

PROSEDUR SISTEM MUTU

Tinjauan Manajemen



Kode Dokumen : PM-UII-01

Versi / Revisi : 2008/1

Tanggal Berlaku : 01 Juli 2011

Disahkan oleh,

Prof. Dr. Edy Suandi Hamid, M.Ec.
Rektor

Diperiksa oleh,

Ir. Faisol AM, MS.
Kepala Badan Penjaminan Mutu

Disiapkan oleh,

Ir. Pratikno Hidayat, M.Sc.
Kepala Bidang
Pengendali Sistem Mutu

PROSEDUR SISTEM MUTU TINJAUAN MANAJEMEN	Tanggal Revisi : 09 Juni 2011
	Tanggal Berlaku : 01 Juli 2011
	Kode Dokumen : PM-UII-01

1. **TUJUAN** : Memberikan pedoman kepada Jajaran Manajemen untuk membuktikan komitmennya terhadap Sistem Penjaminan Mutu dalam selang waktu yang terencana dengan melakukan evaluasi dan tindak lanjut untuk memastikan kesesuaian, kecukupan, keefektifan dan perbaikan/peningkatan yang berkelanjutan berkaitan dengan implementasi Sistem Penjaminan Mutu termasuk di dalamnya pengukuran Kebijakan Mutu, Sasaran Mutu, Rencana Mutu, Kinerja Unit dan Kepuasan Pelanggan dan Stakeholder berdasarkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.

2. **RUANG LINGKUP** : Berlaku untuk peninjauan Sistem Penjaminan Mutu dilaksanakan oleh manajemen di tingkat Universitas dan Fakultas di lingkungan Universitas Islam Indonesia untuk program Diploma (D3), Sarjana (S-1) Pasca Sarjana (S2 dan S3), dan Program Profesi.

3. **DEFINISI** :
 - a. **Sistem Penjaminan Mutu** adalah satu proses untuk penetapan, pemenuhan standar mutu, pemeliharaan dan peningkatan mutu pengelolaan pendidikan tinggi secara konsisten dan berkelanjutan yang dijalankan oleh Universitas Islam Indonesia dalam mewujudkan visi dan misinya serta untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan *stakeholders* melalui penyelenggaraan catur dharma perguruan tinggi, yang implementasinya berbasis Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.
 - b. **Jajaran Manajemen Universitas** adalah Rektor dan Wakil Rektor, Dekan dan Wakil Dekan, Ketua Jurusan/ Program Studi, Ketua Program Pasca Sarjana, Direktur Program Diploma, Ketua Program Profesi serta Kepala Laboratorium Terpadu, Direktur, Kepala Badan, dan atau unit lain yang ada di Universitas sesuai dengan peraturan yang berlaku.
 - c. **Jajaran Manajemen Fakultas** adalah Dekan dan Wakil Dekan, Ketua dan Sekretaris Jurusan/ Program Studi, Kepala Departemen, Ketua dan Sekretaris Program Pasca Sarjana, Direktur dan Wakil Direktur Program Diploma, Ketua dan

PROSEDUR SISTEM MUTU TINJAUAN MANAJEMEN	Tanggal Revisi : 09 Juni 2011
	Tanggal Berlaku : 01 Juli 2011
	Kode Dokumen : PM-UII-01

Sekretaris Program Profesi, serta Koordinator dan atau Kepala Laboratorium, Kepala Pusat, Kepala Divisi terkait dan atau unit lain yang ada di Fakultas sesuai dengan peraturan yang berlaku.

