14 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen
c. Peraturan Pemerintah RI nomor 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan
d. Tim Pengembangan SPMI-PT, “Sistem Penjaminan Mutu Internal Perguruan Tinggi”,Bahan Pelatihan, Ditjen Dikti, 2014
e. Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi (SPM-PT), Dirjen Dikti, Depdiknas, 2008
f. Undang-undang Republik Indonesia nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
g. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 49 Tahun 2014 tentang Standar Nasional Perguruan Tinggi
h. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 13 tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 Standar Nasional Pendidikan
i. Peraturan Menteri Riset dan Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Perguruan Tinggi
j. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 232-U-2000 tentang Penyusunan Kurikulum
k. Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 8 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia
l. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 73 Tahun 2013 tentang Penerapan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia Bidang Pendidikan Tinggi
m. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan

n. ISO 9001:2015 Quality Management System-Requirement
o. ISO 9000:2005 Quality Management System-Fundamentals and Vocabulary
p. Sistem Manajemen Mutu Dasar-dasar dan Kosakata mengacu ISO 9000:2005.

2.3. Istilah dan Definisi

a. Institut Agama Islam Negeri yang selanjutnya disebut IAIN adalah perguruan tinggi keagamaan Islam negeri.
b. Statuta IAIN adalah peraturan dasar pengelolaan IAIN yang digunakan sebagai landasan penyusunan peraturan dan prosedur operasional di IAIN .
c. Rektor adalah organ IAIN yang memimpin penyelenggaraan dan pengelolaan IAIN .
d. Fakultas adalah himpunan sumber daya pendukung, yang menyelenggarakan dan mengelola pendidikan akademik dan profesi dalam satu rumpun disiplin ilmu pengetahuan dan teknologi.
e. Pascasarjana adalah unsur pelaksana akademik setingkat Fakultas yang bertugas menyelenggarakan dan/atau mengoordinasikan program pascasarjana multidisiplin dan atau program profesi.
f. Jurusan adalah unsur dari Fakultas atau Sekolah yang mendukung penyelenggaraan kegiatan akademik dalam satu atau beberapa cabang ilmupengetahuan dan teknologi dalam jenis pendidikan akademik, pendidikan profesi, atau pendidikan vokasi.
g. Program Studi adalah kesatuan kegiatan pendidikan dan pembelajaran yang memiliki kurikulum dan metode pembelajaran tertentu dalam satu jenis pendidikan akademik, pendidikan profesi, dan/atau pendidikan vokasi.
h. Dekan adalah pimpinan Fakultas atau Sekolah di lingkungan IAIN yang berwenang dan bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan pendidikan dimasing-masing Fakultas.
i. Dosen adalah pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan dan teknologi melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.
j. Mahasiswa adalah peserta didik pada jenjang pendidikan tinggi di IAIN.
k. Sivitas Akademika adalah masyarakat akademik yang terdiri atas Dosen dan Mahasiswa IAIN.

l. Tenaga Kependidikan adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat dengan tugas utama menunjang penyelenggaraan pendidikantinggi di IAIN.

m. Kementerian adalah perangkat pemerintah pusat yang membidangi urusan pemerintahan di bidang pendidikan tinggi.

n. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pendidikan tinggi.

o. Standar Nasional Pendidikan Tinggi adalah satuan standar yang meliputi Standar Nasional Pendidikan, ditambah dengan Standar Nasional Penelitian, dan Standar Nasional Pengabdian kepada Masyarakat.

p. Standar Nasional Pendidikan adalah kriteria minimal tentang pembelajaran pada jenjang pendidikan tinggi di perguruan tinggi di seluruh wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia.

q. Standar Nasional Penelitian adalah kriteria minimal tentang sistem penelitian pada perguruan tinggi yang berlaku di seluruh wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia.

r. Standar Nasional Pengabdian kepada Masyarakat adalah kriteria minimal tentang sistem pengabdian kepada masyarakat pada perguruan tinggi yang berlaku di seluruh wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia.

s. Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia, yang selanjutnya disingkat KKNI adalah kerangka penjenjangan kualifikasi kompetensi yang dapat menyandingkan, menyetarakan, dan mengintegrasikan antara bidang pendidikan dan bidang pelatihan kerja serta pengalaman kerja dalam rangka pemberian pengakuan kompetensi kerja sesuai dengan struktur pekerjaan di berbagai sektor.

t. Pendidikan Tinggi adalah jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah yang mencakup program diploma, program sarjana, program magister, program doktor, program profesi, program spesialis yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi berdasarkan kebudayaan bangsa Indonesia.

u. Perguruan Tinggi adalah satuan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan tinggi.

v. Pendidikan akademik adalah pendidikan yang diarahkan terutama pada penguasaan ilmu pengetahuan, teknologi, dan/atau kesenian dan diselenggarakan oleh sekolah tinggi, institut, dan Institut.

w. Pendidikan profesional adalah pendidikan yang diarahkan terutama pada kesiapan penerapan keahlian tertentu dan diselenggarakan oleh akademi, politeknik, sekolah tinggi, institut, dan Institut.

x. Program Studi adalah kesatuan kegiatan pendidikan dan pembelajaran yang memiliki kurikulum dan metode pembelajaran tertentu dalam satu jenis pendidikan akademik, pendidikan profesi, dan/atau pendidikan vokasi.

y. Kurikulum adalah seperangkat rencana dan pengaturan mengenai capaian pembelajaran lulusan, bahan kajian, proses, dan penilaian yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan program studi.

z. Kelompok matakuliah pengembangan kepribadian (MPK) adalah kelompok bahan kajian dan pelajaran untuk mengembangkan manusia Indonesia yang beriman dan bertaqwa terhadap Tuhan Yang Maha Esa dan berbudi pekerti luhur, berkepribadian mantap, dan mandiri serta mempunyai rasa tanggung jawab kemasyarakatan dan kebangsaan.

aa. Kelompok matakuliah keilmuan dan keterampilan (MKK) adalah kelompok bahan kajian dan pelajaran yang ditujukan terutama untuk memberikan landasan penguasaan ilmu dan ketrampilan tertentu.

bb. Kelompok matakuliah keahlian berkarya (MKB) adalah kelompok bahan kajian dan pelajaran yang bertujuan menghasilkan tenaga ahli dengan kekaryaan berdasarkan dasar ilmu dan ketrampilan yang dikuasai.

cc. Kelompok matakuliah perilaku berkarya (MPB) adalah kelompok bahan kajian dan pelajaran yang bertujuan untuk membentuk sikap dan perilaku

dd. Pembelajaran adalah proses interaksi mahasiswa dengan dosen dan sumber belajar pada suatu lingkungan belajar.

ee. Penelitian adalah kegiatan yang dilakukan menurut kaidah dan metode ilmiah secara sistematis untuk memperoleh informasi, data, dan keterangan yang berkaitan dengan pemahaman dan/atau pengujian suatu cabang pengetahuan dan teknologi.

ff. Pengabdian kepada Masyarakat adalah kegiatan sivitas akademika yang memanfaatkan ilmu pengetahuan dan teknologi untuk memajukan kesejahteraan masyarakat dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

gg. Satuan Kredit Semester, yang selanjutnya disingkat sks adalah takaran waktu kegiatan belajar yang di bebankan pada mahasiswa per minggu per semester dalam proses pembelajaran melalui berbagai bentuk pembelajaran atau besarnya pengakuan atas keberhasilan usaha mahasiswa dalam mengikuti kegiatan kurikuler di suatu program studi.

hh. Mutu adalah derajat yang dicapai oleh karakteristik yang inheren dalam memenuhi persyaratan.

ii. Persyaratan adalah pernyataan dalam dokumen yang menyatakan kriteria yang harus dipenuhi bila pemenuhan terhadap dokumen tersebut dituntut dan tidak boleh ada deviasi.

jj. Derajat/grade adalah kategori atau peringkat yang diberikan berdasarkan persyaratan mutu yang berbeda bagi produk, proses, atau sistem yang memiliki fungsi yang sama.

kk. Proses adalah kumpulan kegiatan saling terkait atau saling interaksi yang mengubah masukan menjadi keluaran.

ll. Produk adalah hasil dari sekumpulan kegiatan yang saling terkait atau berinteraksi yang mengubah masukan menjadi keluaran.

mm. Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan tentang derajat telah dipenuhinya persyaratan pelangan.

nn. Kapabilitas adalah kemampuan organisasi, system, atau proses untuk merealisasikan produk yang akan memenuhi persyaratan produk tersebut.

oo. Kompetensi adalah kemampuan yang dibuktikan dalam menerapkan pengetahuan dan ketrampilan.

pp. Sistem adalah kumpulan unsur-unsur yang saling terkait atau berinteraksi.

qq. Sistem manajemen adalah sistem untuk menerapkan kebijakan dan sasaran serta untuk mencapai sasaran itu.

rr. Sistem manajemen mutu adalah sistem manajemen untuk mengarahkan dan mengendalikan organisasi dalam hal mutu.

ss. Kebijakan mutu adalah maksud dan arahan secara menyeluruh sebuah organisasi yang terkait dengan mutu seperti yang dinyatakan secara formal oleh pimpinan puncak.

tt. Sasaran mutu adalah sesuatu yang ingin dicapai, atau dituju, berkaitan dengan mutu.

uu. Manajemen adalah kegiatan terkoordinasi untuk mengarahkan dan mengendalikan sebuah organisasi.

vv. Pimpinan puncak adalah orang atau kelompok orang yang mengarahkan dan mengendalikan organisasi pada tingkat tertinggi.

ww. Manajemen mutu adalah kegiatan terkoordinasi untuk mengarahkan dan mengendalikan organisasi dalam hal mutu.

xx. Perencanaan mutu adalah bagian dari manajemen mutu yang difokuskan ke penetapan sasaran mutu dan merincikan proses operasional dan sumber daya terkait yang diperlukan untuk memenuhi sasaran mutu.

yy. Pengendalian mutu adalah bagian dari manajemen mutu yang difokuskan pada pemenuhan persyaratan mutu.

zz. Perbaikan mutu adalah bagian dari manajemen mutu yang difokuskan pada peningkatan kemampuan memenuhi persyaratan mutu.

aaa. Perbaikan berkesinambungan adalah kegiatan yang terus menerus dilakukan untuk meningkatkan kemampuan memenuhi persyaratan.

bbb. Efektivitas adalah tingkat realisasi kegiatan dan pencapaian hasil dari yang direncanakan.

ccc. Efisiensi adalah hubungan antara hasil yang dicapai dan sumber daya alam yang dipakai.

ddd. Organisasi adalah kelompok orang dan fasilitas dengan pengaturan tanggung jawab, wewenang, dan interelasi.

eee. Struktur organisasi adalah pengaturan tanggung jawab, hubungan, dan wewenang antar orang.

fff. Prasarana adalah sistem dari fasilitas peralatan dan jasa yang diperlukan untuk mengoperasikan sebuah organisasi.

ggg. Lingkungan kerja adalah kondisi tempat pekerjaan dilakukan.

hhh. Pelanggan adalah organisasi atau orang yang menerima produk.

iii. Pemasok adalah organisasi atau orang yang menyediakan produk.

jjj. Pihak berkepentingan adalah orang atau kelompok yang memiliki kepentingan pada kinerja atau keberhasilan organisasi.

kkk. Kontrak adalah perjanjian yang mengikat.

lll. Prosedur adalah cara tertentu untuk melaksanakan suatu kegiatan atau proses.

mmm. Karakteristik adalah ciri yang membedakan.

nnn. Karakteristik mutu adalah karakteristik inheren dalam produk, proses, atau sistem berkaitan dengan suatu persyaratan.

ooo. Ketergantungan adalah istilah kolektif yang dipakai untuk menguraikan kinerja ketersediaan dan faktor pengaruhnya kinerja keandalan, kinerja mampu rawat dan kinerja dukungan perawatan.

ppp. Ketelusuran adalah kemampuan untuk menelusuri riwayat, aplikasi atau lokasi sesuatu yang sedang dipertimbangkan.

qqq. Kesesuaian adalah dipenuhinya suatu persyaratan.

rrr. Ketidaksesuaian adalah tidak dipenuhinya suatu persyaratan.

sss. Tindakan pencegahan adalah tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidak sesuaian yang potensial atau situasi potensial lain yang tidak dikehendaki.

ttt. Tindakan korektif adalah tindakan menghilangkan penyebab ketidaksesuaian yang ditemukan atau situasi yang tidak dikehendaki.

uuu. Koreksi adalah tindakan menghilangkan ketidaksesuaian yang ditemukan.

vvv. Informasi adalah data yang ada artinya.

www. Dokumen adalah informasi dan media pendukungnya.

xxx. Spesifikasi adalah dokumen yang memenuhi persyaratan.

yyy. Pedoman mutu adalah dokumen yang merincikan sistem manajemen mutu dalam suatu organisasi.

zzz. Rencana mutu adalah dokumen yang berisi prosesdur dan sumber daya yang diperlukan harus diterapkan oleh siapa dan kapan pada suatu proyek produkprosesatau kontrak tertentu.

aaaa. Rekaman adalah dokumen yang menyatakan hasil yang dicapai atau memberibukti pelaksanaan kegiatan.

bbbb. Bukti obyektif adalah data pendukung keberadaan atau kebenaran.

cccc. Inspeksi adalah evaluasi kesesuaian melalui pengamatan dan penetapan.

2.4. Konteks Organisasi

2.4.1. Memahami Organisasi Dan Konteksnya

IAIN Syekh Nurjati Cirebon menerapkan sistem standar mutu yang mengacu pada ISO 9001: 2015 dengan melakukan perbaikan secara terus menerus, meliputi proses-proses bisnis yang ada secara runtut melalui kriteria dan metode serta sumber daya manusia, keuangan dan infrastruktur sehingga efektifitas operasional dan pengendalian proses dapat terlaksana dengan baik.

Melakukan pengukuran dan penganalisaan serta peningkatan secara berkesinambungan terhadap semua proses. Melakukan implementasi tindakan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang direncanakan dan perbaikan berkesinambungan dari proses-proses tersebut.

IAIN Syekh Nurjati Cirebon sebagai unit yang diselenggarakan di bawah Institut yang dipimpin oleh Rektor dituntut untuk mengedepankan kualitas, kuantitas dan produktivitas dalam mengembangkan pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat. Hal ini terkait dengan sasaran mutu yang telah ditetapkan di klausul 1.4. Dalam menjalankan tugasnya, Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon dibantu oleh Wakil Rektor I (Akademik), Wakil Rektor II (Keuangan dan Sumber Daya), dan Wakil Rektor III (Kemahasiswaan). Hal ini dapat dilihat di struktur organisasi IAIN Syekh Nurjati Cirebon terlampir.

IAIN Syekh Nurjati Cirebon menentukan eksternal dan internal issue yang relevan dengan tujuan dan arah strategisnya dan yang mempengaruhi kemampuan untuk mencapai hasil yang diinginkan dari sistem manajemen mutunya. Organisasi memantau dan meninjau informasi mengenai internal dan eksternal issue ini.

Misi IAIN Syekh Nurjati Cirebon harus dijabarkan ke dalam sasaran dan program yang akan dilaksanakan. Untuk itu perlu dilakukan analisis situasi terhadap kondisi internal dan eksternal saat ini. Analisis internal ditujukan untuk mengenali kekuatan dan kelemahan yang dimiliki IAIN Syekh Nurjati Cirebon, sedangkan analisis eksternal untuk mengidentifikasi peluang dan ancaman yang berpotensi mempengaruhi IAIN Syekh Nurjati Cirebon dalam mewujudkan visi dan

menyelenggarakan misinya. Analisis internal daneksternal juga dipergunakan sebagai dasar penyusunan strategi, program dan kegiatan. Adapun hasil analisis internal dan eksternal IAIN Syekh Nurjati Cirebon disusun dalam dokumen terpisah.

2.4.2. Memahami Kebutuhan Dan Harapan Pemangku Berkepentingan

Mengingat efek dan potensial efek terhadap kemampuan untuk secara konsisten menyediakan produk dan jasa yang memenuhi persyaratan pelanggan dan peraturan perundangan, organisasi menetapkan:

a) Pihak-pihak berkepentingan yang relevan dengan sistem manajemen mutu;
b) Persyaratan dari pihak berkepentingan ini yang relevan dengan sistem manajemen mutu.

Berikut ini jabaran mengenai pihak terkait dengan kebutuhan dan harapan.

No.	Pihak Terkait	Kebutuhan dan Harapan
1.	Mahasiswa	Lama studi relatif cepat IPK relatif tinggi Unggul dalam kompetensi Tersedia sarana prasarana
2	Orang tua	Uang kuliah relatif murah Lama studi relatif cepat IPK relatif tinggi Unggul dalam kompetensi Berbudi pekerti luhur, berkarakter Tersedia sarana prasarana
3	User/stakeholders	Sesuai dengan kebutuhan

		kompetensinya Tuntutan tidak tinggi
4	Pemerintah	Mendukung tercapainya daya saing bangsa Memberikan kontribusi positif bagi percepatan dan pengembangan industri nasional maupun usaha kecil dan menengah
5	Asosiasi	Keterlibatan dalam pengembangan kurikulum sehingga dapat mengarahkan kompetensi lulusan

IAIN Syekh Nurjati Cirebon memantau dan meninjau informasi mengenai pihak-pihak yang berkepentingan ini dan persyaratan mereka yang relevan.

