



KANTOR PENJAMINAN MUTU
QUALITY ASSURANCE OFFICE



DIKTISAINTEK
BERDAMPAK

PANDUAN MUTU ISO 9001:2015 KANTOR PENJAMINAN MUTU

No. 10.17.2.3.1




KANTOR PENJAMINAN MUTU
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER

021-253-456-7890

2026

IDENTITAS DOKUMEN

	INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER	Kode
	Kampus ITS, Jl. Raya ITS, Keputih Sikolilo, Surabaya, 60111 Telpon (031) 5994251 http://www.its.ac.id	10.17.2.3.1
DOKUMEN PANDUAN	SUB BAG. Mutu ISO 9001:2015	Tanggal dikeluarkan
BAGIAN	SPMI	14 Januari 2026

Riwayat Revisi

No Revisi	Halaman Revisi	Keterangan	Tanggal Terbit
1	6	1.11 Ruang lingkup : memasukkan penjelasan ruang lingkup sistem manajemen ISO 9001:2015 KPM dengan <i>non applicable clause</i> di 7.15 7.1.5 Pemantauan dan Pengukuran dan 8.5.3 Property milik pelanggan/penyedia eksternal	4 Maret 2026
	13	4.2 Kebutuhan dan pemangku kepentingan : penambahan penjelasan mengenai kebutuhan pemangku internal dan eksternal	
	18	7.1.5 Pemantauan dan Pengukuran : penambahan penjelasan <i>non applicable clause</i>	
	24	8.5.3 Property milik pelanggan/penyedia eksternal : penambahan penjelasan <i>non applicable clause</i>	

Daftar Isi

1.	Pendahuluan	1
1.1.	Tujuan Panduan Mutu	1
1.2.	Landasan Kebijakan Sistem Manajemen Mutu.....	1
1.3.	Profil Kantor Penjaminan Mutu Institut Teknologi Sepuluh Nopember.....	1
1.4.	Visi.....	2
1.5.	Misi.....	3
1.6.	Tujuan	3
1.7.	Kebijakan Mutu.....	3
1.8.	Sasaran Mutu	4
1.9.	Proses Bisnis.....	4
1.10.	Struktur Organisasi.....	6
1.11.	Ruang Lingkup	6
2.	Acuan Normatif	13
3.	Definisi Istilah	13
4.	Konteks Organisasi	13
4.1.	Organisasi dan konteksnya	13
4.2.	Kebutuhan dan pemangku kepentingan.....	17
4.3.	Ruang lingkup Sistem Manajemen Mutu.....	18
4.4.	Sistem Manajemen Mutu dan Prosesnya	18
4.4.1.	Persyaratan Umum	18
4.4.2.	Bagan Proses Bisnis.....	18
5.	Kepemimpinan	18
5.1.	Kepemimpinan dan Komitmen	18
5.1.1.	Umum	18
5.1.2.	Fokus Pelanggan	19
5.2.	Kebijakan.....	19
5.2.1.	Pengembangan Kebijakan	19
5.2.2.	Komunikasi Kebijakan Mutu	19
6.	Perencanaan.....	20

6.1.	Tindakan untuk mengatasi resiko dan peluang	20
6.2.	Sasaran mutu serta rencana pencapaian.....	20
6.3.	Perencanaan Perubahan.....	20
7.	Dukungan	21
7.1.	Sumber Daya	21
7.1.1.	Umum	21
7.1.2.	Sumber daya manusia	21
7.1.3.	Sarana prasarana	22
7.1.4.	Lingkungan dan pengoperasian proses	22
7.1.5.	Pemantauan dan pengukuran	22
7.1.6.	Pengetahuan organisasi.....	22
7.2.	Kompetensi	23
7.3.	Kesadaran.....	23
7.4.	Komunikasi.....	24
7.5.	Informasi Terdokumentasi.....	24
7.5.1.	Umum	24
7.5.2.	Pembuatan dan Pemutakhiran.....	25
7.5.3.	Pengendalian Informasi Terdokumentasi.....	25
8.	Operasional	25
8.1.	Perencanaan dan pengendalian operasional.....	25
8.2.	Persyaratan pelayanan.....	25
8.2.1.	Komunikasi dengan Pelanggan	25
8.2.2.	Penentuan Persyaratan untuk Produk dan Jasa	26
8.2.3.	Tinjauan Persyaratan untuk Produk dan Jasa.....	26
8.2.4.	Perubahan Persyaratan untuk Produk dan Jasa	26
8.3.	Desain dan pengembangan pelayanan	26
8.3.1.	Umum	26
8.3.2.	Perencanaan desain dan Pengembangan.....	26
8.3.3.	Masukan desain dan pengembangan.....	26
8.3.4.	Pengendalian desain dan pengembangan.....	27
8.3.5.	Keluaran desain dan pengembangan	27
8.3.6.	Perubahan desain dan pengembangan	27
8.4.	Pengendalian proses untuk produk dan jasa dari pihak eksternal.....	27
8.4.1.	Umum	27
8.4.2.	Jenis dan tingkat pengendalian	27
8.4.3.	Informasi kepada penyedia eksternal	27
8.5.	Penyediaan layanan	28

