

MANUAL MUTU

No Dokumen	: MM-GKM-BSI-2
Tanggal Terbit	: 1 Januari 2019
Status Revisi	: 00
Direvisi Oleh	: Tim GKM Bagian Sistem Informasi
Diperiksa dan Disetujui	: Kepala Biro Sistem Informasi, Perencanaan dan Pengembangan
Disahkan Oleh	: Prof. Dr. Ir. Bustami Syam, MSME Wakil Rektor IV USU



GUGUS KENDALI MUTU

Bagian Sistem Informasi

**Biro Sistem Informasi, Perencanaan dan
Pengembangan**

Universitas Sumatera Utara

2019



**GUGUS KENDALI MUTU
BAGIAN SISTEM INFORMASI
BIRO SISTEM INFORMASI, PERENCANAAN DAN
PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

MANUAL MUTU

No. Dokumen : MM-GKM-BSI-2
Edisi :
Revisi : 00
Berlaku efektif : Januari 2019
Halaman : i

**DOKUMEN MANUAL MUTU
BAGIAN SISTEM INFORMASI
BIRO SISTEM INFORMASI, PERENCANAAN DAN PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
	Disiapkan oleh	Irianto, SH., M.SP	Ketua GKM	
Marthin Luther Tarigan ST		Sekretaris		
Hubertus F. Dicky, S.Kom		Anggota		
Disahkan oleh	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
	Surya Darma, S.Sos	Kabiro. Sirenbang		

DAFTAR DISTRIBUSI

No	Penerima	Personil	Tanda tangan	Tanggal
1	Biro Sirenbang	Ka. Biro		
2	Subbag. Sistem Informasi, Data dan Statistik.	Kasubbag.		
3	Sub Bagian Sistem Informasi	Staf		

CATATAN PERUBAHAN PROSEDUR RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN

Revisi ke	Tanggal	Halaman	Paragraf	Alasan	Disahkan Oleh	Fungsi/Jabatan	Tanda Tangan



**GUGUS KENDALI MUTU
BAGIAN SISTEM INFORMASI
BIRO SISTEM INFORMASI, PERENCANAAN DAN
PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

MANUAL MUTU

No. Dokumen	:	MM-GKM-BSI-2
Edisi	:	
Revisi	:	00
Berlaku efektif	:	Januari 2019
Halaman	:	i

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
1 PENDAHULUAN	1
1.1 Pengertian	1
1.2 Tujuan GKM Bagian Sistem Informasi USU	1
1.3 Ruang Lingkup Penerapan	2
2 KEBIJAKAN MUTU (<i>QUALITY POLICY</i>) BAGIAN SISTEM INFORMASI	3
2.1 Kebijakan Umum	3
2.2 Tujuan Mutu	4
2.3 Standar Mutu	5
3 SISTEM MANAJEMEN MUTU	9
3.1 Ketentuan Umum	9
3.2 Sistem Dokumentasi	9
3.3 Pengendalian Dokumen	10
3.4 Pengendalian <i>Record</i>	10
4 TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN	12
4.1 Pemenuhan Persyaratan Pelanggan (<i>Stakeholder</i>)	12
4.2 Perencanaan	12
4.3 Komunikasi	13
4.4 Efektifitas Sistem Manajemen	13
4.5 Komitmen terhadap Perbaikan Berkelanjutan	14
5 SUMBER DAYA	16
5.1 Ketentuan Umum	16
5.2 Penilaian Kinerja	16
5.3 Pelatihan	16
5.4 Prasarana dan Lingkungan Kerja	17
6 MANAJEMEN PROSES	18
6.1 Proses Utama Realisasi Produk	18
DAFTAR RUJUKAN	19
DAFTAR PENYUSUN	20



**GUGUS KENDALI MUTU
BAGIAN SISTEM INFORMASI
BIRO SISTEM INFORMASI, PERENCANAAN DAN
PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

MANUAL MUTU

No. Dokumen	:	MM-GKM-BSI-2
Edisi	:	
Revisi	:	00
Berlaku efektif	:	Januari 2019
Halaman	:	1 dari 20

1. PENDAHULUAN

Dalam upaya melaksanakan kebijakan operasional Pimpinan Universitas Sumatera Utara, Biro Sistem Informasi, Perencanaan dan Pengembangan melaksanakan kebijakan operasional yang pada dasarnya melaksanakan suatu transformasi kelembagaan guna meningkatkan kemampuan institusi untuk menjawab tantangan yang berkembang masyarakat secara tepat dan cepat. Selain itu, penyempurnaan kelembagaan dengan tujuan utama untuk menjamin tercapainya sasaran-sasaran yang telah digariskan, melalui penerapan prinsip-prinsip *good corporate governance*. Proses peralihan ini dilaksanakan melalui proses transisi secara baik dan benar, yang dilandasi dengan kesadaran kehidupan berkomunitas yang kuat, dan dengan upaya yang berkelanjutan untuk menyelaraskan aspirasi tentang masa depan. Sehingga, berbagai hambatan dalam proses transformasi kelembagaan ini diharapkan dapat berjalan sesuai dengan yang direncanakan.

Berdasarkan kebijakan operasional Pimpinan Universitas Sumatera Utara, searah dengan strategi jangka panjang pengembangan universitas yang telah digariskan oleh Dirjen DIKTI, yang menekankan pentingnya otonomi institusi yang berlandaskan kepada akuntabilitas, evaluasi dan akreditasi serta bermuara pada tujuan akhir peningkatan kualitas secara berkelanjutan, untuk menghasilkan lulusan, ilmu pengetahuan, teknologi dan tata nilai seperti yang diharapkan *stakeholder*, serta memperoleh akreditasi secara internasional, dengan landasan operasional suatu organisasi yang sehat.