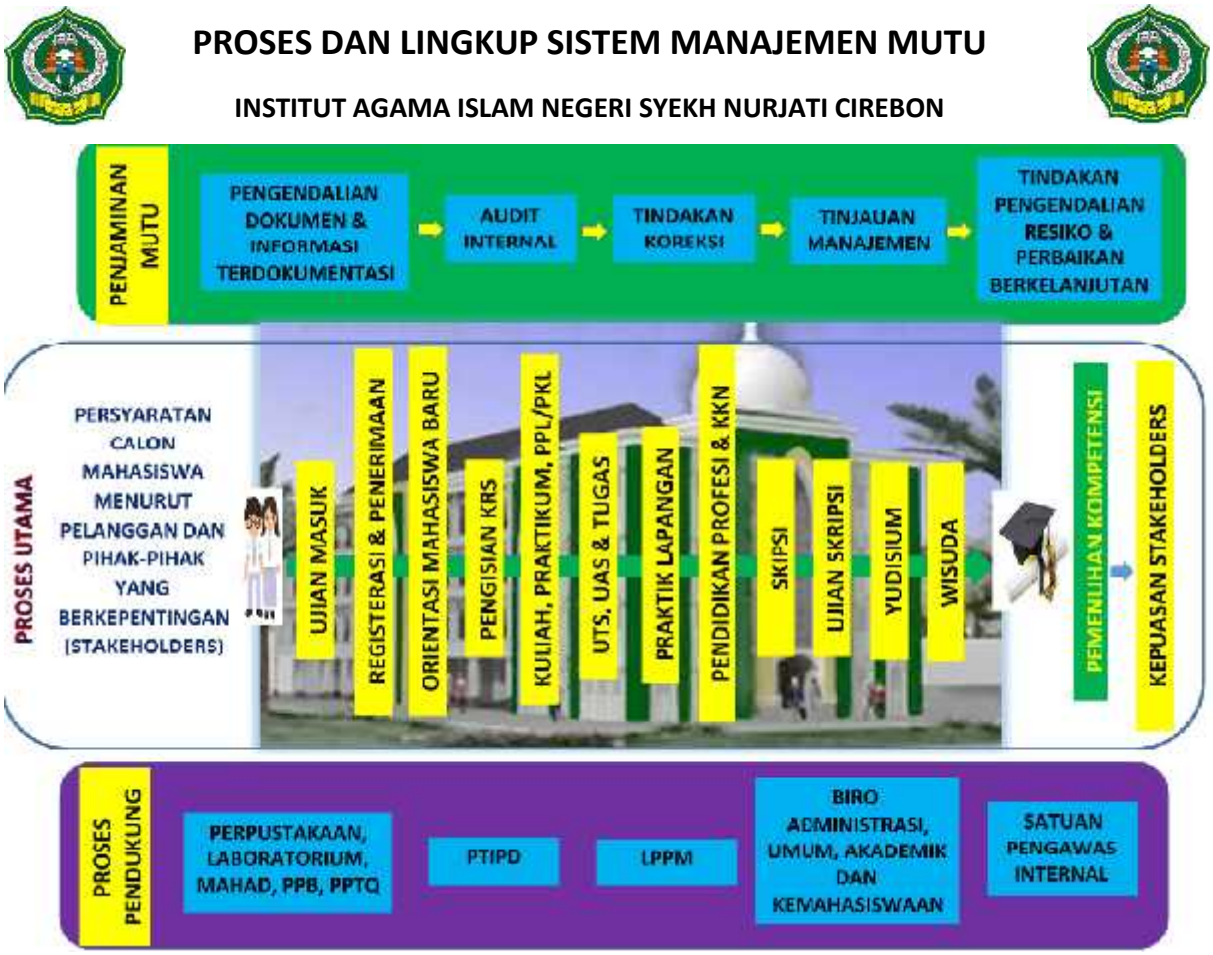
2.4.3. Menetapkan Lingkup Sistem Manajemen Mutu

Lingkup sertifikasi sistem manajemen mutu IAIN Syekh Nurjati Cirebon adalah proses akademik yang meliputi pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat serta manajemen administrasi pendukungnya.

IAIN Syekh Nurjati Cirebon menentukan batasan dan penerapan dari sistem manajemen mutu untuk menentukan ruang lingkupnya. Ketika menentukan ruang lingkup ini, organisasi mempertimbangkan:

a) Issue-issue internal dan eksternal mengacu pada 4.1;
b) Persyaratan dari pihak berkepentingan yang relevan mengacu pada 4.2;
c) Produk dan jasa dari organisasinya.

Adapun unit-unit yang yang terlibat dalam lingkup sistem manajemen mutu seperti pada gambar 1 berikut ini;



Gambar 1: Lingkup Sistem Manajemen Mutu

IAIN Syekh Nurjati Cirebon menerapkan semua persyaratan dari standard internasional dalam lingkup yang sudah ditentukan dari sistem manajemen mutunya. Lingkup sistem manajemen mutu organisasi tersedia dan dipelihara sebagai informasi terdokumentasi. Lingkup menyatakan tipe produk dan jasa yang tercakup, dan menyediakan justifikasi untuk persyaratan dari standard internasional ini, yang ditentukan oleh organisasi untuk tidak diterapkan dalam lingkup sistem manajemen mutunya. Kesesuaian terhadap standard internasional ini hanya bisa diakui jika persyaratan yang tidak diberlakukan tidak mempengaruhi kemampuan atau tanggung

jawab organisasi untuk memastikan kesesuaian produk dan jasanya terhadap peningkatan kepuasan pelanggan.

Lingkup Penerapan sistem manajemen mutu meliputi semua proses-proses utama di dalam IAIN Syekh Nurjati Cirebon yang dijabarkan dalam tiap proses bisnis dalam akademik, keuangan, sumber daya dan aset, dan kemahasiswaan.

2.4.4. Menetapkan Lingkup Sistem Manajemen Mutu

2.4.4.1. IAIN Syekh Nurjati Cirebon menetapkan, menerapkan, memelihara dan terus meningkatkan sistem manajemen mutu, termasuk proses yang diperlukan dan interaksinya, sesuai dengan persyaratan dari standard internasional ini. IAIN Syekh Nurjati Cirebon menetapkan proses yang diperlukan untuk sistem manajemen mutu dan penerapannya di seluruh organisasi, dan :

a) Menentukan input yang diperlukan dan output yang diharapkan dari proses proses ini;

b) Menentukan urutan dan interaksi dari proses-proses ini;

c) Menentukan dan menerapkan criteria dan metode (termasuk pemantauan, pengukuran, dan indikator performa yang terkait) untuk memastikan pengerjaan dan pengendalian yang efektif dari proses-proses ini;

d) Menentukan sumber daya yang diperlukan untuk proses-proses ini dan memastikan ketersediaannya;

e) Menugaskan tanggung jawab dan wewenang untuk proses-proses ini;

f) Mengatasi risiko dan peluang seperti yang ditentukan sesuai dengan persyaratan dari 6.1;

g) Mengevaluasi proses-proses ini dan menerapkan perubahan yang diperlukan untuk memastikan bahwa proses-proses ini mencapai hasil yang diinginkan;

h) Meningkatkan proses dan system manajemen mutu.

IAIN Syekh Nurjati Cirebon menetapkan, mendokumentasikan, menerapkan sistem manajemen mutusesuai persyaratan dalam ISO 9001:2015, serta secara bertahap meningkatkan efektifitasnya.

Pengembangan dan penerapan sistem manajemen mutu di IAIN Syekh Nurjati Cirebondilakukan dengan :

a) Mengenali proses-proses yang dikelola, urutan dan interaksinya, yang dituangkan diagram proses bisnis.
b) Menentukan kriteria dan metode yang diperlukan untuk menjamin pelaksanaan dan pengendalian proses-proses agar berjalan efektif, yang dituangkan dalam prosedur, rencana mutu dan dokumen lainnya.
c) Menjamin tersedianya sumber daya dan informasi yang diperlukan untuk mendukung pelaksanaan dan pemantauan proses-proses tersebut.
d) Memantau, mengukur serta menganalisa proses-proses tersebut, yang dilakukan dengan mengevaluasi pencapaian sasaran mutu, serta audit internal, dan sebagainya.
e) Melakukan tindakan-tindakan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan dan melakukan peningkatan terus menerus terhadap proses-proses tersebut.

Proses-proses yang dikelola tersebut memenuhi persyaratan dalam ISO 9001:2015, termasuk proses yang diserahkan kepada pihak lain (subkon).

2.4.4.2 Sejauh yang diperlukan, organisasi :

a) memelihara informasi terdokumentasi untuk mendukung pengerjaan proses prosesnya;

b) menyimpan informasi terdokumentasi untuk meyakinkan bahwa prosesnya dilakukan sesuai dengan yang telah direncanakan.

Adapun proses bisnis yang dijalankan selama proses akademik IAIN Syekh Nurjati Cirebon dapat dilihat pada dokumen terpisah berikut penjelasan dan timeline kegiatan tersebut.

2.5. Kepemimpinan

2.5.1. Kepemimpinan dan Komitmen

2.5.1.1. Umum

Top manajemen menunjukkan kepemimpinan dan komitmennya terkait dengan sistem manajemen mutu, dengan:

a. Mempertimbangkan efektifitas sistem manajemen mutu;
b. Memastikan bahwa kebijakan mutu dan sasaran mutu ditetapkan untuk sistem manajemen mutu sesuai dengan konteks dan arah strategis organisasi;
c. Memastikan integrasi dari persyaratan sistem manajemen mutu ke dalam bisnis proses organisasi;
d. Mendorong penggunaan pendekatan proses dan pemikiran berbasis risiko;
e. Memastikan tersedianya sumber daya yang dibutuhkan untuk sistem manajemen mutu;
f. Mengkomunikasikan pentingnya efektifitas sistem manajemen mutu dan kesesuaian terhadap persyaratan sistem manajemen mutu;
g. Memastikan sistem manajemen mutu mencapai hasil yang diinginkan;
h. Mengikutsertakan, mengarahkan dan mendukung personel untuk berkontribusi terhadap efektifitas sistem manajemen mutu;
i. Mendorong peningkatan;
j. Mendukung tugas managemen lain yang relevan untuk menunjukkan kepempimpinan mereka sesuai dengan area tanggung jawabnya.

1. Manajemen IAIN Syekh Nurjati Cirebon menunjukkan komitmennya terhadap penerapan sistem manajemen mutu, dengan:
   a) Menetapkan dan memenuhi persyaratan pelanggan dan persyaratan perundangan yang terkait.
   b) Mengkomunikasikan pentingnya pemenuhan persyaratan pelanggan dan peraturan perundangan yang terkait.
   c) Menetapkan Kebijakan Mutu.
   d) Memastikan Sasaran Mutu.
   e) Melaksanakan Tinjauan Manajemen di tingkat Institut.
   f) Menyediakan sumber daya yang memadai.

g) Menetapkan Kebijakan Mutu, Manual Mutu dan Renstra Institut.

h) Menetapkan Standar Pelayanan Minimum.

i) Menetapkan kebijakan pemenuhan sumber daya untuk mendukung ketercapaian Renstra Institut dan Kebijakan Mutu.

2. Kantor Jaminan Mutu

2.1. Melakukan pemantauan penerapan sistem manajemen mutu sesuai kebijakan mutu.

2.2. Melakukan kajian sistem manajemen mutu secara periodik sesuai dengan perubahan perundangan yang berlaku serta kebijakan Institut.

3. Biro, Lembaga, Fakultas, UPT dan satuan kerja manajemen lainnya

Mengkomunikasikan kebijakan mutu serta sistem manajemen mutu yang menjadi acuan pelaksanaan tugas sesuai tupoksi.

3.1. Menetapkan prosedur mutu sebagai penjabaran kebijakan mutu di tingkat satuan kerja manajemen.

3.2. Menetapkan sasaran mutu yang merujuk pada Renstra Institut

3.3. Menetapkan sistem serta penyediaan sumber daya yang bertujuan memastikan ketercapaian sasaran kinerja sebagaimana tertuang dalam Renstra Institut.

3.4. Melakukan pengukuran ketercapaian sasaran kinerja secara periodic.

3.5. Melakukan tinjauan manajemen di tingkat Biro, Lembaga, Fakultas, dan UPT dan satuan kerja manajemen lainnya.

3.6. Melaksanakan pelayanan sesuai Standar Pelayanan Minimum.

2.5.1.2. Fokus terhadap Pelanggan

Manajemen memberi perhatian terhadap pemenuhan persyaratan pelanggan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Perhatian ini dilakukan antara lain melalui :

a) identifikasi kebutuhan dan permintaan pelanggan, baik yang dinyatakan langsung dalam persyaratan ataupun tidak.

b) mereview kemampuan IAIN Syekh Nurjati Cirebon dalam memenuhi kebutuhan dan permintaan pelanggan, termasuk terhadap perubahan-perubahannya.

c) menanggapi dan menyelesaikan setiap keluhan pelanggan.

d) memberikan informasi yang diperlukan pelanggan menyangkut produk ataupun proses-proses lain yang terkait.

e) mengukur dan menganalisa persepsi pelanggan tentang sejauh mana mereka terpuaskan dengan produk dan layanan yang diterimanya.

2.5.2. Kebijakan

2.5.2.1. Menetapkan Kebijakan Mutu

Manajemen IAIN Syekh Nurjati Cirebon menetapkan kebijakan mutu, yang :

a) Sesuai dengan visi-misi dan tujuan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

b) Mencakup komitmen untuk memenuhi persyaratan pelanggan dan untuk perbaikanberkesinambungan.

c) Memberi kerangka untuk menetapkan dan meninjau Sasaran Mutu,

d) Memastikan bahwa Kebijakan Mutu tersebut dipahami, diterapkan, dan dipelihara padasemua tingkatan organisasi.

e) Ditinjau agar selalu sesuai.

Kebijakan Mutu IAIN Syekh Nurjati Cirebon yang telah ditetapkan, dikomunikasikan kepada seluruh personel yang ada dalam lingkup IAIN Syekh Nurjati Cirebon untuk dipahami dan dilaksanakan.

2.5.2.2. Mengkomunikasikan Kebijakan Mutu

Kebijakan mutu :

a) Tersedia dan dipelihara sebagai informasi terdokumentasi;

b) Dikomunikasikan, dipahami dan diberlakukan dalam organisasi;

c) Tersedia untuk pihak-pihak yang berkepentingan dengan semestinya

Pernyataan Kebijakan Mutu

Untuk mencapai visi, misi, dan tujuan secara efektif, efisien, dan akuntabel, maka setiap unit di lingkungan IAIN Syekh Nurjati Cirebon dalam merancang serta melaksanakan tugas, fungsi, dan pelayanannya harus berdasarkan standar mutu yang semakin baik dan mengikuti undang-undang dan perundangan yang berlaku, manual

mutu, prosedur dan ketentuan lain yang ditetapkan dalam Sistem Manajemen Mutu dan secara periodik dilakukan evaluasi diri serta audit internal mutu. Kebijakan mutu ini akan selalu ditinjau demi tercapainya kualitas secara berkelanjutan dalam rangka meningkatkan level kepuasan mahasiswa dan stakeholder terhadap layanan akademik.

Slogan : IAIN Syekh Nurjati Cirebon *inspiring for excellences*

Tujuan Kebijakan Mutu

- Menjamin bahwa setiap unit di lingkungan IAIN Syekh Nurjati Cirebon dalam menjalankan tugas pelayanan dan fungsinya sesuai dengan standar yang ditetapkan.
- Mewujudkan transparansi dan akuntabilitas IAIN Syekh Nurjati Cirebon kepada para pemangku kepentingan (Stakeholders).
- Mengajak semua pihak di lingkungan IAIN Syekh Nurjati Cirebon untuk bekerja mencapai tujuan dengan berpatokan pada standar dan secara berkelanjutan berupaya untuk meningkatkan mutu.

Azas Pelaksanaan Kebijakan

Asas akuntabilitas, yaitu bahwa dalam pelaksanaan kebijakan SPMI harus dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah, terbuka, dan senantiasa mengacu pada perkembangan keilmuan yang mutakhir dan dinamis.

Asas transparansi, yaitu bahwa kebijakan SPMI dilaksanakan secara terbuka didasarkan pada tatanan dan aturan yang jelas yang senantiasa berorientasi pada rasa saling percaya untuk terselenggaranya suasana akademik yang kondusif dan menjamin terwujudnya sinergisme.

Asas kualitas, yaitu bahwa kebijakan SPMI dilaksanakan dengan senantiasa mengedepankan kualitas input, proses, dan output.

Asas kebersamaan, yaitu bahwa kebijakan SPMI dilaksanakan secara terpadu, terstruktur, sistematik, komprehensif, dan terarah, dengan berbasis padavisi, misi, dan tujuan kelembagaan.

Asas hukum, yaitu bahwa semua pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam pelaksanaan kebijakan SPMI taat pada hukum yang berlaku yang penegakannya dijamin oleh negara.

Asas manfaat, yaitu bahwa kebijakan SPMI dilaksanakan untuk memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi segenap civitas akademika, institusi, bangsa, dan negara.

Asas kesetaraan, yaitu bahwa kebijakan SPMI dilaksanakan atas dasar persamaan hak untuk menjamin terciptanya lingkungan akademik yang egaliter.

Asas kemandirian, yaitu bahwa pelaksanaan kebijakan SPMI senantiasa didasarkan pada kemampuan institusi dengan mengandalkan segenap potensi dan sumberdaya yang ada untuk mengoptimalkan kemampuan institusi yang terus berkembang secara sistematik dan teratur.

2.5.3. Aturan Organisasi, Tanggung jawab, dan Wewenang

Top manajemen memastikan bahwa tanggung jawab dan wewenang untuk peran yang relevan sudah ditetapkan, dikomunikasikan dan dipahami dalam organisasi. Top manajemen menetapkan tanggung jawab dan wewenang untuk:

a) Memastikan bahwa sistem manajemen mutu sesuai dengan persyaratan dari standard internasional ini;
b) Memastikan bahwa proses-proses menghasilkan output yang diinginkannya;
c) Melaporkan performa dari sistem manajemen mutu dan peluang peningkatan (lihat 10.1), khususnya kepada top manajemen;
d) Memastikan dorongan terhadap fokus pelanggan di seluruh organisasi;
e) Memastikan integritas dari sistem manajemen mutu tetap terjaga ketika perubahan terhadap sistem manajemen mutu direncanakan dan diterapkan.