8.5.1.	Pengendalian produksi dan penyediaan jasa	28
8.5.2.	Identifikasi dan ketelusuran	28
8.5.3.	Properti milik pelanggan atau penyedia eksternal.....	28
8.5.4.	Pelestarian	28
8.5.5.	Kegiatan pasca penyampaian jasa	28
8.5.6.	Pengendalian perubahan.....	28
8.6.	Rilis layanan	28
8.7.	Pengendalian output yang tidak sesuai	28
9.	Evaluasi kinerja.....	29
9.1.	Pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi	29
9.2.	Audit internal	29
9.3.	Tinjauan manajemen	29
9.3.1.	Umum	29
9.3.2.	Input tinjauan manajemen	30
9.3.3.	Hasil tinjauan manajemen	30
10.	Peningkatan	30
10.1.	Ketidaksesuaian tindakan korektif.....	30
10.2.	Peningkatan berkelanjutan	30
10.3.	Peluang peningkatan.....	30

KATA PENGANTAR

Dokumen Panduan Mutu ISO 9001:2015 yang telah disusun ini merupakan pedoman praktis dalam melaksanakan Sistem Manajemen Mutu di lingkungan Kantor Penjaminan Mutu Institut Teknologi Sepuluh Nopember (KPM ITS).

Panduan ini disusun dengan mengacu pada persyaratan standar internasional ISO 9001:2015, serta ketentuan yang ditetapkan oleh pemangku kepentingan internal maupun eksternal. Susunan di dalam dokumen ini mengikuti klausul dalam standar internasional ISO 9001:2015.

Diharapkan dengan adanya dokumen panduan ini, Kantor Penjaminan Mutu ITS memiliki arah dan tujuan yang jelas dalam melaksanakan perbaikan berkelanjutan. Dengan demikian, budaya mutu di Kantor Penjaminan Mutu ITS dapat terwujud secara konsisten, sehingga mutu layanan dan kinerja Kantor Penjaminan Mutu ITS diakui oleh masyarakat, pengguna lulusan, serta mitra kerja sama baik di tingkat nasional maupun internasional.

Akhir kata, kami sangat mengharapkan saran dan masukan dari para pembaca untuk penyempurnaan dokumen ini, agar dapat semakin bermanfaat dalam mendukung terwujudnya sistem penjaminan mutu yang unggul di ITS.

Surabaya, 12 Januari 2026
Kepala KPM,

Prof. Dr. Ir. Sri Gunani Partiw, MT

1. Pendahuluan

Panduan mutu ini disusun sebagai acuan penerapan Manajemen Mutu di Kantor Penjaminan Mutu Institut Teknologi Sepuluh Nopember, dengan berlandaskan pada standar dan klausul Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015. Dokumen ini mencerminkan komitmen Kantor Penjaminan Mutu ITS untuk menjalankan sistem mutu secara terarah demi tercapainya visi dan misi institusi. Meski demikian, kebijakan yang ada dapat disesuaikan apabila terjadi perubahan visi dan misi, kebutuhan para pemangku kepentingan, maupun adanya pembaruan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

1.1. Tujuan Panduan Mutu

Panduan Mutu ini bertujuan untuk:

1. Menjelaskan kegiatan utama organisasi
2. Menjadi acuan penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) berbasis ISO 9001:2015
3. Mendukung pelaksanaan pemantauan, pengukuran, analisis, dan evaluasi kinerja mutu
4. Menjadi dasar pelaksanaan tindakan perbaikan dan peningkatan berkelanjutan