Dengan demikian, untuk menjamin terlaksananya kebijakan operasional Pimpinan Universitas Sumatera Utara, perlu disusun program Gugus Kendali Mutu (GKM) Biro Sistem Informasi, Perencanaan dan Pengembangan yang memberikan Kendali Mutu (*Quality Assurance*) dan Penjaminan Mutu (*Quality Control*), yang akan menjadi rambu-rambu operasional dalam melaksanakan tugasnya.

1.1. Pengertian

Buku manual Mutu Bagian Sistem Informasi yang selanjutnya disebut Manual Mutu (MM) merupakan kerangka dasar yang digunakan oleh Bagian Sistem Informasi Universitas Sumatera Utara dalam menyusun dan menerapkan Gugus Kendali Mutu (GKM)

1.2. Tujuan GKM Bagian Sistem Informasi USU

Gugus Kendali Mutu (GKM) Bagian Sistem Informasi Universitas Sumatera Utara dilaksanakan secara berjenjang, yaitu pada tingkat bagian dan sub bagian sesuai Buku Pedoman GKM, yang didalamnya berisi Kebijakan Mutu, Organisasi, tanggung jawab dan wewenang, Manual Mutu GKM serta Manual Prosedur.



**GUGUS KENDALI MUTU
BAGIAN SISTEM INFORMASI
BIRO SISTEM INFORMASI, PERENCANAAN DAN
PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

MANUAL MUTU

No. Dokumen	:	MM-GKM-BSI-2
Edisi	:	
Revisi	:	00
Berlaku efektif	:	Januari 2019
Halaman	:	2 dari 20

Pada tingkat bagian dirumuskan kebijakan operasional dan pada sub bagian dilakukan evaluasi diri.

Menggunakan instrumen tersebut di atas, GKM Bagian Sistem Informasi USU dirancang dengan tujuan:

- Membantu pencapaian Visi dan Misi Biro SIRENBANG USU.
- Menjamin kelancaran pelaksanaan tugas.
- Menjamin kepastian pekerjaan sesuai dengan prosedur.
- Menjamin kepastian bahwa staf mendapat pengalaman pekerjaan.
- Menjamin relevansi dengan unit kerja lainnya.
- Memfasilitasi dan mengoordinasikan tindakan perbaikan mutu berkelanjutan dengan unit kerja lainnya.

1.3. Ruang Lingkup Penerapan

Ruang lingkup proses penerapan GKM Bagian Sistem Informasi Biro SIRENBANG USU meliputi semua sub bagian yang mendukung proses realisasi penyampaian

1. Layanan Informasi (MP-GKM-SISTEM INFORMASI-001)
2. Mutu Komunikasi (MP-GKM-SISTEM INFORMASI-002)



**GUGUS KENDALI MUTU
BAGIAN SISTEM INFORMASI
BIRO SISTEM INFORMASI, PERENCANAAN DAN
PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

MANUAL MUTU

No. Dokumen	:	MM-GKM-BSI-2
Edisi	:	
Revisi	:	00
Berlaku efektif	:	Januari 2019
Halaman	:	3 dari 20

2. KEBIJAKAN MUTU (*QUALITY POLICY*) BAGIAN SISTEM INFORMASI

2.1. Kebijakan Umum

- 2.1.1. Bagian Sistem Informasi Biro SIRENBANG USU mengemban tugas, antara lain adalah:
- Layanan Informasi;
 - Mutu Komunikasi;
- 2.1.2. Bagian Sistem Informasi Biro SIRENBANG USU mensyaratkan pengelolaan data informasi yang senantiasa melakukan peningkatan mutu pelayanan secara berkesinambungan. Peningkatan mutu ini dilakukan dengan selalu menjaga terpeliharanya siklus pengelolaan data informasi dan pelaksanaan sesuai dengan waktu yang ditentukan.
- 2.1.3. Pengembangan program mutu pelayanan Bagian Sistem Informasi Biro SIRENBANG USU hendaknya mengacu pada rencana kerja Biro SIRENBANG USU dan selalu disertai dengan inovasi serta peningkatan infrastruktur, perangkat lunak dan perangkat keras yang diperlukan.
- 2.1.4. Pelaksanaan pengelolaan data informasi Biro SIRENBANG USU hendaknya mengacu pada Rencana Kerja Biro SIRENBANG USU.
- 2.1.5. Evaluasi terhadap program mutu pelayanan Bagian Sistem Informasi Biro SIRENBANG USU harus dilakukan secara sistematis, terstruktur, periodik dan berkesinambungan.
- 2.1.6. Peningkatan mutu pada Bagian Sistem Informasi Biro SIRENBANG USU didasarkan pada kebijakan pengembangan proses pelayanan yaitu, antara lain:
- Pemahaman tujuan-tujuan yang akan dikerjakan;
 - Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang tersedia;
- 2.1.7. Dalam rangka efisiensi anggaran Bagian Sistem Informasi Biro SIRENBANG USU menyampaikan data informasi yang selalu dibutuhkan oleh pimpinan.
- 2.1.8. Berdasarkan berbagai pertimbangan yang telah disebutkan di atas maka kebijakan mutu (*quality policy*) Bagian Sistem Informasi Biro SIRENBANG USU dinyatakan sebagai berikut: **[Bagian Sistem Informasi Biro SIRENBANG USU siap melaksanakan usaha perbaikan mutu secara berkelanjutan dalam bidang Sistem Informasi hingga mencapai Standar mutu untuk memberikan kepuasan kepada *stakeholders* secara dinamis].**