- d. **Senat Universitas** adalah badan normatif dan perwakilan tertinggi di tingkat Universitas
- e. **Senat Fakultas** adalah badan normatif dan perwakilan tertinggi di tingkat Fakultas
- f. **Ka.BPM (Kepala Badan Penjaminan Mutu)** adalah sebagai Kepala Perwakilan Manajemen (*Management Representative / MR*).
- g. **KBPSM (Kepala Bidang Pengendali Sistem Mutu)** adalah sebagai pengendali terhadap ketersediaan dokumen dan kelengkapan dokumen, implementasi dokumen, perubahan dan proses legalisasi dokumen.
- h. **PSMF (Pengendali Sistem Mutu Fakultas)** adalah pengendali dan pengawal ketersediaan, kelengkapan dan implementasi dokumen, serta persiapan perubahan sampai dengan legalisasi dokumen di tingkat Fakultas.
- i. **Rapat Tinjauan Manajemen (RTM)** adalah rapat evaluasi/pembahasan/penjelasan formal yang dilakukan oleh jajaran manajemen (bukan Ad Hoc) atau yang bersifat khusus (Senat) baik di tingkat Universitas maupun Fakultas dalam selang waktu yang terencana.
- j. **Rapat Tinjauan Manajemen Sistem Penjaminan Mutu Universitas (RTM-SPMU)** adalah Rapat Tinjauan Manajemen Sistem Penjaminan Mutu di tingkat Universitas.
- k. **Rapat Tinjauan Manajemen Sistem Penjaminan Mutu Fakultas (RTM-SPMF)** adalah Rapat Tinjauan Manajemen Sistem Penjaminan Mutu di tingkat Fakultas.
- l. **Rapat Tinjauan Manajemen Senat Universitas (RTM-SU)** atau dapat disebut juga sebagai **Rapat Senat Universitas** adalah rapat yang diselenggarakan oleh Senat Universitas.

PROSEDUR SISTEM MUTU TINJAUAN MANAJEMEN	Tanggal Revisi : 09 Juni 2011
	Tanggal Berlaku : 01 Juli 2011
	Kode Dokumen : PM-UII-01

- m. **Rapat Tinjauan Manajemen Senat Fakultas (RTM-SF)** atau dapat disebut juga sebagai **Rapat Senat Fakultas** adalah rapat yang diselenggarakan oleh Senat Fakultas.
- n. **Rapat Tinjauan Manajemen Unit Universitas (RTM-UU)** atau dapat disebut juga sebagai **Rapat Kerja (Raker)/Rapat Koordinasi Kerja (Rakorja)/ Rapat Unit Universitas** adalah rapat yang diselenggarakan oleh unit di tingkat Universitas.
- o. **Rapat Tinjauan Manajemen Unit Fakultas (RTM-UF)** atau dapat disebut juga sebagai **Rapat Kerja (Raker)/Rapat Koordinasi Kerja (Rakorja)/ Rapat Unit Fakultas** adalah rapat yang diselenggarakan oleh unit di tingkat Fakultas.
- p. **Quorum** adalah jumlah minimal peserta hadir sebanyak setengah lebih satu ($50\% + 1$) dari seluruh yang diundang dalam rapat/RTM.
- q. **Notulen Rapat** adalah kesimpulan dan atau keputusan rapat yang telah disepakati dalam RTM.
- r. **Surat Keputusan RTM** adalah tindak lanjut dari hasil notulen RTM-SPMU/RTM-SPMF yang dibuat dalam bentuk Surat Keputusan ditandatangani oleh Rektor/Dekan.

4. **REFERENSI** : a. Statuta Universitas Islam Indonesia
b. Manual Mutu UII (**MM-UII**)
c. Prosedur Audit Mutu Internal (**PM-UII-07**)

5. **DISTRIBUSI KEPADA** : Seluruh Pemegang Salinan Terkendali

6. **PROSEDUR** :

- 6.1 Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) dapat dilaksanakan untuk seluruh unit, sebagian unit, atau di internal unit yang bersangkutan, atau di luar unit yang bersifat khusus (Senat), baik di tingkat Universitas maupun Fakultas.
- 6.2 Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) terdiri dari Rapat Tinjauan Manajemen Sistem Penjaminan Mutu Universitas (RTM-SPMU), Rapat Tinjauan Manajemen Sistem Penjaminan Mutu Fakultas (RTM-SPMF), Rapat Tinjauan Manajemen Senat Universitas (RTM-SU), Rapat Tinjauan Manajemen Senat

PROSEDUR SISTEM MUTU TINJAUAN MANAJEMEN	Tanggal Revisi : 09 Juni 2011
	Tanggal Berlaku : 01 Juli 2011
	Kode Dokumen : PM-UII-01

Fakultas (RTM-SF), Rapat Tinjauan Manajemen Unit Universitas (RTM-UU), dan Rapat Tinjauan Manajemen Unit Fakultas (RTM-UF).