1.2. Landasan Kebijakan Sistem Manajemen Mutu

1. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi.
2. Peraturan Presiden Nomor 8 Tahun 2012, tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI).
3. Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2015, tentang Statuta Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
4. Peraturan Presiden Nomor 83 Tahun 2013, tentang Penetapan ITS sebagai Perguruan Tinggi Negeri BerBadan Hukum (PTNBH).
5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 3 Tahun 2020, tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
6. Peraturan Rektor ITS Nomor 32 tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember
7. Peraturan Rektor ITS Nomor 35 tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretaris Institut, Direktorat, Biro, Kantor, Perpustakaan dan Unit di lingkungan ITS
8. Peraturan Menteri Pendidikan Tinggi, Sains dan Teknologi No 39 tahun 2025 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi

1.3. Profil Kantor Penjaminan Mutu Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Pada tahun 1990-an, sebelum pembentukan lembaga khusus yang menangani penjaminan mutu, ITS mulai mengembangkan konsep dasar mengenai pentingnya menjaga dan meningkatkan kualitas pendidikan di kampus. Jaminan mutu pada waktu itu lebih bersifat informal, dengan upaya pengawasan dan peningkatan kualitas dilakukan secara sporadis dan tanpa adanya sistem yang terstruktur.

Pada masa ini, masih belum ada lembaga atau unit khusus yang berfokus pada penjaminan mutu secara menyeluruh. Sebagian besar usaha terkait dengan jaminan mutu ini dilakukan oleh unit-unit akademik yang ada, seperti fakultas dan program studi, meskipun mereka belum memiliki pedoman atau sistem yang baku.

1. Pusat Jaminan Mutu ITS (2004)

- Pembentukan Awal: Untuk mengkoordinasikan upaya peningkatan kualitas, ITS membentuk Pusat Jaminan Mutu. Pusat ini berfungsi sebagai lembaga yang mengawasi dan mengendalikan mutu pendidikan dan penelitian di ITS secara lebih terstruktur dan sistematis.
 - Nomor Surat Keputusan: Keputusan rektor No. 0285.1/K03/OT/2004.
2. Lembaga Penjaminan Mutu, Pengelolaan, dan Perlindungan Kekayaan Intelektual (LPMP2KI) ITS (2013)
 - LPMP2KI ITS dibentuk melalui penggabungan fungsi penjaminan mutu dengan pengelolaan dan perlindungan kekayaan intelektual. Ini dilakukan untuk memastikan bahwa ITS tidak hanya mempertahankan kualitas pendidikan dan penelitian tetapi juga mengelola hasil-hasil penelitian dalam bentuk kekayaan intelektual.
 - Dasar Hukum: LPMP2KI ITS didirikan berdasarkan PERATURAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 86 TAHUN 2013 TENTANG ORGANISASI DAN TATA KERJA ITS . Peraturan ini mencakup struktur organisasi, tugas, dan fungsi lembaga.
 3. Kantor Penjaminan Mutu (KPM) ITS (2016 – 2024)
 - Seiring dengan meningkatnya kebutuhan akan penjaminan mutu yang lebih fokus dan terintegrasi, ITS membentuk Kantor Penjaminan Mutu (KPM). KPM ITS memiliki tanggung jawab yang lebih spesifik dalam memastikan kualitas seluruh aspek akademik dan non-akademik di ITS.
 - Tugas dan Fungsi: KPM ITS bertanggung jawab atas penjaminan mutu akademik (pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat) dan non-akademik (organisasi, kemahasiswaan, sumber daya manusia, fasilitas, dan manajemen perguruan tinggi).
 - Dasar Hukum: Pembentukan KPM ITS juga diatur oleh Peraturan Rektor ITS No. 10 Tahun 2016. Peraturan ini memberikan landasan hukum bagi struktur organisasi dan operasionalisasi KPM.
 4. Kantor Penjaminan Mutu (KPM) ITS (2025)
 - Mulai di Tahun 2025 dalam mendukung Internasionalisasi ITS, KPM memiliki Manajemen Baru yaitu Unit Reputasi institusi
 - Dasar Hukum: Peraturan Rektor ITS No. 35 Tahun 2024. Peraturan ini memberikan landasan hukum bagi struktur organisasi dan operasionalisasi KPM mulai tahun 2025.