**GUGUS KENDALI MUTU
BAGIAN SISTEM INFORMASI
BIRO SISTEM INFORMASI, PERENCANAAN DAN
PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

MANUAL MUTU

No. Dokumen : MM-GKM-BSI-2
Edisi :
Revisi : 00
Berlaku efektif : Januari 2019
Halaman : 4 dari 20

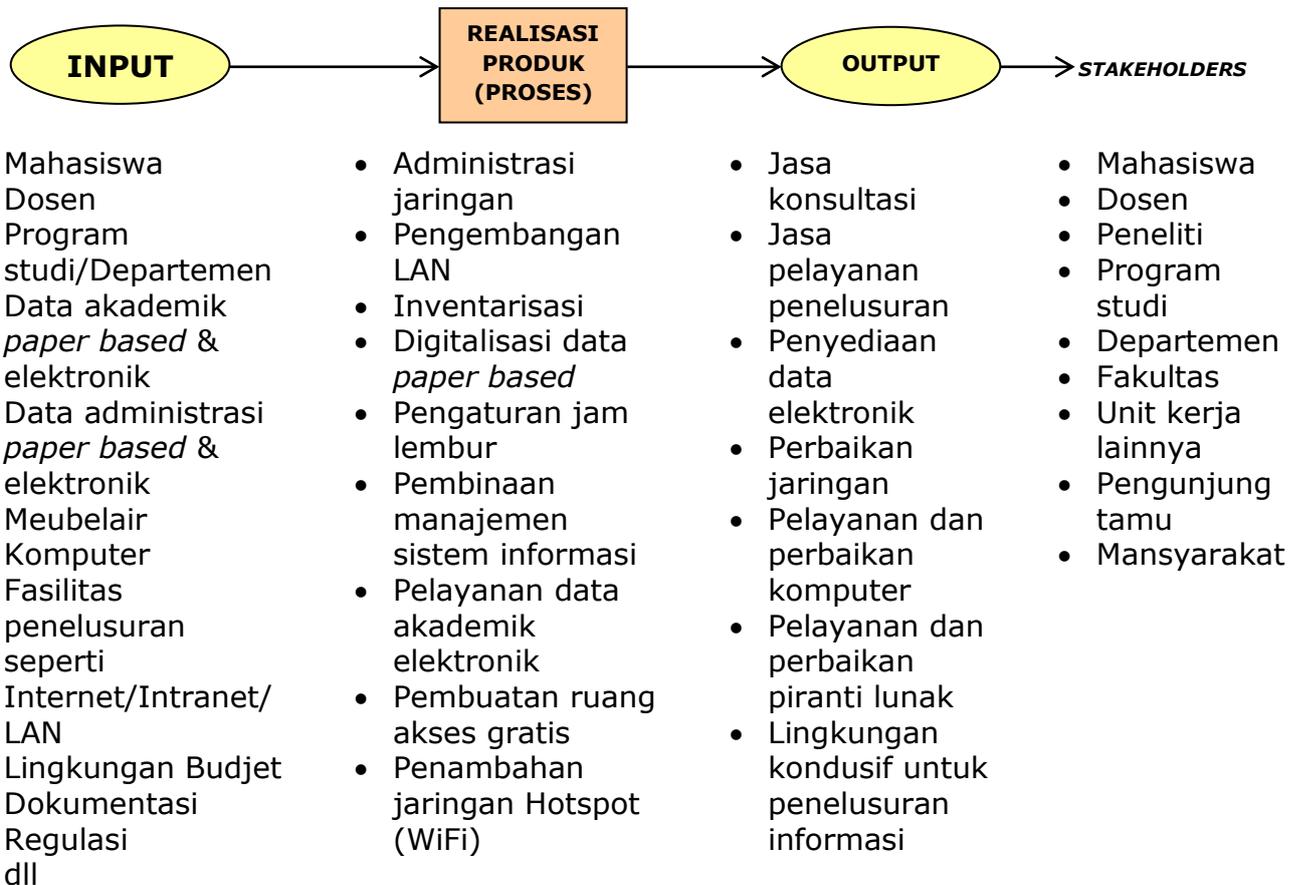
2.2. Tujuan Mutu

Pengembangan dan penerapan Sistem Manual Mutu di bagian Sistem Informasi Biro SIRENBANG USU bertujuan untuk:

- Terciptanya standar dan peningkatan Mutu Manual Prosedur yang efisien, efektif dan konsisten.
- Terpenuhi kepuasan dan harapan *stakeholders*.

Untuk mendeskripsikan tujuan mutu perlu disiapkan pedoman komponen mutu yang perlu dipertimbangkan (Tabel 2.2.1).