- 6.3 RTM-SPMU adalah Rapat Tinjauan Manajemen dalam rangka implementasi Sistem Penjaminan Mutu yang berkaitan dengan Hasil Audit Mutu Internal Akademik dan Kinerja Unit, Hasil Audit Mutu Eksternal, Penentuan dan Evaluasi Standar Mutu, Perubahan dan pengesahan dokumen SPM dan Kepuasan Pelanggan di tingkat Universitas.
- 6.4 RTM-SPMF adalah Rapat Tinjauan Manajemen dalam rangka implementasi Sistem Penjaminan Mutu yang berkaitan dengan Hasil Audit Mutu Internal Akademik dan Kinerja Unit, Hasil Audit Mutu Eksternal, Penentuan dan Evaluasi Standar Mutu, Perubahan dan pengesahan dokumen SPM dan Kepuasan Pelanggan di tingkat Fakultas.
- 6.5 RTM-SU adalah rapat yang dilaksanakan oleh Senat Universitas berkaitan dengan Wewenang dan Tugasnya yang ditentukan di dalam Statuta Universitas Islam Indonesia.
- 6.6 RTM-SF adalah rapat yang dilaksanakan oleh Senat Fakultas berkaitan dengan Wewenang dan Tugasnya yang ditentukan di dalam Statuta Universitas Islam Indonesia.
- 6.7 RTM-UU adalah rapat yang dilaksanakan oleh unit ditingkat Universitas untuk mengevaluasi/membahas/menjelaskan tentang kebijakan/Renstra/RKAT/ aktivitas internal unit yang bersangkutan.
- 6.8 RTM-UF adalah rapat yang dilaksanakan oleh unit di tingkat Fakultas untuk mengevaluasi/membahas/menjelaskan kebijakan/Renstra/RKAT/ aktivitas internal unit yang bersangkutan.
- 6.9 Dalam rangka kepentingan Audit dan atau kepentingan lainnya, setiap Unit di lingkungan UII diharuskan mengadakan RTM-UU/RTM-UF untuk mengevaluasi Kinerja Unit dan Sasaran Mutu Unit secara periodik.
- 6.10 Masukan dan pokok bahasan dalam RTM dapat meliputi :
 - a. Tindak lanjut RTM yang lalu
 - b. Hasil monitoring implementasi Sistem Penjaminan Mutu
 - c. Evaluasi kinerja proses/unit, pencapaian sasaran, rencana dan standar mutu
 - d. Hasil Audit Mutu Internal
 - e. Hasil Audit Mutu Eksternal
 - f. Renstra dan RKAT
 - g. Penanganan tindakan pencegahan dan koreksi
 - h. Rekomendasi untuk peningkatan perbaikan
 - i. Perubahan yang dapat mempengaruhi Sistem Penjaminan Mutu
 - j. Perubahan dan pengesahan dokumen Sistem Penjaminan Mutu

PROSEDUR SISTEM MUTU TINJAUAN MANAJEMEN	Tanggal Revisi : 09 Juni 2011
	Tanggal Berlaku : 01 Juli 2011
	Kode Dokumen : PM-UII-01

- k. Evaluasi umpan balik pelanggan
- l. Peraturan-peraturan Universitas dan Fakultas
- m. Reward dan Sanksi pegawai dan mahasiswa
- n. Dan bahasan-bahasan lain yang relevan, strategis dan penting bagi sistem dan unit.