Kantor Penjaminan Mutu ITS (KPM ITS) memiliki struktur yang lebih terorganisir dan berorientasi pada hasil. Beberapa perubahan dan peningkatan yang terjadi ketika LPMP2KI ITS berubah menjadi KPM ITS adalah:

- Peningkatan peran dalam akreditasi: KPM ITS bertugas untuk mendukung seluruh program studi di ITS dalam proses akreditasi, baik program studi maupun institusi. Tidak hanya pada Akreditasi Nasional tetapi juga pada Akreditasi Internasional, KPM ITS juga bertanggung jawab untuk memastikan bahwa hasil akreditasi tersebut digunakan sebagai dasar untuk peningkatan kualitas pendidikan di ITS.
- Pemantauan dan evaluasi berkelanjutan: KPM ITS tidak hanya berfokus pada penjaminan mutu secara internal, tetapi juga melibatkan mekanisme *feedback* untuk melakukan perbaikan secara berkelanjutan (*continuous improvement*).

1.4. Visi

Menjadi kantor penjaminan mutu yang unggul, profesional, dan kredibel dalam

mengembangkan serta mengimplementasikan budaya mutu berkelanjutan pada bidang akademik, non-akademik, dan reputasi institusi guna mendukung **Visi ITS menjadi Perguruan Tinggi berkelas dunia yang berkontribusi pada kemandirian bangsa.**

1.5. Misi

Bidang Akademik:

- a. Mengembangkan, mengimplementasikan, dan memonitor sistem penjaminan mutu akademik yang sesuai standar nasional dan internasional.
- b. Memastikan proses pembelajaran, kurikulum, dan layanan akademik berjalan efektif, relevan, dan berorientasi pada capaian pembelajaran.
- c. Melakukan evaluasi berkelanjutan terhadap kinerja program studi melalui audit mutu internal.
- d. Mendorong Prodi untuk terakreditasi internasional.
- e. Mendorong peningkatan kualitas penelitian, publikasi ilmiah, dan inovasi akademik di lingkungan institusi

Bidang Non Akademik:

- a. Mengembangkan kebijakan dalam bidang penjaminan mutu non akademik.
- b. Mengembangkan sistem evaluasi dan pemantauan kinerja non-akademik untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta akuntabilitas operasional institusi.
- c. Memperkuat budaya kerja profesional, transparan, dan berorientasi pada kepuasan pemangku kepentingan.
- d. Menjamin mutu layanan bidang non-akademik agar memenuhi standar layanan prima.

Bidang Reputasi Internasional:

- a. Meningkatkan kemitraan strategis dengan dunia industri, pemerintah, dan lembaga internasional untuk memperkuat profil dan daya saing institusi
- b. Mengembangkan strategi penjaminan mutu yang mendukung peningkatan peringkat, akreditasi, dan pengakuan nasional maupun internasional.
- c. Mengembangkan kebijakan dan strategi jangka panjang untuk mendukung visi institusi menjadi world class university
- d. Mengelola dan memantau database internasional

1.6. Tujuan

1. Mendukung seluruh program studi di ITS dalam proses akreditasi, baik program studi maupun institusi. Tidak hanya pada Akreditasi Nasional tetapi juga pada Akreditasi Internasional, KPM ITS juga bertanggung jawab untuk memastikan bahwa hasil akreditasi tersebut digunakan sebagai dasar untuk peningkatan kualitas pendidikan di ITS.
2. Tidak hanya berfokus pada penjaminan mutu secara internal, tetapi juga melibatkan mekanisme feedback untuk melakukan perbaikan secara berkelanjutan (continuous improvement).

1.7. Kebijakan Mutu

1. Menjamin dan menjaga mutu dalam seluruh aspek akademik, non akademik dan fungsinya, dalam rangka melakukan transformasi budaya mutu sesuai dengan visi dan misi ITS serta selaras dengan sasaran strategis ITS PTNBH yaitu transformasi organisasi, kontribusi nasional dan world class university.
2. Menjamin dan menjaga mutu pelaksanaan akademik dan pendukungnya sesuai