Manajemen IAIN Syekh Nurjati Cirebon menetapkan struktur organisasi dalam penerapan sistem manajemen mutu,termasuk uraian tentang tanggung jawab dan wewenang. Tanggung jawab dan wewenang juga ditetapkan dalam prosedur dan dokumen lainnya.

Semua bagian bertanggung jawab terhadap mutu,di bagian-nya masing-masing, yang mencakup tanggung jawab sebagai berikut:

a) Memprakarsai tindakan untuk mencegah ketidaksesuaian proses, produk, dan sistem mutu,
b) Mengidentifikasi dan mencatat penyimpangan yang berkaitan dengan proses, produk, dansistem mutu,

c) Memberikan alternatif pemecahan melalui jalur media yang sesuai,

d) Memverifikasi pelaksanaan dan memantau suatu pemecahan ketidaksesuaian hingga penyelesaiannya.

Manajemen IAIN Syekh Nurjati Cirebon menunjuk salah seorang anggota manajemen atau pegawai senior IAIN Syekh Nurjati Cirebon yang mengetahui proses-proses yang dikelola sebagai Wakil Manajemen Mutu, dengan tanggung jawab sebagai berikut:

a) Menjamin bahwa sistem manajemen mutu, ditetapkan, diterapkan, dan dipelihara sesuai dengan standar ISO 9001 : 2015.

b) Melaporkan kepada manajemen IAIN Syekh Nurjati Cirebon mengenai kinerja sistem manajemen mutu, termasuk memberikan masukan untuk perbaikan.

c) Mengkomunikasikan persyaratan pelanggan di IAIN Syekh Nurjati Cirebon melalui media yang sesuai.

d) Menjadi penghubung antara manajemen IAIN Syekh Nurjati Cirebon dengan pihak luar IAIN Syekh Nurjati Cirebon yang berkaitan dengan sistem manajemen mutu.

Rektor menetapkan LPM sebagai unit yang menjalankan fungsi pemantauan dan evaluasi penerapan sistem manajemen mutu. Kinerja sistem manajemen mutu diidentifikasi melalui pemantauan dan pengukuran persepsi pelanggan untuk memastikan layanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan, peraturan perundangan yang berlaku dan persyaratan lainnya. Identifikasi kinerja sistem manajemen mutu, dilakukan secara periodik dan diikuti tindakan perbaikan berkelanjutan.

Biro, Lembaga, Fakultas, UPT dan satuan kerja manajemen lainnya berkoordinasi dengan LPM menetapkan instrumen pengukuran/pemantauan proses/produk.

Biro, Lembaga, Fakultas, UPT dan satuan kerja manajemen lainnya melakukan pengukuran kepuasan pelanggan melalui survei yang dilakukan secara periodik.

LPM memastikan kegiatan audit mutu internal dilakukan untuk mengevaluasi penerapan sistem mananajemen mutu berdasarkan standar ISO 9001:2015 dengan melalui tahapan penyusunan program, penetapan auditor, laporan hasil audit dan pengendalian ketidaksesuaian.

Audit mutu internal dilakukan paling sedikit 2 kali setahun secara bertingkat: di tingkat Biro, Lembaga, Fakultas, UPT dan satuan kerja manajemen lainnya dan tingkat

Institut. Satuan kerja manajemen di bawah Institut yang berfungsi penyelenggara program pelaksanaan tri dharma perguruan tinggi melakukan pengukuran mutu produk (termasuk layanan jasa) dan mengidentifikasi keadaan produk (termasuk layanan jasa) oleh pengguna.

2.6. Perencanaan

2.6.1. IAIN Syekh Nurjati Cirebon mempertimbangkan isu-isu internal dan eksternal dalam mengatasi risiko dan peluang

Ketika merencanakan sistem manajemen mutu, IAIN Syekh Nurjati Cirebon mempertimbangkan issue-issue mengacu pada 4.1dan persyaratan yang mengacu pada 4.2, dan menentukan risiko dan peluang yang dibutuhkan untuk ditujukan:

a) memberikan jaminan bahwa sistem manajemen mutu dapat mencapai hasil yang diinginkan;

b) meningkatkan efek yang diharapkan;

c) mencegah, atau mengurangi efek yang tidak diharapkan;

d) mencapai peningkatan.

2.6.2. IAIN Syekh Nurjati Cirebon merencanakan Tindakan untuk mengatasi risiko dan peluang

a) Tindakan untuk mengatasi risiko-risiko dan peluang-peluang ini;

b) bertujuan untuk:

1) Mengintegrasikan dan menerapkan tindakan terhadap proses-proses sistem manajemen mutu (lihat 4.4);

2) Mengevaluasi efektifitas dari tindakan-tindakan ini.

Tindakan yang diambil untuk mengatasi risiko dan peluang proporsional terhadap potensi akibat atas kesesuaian produk dan jasa.

Melalui dokumen-dokumen yang dimiliki oleh IAIN Syekh Nurjati Cirebon, antara lain :

-Kebijakan Akademik

-Standar Akademik

-Peraturan Akademik

-Manual Prosedur

Maka segala tindakan yang diambil untuk mengatasi risiko mengacu pada aturan yang ada pada dokumen-dokumen tersebut.

Sementara Permenristek Dikti Nomor 44 tahun 2015 Tentang SNPT pasal 16 mengatur mengenai Masa dan beban belajar penyelenggaraan program pendidikan:

a. paling lama 2 (dua) tahun akademik untuk program diploma satu, dengan beban belajar mahasiswa paling sedikit 36 (tiga puluh enam) sks;
b. paling lama 3 (tiga) tahun akademik untuk program diploma dua, dengan beban belajar mahasiswa paling sedikit 72 (tujuh puluh dua) sks;
c. paling lama 5 (lima) tahun akademik untuk program diploma tiga, dengan beban belajar mahasiswa paling sedikit 108 (seratus delapan) sks ;
d. paling lama 7 (tujuh) tahun akademik untuk program sarjana, program diploma empat/sarjana terapan, dengan beban belajar mahasiswa paling sedikit 144 (seratus empat puluh empat) sks;
e. paling lama 3 (tiga) tahun akademik untuk program profesi setelah menyelesaikan program sarjana, atau program diploma empat/sarjana terapan, dengan beban belajar mahasiswa paling sedikit 24 (dua puluh empat) sks;
f. paling lama 4 (empat) tahun akademik untuk program magister, program magister terapan, atau program spesialis,setelah menyelesaikan program sarjana, atau diploma empat/sarjana terapan, dengan beban belajar mahasiswa paling sedikit 36 (tiga puluh enam) sks;atau
g. paling lama 7 (tujuh) tahun akademik untuk program doktor, program doktor terapan, atau program subspesialis, setelah menyelesaikan program magister, program magister terapan, atau program spesialis, dengan beban belajar mahasiswa paling sedikit 42 empat puluh dua) sks

Program profesi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e diselenggarakan sebagai program lanjutan yang terpisah atau tidak terpisah dari program sarjana, atau program diploma empat/sarjana terapan.

Perguruan tinggi dapat menetapkan masa penyelenggaraan program pendidikan kurang dari batas maksimum sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

2.6.3. Sasaran mutu, dan rencana untuk mencapainya

2.6.3.1 Organisasi menetapkan sasaran mutu, pada fungsi, level dan proses terkait, yang diperlukan untuk sistem manajemen mutu.

Sasaran mutu :

a) Konsisten dengan kebijakan mutu,

b) Terukur;

c) Memperhitungkan persyaratan yang berlaku;

d) Relevan untuk kesesuaian produk dan jasa, dan peningkatan kepuasan pelanggan;

e) Dipantau;

f) Dikomunikasikan;

g) Diperbaharui dengan semestinya.

Sasaran mutu, IAIN Syekh Nurjati Cirebon ditetapkan pada setiap level dan fungsi di dalam IAIN Syekh Nurjati Cirebon untuk mendukung kebijakan mutu IAIN Syekh Nurjati Cirebon. Sasaran mutu IAIN Syekh Nurjati Cirebon ditetapkan secara spesifik dan terukur yang mencerminkan hasil yang ingin dicapai dalam kurun waktu tertentu.

Sararan IAIN Syekh Nurjati Cirebon dipantau pencapaiannya dalam kurun waktu yang ditentukan. Sasaran IAIN Syekh Nurjati Cirebon yang tidak tercapai, dilakukan identifikasi masalah dan tindakan perbaikan yang diperlukan, termasuk tindakan untuk menghilangkan penyebab masalah yang diidentifikasi.

Dokumen sasaran mutu, dituangkan dalam dokumen tersendiri.

2.6.3.2 Ketika merencanakan bagaimana mencapai sasaran mutunya, IAIN Syekh Nurjati Cirebon menentukan:

a) apa yang akan dilakukan;

b) sumber daya apa yang diperlukan;

c) siapa yang bertanggungjawab;

d) kapan akan selesai;

e) bagaimana hasilnya akan dievaluasi

Manajemen IAIN Syekh Nurjati Cirebon merencanakan sistem manajemen mutu yang sesuai dengan persyaratan dalam ISO 9001:2015 dan dapat diterapkan untuk mengelola proses-proses untuk memenuhi persyaratan pelanggan, persyaratan perundangan yang berlaku.

Sistem manajemen mutu selalu dipelihara dan dipertahankan, sehingga jika dikemudian hari terjadi perubahan terhadap sistem yang ada maupun adanya integrasi dengan sistem manajemen lain yang diadopsi, maka sistem manajemen mutu tetap dapat diterapkan dengan penyesuaian kegiatan dilapangan.

Perencanaan dalam sistem manajemen mutu, ini mencakup pula perencanaan untuk mencapai sasaran mutu yang ditetapkan. Dokumen ini tertuang dalam dokumen terpisah.

2.6.4. Rencana Perubahan

Ketika IAIN Syekh Nurjati Cirebon menentukan kebutuhan untuk perubahan sistem manajemen mutu, perubahan dilakukan secara terencana (lihat 4.4). IAIN Syekh Nurjati Cirebon mempertimbangkan:

a) Tujuan dari perubahan dan potensi akibatnya;
b) Integritas dari sistem manajemen mutu;
c) Ketersediaan sumber daya;
d) Alokasi atau realokasi dari tanggung jawab dan wewenang

2.7. Dukungan

2.7.1. Sumber Daya

2.7.1.1. Umum

IAIN Syekh Nurjati Cirebon menentukan dan menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk menetapkan, menerapkan, memelihara dan meningkatkan sistem manajemen mutu. IAIN Syekh Nurjati Cirebon mempertimbangkan:

a) Kemampuan dan kendala terhadap sumber daya internal yang ada;
b) Apa yang perlu didapatkan dari penyedia eksternal.

Manajemen IAIN Syekh Nurjati Cirebon menentukan dan menyediakan sumber daya yang dibutuhkan untuk menerapkan dan memelihara sistem manajemen mutu dan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Sumber daya yang disediakan mencakup sumber daya manusia (SDM), infrastruktur, dan lingkungan kerja (suasana akademik) yang digunakan

untuk mengelola proses-proses. Sumber daya yang disediakan dapat berupa milik IAIN Syekh Nurjati Cirebon maupun milik pihak lain yang digunakan sesuai kepentingan bisnis IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

2.7.1.2. Manusia

IAIN Syekh Nurjati Cirebon menentukan dan menyediakan orang-orang yang diperlukan untuk penerapan operasional efektif dari sistem manajemen mutu dan untuk mengerjakan serta mengendalikan dari proses-proses bisnis-nya

2.7.1.3. Infrastruktur

IAIN Syekh Nurjati Cirebon menentukan, menyediakan dan memelihara infrastruktur yang diperlukan untuk mengerjakan proses-proses bisnis-nya dan untuk mencapai kesesuaian dari produk dan jasa. Manajemen IAIN Syekh Nurjati Cirebon menyediakan sarana kerja, baik perangkat keras dan perangkat lunak, alat transportasi dan komunikasi yang sesuai, sehingga pegawai dapat bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk yang dapat memenuhi persyaratannya.

Bagian Tata Usaha bertanggung jawab untuk menjaga dan memelihara sarana kerja, mencakup pemeliharaan dan perbaikan gedung, sarana transportasi, sarana komunikasi, unit komputer, dan fasilitas kantor lainnya.

Bagian Tata Usaha bertanggung jawab untuk menjaga dan memelihara sarana dan peralatan yang digunakan untuk pelaksanaan layanan.

Sarana mencakup sarana perkantoran untuk pelayanan administrasi, sarana pendidikan (peralatan untuk kuliah dan peralatan laboratorium, dan sarana untuk kegiatan kemahasiswaan) telah mencukupi.

Sarana perkantoran di IAIN Syekh Nurjati Cirebon telah memadai. Hal ini terbukti dengan lancarnya pelayanan administrasi terhadap mahasiswa maupun terhadap dosen/karyawan. Sarana untuk perkuliahan juga telah mencukupi. Hampir semua ruang kuliah dilengkapi dengan AC, LCD projector, sound system, dan alat bantu lainnya.

Rasio ketersediaan sarana tersebut cukup baik untuk proses belajar mengajar (PBM). Hal ini ditunjukkan adanya fasilitas media pembelajaran yang mencukupi untuk Jurusan atau Program Studi.

Peralatan laboratorium juga mencukupi, meskipun masih sangat perlu ditingkatkan lagi untuk mengikuti perkembangan ilmu dan teknologi. Pengembangan kelengkapan laboratorium terus diupayakan secara bertahap, baik dari segi kuantitas maupun kualitas dengan memanfaatkan sumber dana rutin dan hibah kompetisi.

Sistem pengadaan sarana di fakultas dapat menjamin keberlanjutan (*sustainability*), karena didukung dana rutin dan hibah kompetisi. Sistem pengadaan sarana sangat memadai untuk mendukung visi, misi, dan tujuan institusi dan fakultas. Hal ini karena didukung sumber dana rutin dan hibah kompetisi yang yang dapat diraih secara kompetitif oleh Program Studi atau Jurusan.

Sarana yang cukup penting misalkan perpustakaan, untuk lebih meningkatkan minat baca mahasiswa dan dosen, tersedia fasilitas perpustakaan baik di tingkat fakultas maupun jurusan/program studi. Sampai saat ini upaya melengkapi literatur seperti diktat, buku pedoman, *textbook* dan jurnal ilmiah terus dilakukan. Apalagi IAIN Syekh Nurjati Cirebon juga memiliki pelayanan internet terpadu yang dapat dipergunakan oleh sivitas akademika dan masyarakat umum yang mampu memberikan penyelesaian bagi mahasiswa dalam mencari data eksternal maupun internal kampus.

Jurusan atau program studi mempunyai akses yang tinggi ke perpustakaan fakultas sehingga pelaksanaan belajar mengajar berjalan dengan baik. Untuk menunjang PBM, selain fasilitas perpustakaan fakultas, mahasiswa juga dapat mengakses seluruh perpustakaan yang berada di semua jurusan/program studi, dapat pula memanfaatkan akses Sistem Informasi IAIN Syekh Nurjati Cirebon guna penelusuran referensi di perpustakaan yang telah berada dalam jejaring.

Aturan penggunaan sarana tergantung jenis sarana dan keberadaan sarana tersebut. Secara prinsip pengaturan secara detail berada pada masing-masing program studi atau jurusan. Namun terdapat juga sarana yang diatur penggunaanya oleh fakultas, misalnya

perpustakaan, ruang seminar atau pertemuan, laboratorium, dan sarana pembelajaran rutin.

Sistem pengadaan prasarana masing-masing Jurusan/Program Studi berbeda-beda, namun secara umum dana tersebut berasal dari PNBP sebagai sumber dana rutin, dan bantuan hibah lain yang sah. Adanya peningkatan jumlah mahasiswa dan minat yang besar untuk masuk IAIN Syekh Nurjati Cirebon, maka diperlukan jaminan terhadap keberlanjutan pembangunan prasarana.

2.7.1.4. Lingkungan proses produksi/operasi

IAIN Syekh Nurjati Cirebon menentukan, menyediakan dan memelihara lingkungan yang diperlukan untuk pengerjaan dari proses dan untuk mencapai kesesuaian produk dan jasa. Sebuah lingkungan dapat berupa gabungan dari manusia dan faktor fisik, seperti:

a) Sosial (misalnya tidak ada diskriminasi, tenang, tidak ada konfrontasi);
b) Psikologis (misalnya mengurangi stress, pencegahan depresi/ gangguan mental, terlindung secara emosional);
c) Fisik (misalnya suhu, panas, kelembaban, pencahayaan, aliran udara, kebersihan, kebisingan). Faktor-faktor ini dapat berbeda bergantung pada produk dan jasa yang disediakan.

Manajemen IAIN Syekh Nurjati Cirebon mengelola lingkungan kerja yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan produk yang dihasilkan, diantaranya dengan menjaga kebersihan, keteraturan dan keamanan.

Bagian Tata Usaha bertanggung jawab untuk memastikan lingkungan kerja di lingkungan IAIN Syekh Nurjati Cirebon dalam kondisi aman, teratur, dan bersih.

2.7.1.5. Sumber daya pemantauan dan pengukuran

2.7.1.5.1 Umum

IAIN Syekh Nurjati Cirebon menetapkan dan menyediakan sumber daya yang dibutuhkan untuk memastikan hasil yang terpercaya ketika pemantauan atau pengukuran digunakan untuk memverifikasi kesesuaian produk dan jasa terhadap

persyaratan. IAIN Syekh Nurjati Cirebon memastikan bahwa sumber daya yang tersedia:

a) Sesuai untuk tipe spesifik dari pemantauan dan pengukuran yang dilakukan;
b) Dipelihara untuk memastikan keberlanjutan kemampuannya sesuai dengan tujuannya.