- 6.11 RTM-SPMU disiapkan oleh BPM dan dipimpin oleh Rektor.
- 6.12 RTM-SPMF disiapkan oleh PSMF dan dipimpin oleh Dekan.
- 6.13 RTM-SU atau RTM-SF disiapkan oleh Sekretaris Senat dipimpin oleh Ketua Senat.
- 6.14 RTM-UU atau RTM-UF disiapkan oleh unit yang bersangkutan dan dipimpin oleh Kepala Unit yang bersangkutan.
- 6.15 RTM-SPMU atau RTM-SPMF harus menghasilkan keputusan dan tindakan strategis yang menyangkut peningkatan efektifitas implementasi Sistem Penjaminan Mutu, peningkatan standar mutu (Sasaran Mutu dan Rencana Mutu), dan sumber daya yang diperlukan.
- 6.16 Keputusan RTM-SPMU/RTM-SPMF atau RTM-UU/RTM-UF yang berkaitan dengan hal-hal yang sudah ditentukan dalam Statuta UII, harus disetujui oleh Senat Universitas/Fakultas.
- 6.17 Peserta RTM-SPMU adalah BPM dan Jajaran Manajemen Universitas terkait. Untuk RTM-SPMU yang khusus membahas hasil AMI, pesertanya adalah BPM, Jajaran Manajemen Universitas dan Auditor.
- 6.18 Peserta RTM-SPMF adalah PSMF, wakil BPM dan Jajaran Manajemen Fakultas. Untuk RTM-SPMF yang khusus membahas hasil AMI, pesertanya adalah PSMF, wakil BPM, Jajaran Manajemen Fakultas dan Auditor untuk Fakultas yang bersangkutan.
- 6.19 Peserta RTM-SU adalah anggota Senat Universitas dan peserta RTM-SF adalah anggota Senat Fakultas.
- 6.20 Peserta RTM-UU dan RTM-UF ditentukan oleh Pimpinan unit yang bersangkutan.
- 6.21 RTM dapat juga dihadiri oleh pejabat struktural atau personel lain yang terkait dengan masalah yang akan dibahas dalam rapat tersebut, dengan undangan yang sama dengan peserta lain.
- 6.22 Undangan tertulis, agenda dan daftar peserta rapat untuk RTM-SPMU dan RTM-SPMF menggunakan *Formulir Undangan RTM SPM Universitas/Fakultas (FM-UII-AM-FSM-01.01)* ditandatangani oleh **Ka.BPM/PSMF** serta disetujui oleh Rektor/Dekan, dan menggunakan *Formulir Agenda dan Peserta Rapat (FM-UII-AM-FSM-01.04)* disiapkan oleh KBPSM/PSMF.

PROSEDUR SISTEM MUTU TINJAUAN MANAJEMEN	Tanggal Revisi : 09 Juni 2011
	Tanggal Berlaku : 01 Juli 2011
	Kode Dokumen : PM-UII-01