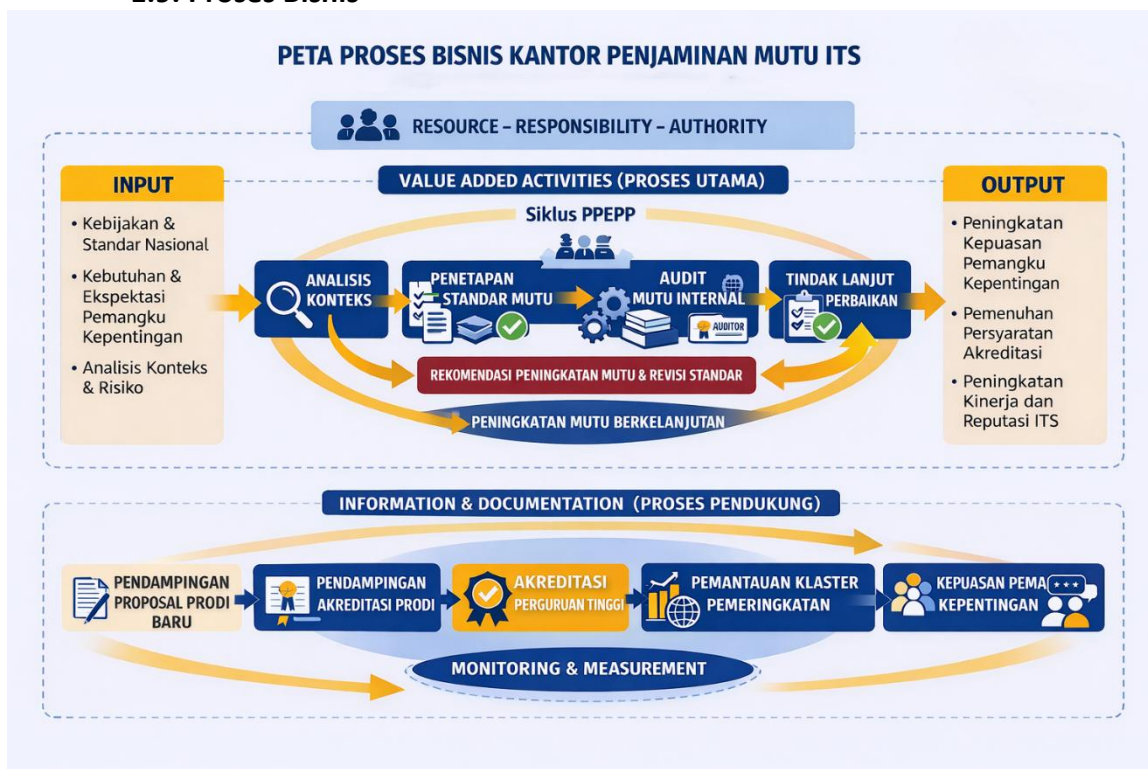
standar SN Dikti dan SPMI ITS yang berdasar pada kebijakan yang ditetapkan oleh Senat Akademik tahun 2016 di bidang pendidikan, penelitian dan pengabdian pada masyarakat.

3. Mewujudkan transparansi dan akuntabilitas publik, khususnya kepada orang tua / wali mahasiswa, tentang penyelenggaraan pendidikan tinggi yang sesuai dengan Standar ITS.

1.8. Sasaran Mutu

1. Secara berkelanjutan meningkatkan kepuasan stakeholder dalam pelayanan Kantor Penjaminan Mutu minimal 80% baik.
2. Menyusun dokumen baku mutu SPMI yang memenuhi standar Nasional dan mengakomodasi renstra ITS
3. Meningkatkan partisipasi program studi dan unit yang melaksanakan AMI Akademik dan non akademik minimal 80%
4. Menyelesaikan proses reuiu terhadap proposal pengajuan Prodi Baru minimal 90%
5. Meningkatkan rasio jumlah Program studi terakreditasi A atau Unggul terhadap program studi yang sudah meluluskan minimal 60%

1.9. Proses Bisnis



KETERANGAN BISNIS MAPPING PROSES KANTOR PENJAMINAN MUTU (KPM) INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER (ITS)

NO	AKTIVITAS	BAGIAN
1	Kantor Penjaminan Mutu ITS melakukan analisis konteks internal dan eksternal perguruan tinggi (SN-Dikti, kebijakan ITS, kebutuhan pemangku kepentingan, persyaratan akreditasi, serta analisis risiko dan peluang)	KPM ITS