Tabel 2.2.1. Komponen Mutu yang Harus Dipertimbangkan





**GUGUS KENDALI MUTU
BAGIAN SISTEM INFORMASI
BIRO SISTEM INFORMASI, PERENCANAAN DAN
PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

MANUAL MUTU

No. Dokumen	:	MM-GKM-BSI-2
Edisi	:	
Revisi	:	00
Berlaku efektif	:	Januari 2019
Halaman	:	5 dari 20

2.3. Standar Mutu

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

2.3.1. Parameter masukan (INPUT):

Standar	Indikator Ideal	Sasaran Mutu	Baseline	Ket/ Lamp.
1. LAYANAN INFORMASI	Organisasi harus mampu membuat layanan informasi universitas yang valid, komplit dan dapat dipertanggungjawaban terhadap public maupun <i>stakeholder</i> sehingga menjadi bahan dan pertimbangan Mendiknas untuk membuat kebijakan maupun mengambil keputusan	Terwujudnya buku Layanan Informasi	Tersedianya buku Layanan Informasi	
2. MUTU KOMUNIKASI	Organisasi harus mampu membuat mutu komunikasi yang valid, komplit dan dapat dipertanggungjawabkan terhadap public maupun <i>stakeholder</i> sehingga menjadi bahan dan pertimbangan Mendiknas untuk membuat kebijakan maupun dalam pengambilan keputusan	Terwujudnya buku Mutu Komunikasi	Tersedianya buku Mutu Komunikasi	

2.3.2. Parameter Realisasi Produk (PROSES)

Perencanaan Realisasi Produk

Organisasi harus merencanakan dan mengembangkan proses yang diperlukan untuk realisasi produk. Perencanaan realisasi produk harus konsisten dengan persyaratan. Organisasi harus menetapkan, mendokumentasikan, mengimplementasikan dan



**GUGUS KENDALI MUTU
BAGIAN SISTEM INFORMASI
BIRO SISTEM INFORMASI, PERENCANAAN DAN
PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

MANUAL MUTU

No. Dokumen	:	MM-GKM-BSI-2
Edisi	:	
Revisi	:	00
Berlaku efektif	:	Januari 2019
Halaman	:	6 dari 20

memelihara sistem manajemen mutu secara terus menerus juga memperbaiki keefektifannya sesuai dengan persyaratan standar yaitu:

- Mengetahui proses yang diperlukan untuk sistem manajemen mutu dan aplikasinya;
- Menetapkan urutan dan interaksi proses;
- Menetapkan kriteria dan metode yang diperlukan untuk memastikan bahwa baik operasi maupun kendali proses-proses tersebut efektif;
- Memastikan ketersediaannya sumber daya dan informasi yang diperlukan untuk mendukung operasi dan pemantauan;
- Memantau, mengukur dan menganalisis;
- Mengimplementasikan tindakan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang direncanakan dan perbaikan berkesinambungan dari proses-proses tersebut.

Dalam merencanakan realisasi produk, organisasi harus menerapkan:

- Sasaran dan persyaratan mutu bagi produk
- Kebutuhan untuk menetapkan proses, dokumen dan penyediaan sumber daya yang diperlukan bagi produk
- Kegiatan verifikasi, validasi, pemantauan, bagi produk yang akan diselesaikan

Standar	Indikator Ideal	Sasaran Mutu	Baseline	Ket/ Lamp.
1. LAYANAN INFORMASI				
- Penyampaian Surat permintaan Layanan Informasi ke unit kerja/fakultas	Organisasi harus mampu menyampaikan surat permintaan layanan informasi ke unit kerja	Terlaksananya pengiriman surat ke unit kerja/fakultas	Tersedianya surat pedoman untuk dikirim	
- Pengumpulan Layanan Informasi	Organisasi harus mampu mengolah data untuk penyusunan Layanan Informasi	Terkumpulnya data	Tersedianya data untuk penyusunan Layanan Informasi	
- Pengelolaan Layanan Informasi	Organisasi harus mampu mengolah data untuk penyusunan Layanan Informasi	Tersedianya data yang akan diolah menjadi Layanan Informasi Universitas	Data selesai diolah	
- Persetujuan	Organisasi harus mampu menyusun Layanan Informasi untuk dapat disetujui	Draf Layanan Informasi USU disetujui oleh pimpinan	Selesai draf Layanan Informasi	
- Pencetakan/ Penjilidan	Organisasi harus mampu menyelesaikan Layanan Informasi untuk dicetak	Layanan Informasi siap untuk dijilid	Layanan Informasi telah disetujui	
2. MUTU KOMUNIKASI				
- Penyampaian Surat permintaan Mutu Komunikasi ke unit kerja/fakultas	Organisasi harus mampu menyampaikan surat permintaan Mutu Komunikasi ke unit kerja/fakultas	Terlaksananya pengiriman surat ke unit kerja/fakultas	Tersedianya surat pedoman untuk dikirim	



**GUGUS KENDALI MUTU
BAGIAN SISTEM INFORMASI
BIRO SISTEM INFORMASI, PERENCANAAN DAN
PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

MANUAL MUTU

No. Dokumen : MM-GKM-BSI-2
Edisi :
Revisi : 00
Berlaku efektif : Januari 2019
Halaman : 7 dari 20

- Pengumpulan Mutu Komunikasi	Organisasi harus mampu mengolah data untuk penyusunan Mutu Komunikasi	Terkumpulnya data	Tersedianya data untuk penyusunan Mutu Komunikasi	
- Pengelolaan Mutu Komunikasi	Organisasi harus mampu mengolah data untuk penyusunan Mutu Komunikasi	Tersedianya data yang akan diolah menjadi Mutu Komunikasi	Data selesai diolah	
- Persetujuan	Organisasi harus mampu menyusun Mutu Komunikasi untuk dapat disetujui	Draf Mutu Komunikasi disetujui oleh pimpinan	Selesai draf Mutu Komunikasi	
- Pencetakan/ Penjilidan	Organisasi harus mampu menyelesaikan Mutu Komunikasi untuk dicetak	Mutu Komunikasi siap untuk dijilid	Mutu Komunikasi telah disetujui	