- 6.23 Undangan tertulis, agenda dan daftar peserta rapat untuk RTM-SU dan RTM-SF menggunakan *Formulir Undangan RTM/Rapat Senat Universitas/Fakultas (FM-UII-AM-FSM-01.02)* dan *Formulir Agenda dan Peserta Rapat (FM-UII-AM-FSM-01.04)* disiapkan oleh Sekretaris Senat.
- 6.24 Undangan tertulis, agenda dan daftar peserta rapat untuk RTM-UU dan RTM-UF menggunakan formulir dan agenda rapat *Formulir Undangan Rapat (FM-UII-AM-FSM-01.03)* dan *Formulir Agenda dan Peserta Rapat (FM-UII-AM-FSM-01.04)* disiapkan oleh unit yang bersangkutan.
- 6.25 *Formulir Undangan Rapat (FM-UII-AM-FSM-01.03)* dan *Formulir Agenda dan Peserta Rapat (FM-UII-AM-FSM-01.04)* diupayakan dibuat dalam satu lembar (tidak terpisah).
- 6.26 Undangan, agenda dan peserta RTM-SPMU/RTM-SPMF didistribusikan paling lambat 3 (tiga) hari sebelum tanggal pelaksanaan rapat, di bawah tanggung jawab KBPSM/PSMF.
- 6.27 Undangan, agenda dan peserta RTM-SU/RTM-SF didistribusikan paling lambat 3 (tiga) hari sebelum tanggal pelaksanaan rapat, di bawah tanggung jawab Sekretaris Senat.
- 6.28 Undangan, agenda dan peserta RTM-UU/RTM-UF didistribusikan oleh Unit yang bersangkutan, paling lambat 3 (tiga) hari sebelum tanggal pelaksanaan rapat.
- 6.29 Distribusi undangan, agenda dan peserta rapat/RTM dapat dikirim secara langsung maupun lewat *email*.
- 6.30 Jika terjadi sesuatu hal sehingga RTM-SPMU atau RTM-SPMF terpaksa ditunda atau dibatalkan, maka Ka.BPM dengan persetujuan Rektor atau PSMF dengan persetujuan Dekan bertanggung jawab menginformasikan secara tertulis penundaan atau pembatalan dan waktu pengganti rapat yang baru kepada seluruh peserta rapat sesuai *Formulir Penundaan atau Pembatalan RTM-SPM Universitas/Fakultas (FM-UII-AM-FSM-01.05)* paling lambat 1 (satu) hari sebelum pelaksanaan rapat yang dijadwalkan semula dilaksanakan.
- 6.31 Jika terjadi sesuatu hal sehingga RTM-SU atau RTM-SF terpaksa ditunda atau dibatalkan, maka Ketua Senat bertanggung jawab menginformasikan secara tertulis penundaan atau pembatalan dan waktu pengganti rapat yang baru kepada seluruh peserta rapat sesuai *Formulir Penundaan atau Pembatalan RTM/Rapat Senat Universitas/Fakultas (FM-UII-AM-FSM-01.06)* paling lambat 1 (satu) hari sebelum pelaksanaan rapat yang dijadwalkan semula dilaksanakan.
- 6.32 Jika terjadi sesuatu hal sehingga RTM-UU/RTM-UF terpaksa ditunda atau dibatalkan, maka Pimpinan Unit/Rapat bertanggung jawab menginformasikan secara tertulis penundaan atau pembatalan dan waktu pengganti rapat yang

PROSEDUR SISTEM MUTU TINJAUAN MANAJEMEN	Tanggal Revisi : 09 Juni 2011
	Tanggal Berlaku : 01 Juli 2011
	Kode Dokumen : PM-UII-01

baru kepada seluruh peserta rapat sesuai *Formulir Penundaan atau Pembatalan Rapat (FM-UII-AM-FSM-01.07)* paling lambat 1 (satu) hari sebelum pelaksanaan rapat yang dijadwalkan semula dilaksanakan.

- 6.33 RTM-SPMU atau RTM-SPMF dibuka tepat waktu sesuai undangan oleh Rektor atau Dekan dan jika peserta belum memenuhi quorum, rapat dapat ditunda maksimal selama 30 menit dan dibuka kembali setelah penundaan walaupun jumlah peserta rapat belum memenuhi quorum.
- 6.34 RTM-SU atau RTM-SF dibuka tepat waktu sesuai undangan oleh Ketua Senat Universitas atau Fakultas dan jika peserta belum memenuhi quorum, rapat dapat ditunda maksimal selama 30 menit dan dibuka kembali setelah penundaan walaupun jumlah peserta rapat belum memenuhi quorum.
- 6.35 Untuk RTM-UU atau RTM-UF dibuka tepat waktu sesuai undangan oleh Pimpinan Unit/Rapat, dan jika peserta belum memenuhi quorum, rapat dapat ditunda atau dilanjutkan diserahkan pada pimpinan unit/rapat.
- 6.36 Ka.BPM atau Koordinator PSMF atau Ketua Senat atau Pimpinan Unit/Rapat harus memastikan rapat telah membahas semua agenda rapat tinjauan manajemen yang telah diagendakan, dan peserta rapat wajib mengisi *Formulir Daftar Hadir RTM/Rapat (FM-UII-AM-FSM-01.08)*.
- 6.37 Peserta RTM yang tidak hadir harus menyatakan alasan ketidakhadirannya dengan jelas kepada BPM untuk RTM-SPMU atau PSMF untuk RTM-SPMF atau Sekretaris Senat untuk RTM-SU/RTM-SF atau Pimpinan Unit untuk RTM-UU/RTM-UF.
- 6.38 Semua keputusan RTM dicatat dalam formulir notulen rapat yang dilakukan oleh KBPSM untuk RTM-SPMU, PSMF untuk RTM-SPMF, Sekretaris Senat untuk RTM-SU/RTM-SF atau Pimpinan unit untuk RTM-UU/RTM-UF atau personel yang ditunjuk dalam RTM menggunakan *Formulir Notulen Rapat (FM-UII-AM-FSM-01.09)*.
- 6.39 Sebelum RTM selesai, pimpinan sidang/notulis membacakan seluruh hasil atau keputusan rapat beserta penanggung jawab permasalahan serta batas waktu penyelesaiannya.
- 6.40 Notulen RTM harus sudah dibagikan kepada semua undangan rapat paling lambat 4 (empat) hari kerja terhitung sejak tanggal rapat, lengkap dengan data peserta yang hadir dan tidak hadir. Satu salinan notulen RTM diarsipkan oleh KBPSM untuk RTM-SPMU atau PSMF untuk RTM-SPMF atau Sekretaris Senat untuk RTM-SU/RTM-SF atau Unit bersangkutan untuk RTM-UU/RTM-UF.
- 6.41 Hasil notulen untuk RTM-SPMU/RTM-SPMF dibuat dalam bentuk Surat Keputusan RTM yang ditandatangani oleh Rektor/Dekan.