IAIN Syekh Nurjati Cirebon menyimpan informasi terdokumentasi yang sesuai sebagai bukti dari kemampuan sumber daya untuk tujuan pemantauan dan pengukuran.

2.7.1.5.2 Mampu telusur pengukuran

Ketika mampu telusur merupakan sebuah persyaratan atau dipertimbangkan oleh IAIN Syekh Nurjati Cirebon, sebagai sebuah bagian penting yang menyediakan hasil pengukuran yang terpercaya, maka alat ukur :

a) Dikalibrasi atau diverifikasi, atau keduanya, pada jangka waktu yang spesifik, atau sebelum digunakan, terhadap standard pengukuran yang terlacak terhadap standard pengukuran nasional atau internasional; ketika tidak ada standard tersebut, dasar yang digunakan untuk kalibrasi atau verifikasi tersebut dipelihara sebagai informasi terdokumentasi;

b) Mengidentifikasi untuk menentukan statusnya.

c) Diamankan dari pengaturan, kerusakan atau kemunduran fungsi yang akan membuat status kalibrasi dan hasil pengukuran selanjutnya tidak sah. IAIN Syekh Nurjati Cirebon memutuskan jika validitas hasil pengukuran sebelumnya berpengaruh buruk ketika alat ukur ditemukan tidak sesuai dengan tujuan yang diinginkannya, dan mengambil tindakan yang tepat sesuai yang diperlukan.

IAIN Syekh Nurjati Cirebon tidak memiliki alat ukur yang digunakan untuk kegiatan pemeriksaan dan pengukuran. Dengan demikian tidak ada proses pengendalian terhadap sumberdaya pengukuran.

Bukti verifikasi soal dan validasi diberikan pada dokumen yang terpisah.

2.7.1.6. Pengetahuan Organisasi

Organisasi menetapkan pengetahuan yang diperlukan untuk pengerjaan proses-prosesnya dan untuk mencapai kesesuaian produk dan jasa. Pengetahuan ini dipelihara dan tersedia sejauh yang diperlukan. Ketika mengatasi perubahan dan kebutuhan, organisasi mempertimbangkan pengetahuan saat ini dan menetapkan bagaimana untuk memperoleh atau mengakses tambahan pengetahuan penting dan pembaharuan yang diperlukan.

2.7.2. Kompetensi

IAIN Syekh Nurjati Cirebon :

a) Menetapkan kompetensi yang diperlukan dari setiap orang yang melakukan pekerjaan dibawah kontrol yang mempengaruhi efektifitas sistem manajemen mutu;
b) Memastikan bahwa setiap orang kompeten berdasarkan pendidikan, pelatihan atau pengalaman yang sesuai;
c) Jika diperlukan, ambil tindakan untuk memperoleh kompetensi yang diperlukan dan mengevaluasi efektifitas dari tindakan yang diambil;
d) Menyimpan informasi terdokumentasi yang sesuai sebagai bukti kompetensi.

IAIN Syekh Nurjati Cirebon menetapkan kompetensi atau kemampuan bagi personil yang pekerjaannya mempengaruhi mutu, berdasarkan pendidikan, pelatihan, ketrampilan, dan pengalaman yang sesuai.

Bagian SDM bertanggung jawab untuk mendokumentasikan syarat kompetensi SDM untuk setiap pekerjaan, mengevaluasi kompetensi setiap pegawai, dan semua kegiatan yang berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pelatihan pegawai.

Pelatihan pegawai disusun dan dilaksanakan secara terencana atas dasar kebutuhan pelatihan pegawai serta kebijakan IAIN Syekh Nurjati Cirebon dengan tujuan untuk menjamin bahwa seluruh pegawai berkompeten dalam bidang yang menjadi tanggung jawabnya dan untuk meningkatkan prestasi pegawai.

Pelatihan diberikan kepada personel yang mengelola, melaksanakan dan melakukan verifikasi terhadap pekerjaan yang mempengaruhi mutu, serta kepada personel yang akan

melaksanakan audit internal. Pegawai yang belum mempunyai kompetensi yang dipersyaratkan diberikan pelatihan atau tindakan lain yang sesuai.

Pelaksanaan pelatihan dan hasil-hasilnya dievaluasi untuk mengetahui keefektifan pelatihan terhadap tujuan yang ditetapkan.

Bagian SDM bertanggung jawab terhadap rekaman yang berhubungan dengan kompetensi pegawai yang mencakup pelatihan, pendidikan, ketrampilan dan pengalaman.

Untuk lebih meningkatkan penajaman pengembangan keilmuan dosen dan pegawai, IAIN Syekh Nurjati Cirebon bersama sama Fakultas telah mencoba mengarahkan kepada dosen yang akan studi lanjut agar mengambil bidang keilmuan yang sejalan dengan rencana pengembangan dosen di masing-masing Jurusan/Program Studi melalui *peer group* atau kelompok bidang keahlian yang telah ditetapkan. Dengan demikian diharapkan dosen dapat berkembang sesuai dengan bidang keahliannya dan dapat terdistribusi di program studi secara berimbang. Untuk meningkatkan kompetensi masing-masing dosen, Institut telah berupaya memberikan pembekalan melalui pelatihan-pelatihan seperti:

1. Penataran metodologi penelitian;
2. Penataran dosen wali;
3. Pelatihan penulisan jurnal ilmiah;
4. Pelatihan metodologi pengabdian masyarakat;
5. Pelatihan penulisan proposal penelitian;
6. Pelatihan metode pembuatan buku ajar;
7. Manajemen perguruan tinggi;
8. *Teaching improvement workshop;*
9. Pelatihan Media Komunikasi;
10. Pelatihan *E-Learning;*
11. Kewirausahaan;
12. Pengelola Laborat;
13. Pelatihan AMI;
14. Pelatihan SPMPT;

Berdasarkan latar belakang pendidikan karyawan, persentase terbesar tenaga kependidikan di IAIN Syekh Nurjati Cirebon (meliputi karyawan administratif, pustakawan, teknisi, dan laboran)adalah lulusan S1 dan lulusan SMA/MA//SMK. Untuk kualifikasi tenaga analis, *programmer* dan laboran dari lulusan SMA dinilai kurang memadai, setidaknya jenjang pendidikan paling rendah adalah setingkat D3.

Guna meningkatkan kualitas dan kinerja karyawan, Institut telah berupaya mengikutsertakan karyawan tersebut dalam berbagai pelatihan, bahkan studi lanjut yang relevan dengan bidang tugasnya. Pelatihan yang dimaksud meliputi Diklatpim, arsiparis, kepustakaan, SIAkad, PD-DIKTI, inventarisasi aset dan sebagainya. Secara administratif, seluruh karyawan dikoordinasi oleh Pembantu Rektor II, sedangkan dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab langsung kepada masing-masing Fakultas, Kasubbag, maupun Ketua Jurusan/Program Studi.

Pemanfaatan teknologi informasi untuk pelayanan administrasi sangat membantu dalam meningkatkan kinerja karyawan dan dapat membantu meminimalisir kekurangan tenaga kependidikan yang ada. Berkaitan dengan hal tersebut IAIN Syekh Nurjati Cirebon telah membentuk dan membangun Sistem Informasi IAIN Syekh Nurjati Cirebon, yang ditangani oleh karyawan khusus yang memiliki kualifikasi dan kompetensi yang memadai di bidang IT. Sistem tersebut tidak saja membantu bidang akademik, tetapi juga bidang administrasi umum, kepegawaian, keuangan, kemahasiswaan, dan perpustakaan.

Ditinjau dari sistem perekruitan pegawai, penentuan calon pegawai merupakan kebijakan di tingkat Institut, namun tetap membertimbangkan usulan dari fakultas. Akan tetapi dalam pelaksanaanya masih dijumpai banyak kendala, disamping alokasi yang tersedia terbatas, bidang yang dibutuhkan sering tidak sama dengan personil yang direkrut.

Kebijakan perputaran pergantian penugasan (*rolling)* antar fakultas yang dilakukan secara periodik oleh Institut cukup menjadi kendala bagi upaya pembinaan peningkatan kualitas yang telah dilakukan oleh fakultas. Terutama jika personil yang menggantikan tidak sebidang ataupun tidak sama kualitasnya dengan personil yang digantikan. Dengan demikian peningkatan kinerja penyelenggaraan administrasi di IAIN Syekh Nurjati Cirebon saat ini mulai diefisiensikan dan diefektifkan, melalui pembenahan sistem dan

mutu. Pembenahan tersebut diarahkan menuju sertifikasi penyelenggaraan administrasi melalui ISO.

Upaya penegakan kedisiplinan tenaga kependidikan di IAIN Syekh Nurjati Cirebon sejauh ini telah dilakukan dengan cara memonitor kehadiran karyawan melalui *finger print*. Sistem *reward and punishment* juga telah dilaksanakan. Bagi karyawan jurusan/program studi yang melanggar peraturan akan mendapat teguran/pemanggilan di tingkat jurusan/program studi. Pada tingkat pelanggaran tertentu, apabila tidak dapat terselesaikan di tingkat jurusan/ program studi, maka penyelesaian masalah tersebut akan diteruskan ke pihak IAIN Syekh Nurjati Cirebon, dan seterusnya apabila di tingkat fakultas tidak terselesaikan, maka akan dibawa lebih lanjut pada tingkat Institut, sesuai dengan peraturan dan mekanisme yang berlaku.

Daftar nama pegawai dosen dan tenaga kependidikan berikut kompetensinya diberikan pada dokumen yang terpisah.

2.7.3. Kesadaran

IAIN Syekh Nurjati Cirebon memastikan bahwa orang yang melakukan pekerjaan di bawah kendali organisasi menyadari:

a) Kebijakan mutu;
b) Sasaran mutu yang relevan;
c) Kontribusinya terhadap efektifitas dari sistem manajemen mutu, termasuk keuntungan dari kinerja yang meningkat;
d) Akibat dari ketidaksesuaian dengan persyaratan sistem manajemen mutu.

2.7.4. Komunikasi

IAIN Syekh Nurjati Cirebon menetapkan komunikasi internal dan eksternal yang relevan dengan sistem manajemen mutu, termasuk:

a) Apa yang akan dikomunikasikan;
b) Kapan dikomunikasikan;

c) Dengan siapa dikomunikasikan;

d) Bagaimana mengkomunikasikannya;

e) Siapa yang mengkomunikasikan.

Prosedur pengendalian dokumen komunikasi diberikan pada dokumen terpisah.

2.7.5. Informasi Terdokumentasi

2.7.5.1. Umum

Sistem manajemen mutu organisasi termasuk:

a) Informasi terdokumentasi yang dibutuhkan oleh standard internasional ini;

b) Informasi terdokumentasi yang ditetapkan oleh IAIN Syekh Nurjati Cirebon untuk efektifitas sistem manajemen mutu.

2.7.5.2. Membuat dan memperbaharui

Ketika membuat dan memperbaharui informasi terdokumentasi, IAIN Syekh Nurjati Cirebon memastikan ketepatan:

a) Identifikasi dan deskripsi (misalnya judul, tanggal, pembuat, atau nomor acuan);

b) Format (misalnya bahasa, versi software, grafik) dan media (misalnya kertas, elektronik);

c) Peninjauan dan persetujuan untuk kecocokan dan kecukupan.

2.7.5.3. Pengendalian Informasi terdokumentasi

7.5.3.1 Informasi terdokumentasi yang diperlukan oleh sistem manajemen mutu dan oleh standard internasional ini dikendalikan untuk memastikan:

a) Ketersediaan dan kesesuaiannya untuk digunakan, dimana dan kapan diperlukan;

b) Dilindungi secara memadai (misalnya dari kehilangan kerahasiaan, penggunaan yang tidak sesuai, atau kehilangan integritas);

Dokumen yang memuat mekanisme pengendalian informasi terdokumentasi tertulis dalam buku Prosedur Sistem.

7.5.3.2 Untuk pengendalian informasi terdokumentasi, IAIN Syekh Nurjati Cirebon menangani aktifitas berikut, sesuai yang berlaku:

a) Distribusi, akses, pengambilan dan penggunaan;

b) Penyimpanan dan pemeliharaan, termasuk menjaga agar tetap terbaca;

c) Pengendalian perubahan (misalnya pengendalian versi);

d) Penyimpanan dan pendisposisian.

Informasi terdokumentasi yang berasal dari luar (eksternal) yang ditetapkan oleh IAIN Syekh Nurjati Cirebon untuk perencanaan dan pengerjaan sistem manajemen mutu, diidentifikasi dengan semestinya dan dikendalikan. Informasi terdokumentasi yang disimpan sebagai bukti dari kesesuaian terlindung dari perubahan yang tidak diinginkan.

Manajemen IAIN Syekh Nurjati Cirebon telah mendokumentasikan sistem manajemen mutu, sesuai persyaratan dalam standar ISO 9001 : 2015, untuk:

a) Menjadi alat komunikasi kebijakan sistem manajemen mutu,alur proses di antara unit kerja maupun antar personel.

b) Memberikan kerangka dasar bagi perencanaan mutu,pengendalian, pencegahan ketidaksesuaian, serta perbaikan yang terus menerus pada kegiatan yang mempengaruhi sistem manajemen mutu

c) Memberikan jaminan akan tersedianya sumber daya dan informasi untuk setiap proses kegiatan yang dilakukan.

d) Memberikan bukti objektif kepada pihak eksternal yang terkait bahwa telah ada sistem manajemen mutu yang diterapkan.

Dokumentasi sistem manajemen mutu IAIN Syekh Nurjati Cirebon dibagi dalam empat level dokumen yang mencakup :

Level I : Kebijakan Mutu

Level II : Manual Mutu

Level III : Standar dan Prosedur mutu,

Level IV : Formulir/Borang, rekaman atau catatan mutu,

Manajemen IAIN Syekh Nurjati Cirebon menetapkan dan memelihara Manual Mutu yang memuat:

a) Ruang lingkup penerapan sistem manajemen mutu, termasuk rinciannya.
b) Prosedur yang didokumentasikan untuk penerapan sistem manajemen mutu, atau referensinya.
c) Penjelasan tentang interaksi dari proses sistem manajemen mutu

Manual mutu, yang ditetapkan akan ditinjau dan direvisi sesuai keperluan untuk tujuan perbaikan.

Pengendali dokumen yang telah ditunjuk manajemen bertanggung jawab terhadap pengendalian dokumen yang meliputi :

a) Pengesahan dokumen sebelum diterbitkan.
b) Peninjauan dan perbaikan (jika diperlukan) serta pengesahan ulang.
c) Pengidentifikasian perubahan dan status revisi dokumen.
d) Pendistribusian dokumen kepada pihak yang memerlukan.
e) Pengidentifikasian dan pendistribusian dokumen eksternal.
f) Penarikan dan penyimpanan dokumen kadaluarsa (tidak dipakai lagi).

Informasi terdokumentasi dipelihara (disimpan) sebagai bukti penerapan sistem manajemen mutu. Informasi terdokumentasi tersimpan dalam berbagai jenis media (hard copy atau soft copy) dan memiliki masa simpan yang ditetapkan waktunya.

Setiap unit kerja / bagian menunjuk personil untuk menyimpan catatan agar mudah diambil dan terhindar dari kerusakan dan atau kehilangan. Pengendali Informasi terdokumentasi menyimpan daftar rekaman sebagai alat pengendali penerapannya. Pengendali Informasi terdokumentasi bertanggung jawab untuk menarik dan memusnahkan Informasi terdokumentasi yang tidak diperlukan lagi dengan persetujuan bagiannya masing-masing.

2.8. Operasional

2.8.1. Perencanaan dan pengendalian operasional

IAIN Syekh Nurjati Cirebon merencanakan, menerapkan dan mengendalikan proses (lihat 4.4) yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan dari penetapan produk dan jasa, dan untuk menerapkan tindakan yang ditetapkan dalam klausa 6, dengan:

1. Menetapkan persyaratan untuk produk dan jasa;

2. Menetapkan kriteria untuk:
   1) Proses;
   2) Keberterimaan produk dan jasa;
3. Menetapkan sumber daya yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian persyaratan produk dan jasa;
4. Menerapkan kendali dari proses sesuai dengan kriterianya.
5. Menetapkan, memelihara dan menyimpan informasi terdokumentasi sejauh yang diperlukan:
   a. Untuk membuktikan bahwa proses telah dilakukan sesuai dengan rencana;
   b. Untuk menunjukan kesesuaian produk dan jasa dengan persyaratannya.

Output dari perencanaan ini sesuai untuk pengerjaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon. IAIN Syekh Nurjati Cirebon mengendalikan perubahan yang direncanakan dan peninjauan akibat dari perubahan yang tidak diinginkan, mengambil tidakan untuk mengurangi efek buruk, seperlunya. IAIN Syekh Nurjati Cirebon Memastikan bahwa proses *outsource* dikendalikan (lihat 8.4).

IAIN Syekh Nurjati Cirebonmerencanakan dan mengembangkan proses-proses realisasi produk (layanan layanan) yang konsisten dengan persyaratan proses lain dari sistem manajemen mutu IAIN Syekh Nurjati Cirebon, antara lain berupa :

1. Penetapan sasaran mutu, dan persyaratan yang berkaitan dengan produk yang dihasilkan.
2. Penetapan proses, dokumen, dan sumber daya yang diperlukan untuk menghasilkan produk, yang dituangkan dalam perencanaan mutu.
3. Kegiatan verifikasi, validasi, pemantauan, dan inspeksi yang diperlukan serta kriteria penerimaan produk yang pengaturannya didokumentasikan pada prosedur dan petunjuk kerja yang terkait.
4. Rekaman yang dibutuhkan untuk menunjukkan bukti bahwa proses realisasi dan hasil produk (layanan) memenuhi persyaratan.