2.3.3. Parameter Keluaran (OUTPUT)

Standar	Indikator Ideal	Sasaran Mutu	Baseline	Ket/ Lamp.
1. LAYANAN INFORMASI	Organisasi mampu menyusun layanan informasi berdasarkan rencana strategis, rencana kerja kegiatan dan pengukuran pencapaian jawaban pelaksanaan tugas pokok kinerja pimpinan dalam melaksanakan fungsi Tridharma Perguruan Tinggi	Terbitnya buku Layanan Informasi	Tersusunnya draf Layanan Informasi	
2. MUTU KOMUNIKASI	Organisasi mampu menyusun Mutu Komunikasi berdasarkan rencana strategis, rencana kerja kegiatan dan pengukuran pencapaian jawaban pelaksanaan tugas pokok kinerja pimpinan dalam melaksanakan fungsi Tridharma Perguruan Tinggi	Terbitnya buku Mutu Komunikasi	Tersusunnya draf Mutu Komunikasi	



**GUGUS KENDALI MUTU
BAGIAN SISTEM INFORMASI
BIRO SISTEM INFORMASI, PERENCANAAN DAN
PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

MANUAL MUTU

No. Dokumen : MM-GKM-BSI-2
Edisi :
Revisi : 00
Berlaku efektif : Januari 2019
Halaman : 8 dari 20

2.3.4. Parameter *STAKEHOLDER*

Standar	Indikator Ideal	Sasaran Mutu	Baseline	Ket/ Lamp.
1. LAYANAN INFORMASI	Organisasi harus mengadakan pelatihan secara berkesinambungan dan memberi kesempatan melanjutkan pendidikan agar staf dapat bekerja secara professional sehingga tercapai peningkatan mutu	Mampu melaksanakan atau mengetahui dan atau memahami layanan informasi	Terbit dan terwujudnya layanan informasi	
2. MUTU KOMUNIKASI	Organisasi harus mengadakan pelatihan secara berkesinambungan dan memberi kesempatan melanjutkan pendidikan agar staf dapat bekerja secara professional sehingga tercapai peningkatan mutu	Mampu melaksanakan atau mengetahui dan atau memahami Mutu Komunikasi	Terbit dan terwujudnya Mutu Komunikasi	



**GUGUS KENDALI MUTU
BAGIAN SISTEM INFORMASI
BIRO SISTEM INFORMASI, PERENCANAAN DAN
PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

MANUAL MUTU

No. Dokumen	:	MM-GKM-BSI-2
Edisi	:	
Revisi	:	00
Berlaku efektif	:	Januari 2019
Halaman	:	9 dari 20

3. SISTEM MANAJEMEN MUTU

3.1. KETENTUAN UMUM

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

3.2. SISTEM DOKUMENTASI

Sistem dokumentasi terdiri dari tingkatan-tingkatan sebagai berikut:

- **TINGKAT I:**

Manual Mutu (MM) yang menyatakan kebijakan umum organisasi Bagian Sistem Informasi terhadap aktifitas operasional yang dilakukan harus memenuhi persyaratan sistem pengendalian mutu, misalnya ISO 9001: 2000 dan merupakan pedoman bagi penyusunan dokumen tingkat dibawahnya serta aktivitas operasional organisasi.

- **TINGKAT II:**

Prosedur Mutu (PM) merupakan dokumen yang menguraikan isi MM menjadi kegiatan-kegiatan operasional yang dilakukan di Bagian Sistem Informasi. Daftar dokumen PM yang dibutuhkan dapat dilihat pada **Buku Pedoman Mutu Bagian Sistem Informasi Biro SIRENBANG USU**.

- **TINGKAT III:**

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

- **TINGKAT IV:**

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



**GUGUS KENDALI MUTU
BAGIAN SISTEM INFORMASI
BIRO SISTEM INFORMASI, PERENCANAAN DAN
PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

MANUAL MUTU

No. Dokumen	:	MM-GKM-BSI-2
Edisi	:	
Revisi	:	00
Berlaku efektif	:	Januari 2019
Halaman	:	10 dari 20

3.3. PENGENDALIAN DOKUMEN

- 3.3.1. Kepala GKM Bagian Sistem Informasi Biro SIRENBANG USU harus memastikan bahwa semua dokumen yang digunakan dalam GKM serta aktifitas operasionalnya ditinjau dan disetujui oleh personil yang berwenang serta diberi identifikasi dan dikendalikan dengan baik.
- 3.3.2. Dokumentasi sistem mutu berupa dokumen untuk operasional GKM harus ditinjau dan disetujui oleh personil yang berwenang sebelum digunakan sebagai pedoman kerja.
- 3.3.3. Pengelolaan dokumen yang diperlukan untuk mencapai mutu produk yang ditentukan seperti dokumen eksternal maupun tanggung jawab fungsi yang berwenang di bidang yang bersangkutan dan pengendaliannya dilakukan oleh GKM.
- 3.3.4. Gugus Kendali Mutu (GKM) pada Bagian Sistem Informasi Biro SIRENBANG USU harus memastikan bahwa terbitan terakhir dari dokumen yang relevan tersedia disemua tempat yang memerlukan dokumen untuk mencapai mutu dan mengelola produk.
- 3.3.5. GKM Bagian Sistem Informasi Biro SIRENBANG USU harus memastikan bahwa dokumen kadaluarsa disingkirkan dari semua tempat pemakaian atau diberi tanda 'KADALUWARSA'.
- 3.3.6. Bila diperlukan perubahan dokumen, maka dokumen yang bersangkutan harus *direview* dan disetujui oleh fungsi yang menyusun dan menyetujui sebelumnya, kecuali kalau ditentukan lagi dan dicapai pengertian dari pihak-pihak terkait.
- 3.3.7. Bagaimana dokumen dikendalikan dapat dijelaskan lebih khusus dalam Prosedur Mutu Pengendalian Dokumen.