PROSEDUR SISTEM MUTU TINJAUAN MANAJEMEN	Tanggal Revisi : 09 Juni 2011
	Tanggal Berlaku : 01 Juli 2011
	Kode Dokumen : PM-UII-01

- 6.42 Hasil notulen RTM yang bersifat kebijakan/strategis dapat ditindak lanjuti oleh Pimpinan Universitas atau Pimpinan Fakultas dalam bentuk Peraturan atau Surat Keputusan Universitas/Rektor atau Fakultas/Dekan.
- 6.43 Tindak lanjut keputusan RTM-SPMU/RTM-SPMF harus dilakukan monitoring dan pengawalan oleh BPM/PSMF melalui mekanisme Money dan Audit Mutu Internal.
- 6.44 Tindak lanjut keputusan RTM-SU/RTM-SF harus dilakukan monitoring dan pengawalan oleh Ketua Senat melalui mekanisme Rapat Senat Universitas/Fakultas yang dilakukan khusus untuk itu.
- 6.45 Tindak lanjut keputusan RTM-UU/RTM-UF harus dilakukan monitoring dan pengawalan oleh Pimpinan Unit terkait melalui mekanisme rapat koordinasi dan atau evaluasi diri.
- 6.46 Semua Catatan Mutu yang berhubungan dengan RTM dan tindak lanjutnya diarsipkan oleh KBPSM/PSMF untuk RTM-SPMU/RTM-SPMF atau Sekretaris Senat untuk RTM-SU/RTM-SF atau Unit yang bersangkutan untuk RTM-UU/RTM-UF.

7. Lampiran:

1. *Formulir Undangan RTM SPM Universitas/Fakultas (FM-UII-AM-FSM-01.01)*
2. *Formulir Undangan RTM/Rapat Senat Universitas/Fakultas (FM-UII-AM-FSM-01.02)*
3. *Formulir Undangan Rapat (FM-UII-AM-FSM-01.03)*
4. *Formulir Agenda dan Peserta Rapat (FM-UII-AM-FSM-01.04)*
5. *Formulir Penundaan atau Pembatalan RTM-SPM Universitas/Fakultas (FM-UII-AM-FSM-01.05)*
6. *Formulir Penundaan atau Pembatalan RTM/Rapat Senat Universitas/Fakultas (FM-UII-AM-FSM-01.06)*
7. *Formulir Penundaan atau Pembatalan Rapat (FM-UII-AM-FSM-01.07)*
8. *Formulir Daftar Hadir RTM/Rapat (FM-UII-AM-FSM-01.08).*
9. *Formulir Notulen Rapat (FM-UII-AM-FSM-01.09)*