2.8.2. Persyaratan untuk produk dan jasa

2.8.2.1. Komunikasi Pelanggan

Komunikasi dengan pelanggan termasuk:

a) Penyediaan informasi terkait dengan produk dan jasa;
b) Penanganan permintaan, kontrak atau pemesanan, termasuk perubahan;
c) Memperoleh umpan balik pelanggan terkait dengan produk dan jasa, termasuk keluhan pelanggan;
d) Menangani dan mengendalikan property pelanggan;
e) Menetapkan persyaratan khusus untuk kemungkinan tindakan, bila relevan.

IAIN Syekh Nurjati Cirebon menentukan dan melaksanakan komunikasi dengan pelanggan yang pelaksanaannya dilakukan oleh bagian yang relevan seperti pemasaran dan manajemen layanan, berkaitan dengan:

a) Informasi mengenai produk / layanan
b) Permintaan/permohonan termasuk perubahannya;
c) Umpan balik dan keluhan pelanggan/masyarakat

2.8.2.2. Menetapkan persyaratan untuk produk dan jasa

Ketika menetapkan persyaratan dari produk dan jasa yang akan ditawarkan kepada pelanggan, IAIN Syekh Nurjati Cirebon memastikan bahwa:

a) Persyaratan untuk produk dan jasa didefinisikan, termasuk:
   1) Peraturan dan perundangan yang berlaku;
   2) Hal yang dianggap penting oleh IAIN Syekh Nurjati Cirebon;
b) IAIN Syekh Nurjati Cirebon dapat memenuhi klaim untuk produk dan jasa yang ditawarkan.

IAIN Syekh Nurjati Cirebonmengenali dan menetapkan persyaratan yang terkait dengan produk /layanan dengan cara :

a) Mempelajari persyaratan yang tertuang dalam dokumen tender dan kontrak.
b) Mempelajari dokumen rencana kerja dan syarat-syarat .
c) Mempelajari persyaratan lain yang terkait dengan layanan tersebut.

Bagian Pemasaran bertanggung jawab mempelajari dan menetapkan persyaratan yang berkaitan dengan produk.

2.8.2.3. Peninjauan persyaratan untuk produk dan jasa

2.8.2.3.1 IAIN Syekh Nurjati Cirebon memastikan memiliki kemampuan untuk memenuhi persyaratan produk dan jasa yang ditawarkan kepada pelanggan. IAIN Syekh Nurjati Cirebon mengadakan peninjauan sebelum memberikan komitmen untuk memberikan produk dan jasa kepada pelanggan, untuk :

a) Persyaratan yang ditentukan pelanggan, termasuk persyaratan untuk pengiriman dan aktifitas pasca pengiriman.
b) Persyaratan yang tidak dinyatakan oleh pelanggan tetapi penting untuk penggunaan spesifik tertentu, jika diketahui;
c) persyaratan yang ditentukan oleh IAIN Syekh Nurjati Cirebon;
d) peraturan perundangan yang berlaku pada produk dan jasa;
e) kontrak atau persyaratan pemesanan yang berbeda dari yang dinyatakan sebelumnya.

IAIN Syekh Nurjati Cirebon memastikan bahwa persyaratan kontrak atau permintaan yang berbeda dari yang dinyatakan sebelumnya sudah diatasi.

Persyaratan pelanggan dikonfirmasi oleh IAIN Syekh Nurjati Cirebon sebelum diterima, bila pelanggan tidak menyediakan peryataan tertulis dari persyaratan mereka.

2.8.2.3.2 IAIN Syekh Nurjati Cirebon menyimpan informasi terdokumentasi, sebagamana berlaku:

a) terhadap hasil dari tinjauan;
b) terhadap persyaratan baru dari produk

2.8.2.4. Perubahan terhadap persyaratan untuk produk dan jasa

IAIN Syekh Nurjati Cirebon memastikan bahwa informasi terdokumentasi yang relevan telah berubah, dan bahwa orang yang terkait menyadari akan perubahan persyaratan, pada saat persyaratan untuk produk dan jasa berubah.

IAIN Syekh Nurjati Cirebon meninjau persyaratan yang berkaitan dengan produk/layanan untuk mengetahui kemampuan IAIN Syekh Nurjati Cirebon dalam memenuhi persyaratan tersebut.

Tinjauan ini dilakukan oleh pihak yang berkompeten sesuai bidangnya, seperti bagian pemasaran, dan manajemen. Keputusan dari hasil tinjauan dituangkan dalam dokumen yang selanjutnya menjadi rekaman yang disimpan**.**

2.8.3. Perancangan dan Pengembangan produk dan jasa

2.8.3.1. Umum

IAIN Syekh Nurjati Cirebon menetapkan, menerapkan dan memelihara proses perancangan dan pengembangan yang sesuai untuk memastikan penetapan produk dan jasa selanjutnya. IAIN Syekh Nurjati Cirebon melaksanakan proses perancangan dan pengembangan.

2.8.3.2. Rencana Perancangan dan Pengembangan

Dalam menentukan tahapan dan pengendalian untuk perancangan dan pengembangan, IAIN Syekh Nurjati Cirebon mempertimbangkan:

a) Sifat dasar, durasi dan kerumitan dari kegiatan perancangan dan pengembangan;
b) Tahapan proses yang diperlukan, termasuk peninjauan perancangan dan pengembangan yang berlaku;
c) Kegiatan verifikasi dan validasi perancangan dan pengembangan yang diperlukan;
d) Tanggung jawab dan wewenang yang terlibat dalam proses perancangan dan pengembangan.
e) Sumber daya internal dan eksternal yang dibutuhkan untuk perancangan dan pengembangan produk dan jasa;
f) Kebutuhan untuk mengendalikan interface antar personil yang terlibat dalam perancangan dan pengembangan;
g) Kebutuhan untuk melibatkan pelanggan dan pengguna dalam proses perancangan dan pengembangan;
h) Persyaratan untuk penetapan produk dan jasa selanjutnya;

i) Tingkat pengendalian yang diharapkan untuk proses perancangan dan pengendalian oleh pelanggan dan pihak lain yang berkepentingan;
j) Informasi terdokumentasi yang diperlukan untuk menunjukkan bahwa persyaratan perancangan dan pengembangan sudah terpenuhi.

2.8.3.3. Input perancangan dan pengembangan

IAIN Syekh Nurjati Cirebon menetapkan persyaratan mendasar untuk jenis produk dan jasa yang spesifik akan dirancang dan dikembangkan. IAIN Syekh Nurjati Cirebon mempertimbangkan:

a) Persyaratan fungsional dan kinerja;
b) Informasi yang berasal dari perancangan dan pengembangan serupa sebelumnya;
c) Persyaratan peraturan perundangan yang berlaku;
d) Standard atau aturan praktis yang telah menjadi komitmen IAIN Syekh Nurjati Cirebon untuk diterapkan;
e) Kegagalan yang potensial terjadi akibat dari sifat dasar dari produk dan jasa.

Input memadai untuk tujuan perancangan dan pengembangan, lengkap dan jelas. Input perancangan dan pengembangan yang bertentangan diatasi. IAIN Syekh Nurjati Cirebonmenyimpan informasi terdokumentasi atas input perancangan dan pengembangan.

2.8.3.4. Perancangan dan Pengembangan

IAIN Syekh Nurjati Cirebonmemberlakukan pengendalian terhadap proses perancangan dan pengembangan untuk memastikan bahwa:

a) Hasil yang diinginkan dapat tercapai;
b) Peninjauan dilakukan untuk mengevaluasi kemampuan hasil perancangan dan pengembangan untuk memenuhi persyaratan;
c) Kegiatan verifikasi dilakukan untuk memastikan bahwa output perancangan dan pengembangan sesuai dengan persyaratan input.
d) Kegiatan validasi dilakukan untuk memastikan bahwa hasil produk dan jasa memenuhi persyaratan untuk aplikasi tertentu atau penggunaan yang dimaksudkan;

e) Tindakan yang diperlukan diambil terhadap masalah yang ditetapkan selama peninjauan, atau kegiatan verifikasi dan validasi;
f) Informasi terdokumentasi dari aktifitas ini dipelihara.

2.8.3.5. Luaran Desain dan Pengembangan

IAIN Syekh Nurjati Cirebon memastikan bahwa output perancangan dan pengembangan:

a) Memenuhi persyaratan input;
b) Tercukupi untuk proses selanjutnya untuk penetapan produk dan jasa;
c) Termasuk atau mengacu pada persyaratan pemantauan dan pengukuran, sewajarnya dan criteria keberterimaan;

Menentukan karakteristik produk dan jasa yang mendasar untuk tujuan yang diinginkannya dan penetapan yang aman dan tepat. IAIN Syekh Nurjati Cirebon memelihara informasi terdokumentasi atas output perancangan dan pengembangan.

2.8.3.6. Perubahan Perancangan dan pengembangan

IAIN Syekh Nurjati Cirebon mengidentifikasi, meninjau dan mengendalikan perubahan selama, atau setelah perancangan produk dan jasa, sejauh yang diperlukan untuk memastikan bahwa tidakada akibat buruk pada kesesuaian persyaratan. IAIN Syekh Nurjati Cirebon menyimpan informasiterdokumentasi mengenai:

a) Perubahan perancangan dan pengembangan;
b) Hasil tinjauan;
c) Wewenang perubahan;
d) Tindakan yang dilakukan untuk mencegah akibat buruk.

2.8.4. Pengendalian penyedia proses, produk dan jasa eksternal

2.8.4.1. Umum

IAIN Syekh Nurjati Cirebon memastikan bahwa proses produk dan jasa yang dilakukan di luar, sesuai dengan persyaratan. IAIN Syekh Nurjati Cirebon menetapkan

pengendalian untuk diberlakukan terhadap proses, produk dan jasa yang dilakukan pihak luar, ketika:

a) Produk dan service dari pihak luar dimaksudkan untuk digabungkan dengan produk dan jasa IAIN Syekh Nurjati Cirebon sendiri.
b) Produk dan jasa disediakan langsung untuk pelanggan oleh pihak luar atas nama IAIN Syekh Nurjati Cirebon;
c) Proses atau bagian dari proses, dilakukan pihak luar sebagai hasil dari keputusan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

IAIN Syekh Nurjati Cirebon menetapkan dan memberlakukan kriteria untuk evaluasi, seleksi dan pemantauan kinerja, dan re-evaluasi pihak penyedia eksternal, berdasarkan kemampuannya untuk menyediakan proses atau produk dan jasa sesuai dengan persyaratan. IAIN Syekh Nurjati Cirebon menyimpan informasi terdokumentasi dari kegiatan ini dan tindakan lain yang diperlukan yang timbul dari hasil evaluasi.

IAIN Syekh Nurjati Cirebon mengendalikan proses pembelian dan mengendalikan pemasok sesuai dengan status produk yang dibeli, terutama barang yang digunakan untuk pelaksanaan layanan. Kriteria untuk memilih dan mengevaluasi pemasok ditetapkan. Bukti pemilihan dan evaluasi pemasok disimpan sebagai rekaman.

Bagian Logistik bertanggung jawab untuk memastikan kebutuhan material untuk pelaksanaan layanan terpenuhi dan barang yang dibeli memenuhi persyaratan yang ditentukan.

2.8.4.2. Jenis dan tingkat pengendalian

IAIN Syekh Nurjati Cirebon memastikan bahwa proses, produk dan jasa yang disediakan pihak luar tidak berakibat buruk terhadap kemampuan IAIN Syekh Nurjati Cirebon untuk secara konsisten mengirimkan produk dan jasa yang sesuai kepada pelanggannya. IAIN Syekh Nurjati Cirebon :

a) Memastikan bahwa proses yang dilakukan pihak luar tetap berada dalam kendali sistem manajemen mutunya.

b) Penentukan pengendalian, baik yang dimaksudkan untuk diberlakukan terhadap pihak luar maupun yang dimaksudkan untuk diberlakukan terhadap output yang dihasilkan.

c) Mempertimbangkan:

1) Akibat potensial dari proses, produk dan jasa yang disediakan pihak luar terhadap kemampuan IAIN Syekh Nurjati Cirebon untuk secara konsisten dapat memenuhi persyaratan pelanggan dan peraturan dan perundangan yang berlaku;
2) Efektifitas dari pengendalian yang diberlakukan terhadap pihak luar.

d) Menetapkan verifikasi atau kegiatan lain yang diperlukan untuk memastikan bahwa proses, produk dan jasa yang disediakan pihak luar memenuhi persyaratan.

IAIN Syekh Nurjati Cirebon melaksanakan inspeksi atau pemeriksaan terhadap barang yang dibeli untuk memastikan produk yang dibeli memenuhi persyaratan pembelian.

Bagian Logistik dan bagian yang terkait bertanggung jawab melaksanakan inspeksi terhadap barang yang dibeli sesuai dokumen pembelian dan syarat lain yang ditentukan.

2.8.4.3. Informasi untuk pihak penyedia eksternal

IAIN Syekh Nurjati Cirebon memastikan kecukupan dari persyaratan sebelum melakukan komunikasi dengan pihak penyedia eksternal. IAIN Syekh Nurjati Cirebon berkomunikasi dengan pihak penyedia eksternal mengenai persyaratannya untuk:

a) Proses, produk dan jasa yang disediakan;
b) Persetujuan dari:
   1) Produk dan jasa;
   2) Metode, proses dan peralatan;
   3) Pelepasan produk dan jasa;
c) Kompetensi, termasuk IAIN Syekh Nurjati Cirebon orang yang diperlukan;
d) Interaksi pihak luar dengan IAIN Syekh Nurjati Cirebon;
e) Pengendalian dan pemantauan kinerja pihak penyedia eksternal yang diberlakukan oleh IAIN Syekh Nurjati Cirebon;
f) Kegiatan verifikasi atau validasi yang dimaksudkan oleh IAIN Syekh Nurjati Cirebon atau pelanggannya, untuk dilakukan di tempat pihak penyedia eksternal.

Setiap pembelian yang dilakukan oleh IAIN Syekh Nurjati Cirebon disertai informasi tentang persyaratan pembelian, antara lain menyangkut spesifikasi produk yang dibeli, waktu pengiriman, tempat pengiriman, dan persyaratan lain yang spesifik.

Bagian Logistik bertanggung jawab melaksanakan pembelian sesuai kewenangannya, dan mencatat semua pembelian yang dilakukan. Dokumen pembelian menjadi rekaman yang dikendalikan.

2.8.5. Penetapan produksi dan jasa

2.8.5.1. Pengendalian penetapan produksi dan jasa

IAIN Syekh Nurjati Cirebon menerapkan penetapan produksi dan jasa di bawah kondisi terkendali. Kondisi terkendali meliputi, sebagaimana berlaku:

a) Ketersediaan informasi terdokumentasi yang mendefinisikan:
   1) Karakteristik produk yang dihasilkan, jasa yang disediakan atau kegiatan yang dilakukan;
   2) Hasil yang akan dicapai;

b) Ketersediaan dan penggunaan sumber daya yang sesuai untuk pemantauan dan pengukuran;

c) Penerapan kegiatan pemantauan dan pengukuran pada tahapan yang sesuai untuk memverifikasi bahwa kriteria untuk pengendalian proses atau output dan kriteria keberterimaan untuk produk dan jasa sudah terpenuhi.

d) Penggunaan infrastruktur dan lingkungan yang sesuai untuk proses pengerjaan;

e) Penunjukkan orang yang kompeten, termasuk IAIN Syekh Nurjati Cirebon yang diperlukan;

f) Validasi dan validasi ulang secara periodik terhadap kemampuan untuk mencapai hasil yang diinginkan dari proses untuk penetapan produksi dan jasa, bila output yag dihasilkan tidak bisa diverifikasi oleh pemantauan dan pengukuran selanjutnya;

g) Penerapan tindakan untuk mencegah kesalahan manusia;

h) Penerapan kegiatan pelepasan, pengiriman dan pasca pengiriman.

IAIN Syekh Nurjati Cirebon merencanakan dan melaksanakan layanan agar selalu dalam keadaan terkendali. Ketentuan yang diatur tersebut meliputi:

a) Ketersediaan informasi yang menjelaskan karakteristik produk, seperti spesifikasi produk, drawing, dll.
b) Ketersediaan instruksi kerja yang diperlukan untuk realisasi produk, sesuai dengan proses masing-masing;
c) Penggunaan peralatan yang sesuai;
d) Ketersediaan dan penggunaan peralatan pengukuran dan pengujian;
e) Pelaksanaan pengiriman produk dan pasca pengiriman.

Manajemen layanan bertanggung jawab dalam pengendalian layanan yang di tangani.

2.8.5.2. Identifikasi dan mampu telusur

IAIN Syekh Nurjati Cirebon menggunakan suatu cara untuk mengidentifikasikan output untuk memastikan kesesuaian produk dan jasa. IAIN Syekh Nurjati Cirebon mengidentifikasi status dari output berkenaan dengan persyaratan pemantauan dan pengukuran di seluruh produksi dan jasa yang ditetapkan. IAIN Syekh Nurjati Cirebon mengendalikan identifikasi unik dari output ketika mampu telusur adalah sebuah persyaratan, dan menyimpan informasi terdokumentasi yang diperlukan untuk mengaktifkan ketertelusuran. IAIN Syekh Nurjati Cirebon mengidentifikasi produk layanan yang dihasilkan melalui gambar jadi (*as built drawing*). Gambar dibuat setelah dilaksanakan pemeriksaan produk layanan dan produk layanan dinyatakan telah memenuhi persyaratan. Identifikasi juga dapat dilakukan secara fisik dengan memberi tanda pada produk layanan bila dimungkinkan. Selain itu dokumentasi foto dan laporan pelaksanaan layanan dapat dijadikan acuan untuk identifikasi produk layanan.

2.8.5.3. Properti milik pelanggan dan pihak eksternal

IAIN Syekh Nurjati Cirebon menjaga properti milik pelanggan atau pihak eksternal ketika berada di bawah pengendalian IAIN Syekh Nurjati Cirebon atau sedang digunakan oleh IAIN Syekh Nurjati Cirebon. IAIN Syekh Nurjati Cirebon mengidentifikasi, memverifikasi, melindungi dan menjaga properti pelanggan atau

pihak eksternal yang tersedia untuk digunakan atau digabungkan ke dalam produk atau jasa.