3.4. PENGENDALIAN *RECORD*

- 3.4.1. *Record* sebagai bukti kegiatan harus dikumpulkan, disimpan, dan dipelihara secara sistematis sehingga dapat diperoleh dengan cepat.
- 3.4.2. *Record* harus mudah dibaca dan disimpan sedemikian rupa sehingga dapat mencegah penurunan mutu, kerusakan atau hilang dengan memperhitungkan pengaruh lingkungan penyimpanan.



**GUGUS KENDALI MUTU
BAGIAN SISTEM INFORMASI
BIRO SISTEM INFORMASI, PERENCANAAN DAN
PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

MANUAL MUTU

No. Dokumen	:	MM-GKM-BSI-2
Edisi	:	
Revisi	:	00
Berlaku efektif	:	Januari 2019
Halaman	:	11 dari 20

- 3.4.3. Sistem pengendalian harus diterapkan dengan menerapkan sistem identifikasi dan cara penyimpanan yang sesuai.
- 3.4.4. Masa simpan ditentukan tergantung dari keperluan jenis kegiatan maupun persyaratan pelanggan.
- 3.4.5. Pengendalian *record* dijelaskan lebih lanjut dalam Prosedur Pengendalian *Record*.



**GUGUS KENDALI MUTU
BAGIAN SISTEM INFORMASI
BIRO SISTEM INFORMASI, PERENCANAAN DAN
PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

MANUAL MUTU

No. Dokumen	:	MM-GKM-BSI-2
Edisi	:	
Revisi	:	00
Berlaku efektif	:	Januari 2019
Halaman	:	12 dari 20

4. TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN

4.1. PEMENUHAN PERSYARATAN PELANGGAN (*STAKEHOLDER*)

Dalam rangka selalu memenuhi persyaratan *stakeholder* (baik yang dinyatakan maupun tidak), serta untuk mengukur kinerja Gugus Kendali Mutu (GKM) dari sisi persepsi *stakeholder*, dilakukan pemantauan kepuasan *stakeholder* dengan cara memberikan kuesioner kepada pelanggan untuk mengetahui persepsi/tingkat kepuasan pelanggan secara lebih detail. Pemantauan kepuasan pelanggan dapat dijabarkan dalam Prosedur Mutu Pengukuran Kepuasan Pelanggan.

4.2. PERENCANAAN

4.2.1. Proses Kegiatan

GKM Bagian Sistem Informasi Biro SIRENBANG USU menetapkan proses kegiatan dan interaksinya dalam satu diagram, sehingga terlihat komponen INPUT, PROSES, OUTPUT dan PERSYARATAN maupun KEPUASAN PELANGGAN. GKM Bagian Sistem Informasi Biro SIRENBANG USU juga menjamin tersedianya sumber daya informasi yang dibutuhkan agar proses kegiatan dapat berjalan sesuai perencanaan bidang yang terlibat dalam proses kegiatan menetapkan Sasaran Mutunya masing-masing yang selalu dipantau, diukur dan dianalisa untuk selalu melakukan penyempurnaan terhadap kinerja masing-masing proses kegiatan tersebut. Aktivitas yang dilakukan pada setiap proses kegiatan direncanakan dan didokumentasikan dalam bentuk **Manual Mutu**, **Prosedur Mutu**, dan **Instruksi Kerja**.

4.2.2. Organisasi

GKM Bagian Sistem Informasi Biro SIRENBANG USU menetapkan tanggung jawab, wewenang dan persyaratan kerja serta hubungan antara personil untuk masing-masing personil yang mengelola, melaksanakan dan memverifikasi pekerjaan yang mempengaruhi mutu guna menjamin agar proses kegiatan dapat beroperasi secara efektif serta untuk mencapai sekaligus meningkatkan kepuasan pelanggan.



**GUGUS KENDALI MUTU
BAGIAN SISTEM INFORMASI
BIRO SISTEM INFORMASI, PERENCANAAN DAN
PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

MANUAL MUTU

No. Dokumen	:	MM-GKM-BSI-2
Edisi	:	
Revisi	:	00
Berlaku efektif	:	Januari 2019
Halaman	:	13 dari 20

4.3. KOMUNIKASI

Pelaksanaan komunikasi internal antar fungsi/petugas dalam rangka pelaksanaan GKM Bagian Sistem Informasi Biro SIRENBANG USU serta untuk mengkomunikasikan keefektifannya dilakukan melalui:

- Rapat,
- Papan Pengumuman.

GKM Bagian Sistem Informasi Biro SIRENBANG USU harus mengkomunikasikan dan mensosialisasikan:

- Visi,
- Misi,
- Kebijakan Mutu, dan
- Sasaran Mutu.

Sedangkan untuk meningkatkan kesadaran dan keterlibatan semua staf dalam pengembangan dan penerapan GKM Bagian Sistem Informasi Biro SIRENBANG USU, maka Sasaran Mutu dan hasil pencapaiannya dari tiap-tiap bidang akan selalu dikomunikasikan dalam Laporan Sasaran Mutu yang dibuat enam bulan sekali. Secara lebih rinci, bagaimana komunikasi internal dan *stakeholder* dapat dijelaskan dalam Prosedur Mutu Komunikasi.