Ketika properti pelanggan atau pihak eksternal hilang, rusak atau ditemukan tidak sesuai untukdigunakan, IAIN Syekh Nurjati Cirebon melaporkan hal ini pada pelanggan atau pihak luar dan menyimpaninformasi terdokumentasi atas apa yang telah terjadi. IAIN Syekh Nurjati Cirebon menjaga dan merawat barang milik pelanggan yang digunakan untuk pelaksanaan layanan layanan seperti barang, peralatan, dan lain-lain yang disediakan oleh pelanggan.

Bagian Logistik dan bagian lain yang terkait bertanggung jawab menangani barang milik pelanggan, termasuk melaporkannya bila ditemukan hilang, rusak atau tidak layak pakai. Laporan tersebut selanjutnya menjadi rekaman yang disimpan.

2.8.5.4. Penjagaan/Pemeliharaan

IAIN Syekh Nurjati Cirebon menjaga output selama pelaksanaan produksi dan jasa, sejauh yang diperlukan untuk memastikan kesesuaian terhadap persyaratan.

IAIN Syekh Nurjati Cirebon akan menjaga dan memelihara produk layanan yang dihasilkan sebelum diserah terimakan (serah terima ke-2) kepada pelanggan. Pemeliharaan produk layanan dilaksanakan sesuai ketentuan yang termuat dalam persyaratan kontrak atau lainnya. Manajemen layanan bertanggung jawab melaksanakan kegiatan pemeliharaan dan serah terima produk layanan.

2.8.5.5. Kegiatan pasca produksi

IAIN Syekh Nurjati Cirebon memenuhi persyaratan untuk kegiatan pasca pelepasan/ pengiriman yang berkaitan dengan produk dan jasa. Dalam menentukan tingkat kegiatan pasca pengiriman yang diperlukan, IAIN Syekh Nurjati Cirebon mempertimbangkan:

a) Persyaratan peraturan perundangan;
b) Potensial konsekuensi yang tidak diinginkan berkaitan dengan produk dan jasa;
c) Sifat dasar, penggunaan dan masa berlaku yang diinginkan dari produk dan jasanya;
d) Persyaratan pelanggan;

e) Umpan balik pelanggan.

2.8.5.6. Pengendalian atas perubahan

IAIN Syekh Nurjati Cirebon meninjau dan mengendalikan perubahan atas penetapan produksi dan jasa, sejauh yang diperlukan untuk memastikan keberlanjutan kesesuaian dengan persyaratan.

IAIN Syekh Nurjati Cirebon menyimpan informasi terdokumentasi yang menggambarkan hasil dari tinjauan perubahan, personil yang berwenang atas perubahan dan tindakan yang diperlukan yang timbul dari tinjauan.

2.8.6. Pelepasan produk dan jasa

IAIN Syekh Nurjati Cirebon menerapkan pengaturan yang direncanakan, pada tahapan yang sesuai, untukmemverifikasi bahwa persyaratan produk dan jasa telah terpernuhi. Pelepasan produk dan jasa untuk pelanggan dihentikan sampai pengaturan yang direncanakan telah selesai dengan memuaskan, kecuali dinyatakan disetujui oleh otoritas yang berwenang dan sebagaimana berlaku, oleh pelanggan. IAIN Syekh Nurjati Cirebon menyimpan informasi terdokumentasi dalam pelepasan produk dan jasa. Informasi terdokumentasi termasuk:

a) Bukti dari kesesuaian dengan kriteria keberterimaan;
b) Mampu telusur kepada orang yang berwenang melepas.

2.8.7. Pengendalian output yang tidak sesuai

2.8.7.1. Pengendalian output yang tidak sesuai diidentifikasi dan dikendalikan

IAIN Syekh Nurjati Cirebon mengambil tindakan yang sesuai berdasarkan sifat dasar ketidaksesuaian dan efeknya terhadap kesesuaian produk dan jasa. Hal ini juga berlaku kepada ketidaksesuaian produk dan jasa yang terdeteksi setelah pengiriman produk, selama dan setelah penyediaan jasa. IAIN Syekh Nurjati Cirebon berurusan dengan ketidaksesuaian output dengan satu atau lebih cara berikut ini:

a) Perbaikan;
b) Pemisahan, penahanan, pengembalian atau penagguhan penyediaan produk dan jasa;

c) Memberitahukan pelanggan;
d) Memperoleh otorisasi untuk keberterimaan di bawah konsensi. Kesesuaian terhadap persyaratan diverifikasi ketika ketidaksesuaian output sudah diperbaiki.

2.8.7.2. Organisasi menyimpan informasi terdokumentasi

a) Mendeskripsikan ketidaksesuaian;
b) Mendeskripsikan tindakan yang diambil;
c) Mendeskripsikan konsensi yang diambil;
d) Mengidentifikasi otoritas yang memutuskan tindakan yang terkait dengan ketidaksesuaian.

Produk yang tidak sesuai yang ditemukan pada tahapan pelaksanaan layanan diambil tindakan untuk mengatasi kesesuaian tersebut dengan cara ;

a) Perbaikan,
b) Dikerjakan ulang.

Setelah pelaksanaan perbaikan atau pengerjaan ulang dilaksanakan pemeriksaan ulang. Bila produk layanan yang tidak sesuai tersebut diketahui setelah serah terima ke pelanggan, IAIN Syekh Nurjati Cirebon akan mengambil tindakan yang sesuai dengan persyaratan yang berlaku.

Prosedur penyimpanan informasi diberikan pada dokumen terpisah.

2.9. Evaluasi Kinerja

2.9.1. Pemantauan, pengukuran, analisa dan evaluasi

2.9.1.1. Umum

IAIN Syekh Nurjati Cirebon menetapkan:

a) Apa yang diperlukan untuk dipantau dan diukur;
b) Metode untuk melakukan pemantauan, pengukuran, analisa dan evaluasi yang diperlukan untuk memastikan hasil yang dapat dipercaya;
c) Kapan pemantauan dan pengukuran dilakukan;
d) Kapan hasil dari pemantauan dan pengukuran dianalisa dan dievaluasi.

IAIN Syekh Nurjati Cirebon mengevaluasi kinerja dan efektifitas dari sistem manajemen mutu. IAIN Syekh Nurjati Cirebon menyimpan informasi terdokumentasi yang sesuai, sebagai bukti dari hasilnya.

IAIN Syekh Nurjati Cirebon merencanakan dan melaksanakan pemantauan, pengukuran, analisa dan proses peningkatan yang dibutuhkan untuk menjamin kesesuaian sistem manajemen mutu, dan untuk peningkatan efektifitas sistem manajemen mutu yang berkesinambungan :

a) untuk kesesuaian produk layanan dilaksanakan pemantauan pelaksanaan layanan oleh manajemen layanan dan pemeriksaan mutu
b) untuk menjamin kesesuaian sistem manajemen mutu dilaksanakan Audit Internal;

Untuk peningkatan efektifitas sistem manajemen mutu, yang berkesinambungan dilaksanakan tinjauan manajemen dan tindakan perbaikan dan pencegahan. IAIN Syekh Nurjati Cirebon menetapkan metode yang sesuai untuk pemantauan proses sistem manajemen mutu dan menunjukkan kemampuan proses dalam mencapai hasil yang direncanakan. Hasil yang direncanakan ditetapkan dalam sasaran mutu di setiap fungsi/ bagian. Rekaman di masing-masing bagian menunjukkan apakah hasil tersebut tercapai atau tidak. Apabila hasil yang direncanakan tidak tercapai, dilakukan perbaikan sesuai kebutuhan, untuk menjamin kesesuaian produk.

2.9.1.2. Kepuasan Pelanggan

IAIN Syekh Nurjati Cirebon memantau persepsi pelanggan pada tingkat dimana kebutuhan dan ekspektasi mereka telah dipenuhi. IAIN Syekh Nurjati Cirebon menentukan metode untuk memperoleh, pemantauan dan peninjauan informasi. Pengukuran kepuasan pelanggan dilaksanakan pada setiap layanan sepanjang layanan berlangsung atau di akhir layanan.

Unit layanan bertanggung jawab untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan dengan cara mengirimkan kuisoner kepada pelanggan dan menganalisa data yang didapat, dan melaporkannya kepada manajemen.

2.9.1.3. Analisa dan Evaluasi

IAIN Syekh Nurjati Cirebon menganalisa dan mengevaluasi data dan informasi yang sesuai yang didapat dari pemantauan dan pengkuran. Hasil analisa digunakan untuk evaluasi:

a) Kesesuaian produk dan jasa;
b) Tingkat kepuasan pelanggan;
c) Kinerja dan efektifitas dari system manajemen mutu;
d) Jika perencanaan telah diterapkan secara efektif;
e) Efektifitas dari tindakan yang diambil untuk mengatasi risiko dan peluang;
f) Kinerja dari pihak penyedia luar;
g) Kebutuhan untuk peningkatan system manajemen mutu.

2.9.2. Internal audit

2.9.2.1. Perencanaan Audit Internal

a) sesuai dengan:
   1) persyaratan IAIN Syekh Nurjati Cirebon sendiri untuk sistem manajemen mutunya;
   2) persyaratan internasional standard ini;
b) diterapkan dan dipelihara dengan efektif.

2.9.2.2. Pelaksanaan Audit Internal

a) merencanakan, menetapkan dan memelihara program audit termasuk frekuensi, metode, tanggung jawab, perencanaan persyaratan dan pelaporan, yang mempertimbangkan kepentingan dari proses yang menjadi perhatian, perubahan yang mempengaruhi IAIN Syekh Nurjati Cirebon dan hasil dari audit sebelumnya;
b) mendefinisikan kriteria dan scope audit untuk setiap audit;
c) memilih auditor dan melaksanakan audit untuk memastikan objektifitas dan keberpihakan dari proses audit;

d) memastikan bahwa hasil audit dilaporkan kepada manajemen terkait;

e) melakukan perbaikan dan tindakan perbaikan yang sesuai tanpa penundaan/ dengan segera;

f) menyimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti dari penerapan program audit dan hasil audit.

Penjelasan review dokumen IAIN Syekh Nurjati Cirebon diberikan pada dokumen terpisah.

Audit internal dilaksanakan pada periode yang direncanakan untuk menilai :

a) Kesesuaian sistem manajemen mutu, dengan aturan yang direncanakan, persyaratan Standar ISO 9001:2015 yang telah ditetapkan oleh IAIN Syekh Nurjati Cirebon

b) Efektifitas penerapan dan pemeliharaan Sistem Manajemen Mutu

Program audit direncanakan dengan mempertimbangkan status dan kepentingan proses serta area yang diaudit maupun hasil audit sebelumnya. Kriteria, ruang lingkup, frekuensi dan metode ditentukan. Pemilihan auditor dan pelaksanaan audit dijamin objektif dan independen. Auditor tidak mengaudit pekerjaan mereka sendiri. Auditee menjamin ketepatan waktu dan tindakan yang dilakukan untuk menghilangkan ketidak sesuaian. Kegiatan tindakan lanjut meliputi verifikasi tindakan yang dilakukan dan pelaporan hasilnya.

2.9.3. Tinjauan Manajemen

2.9.3.1. Umum

Top manajemen meninjau system manajemen mutu IAIN Syekh Nurjati Cirebon, dalam interval terencana, untuk memastikan kesesuaian berkelanjutan, kecukupan, efektifitas dan kesejajaran dengan arah strategis IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

2.9.3.2. Input Tinjauan Manajemen

Manajemen review direncanakan dan dilakukan dengan mempertimbangkan:

a) status tindakan dari manajemen review sebelumnya;

b) perubahan terhadap isu eksternal dan internal yang relevan terhadap system manajemen mutu;

c) informasi terhadap kinerja dan efektifitas dari sistem manajemen mutu, termasuk indikator dalam:
   1) kepuasan pelanggan dan umpan balik dari pihak berkepentingan;
   2) Sejauh mana sasaran mutu telah terpenuhi;
   3) Kinerja proses dan kesesuaian dari produk dan jasa;
   4) Ketidaksesuaian dan tindakan perbaikan;
   5) Hasil pemantauan dan pengukuran;
   6) Hasil audit;
   7) Kinerja pihak penyedia eksternal;
d) Kecukupan sumber daya;
e) Efektifitas tindakan yang diambil untuk mengatasi risiko dan peluang (lihat 6.1);
f) Peluang untuk peningkatan.

2.9.3.3. Output Tinjauan Manajemen

Output manajemen review termasuk keputusan dan tindakan untuk:

a) Peluang untuk peningkatan;
b) Adanya kebutuhan untuk perubahan terhadap sistem manajemen mutu;
c) Sumber daya yang dibutuhkan.

IAIN Syekh Nurjati Cirebon menyimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti dari hasil tinjauan manajemen.

Output tinjauan manajemen diberikan pada dokumen terpisah.

2.10. Peningkatan

2.10.1. Umum

IAIN Syekh Nurjati Cirebon menetapkan dan memilih peluang untuk peningkatan dan menerapkan tindakan yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan pelanggan dan meningkatkatkan kepuasan Pelanggan.

Hal ini termasuk:

a) Meningkatkan produk dan jasa untuk memenuhi persyaratan dan memenuhi kebutuhan dan ekspektasi yang akan datang.
b) Memperbaiki, mencegah dan mengurangi efek yang tidak diinginkan;

c) Meningkatkan kinerja dan efektifitas dari sistem manajemen mutu.

2.10.2. Ketidaksesuaian dan tindakan perbaikan

2.10.2.1. Ketika ketidaksesuaian timbul, berasal dari keluhan

a) menanggapi ketidaksesuaian dan, sesuai dengan yang berlaku:
   1) mengambil tindakan untuk mengendalikandan memperbaikinya;
   2) mengatasi akibatnya;

b) Mengevaluasi kebutuhan untuk tindakan menghilangkan penyebab dari ketidaksesuaian, dengan maksud supaya tidak akan muncul lagi di manapun, dengan:
   1) Meninjau dan menganalisa ketidaksesuaian;
   2) Menetapkan penyebab ketidaksesuaian;
   3) Menetapkan jika ketidaksesuaian serupa muncul atau potensial akan muncul;

c) Menerapkan tindakan yang diperlukan;

d) Meninjau efektifitas dari tindakan yang diambil;

e) Memperbaharui risiko dan peluang yang ditentukan selama perencanaan, bila diperlukan;

f) Membuat perubahan terhadap system manajemen mutu jika diperlukan. Tindakan perbaikan sesuai terhadap akibat dari ketidaksesuaian yang ditemukan.

2.10.2.2. Organisasi menyimpan informasi terdokumentasi

a) sifat ketidaksesuaian dan tindakan yang diambil selanjutnya;

b) hasil dari tindakan perbaikan.

2.10.3. Peningkatan berkelanjutan

IAIN Syekh Nurjati Cirebon terus menerus melakukan peningkatan yang sesuai, kecukupan dan efektifitas dari sistem manajemen mutu. IAIN Syekh Nurjati Cirebon mempertimbangkan hasil analisa dan evaluasi dan output dari tinjauan manajemen, untuk menentukan jika ada kebutuhan dan peluang yang diatasi sebagai bagian dari peningkatan berkelanjutan. IAIN Syekh Nurjati Cirebon secara berkesinambungan meningkatkan efektifitas sistem manajemen mutu melalui penggunaan kebijakan mutu,

sasaran mutu, hasil audit, analisa data, tindakan perbaikan dan pencegahan, dan tinjauan manajemen.

BAB III
LUAS LINGKUP MANUAL SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL

3. 1. Ruang Lingkup Manual Mutu SPMI

3.1.1 Tujuan Manual

Manual ini bertujuan untuk memberikan acuan dalam menetapkan, melaksanakan, mengevaluasi, mengendalikan dan meningkatkan standar dalam semua aspek kegiatan Tridharma IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

3.1.2 Lingkup Manual

Manual ini berlaku:

1. ketika sebuah standard dalam aspek tridharma harus Ketika sebuah standard kompetensi lulusan pertama kali hendak dirancang, dirumuskan, dan ditetapkan;
2. ketika standard dalam aspek tridharma harus dilaksanakan dalam kegiatan penyelenggaraan pendidikan oleh semua unit kerja pada semua tingkat;
3. ketika pelaksanaan isi standard dalam aspek tridharma memerlukan pemantauan atau pengawasan, pengecekan atau pemeriksaan, dan evaluasi secara rutin dan terus menerus;
4. Untuk memonitoring dan mendorong ketercapaian standar mutu tertentu di lingkungan IAIN Syekh Nurjati Cirebon
5. ketika pelaksanaan isi standar dalam satu siklus berakhir dan standar tersebut ditingkatkan mutunya;
6. ketika sebuah kegiatan akademik atau kegiatan lainnya belum terbentuk standarnya dan akan disusun standar atau prosedur pencapaiannya;
7. untuk semua turunan Standard dari semua aspek tridharma dalam Sistem Penjaminan Mutu Internal IAIN Sykeh Nurjati Cirebon

3.1.3 Istilah dan Definisi

1. Merancang standard adalah menggunakan pola pikir untuk menghasilkan standard tentang hal yang dibutuhkan dalam Sistem Penjaminan Mutu Internal IAIN Syekh Nurjati Cirebon (SPMI-IAIN SNJ CRB) untuk disyahkan dan ditindak lanjuti.
2. Merumuskan standard adalah menulis isi setiap standard ke dalam bentuk pernyataan lengkap dan utuh dengan menggunakan rumus A (Audience), B (Behaviour), C (Competence), dan D (Degree).
   a. Audience adalah subyek yang harus melakukan sesuatu; atau pihak yang melaksanakan dan mencapai isi standard;
   b. Behaviour adalah apa yang harus dilakukan, diukur/dicapai/dibuktikan;
   c. Competence adalah kompetensi/kemampuan/spesifikasi/target/kriteria yang harus dicapai;
   d. Degree adalah tingkat/periode/frekuensi/waktu.
3. Menetapkan standard adalah tindakan berupa persetujuan dan pengesahan standard sehingga standard dinyatakan berlaku.
4. Studi Pelacakan adalah studi untuk mendapatkan data yang diperlukan dari pemangku kepentingan internal dan/atau eksternal sebagai bahan acuan untuk menentukan/membuat draf standar.
5. Uji Publik merupakan proses pengujian atau sosialisasi kepada pemangku kepentingan internal dan/atau eksternal dari draf standar sebelum ditetapkan sebagai standar.
6. Melaksanakan standard adalah aktivitas atau kegiatan yang harus dipatuhi/dilaksanakan untuk mencapai ukuran, spesifikasi, patokan minimal sebagaimana dinyatakan dalam standar.
7. Standar Operasional Prosedur (SoP) adalah uraian tentang urutan langkah dalam mencapai standar tertentu yang dinyatakan atau ditulis secara sistematis, kronologis, logi dan koheren dan disyahkan.
8. Instruksi Kerja atau IK adalah rincian daftar tugas yang mesti dilaksanakan oleh penerima tugas.