4.4. EFEKTIFITAS SISTEM MANAJEMEN

4.4.1. Audit Mutu Internal

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

4.4.2. Manajemen Representatif

Kepala Bagian Sistem Informasi Biro SIRENBANG USU adalah seorang personil sebagai Manajemen Representatif (MR) dalam penerapan GKM. Organisasi GKM diperlihatkan dalam Manual Prosedur Implementasi GKM Bagian Sistem Informasi Biro SIRENBANG USU.

GKM mengkoordinir serta memiliki tanggung jawab dan wewenang keseluruhan untuk memastikan agar penerapan Sistem Mutu dilaksanakan dengan efektif dan memenuhi persyaratan standard. GKM berkewajiban untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya persyaratan pelanggan untuk mencapai dan meningkatkan kepuasan pelanggan kepada seluruh personil



**GUGUS KENDALI MUTU
BAGIAN SISTEM INFORMASI
BIRO SISTEM INFORMASI, PERENCANAAN DAN
PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

MANUAL MUTU

No. Dokumen	:	MM-GKM-BSI-2
Edisi	:	
Revisi	:	00
Berlaku efektif	:	Januari 2019
Halaman	:	14 dari 20

yang ada di Bagian Sistem Informasi serta melaporkan kepada GKM tentang kinerja GKM Bagian Sistem Informasi Biro SIRENBANG USU yang dipimpinnya

4.4.3. Tinjauan Manajemen

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

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

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

Agenda dalam rapat tinjauan manajemen antara lain bisa meliputi:

- Pencapaian dan *Performance* sasaran Proses serta Kesesuaian Produk,
- Status Tindakan Perbaikan dan Pencegahan,
- Perubahan yang dapat mempengaruhi Sistem Manajemen Mutu,
- Rekomendasi untuk *Improvement*,
- Perubahan Kebijakan Mutu dan Sasaran Mutu,
- Hasil Audit mutu Internal,
- Keluhan pelanggan,
- Tindak lanjut dari Rapat tinjauan manajemen yang sebelumnya.

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

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

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

4.5. KOMITMEN TERHADAP PERBAIKAN BERKELANJUTAN

Manajemen akan selalu meninjau keaktifan GKM Bagian Sistem Informasi Biro SIRENBANG dengan maksud agar penyempurnaan secara terus menerus pada semua aktifitasnya dapat terus dilakukan, dengan:



**GUGUS KENDALI MUTU
BAGIAN SISTEM INFORMASI
BIRO SISTEM INFORMASI, PERENCANAAN DAN
PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

MANUAL MUTU

No. Dokumen	:	MM-GKM-BSI-2
Edisi	:	
Revisi	:	00
Berlaku efektif	:	Januari 2019
Halaman	:	15 dari 20

- Melakukan monitoring, pengukuran serta menganalisis kinerja proses dan mutu hasil proses sebagaimana ditetapkan dalam sasaran Mutu setiap bidang.
- Melakukan evaluasi secara periodik untuk mengetahui tingkat pencapaian kebijakan Mutu Bagian Sistem Informasi Biro SIRENBANG serta sasaran mutu. Di samping pencapaian, kesesuaian dari Kebijakan Mutu dan Sasaran Mutu yang ditetapkan akan selalu ditinjau kesesuaiannya dengan kemampuan dan kondisi Bagian Sistem Informasi Biro SIRENBANG serta tuntutan pasar.
- Melakukan audit secara berkala untuk mengetahui konsistensi dari implementasi sistem mutu yang telah ditetapkan berdasarkan persyaratan standar serta untuk memastikan bahwa sistem manajemen mutu yang diterapkan telah ditinjau keefektifitasannya
- Melakukan tinjauan terhadap tindakan perbaikan dan tindakan pencegahan yang telah dilakukan.

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



**GUGUS KENDALI MUTU
BAGIAN SISTEM INFORMASI
BIRO SISTEM INFORMASI, PERENCANAAN DAN
PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

MANUAL MUTU

No. Dokumen	:	MM-GKM-BSI-2
Edisi	:	
Revisi	:	00
Berlaku efektif	:	Januari 2019
Halaman	:	16 dari 20

5. SUMBER DAYA

5.1. KETENTUAN UMUM

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

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

Uraian tugas dan tanggung jawab (*job description*) setiap staf Bagian Sistem Informasi Biro SIRENBANG dijabarkan sesuai dengan fungsi-fungsi yang ada di dalam organisasi dan menjelaskan tentang: jabatan, kedudukan dalam organisasi, tugas-tugas dan wewenang.

Sumber daya manusia yang memadai bagi operasional Bagian Sistem Informasi Biro SIRENBANG diidentifikasi sesuai kompetensi yang diperlukan atas dasar pendidikan yang sesuai, pelatihan, ketrampilan, dan pengalaman.

Untuk menjamin diperolehnya SDM yang sesuai dengan kompetensi yang diperlukan, maka penerimaan staf Bagian Sistem Informasi Biro SIRENBANG dilakukan dengan mengacu pada Penerimaan Pegawai Tenaga Kependidikan.

5.2. PENILAIAN KINERJA

Proses ini digunakan sebagai pedoman untuk mengevaluasi kinerja staf, guna memenuhi tuntutan sub-deskripsi untuk meningkatkan kemampuan, ketrampilan yang masing-masing staf terkait.