9. Formulir atau Borang adalah instrument tertulis yang berupa checklist, template yang harus diisi oleh penerima formulir atau boring yang berfungsi sebagai pelengkap dokumen mutu.
10. Sivitas akademika berdasarkan Peraturan Pemerintah no.30/1990 adalah satuan yang terdiri atas dosen dan mahasiswa perguruan tinggi
11. Pemantauan atau monitoring adalah kegiatan mengamati suatu proses atau suatu aktivitas untuk mengetahui apakah proses atau kegiatan tersebut berjalan sesuai dengan apa yang diharuskan dalam isi standard dan prosedurnya.
12. Audit Mutu Internal adalah mengecek atau mengaudit secara detail semua aspek dari penyelenggaraan akademik yang dilakukan secara berkala, untuk mengevaluasi apakah semua aspek penyelenggaraan akademik telah sesuai dengan isi standard dan prosedur yang ada pada semua unit kerja
13. Auditor adalah orang yang memiliki kualifikasi untuk melaksanakan audit dan disyahkan oleh rector.
14. Pengendalian mutu standar adalah upaya atau tindakan korektif untuk menjamin proses kegiatan agar tercapai standar yang ada.
15. Evaluasi standar adalah tindakan menilai isi standar berdasarkan pada : a) hasil pelaksanaan prosedur dan isi standar pada waktu sebelumnya, b) perkembangan situasi dan kondisi Institut dan atau pemangku kepentingan (stakeholders)
16. Siklus standar adalah durasi atau masa berlakunya suatu standar sesuai dengan aspek yang diatur didalamnya.
17. Peningkatan mutu standar adalah upaya untuk mengevaluasi dan memperbaiki mutu dari prosedur dan isi standar secara periodic dan berkelanjutan

3. 2. Prosedur, Kualifikasi Petugas/Pejabat, Catatan dan Referensi Manual SPMI

3.2. 1. Prosedur Penetapan Standar SPMI

Penyusunan tiap standar perlu mengikuti suatu mekanisme penetapan dan pemenuhan standar yang bersifat khusus sesuai jenis standar. Namun demikian, secara umum, penetapan dan pemenuhan standar mutu harus dilakukan mengikuti mekanisme yang akan diuraikan berikut ini.

1. Standar mutu yang disusun harus mengacu pada Visi, Misi dan Tujuan IAIN Syekh Nurjati serta dirumuskan dengan mempertimbangkan kondisi dan kemampuan unit kerja.
2. Standar mutu disusun dan ditetapkan secara berjenjang, mulai dari tingkat institut, fakultas/program pascasarjana, jurusan/program studi, lab/bagian, dan seterusnya sesuai kebutuhan.
3. Tiap jenjang unit kerja yang akan menetapkan standar perlu melakukan kajian peraturan dan perundang-undangan yang berlaku terkait dengan standar yang akan disusun.
4. Dasar perumusan standar dapat berupa peraturan perundang-undangan terkait, hasil evaluasi diri tentang kinerja yang sedang berjalan, masukan dari stakeholders, hasil benchmarking, dan atau hasil studi pelacakan (tracer study).
5. Standar yang akan ditetapkan oleh suatu unit kerja tidak boleh bertentangan dengan standar mutu sejenis atau yang terkait yang telah ditetapkan oleh unit kerja pada jenjang di atasnya.
6. Unit kerja yang akan menetapkan standar perlu melakukan evaluasi diri terkait dengan standar yang akan disusun dan ditetapkan.
7. Unit kerja membentuk tim sesuai dengan jenis standar yang akan disusun beranggota antara lain unsur pemimpin unit kerja, unsur dosen, tenaga kependidikan. Jika diperlukan, tim juga dapat menyertakan stakeholders eksternal, yang disetujui oleh pemimpin unit kerja penyusun standar.
8. Tim melakukan analisis kebutuhan standar untuk menentukan ruang lingkup, jenis dan kriteria standar. Analisis kebutuhan juga dapat dilakukan berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi kinerja pada siklus penjaminan mutu sebelumnya.
9. Sebelum ditetapkan, standar perlu disosialisasikan untuk mendapat umpan balik dan diuji peluang implementabilitasnya sehingga benar-benar dapat digunakan sebagai acuan dalam implementasi SPM.
10. Standar mutu perlu disahkan oleh pemimpin unit kerja dan pemimpin unit kerja pada jenjang di atasnya, kecuali standar pada tingkat institut dan fakultas.
11. Standar pada tingkat Fakultas disahkan oleh pemimpin fakultas setelah mendapat persetujuan Senat Fakultas.

12. Standar pada tingkat institut disahkan oleh pimpinan IAIN Syekh Nurjati Cirebon setelah mendapat persetujuan Senat Institut.
13. Setelah disahkan, standar harus disosialisasikan dan dipublikasikan secara terbuka kepada pihak-pihak yang berkepentingan.
14. Perumusan standar harus mengikuti kaidah ABCD (*Audience*, *Behaviour*, *Competence*, dan *Degree*) yang berarti:

    Audience: menyebutkan siapa pelaku atau pengelola standar, siapa yang bertanggungjawab/ditugasi dalam pencapaian standar tersebut

    Behaviour: menjelaskan kondisi/keadaan, tindakan, perilaku yang bersifat "should be" yang harus selalu dapat diukur

    Competence: menjelaskan target/sasaran/tugas/materi/objekdalam perilaku (behaviour) yang telah dirumuskan

    Degree: menetapkan waktu/periode yang harus dicapai untuk mencapai atau melakukan tindakan/perilaku pada standar tersebut Jika standar dinyatakan dalam struktur kalimat lengkap, A adalah subjek, B berada pada predikat, C menempati posisi objek dan D adalah keterangan.

    Adapun, Rincian untuk manual penetapan setiap standar dimuat terpisah dari dokumen ini.

3.2. 2. Manual Pelaksanaan Standar SPMI IAIN Syekh Nurjati Cirebon

Dalam upaya pelaksanaan dan pemenuhan standar yang telah ditetapkan, tiap unit kerja yang telah menetapkan standar mutu perlu melaksanakan mekanisme sebagai berikut.

1. Tiap unit kerja perlu menyusun kebijakan yang terstruktur agar mampu menjalankan fungsi dan tugasnya untuk melaksanakan berbagai program dan kegiatan dalam rangka mencapai standar yang telah ditetapkan.
2. Kebijakan yang disusun untuk keperluan tersebut harus sejalan dan sesuai dengan kebijakan terkait yang telah ditetapkan oleh unit kerja pada jenjang di atasnya.
3. Tiap pemimpin unit kerja berkomitmen dan secara konsisten mengacu pada pencapain standar-standar yang telah ditetapkan dalam perencanaan dan pelaksanaan program dan kegiatan di unit kerjanya.

4. Dalam pelaksanaan tugas dan fungsi tiap unit kerja, pemimpin unit kerja perlu memastikan efektivitas pelaksanaan pemantauan dan evaluasi untuk menjamin pencapaian standar-standar kinerja dan standar mutu yang ditetapkan.
5. Hasil pemantauan dan evaluasi kinerja dianalisis dan ditindaklanjuti secara sistematis untuk mengupayakan perbaikan dan peningkatan mutu secara berkelanjutan.
6. Keseluruhan tindakan pemenuhan standar harus didokumentasikan secara efektif, efisien dan sistematis.

Adapun, Rincian untuk manual pelaksanaan setiap standar dimuat terpisah dari dokumen ini.

3.2. 3. Manual Evaluasi (Pelaksanaan) Standar SPMI IAIN Syekh Nurjati Cirebon

Evaluasi pelaksanaan dilakukan untuk mengevaluasi arah SPMI. Evaluasi Kebijakan SPMI harus dilaksanakan secara keseluruhan, tiap empat tahun sekali. Sementara itu, evaluasi implementasi SPMI dilakukan tiap semester untuk akademik dan tiap tahun untuk non akademik, baik dalam bentuk laporan BKD, SIMAK, SIMPEG, SIMKEU maupun dalam bentuk lain yang disepakati. Evaluasi kesesuaian mutu, baik standar maupun prosedur, dilakukan melalui pelaksanaan audit mutu dan Evaluasi Diri untuk mengukur gap mutu. Evaluasi dalam satu siklus mencakup tujuh komponen berikut.

1. Kebijakan SPMI, merupakan aspek yang dievaluasi secara mendasar tentang arah dan sasaran mutu dalam Kebijakan SPMI. Kebijakan SPMI dipengaruhi oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku, perkembangan visi, misi serta pencapaian Renstra IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Manual Mutu, berupa dokumen yang menjabarkan pengorganisasian dan prosedur pelaksanaan pada tingkat institut, fakultas, jurusan/bagian dan program studi, termasuk di dalamnya adalah pejabat/personalia untuk melaksanakan prosedur tersebut.
3. Standar SPMI, berupa dokumen mutu yang harus dapat diukur atau dinilai, dan merupakan hasil kesepakatan bersama. Standar mutu, baik akademik maupun manajemen, yang ditetapkan merupakan acuan target dalam penyelenggaraan proses

dan pelaksanaan kegiatan-kegiatan akademik dan manajemen. Standar mutu bukan merupakan upaya untuk menyeragamkan keluaran/output. Keberadaan standar mutu lebih diharapkan menjadi dorongan untuk meraih kinerja (performance) terbaik dari tiap individu, unit kerja, dan Unsri secara keseluruhan. Standar Mutu Akademik dan Standar Mutu Manajemen mencakup standar masukan (input), proses, dan keluaran (output) dan dapat bersifat kuantitatif maupun kualitatif.

4. Pemantauan dan Audit Mutu Internal, meliputi audit kepatuhan yang secara internal dilakukan oleh tingkat institut dan tingkat fakultas untuk unit-unit di bawahnya dilakukan oleh unit tingkat di atasnya ataupun unit terkait.
5. Evaluasi Diri, dilakukan oleh unit pelaksana akademik (fakultas, jurusan/bagian dan program studi).
6. Rumusan Koreksi atau Rekomendasi Tindakan Perbaikan, didasarkan pada temuan hasil kegiatan monitoring dan Audit Mutu Internal.
7. Implementasi program dan kegiatan untuk Peningkatan Mutu Berkelanjutan (Continuous Quality Improvement) di semua jenjang unit pelaksanaan akademik. Tahap pemantauan dan evaluasi ketercapaian standar salah satunya dicapai melalui pelaksanaan audit mutu internal.

Audit mutu internal harus dilakukan untuk memastikan bahwa pelaksanaan program dan kegiatan di IAIN Syekh Nurjati Cirebonberjalan sesuai dengan rencana, dengan prosedur yang benar, dan mengarah pada pencapaian standar yang telah ditentukan. Mekanisme audit internal yang perlu diperhatikan dalam rangka implementasi SPM adalah sebagai berikut.

1. Audit internal dapat dilakukan pada aspek akademik maupun non akademik.Audit mutu internal (AMI) terkait dengan kegiatan akademik dan Audit non akademik oleh Satuan Pengawas Internal. Audit Mutu Internal (AMI) merupakan audit yang wajib dilaksanakan pada semua program studi, fakultas, dan penyenggara program pendidikan lainnya.
2. Audit internal non akademik dilaksanakan sesuai kebutuhan manajemen, sedikitnya satu tahun sekali.
3. Khusus AMI, harus diselenggarakan minimal satu kali dalam satu tahun oleh institut.

4. Cakupan Audit Mutu Internal ditetapkan berdasarkan hasil audit sebelumnya dan hasil evaluasi diri, atau atas keperluan tertentu.
5. Dekan/Direktur PPS dapat mengajukan permohonan audit mutu internal kepada pemimpin IAIN Syekh Nurjati Cirebonapabila diperlukan.
6. IAIN Syekh Nurjati Cirebon harus melakukan audit kepada seluruh unit kerja sedikitnya satu kali dalam satu tahun.
7. Hanya personal yang telah mendapat kewenangan audit yang dapat melakukan audit atas koordinasi LPM atau Tim Gugus Kendali Mutu Fakultas. Kewenangan ini dinyatakan dalam bentuk Sertifikat Auditor yang diterbitkan oleh Rektor.
8. Hasil dan rekomendasi audit mutu internal harus ditindaklanjuti oleh pemimpin unit kerja dan tindak lanjut rekomendasi yang dilakukan dilaporkan kepada pemimpin unit kerja pada jenjang di atasnya.
9. Laporan audit internal harus dapat diakses oleh pemimpin unit kerja yang diaudit serta pemimpin unit kerja pada jenjang di atasnya.
10. Institut, Fakultas/PPS, dan pemimpin Lembaga Penelitian dan Lembaga Pengabdian Kepada masyarakat perlu menyusun mekanisme yang efektif untuk menyampaikan hasil audit internal kepada pihak yang berkepentingan, termasuk para pengelola program studi/jurusan,dosen dan senat institut/fakultas.
11. Mekanisme rinci pelaksanaan audit mutu harus diuraikan pada Standar Prosedur Operasional Audit Mutu Internal. Hasil audit mutu internal dapat berupa:
    a. Pelaksanaan standar mencapai standar dikti yang telah ditetapkan
    b. Pelaksanaan standar melampaui standar dikti yang telah ditetapkan
    c. Pelaksanaan standar belum mencapai standar dikti yang telah ditetapkan
    d. Pelaksanaan standar menyimpang standar dikti yang telah ditetapkan

    Hasil audit mutu internal yang didapat, selanjutnya Institusi harus melakukan tindakan pengendalian (pelaksanaan) standar SPMI.

Adapun, Rincian untuk manual evaluasi pelaksanaan setiap standar dimuat terpisah dari dokumen ini.

3.2. 4. Manual Pengendalian (Pelaksanaan) Standar SPMI IAIN Syekh Nurjati Cirebon

Pengendalian standar dilaksanakan dengan prinsip umum yaitu untuk memastikan bahwa pelaksanaan program dan kegiatan di IAIN Syekh Nurjati Cirebon berpedoman pada pencapaian standar dan dengan mengikuti prosedur yang disepakati.Perubahan standar hanya dapat dilakukan melalui mekanisme yang telah ditetapkan dalam Penyusunan dan Penetapan Standar.Kemudian, untuk mengendalikan standar, semua unit yang ada di lingkungan IAIN Syekh Nurjati Cirebon perlu menetapkan secara sah standar-standar yang diberlakukan. Dalam Pelaksanaan Standar, tahap pemantauan dan evaluasi penerapan standar merupakan tahap penting yang menjadi bagian dari aspek Pengendalian Standar.Selain memantau dan mengevaluasi kesesuaian pelaksanaan standar, pemimpin unit dapat menggunakan hasil pemantauan dan evaluasi tersebut untuk mengendalikan standar yang telah ditetapkan. Tahap ini mencakup tiga hal yaitu: a) pemantauan, evaluasi pelaksanaan dan pengukuran ketercapaian standar; b) upaya perbaikan, serta c) pengembangan dan peningkatan standar.

Ketiga hal ini bersifat siklus (Gambar 1) dan dilakukan secara berkesinambungan dan konsisten.Siklus-siklus ini pada akhirnya akan mewujudkan konsep Kaizen (perbaikan dan peningkatan berkelanjutan).

Gambar 1. Siklus Pengendalian dan Peningkatan Standar Mutu

Adapun, rincian untuk manual pengendalian setiap standar dimuat terpisah dari dokumen ini.

3.2. 5. Manual Peningkatan Standar SPMI IAIN Syekh Nurjati Cirebon

Implementasi penjaminan mutu dilakukan secara siklus dengan tahap: a) penetapan Manual Mutu, b) penetapan Standar Mutu, c) pemantauan dan audit mutu internal, d) pelaksanaan Evaluasi Diri secara sistematis dan berkala, e) penyusunan Rekomendasi

Tindakan Perbaikan (Rumusan Koreksi), dan f) pelaksanaan program dan kegiatan untuk peningkatan mutu secara berkelanjutan.

Pencapaian Standar Mutu yang telah ditetapkan melalui penerapan SPMI didasarkan pada dua prinsip utama: peningkatan/perbaikan proses yang berkesinambungan (continuous improvement) dan peningkatan standar mutu yang berkelanjutan (sustainable quality). Penerapan prinsip continuous improvement melalui mekanisme PPEPP, sedangkan prinsip sustainable quality dilaksanakan melalui mekanisme siklus Kendali. Penerapan PPEPP secara konsisten akan mewujudkan Kaizen (perbaikan terus-menerus) pada mutu pendidikan tinggi. Peningkatan mutu secara berkelanjutan dilaksanakan melalui siklus PPEPP yang berulangkali dan juga berkelanjutan.