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

5.3. PELATIHAN

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



**GUGUS KENDALI MUTU
BAGIAN SISTEM INFORMASI
BIRO SISTEM INFORMASI, PERENCANAAN DAN
PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

MANUAL MUTU

No. Dokumen	:	MM-GKM-BSI-2
Edisi	:	
Revisi	:	00
Berlaku efektif	:	Januari 2019
Halaman	:	17 dari 20

Program pelaksanaan pelatihan yang dibutuhkan disusun dan setelah selesai dilaksanakan dievaluasi keefektifannya. GKM Bagian Sistem Informasi Biro SIRENBANG harus memastikan bahwa seluruh personil menyadari akan pentingnya peran/aktifitas mereka termasuk bagaimana peran mereka untuk ikut menyumbang tercapainya sasaran Mutu.

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

Pedoman mengenai pelatihan ini selanjutnya dapat dijelaskan secara detail dalam Prosedur Mutu Pelatihan.

5.4. PRASARANA DAN LINGKUNGAN KERJA

GKM Bagian Sistem Informasi Biro SIRENBANG mengidentifikasi, menyediakan dan merawat sarana pendukung proses penyediaan jasa yang dibutuhkan, baik yang berupa perangkat keras maupun perangkat lunak. GKM Bagian Sistem Informasi Biro SIRENBANG mengidentifikasi dan mengelola lingkungan kerja untuk aspek yang berpengaruh pada faktor manusia agar memenuhi syarat-syarat proses penyediaan jasa.

Aktifitas-aktifitas yang dilakukan di dalam GKM Bagian Sistem Informasi Biro SIRENBANG untuk mendukung kegiatan operasional GKM Bagian Sistem Informasi Biro SIRENBANG dan untuk tetap menjaga terciptanya lingkungan kerja yang baik dapat dilakukan dengan mengacu pada Prosedur Mutu Penyediaan Prasarana dan Sarana.



**GUGUS KENDALI MUTU
BAGIAN SISTEM INFORMASI
BIRO SISTEM INFORMASI, PERENCANAAN DAN
PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

MANUAL MUTU

No. Dokumen	:	MM-GKM-BSI-2
Edisi	:	
Revisi	:	00
Berlaku efektif	:	Januari 2019
Halaman	:	18 dari 20

6. MANAJEMEN PROSES

Untuk mencapai sasaran mutu, pada Bagian Sistem Informasi Biro SIRENBANG USU menetapkan proses Layanan Informasi dan Mutu Komunikasi.

Wakil Rektor IV, Kepala Biro Sistem Informasi, Perencanaan dan Pengembangan (SIRENBANG), Kepala Bagian Sistem Informasi serta pengelola lain yang terkait bertanggung jawab terhadap pengelolaan dan pengendalian setiap proses penyusunan Layanan Informasi dan Mutu Komunikasi secara terus menerus dan berkelanjutan serta melakukan upaya-upaya perbaikan/peningkatan kinerjanya.

Untuk melayani kegiatan-kegiatan tersebut di atas selalu dilakukan upaya untuk meningkatkan pembinaan, pelatihan/pembimbingan yang bertujuan untuk menjamin mutu kerja dan hasil kerja sesuai dengan yang diisyaratkan.

6.1 Proses Utama Realisasi Produk

6.1.1 Laporan Layanan Informasi

Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk menyampaikan informasi sekaligus merupakan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas pokok kinerja pimpinan dalam melaksanakan tugas dan fungsi Tridharma Perguruan Tinggi.

Hasil dari kegiatan tersebut di atas adalah Layanan Informasi USU.

Uraian rinci proses penyusunan Layanan Informasi dapat dijelaskan di dalam prosedur yang diidentifikasi pada prosedur penyusunan Layanan Informasi.

6.1.2 Laporan Mutu Komunikasi

Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk menyampaikan informasi sekaligus merupakan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas pokok kinerja pimpinan dalam melaksanakan tugas dan fungsi Tridharma Perguruan Tinggi.

Hasil dari kegiatan tersebut di atas adalah Laporan Mutu Komunikasi.

Uraian rinci proses penyusunan laporan Mutu Komunikasi dapat dijelaskan di dalam prosedur yang diidentifikasi pada prosedur penyusunan Mutu Komunikasi.



**GUGUS KENDALI MUTU
BAGIAN SISTEM INFORMASI
BIRO SISTEM INFORMASI, PERENCANAAN DAN
PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

MANUAL MUTU

No. Dokumen	:	MM-GKM-BSI-2
Edisi	:	
Revisi	:	00
Berlaku efektif	:	Januari 2019
Halaman	:	19 dari 20

DAFTAR RUJUKAN

1. Peraturan Pemerintah RI No. 56/2003 tentang PT-BHMN
2. Keputusan Majelis Wali Amanat No. 01/SK/MWA/2005 tentang Anggaran Rumah Tangga Universitas Sumatera Utara
3. Kepmen No. 155/1998 tentang Organisasi Perencanaan dan Sistem Informasi
4. Surat Keputusan MPK-Dikti



**GUGUS KENDALI MUTU
BAGIAN SISTEM INFORMASI
BIRO SISTEM INFORMASI, PERENCANAAN DAN
PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

MANUAL MUTU

No. Dokumen	:	MM-GKM-BSI-2
Edisi	:	
Revisi	:	00
Berlaku efektif	:	Januari 2019
Halaman	:	20 dari 20

DAFTAR PENYUSUN

1. IRIANTO, SH., M.SP : Ketua GKM Bagian Sistem Informasi
2. MARTIN LUTHER TARIGAN, ST : Sekretaris
3. HUBERTUS F. DICKY, S.Kom. : Anggota