Adapun, Rincian untuk manual pengendalian setiap standar dimuat terpisah dari dokumen ini.

3.2. 6. Rincian tentang hal yang harus dikerjakan

Hal-hal yang harus dikerjakan diatur dalam Standard Operational Procedures (SOP) untuk setiap unit kerja. SOP mengatur tentang bagaimana mengerjakan setiap standar mutu dan sasaran mutu sesuai dengan lingkup wewenang dan tugasnya masing-masing.

3.2. 7. Pihak yang bertanggungjawab disesuaikan dengan PPEPP

A. Tingkat Institut

1. Organisasi penjaminan mutu akademik di tingkat institut terdiri atas Senat Akademik (SA), Pimpinan institut dan Lembaga Penjaminan Mutu (LPM)
2. Senat Akademik (SA) adalah badan normatif tertinggi di bidang akademik. SA beranggotakan antara lain: Rektor, Wakil Rektor, Dekan, Ketua Lembaga, dan perwakilan fakultas. Tugas SA antara lain:
   a. menyusun Kebijakan Akademik, mengesahkan gelar, serta peraturan-peraturan program diploma;
   b. menyusun kebijakan penilaian prestasi dan etika akademik, kecakapan, serta integritas kepribadian sivitas akademika;
   c. merumuskan norma dan tolok ukur penyelenggaraan institut;
   d. memberi masukan kepada Majelis Wali Amanat (MWA) berdasarkan penilaiannya atas kinerja pimpinan institut dalam masalah akademik;

e. merumuskan peraturan pelaksanaan kebebasan akademik, kebebasan mimbar akademik, dan otonomi keilmuan;
f. memberi masukan kepada Pimpinan Institut dalam penyusunan rencana strategis serta rencana kerja dan anggaran;
g. melaksanakan pengawasan mutu akademik dalam penyelenggaraan Institut:
h. merumuskan tata tertib kehidupan kampus.

3. Pimpinan Institut adalah Rektor yang dibantu oleh para Wakil Rektor. Pimpinan Institut bertanggung jawab atas penyelenggaraan pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat. Rektor menetapkan peraturan, kaidah, dan tolok ukur penyelenggaraan kegiatan akademik secara umum. Rektor mengangkat pimpinan fakultas dan pimpinan unit-unit yang berada dibawahnya. Atas persetujuan SA, Pimpinan Institut dapat mendirikan, membubarkan, dan/atau menggabungkan fakultas-fakultas yang mengelola dan melaksanakan satu atau lebih program studi yang dapat tersusun atas jurusan/bagian, dan unit-unit pelaksana akademik lainnya.
4. Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga bertanggungjawab atas penyelenggaraan pendidikan, peningkatan mutu akademik, dan penyelenggaraan jaminan mutu akademik. Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga menyusun Kebijakan Rektor yang berhubungan dengan proses pembelajaran. Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga menformulasikan prosedur yang tepat dalam pemantauan dan penilaian terhadap efektivitas penyelenggaraan kegiatan akademik serta pelaksanaan sistem penjaminan mutu. Dalam melaksanakan penjaminan mutu akademik Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga didukung oleh LembagaPenjaminan Mutu (LPM) yang dibentuk dengan SK Rektor.
5. Lingkup kerja LPM mencakup semua program studi, strata pendidikan (diploma, sarjana dan pascasarjana), serta pengelola program studi (fakultas, jurusan/bagian). LPM bertugas untuk:
   a. merencanakan dan melaksanakan sistem penjaminan mutu akademik secara keseluruhan di IAIN Syekh Nurjati Cirebon;

b. membuat perangkat yang diperlukan dalam rangka pelaksanaan sistem penjaminan mutu akademik;
c. memonitor pelaksanaan sistem penjaminan mutu akademik;
d. melakukan audit dan evaluasi pelaksanaan sistem penjaminan mutu akademik;
e. melaporkan secara berkala pelaksanaan sistem penjaminan mutu akademik di IAIN AMBON.

6. Lembaga Penjaminan Mutu melaksanakan fungsi pelayanan dalam bidang:
   a. training, konsultasi, pendampingan dan kerjasama di bidangpenjaminan mutu akademik;
   b. pengembangan sistem informasi penjaminan mutu akademik;
   c. pengembangan dan pelaksanaan sistem penjaminan mutu akademik yang sesuai dengan keadaan sosial-budaya kampusIAIN Syekh Nurjati Cirebon;
   d. pengembangan dan pelaksanaan audit mutu akademik internal di IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
7. Ketua LPM bertanggung jawab dalam menyiapkan dan menyusun manual mutu akademik dan manual prosedur yang sesuai dengan kebijakan akademik, standar akademik, peraturan yang berlaku, serta selaras dengan keadaan sosial-budaya kampus IAIN Syekh Nurjati Cirebon
8. LPM bertanggung jawab atas terlaksananya audit mutu akademik yang memeriksa kepatuhan pelaksanaan akademik dengan Standar Akademik, Manual Mutu Akademik dan Manual Prosedur.

B. Tingkat Fakultas

1. Organisasi jaminan mutu akademik di tingkat fakultas terdiri atas Senat Fakultas, Dekan dan Wakil Dekan Bidang Akademik.
2. Senat Fakultas (SF) merupakan badan normatif tertinggi di lingkungan fakultas yang memiliki wewenang untuk menjabarkan kebijakan dan peraturan Institut untuk fakultas. SF terdiri atas guru besar, guru besar luar biasa, Dekan dan para Wakil Dekan, Ketua Jurusan/Kepala Bagian/Ketua Program Studi, dan dosen yangmemenuhi persyaratan. Tugas SF adalah:
   a. merumuskan rencana dan kebijakan akademik fakultas;

b. melakukan penilaian prestasi dan etika akademik, kecakapan, serta integritas kepribadian dosen di lingkungan fakultas;
c. merumuskan norma dan tolok ukur bagi pelaksanaan penyelenggaraan fakultas, dan menilai pelaksanaan tugas Pimpinan Fakultas;
d. memberikan pendapat dan saran untuk kelancaran pengelolaan fakultas.

3. Dekan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat, serta pembinaan tenaga akademik, tenaga administrasi, dan mahasiswa. Dekan bertanggung jawab atas terjaminnya mutu akademik di fakultas. Dalam mengemban tanggungjawab akademik, Dekan dibantu oleh Wakil Dekan Bidang Akademik.
4. Wakil Dekan Bidang Akademik, bertanggung jawab atas tersusunnya:
   a. Standar Akademik Fakultas,
   b. Manual Mutu Akademik Fakultas, dan
   c. Manual Prosedur Mutu Akademik Fakultas yang selaras dengan Standar Akademik, Manual Mutu Akademik, dan Manual Prosedur di tingkat Institut.
5. Wakil Dekan Bidang Akademik bertugas untuk melaksanakan kegiatan penjaminan mutu akademik di tingkat fakultas. Dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh Tim Gugus kendali Mutu (TGKM) Fakultas/non fakultas.
6. Tiap fakultas memiliki Tim Gugus kendali Mutu (TGKM) Fakultas yang dibentuk dengan SK Rektor. Tugas-tugas gugus tersebut adalah membantu Wakil Dekan Bidang Akademik dalam pengembangan sistem penjaminan mutu akademik yang mencakup antara lain:
   a. penjabaran Standar Akademik ke dalam Standar Akademik Fakultas;
   b. penjabaran Manual Mutu Akademik Institut ke dalam Manual Mutu Fakultas;
   c. sosialisasi sistem penjaminan mutu ke semua sivitas akademika di fakultas yang bersangkutan;
   d. pelatihan dan konsultasi kepada sivitas akademika fakultas tentang pelaksanaan penjaminan mutu.

   Dalam melaksanakan tugasnya Pengendali Sistem Mutu Fakultas/non Fakultas melakukan konsultasi dan koordinasi di tingkat fakultas.

7. Dekan menerima laporan audit mutu dari PSMF tingkat fakultas. Dekan melakukan koordinasi tindaklanjut temuan monitoring dan evaluasi serta audit, membuat keputusan dalam batas kewenangannya, serta memobilisasi sumberdaya di fakultas untuk melaksanakan keputusan tersebut.
8. Setiap tahun Senat Fakultas menerima laporan evaluasi diri serta laporan audit mutu akademik internal dari dekan. Senat Fakultas akan mempelajari kedua laporan tersebut dan menentukan kebijakan dan peraturan baru di tingkat fakultas untuk peningkatan mutu pendidikan.
9. Organisasi penjaminan mutu akademik pada Pascasarjana disusun secara khusus.

C. Tingkat Jurusan/Bagian/Program Studi

1. Ketua Jurusan/Kepala Bagian/Ketua Program Studi bertanggung jawab atas tersusunnya:
   a. Spesifikasi Program Studi (SP)
   b. Manual Prosedur (MP) dan
   c. Instruksi Kerja (IK)

   yang sesuai dengan Standar Akademik, Manual Mutu, dan Manual Prosedur Tingkat Fakultas.
2. Ketua Program Studi bertanggung jawab atas terlaksananya:
   a. proses pembelajaran yang bermutu sesuai dengan SP, MP, IK;
   b. evaluasi pelaksanaan proses pembelajaran;
   c. evaluasi hasil proses pembelajaran;
   d. tindakan perbaikan proses pembelajaran;
   e. penyempurnaan SP, MP, dan IK secara berkelanjutan.

   Dalam melaksanakan tanggungjawab tersebut Ketua Program Studi dibantu oleh Tim Gugus Mutu (TGM).

3.2. 8. Uraian tentang bagaimana dan bilamana Pekerjaan itu harus dilaksanakan

Cakupan penjaminan mutu terdiri atas Penjaminan Mutu Akademik dan Manajemen Tata Pamong. Ruang lingkup Penjaminan Mutu Akademik adalah Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu Pendidikan, Penelitian, dan Pengabdian pada Masyarakat, sedangkan ruang lingkup penjaminan mutu manajemen dan administrasi adalah: 1) Tata

Pamong (governance); 2) pengelolaan, 3. SDM (dosen dan tenaga kependidikan), 4. prasarana dan sarana, 5. Pembiayaan. Pemenuhan standar, prosedur dan pelaksanaan pengawasan yang menuju pada peningkatan mutu dan kepatuhan pada standar-standar yang telah ditetapkan merupakan kegiatan inti dari sistem penjaminan mutu. Ruang lingkup ini merupakan lingkaran tertutup yang mengarah pada pencapaian keunggulan IAIN Syekh Nurjati Cirebon. Penerapan/implementasi Sistem Penjaminan Mutu di IAIN Syekh Nurjati Cirebon terdiri dari aspek mutu akademik dan aspek mutu pengelolaan termasuk administrasi.

Implementasi sistem penjaminan mutu ini mengacu kepada Kebijakan Mutu dan Standar Mutu IAIN Syekh Nurjati Cirebon. Implementasi Sistem Penjaminan Mutu (SPM) di IAIN Syekh Nurjati Cirebon mengikuti tahapan dalam kerangka kerja. Fokus dan prioritas implementasi Sistem Penjaminan Mutu IAIN Syekh Nurjati Cirebon adalah SPM Akademik, dalam hal ini pengelolaan dan penyelenggaraan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Namun demikian, sistem penjaminan mutu untuk aspek pengelolaan dan administrasi tetap dianggap penting mengingat aspek ini berperan penting untuk mewujudkan *Good University Governance* sebagai prasyarat penyelenggaraan Tri Dharma Perguruan Tinggi yang berkualitas. Model Manajemen Pelaksanaan SPMI IAIN Syekh Nurjati Cirebon dirancang, dilaksanakan, dan ditingkatkan mutunya berkelanjutan dengan berdasarkan pada model PPEPP. Dengan model ini, maka IAIN Syekh Nurjati Cirebon akan menetapkan terlebih dahulu tujuan yang ingin dicapai melalui strategi dan serangkaian aktivitas yang tepat. Kemudian, terhadap pencapaian tujuan melalui strategi dan aktivitas tersebut akan selalu dimonitor secara berkala, dievaluasi, dan dikembangkan ke arah yang lebih baik secara berkelanjutan.

Melaksanakan SPMI dengan model manajemen PPEPP juga mengharuskan setiap unit dalam Institut bersikap terbuka, kooperatif, dan siap untuk diaudit atau diperiksa oleh tim auditor internal yang telah mendapat pelatihan khusus tentang audit SPMI. Audit yang dilakukan setiap akhir tahun akademik akan direkam dan dilaporkan kepada pimpinan unit dan institut, untuk kemudian diambil tindakan tertentu berdasarkan hasil temuan dan rekomendasi dari tim auditor. Semua proses di atas dimaksudkan untuk menjamin bahwa setiap kegiatan penyelenggaraan pendidikan tinggi pada institut terjamin mutunya, dan bahwa SPMI institut pun juga selalu dievaluasi untuk

menemukan kekuatan dan kelemahannya sehingga dapat dilakukan perubahan ke arah perbaikan secara berkelanjutan. Hasil pelaksanaan SPMI dengan basis model manajemen PPEPP adalah kesiapan semua program studi dalam institut untuk mengikuti proses akreditasi atau penjaminan mutu eksternal baik oleh BAN- PT ataupun lembaga akreditasi asing yang kredibel.

3.3 Jenis Manual Mutu IAIN Syekh Nurjati Cirebon

Dalam rangka melaksanakan SPMI IAIN Syekh Nurjati Cirebon, dan untuk menjamin proses pendidikan dan pembelajaran yang bermutu dalam rangka mencapai visi, misi dan tujuan institut, maka perlu dirancang, dirumuskan, dan ditetapkan standar yang akan ditetapkan. Manual-manual yang disusun meliputi manual penetapan, manual pelaksanaan, manual evaluasi, manual pengendalian dan manual peningkatan. Berkaitan dengan itu beberapa manual dalam pendidikan dan pengajaran ditetapkan sebagai berikut;

1. **Manual standar kompetensi lulusan**
2. **Manual standar Isi**
3. **Manual standar Proses**
4. **Manual standar Penilaian**
5. **Manual standar dosen dan tenaga kependidikan**
6. **Manual standar Pengelolaan**
7. **Manual standar Sarana dan prasarana pembelajaran**
8. **Manual standar Pembiayaan Pembelajaran**
9. **Manual standar Pembelajaran Mahad**
10. **Manual Standar kelulusan Mahad**
11. **Manual Standar Pembelajaran PPB**
12. **Manual Standar Kelulusan PPB**
13. **Manual Standar Pembimbingan PPTQ**
14. **Manual Standar Kelulusan PPTQ**

Dalam rangka melaksanakan SPMI IAIN Syekh Nurjati Cirebon, dan untuk menjamin proses dan hasil penelitian yang bermutu dalam rangka mencapai visi, misi dan tujuan institut, maka perlu dirancang, dirumuskan, dan ditetapkan standar yang akan ditetapkan. Manual-manual

yang disusun meliputi manual penetapan, manual pelaksanaan, manual evaluasi, manual pengendalian dan manual peningkatan. Berkaitan dengan itu beberapa manual standar ditetapkan sebagai berikut;

1. **Manual standar Hasil Penelitian**
2. **Manual standar Isi Penelitian**
3. **Manual standar Proses Penelitian**
4. **Manual standar Penilaian Penelitian**
5. **Manual standar Peneliti**
6. **Manual standar Sarana dan prasarana Penelitian**
7. **Manual standar Pengelolaan Penelitian**
8. **Manual standar Pembiayaan Penelitian**

Dalam rangka melaksanakan SPMI IAIN Syekh Nurjati Cirebon, dan untuk menjamin proses dan hasil pengabdian yang bermutu dalam rangka mencapai visi, misi dan tujuan institut, maka perlu dirancang, dirumuskan, dan ditetapkan standar yang akan ditetapkan. Manual-manual yang disusun meliputi manual penetapan, manual pelaksanaan, manual evaluasi, manual pengendalian dan manual peningkatan. Berkaitan dengan itu beberapa manual standar ditetapkan sebagai berikut;

1. **Manual standar Hasil Pengabdian**
2. **Manual standar Isi Pengabdian**
3. **Manual standar Proses Pengabdian**
4. **Manual standar Penilaian Pengabdian**
5. **Manual standar Pelaksana**
6. **Manual standar Pengelolaan Pengabdian**
7. **Manual standar Sarana dan prasarana Pengabdian**
8. **Manual standar Pembiayaan Pengabdian**

REFERENSI

a. Undang Undang RI nomor 12 tahun 2012 tentang Sistem Pendidikan Tinggi.
b. Undang Undang RI nomor 14 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen
c. Peraturan Pemerintah RI nomor 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan
d. Tim Pengembangan SPMI-PT, "Sistem Penjaminan Mutu Internal Perguruan Tinggi",Bahan Pelatihan, Ditjen Dikti, 2014
e. Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi (SPM-PT), Dirjen Dikti, Depdiknas, 2008
f. Undang-undang Republik Indonesia nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
g. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 49 Tahun 2014 tentang Standar Nasional Perguruan Tinggi
h. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 13 tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 Standar Nasional Pendidikan
i. Peraturan Menteri Riset dan Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Perguruan Tinggi
j. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 232-U-2000 tentang Penyusunan Kurikulum
k. Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 8 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia
l. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 73 Tahun 2013 tentang Penerapan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia Bidang Pendidikan Tinggi
m. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
n. ISO 9001:2015 Quality Management System-Requirement
o. ISO 9000:2005 Quality Management System-Fundamentals and Vocabulary
p. Sistem Manajemen Mutu Dasar-dasar dan Kosakata mengacu ISO 9000:2005.
q. Peraturan Presiden Nomor 48 tahun 2009 tentang alih status dari STAIN Cirebon.

r. Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 36 Tahun 2014 tentang Statuta IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

s. Peraturan Menteri Agama Nomor 11 Tahun 2013 yang disesuaikan melalui Peraturan Menteri Agama RI Nomor 66 Tahun 2017tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Syekh Nurjati Cirebon.