NO	AKTIVITAS	BAGIAN
2	Kantor Penjaminan Mutu ITS menyusun standar mutu perguruan tinggi berdasarkan hasil analisis konteks dan kebijakan ITS	KPM ITS
3	Pengesahan standar mutu perguruan tinggi	Rektor ITS
4	Kantor Penjaminan Mutu ITS melakukan sosialisasi standar mutu kepada Fakultas, Departemen, dan Program Studi	KPM ITS
5	Implementasi standar mutu dalam pelaksanaan kegiatan akademik dan non-akademik	Fakultas / Departemen / Prodi
6	Fakultas, Departemen, dan Program Studi melakukan pengumpulan data dan bukti pelaksanaan standar mutu	Fakultas / Departemen / Prodi
7	Kantor Penjaminan Mutu ITS menyusun program dan jadwal Audit Mutu Internal (AMI)	KPM ITS
8	Penetapan dan penugasan Auditor Mutu Internal	Rektor ITS
9	Pelaksanaan Audit Mutu Internal (AMI) pada Fakultas, Departemen, dan Program Studi	Auditor Internal
10	Kantor Penjaminan Mutu ITS menyusun laporan hasil Audit Mutu Internal dan temuan audit	KPM ITS
11	Kantor Penjaminan Mutu ITS menyampaikan laporan hasil AMI kepada Rektor ITS	KPM ITS
12	Rektor ITS memberikan disposisi tindak lanjut atas hasil Audit Mutu Internal	Rektor ITS
13	Kantor Penjaminan Mutu ITS mengoordinasikan pelaksanaan tindak lanjut hasil AMI	KPM ITS
14	Fakultas, Departemen, dan Program Studi menyusun rencana tindak lanjut atas temuan audit	Fakultas / Departemen / Prodi
15	Pelaksanaan tindak lanjut dan perbaikan	Fakultas / Departemen / Prodi
16	Kantor Penjaminan Mutu ITS melakukan monitoring dan verifikasi penyelesaian tindak lanjut	KPM ITS
17	Kantor Penjaminan Mutu ITS melakukan analisis efektivitas tindak lanjut dan kinerja sistem penjaminan mutu	KPM ITS
18	Kantor Penjaminan Mutu ITS menyusun rekomendasi peningkatan mutu dan/atau revisi standar mutu	KPM ITS
19	Penetapan standar mutu ITS yang diperbarui	Rektor ITS
20	Kantor Penjaminan Mutu melakukan pendampingan dan revidi dokumen pendirian prodi baru	KPM ITS
21	Kantor Penjaminan Mutu melakukan pendampingan dan revidi dokumen akreditasi nasional prodi	KPM ITS
22	Kantor Penjaminan Mutu melakukan pendampingan dan revidi dokumen pengajuan akreditasi internasional Prodi	KPM
23	Kantor Penjaminan Mutu mengkoordinasi penyusunan akreditasi Perguruan Tinggi	KPM
24	Kantor Penjaminan Mutu mengumpulkan dan mengolah data dan informasi untuk pemeringkatan ITS di tingkat Nasional dan internasional	KPM
25	Kantor Penjaminan Mutu mengkoordinasikan dan mengendalikan implementasi program dan kebijakan yang relevan dengan peningkatan reputasi institusi dan pencapaian target WCU	KPM

NO	AKTIVITAS	BAGIAN
26	Kantor Penjaminan Mutu ITS melakukan pemantauan kepuasan pemangku kepentingan sebagai umpan balik peningkatan mutu	KPM ITS

1.10. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi Kantor Prnjaminan Mutu ITS adalah sebagai berikut



1.11. Ruang Lingkup

Ruang lingkup sistem manajemen mutu pada Kantor Penjaminan Mutu ITS mencakup klausul pada ISO 9001:2015 dengan pengecualian pada klausul 7.1.5 Pemantauan dan pengukuran sumber daya dan klausul 8.5.3 Property milik pelanggan/penyedia eksternal

1.12. Fungsi dan Tugas

Sesuai dengan Peraturan Rektor ITS Nomor 32 tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sepuluh Nopember dan Peraturan Rektor ITS Nomor 35 tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretaris Institut, Direktorat, Biro, Kantor, Perpustakaan dan Unit di lingkungan ITS fungsi dan tugas kepala dan unit penjaminan mutu adalah sebagai berikut:

1.12.1. Kantor Penjaminan Mutu

Kantor Penjaminan Mutu dipimpin oleh Kepala Kantor, yang dalam menjalankan tugasnya bertanggung jawab kepada Rektor

Fungsi :

- Perumusan dan pelaksanaan kebijakan penjaminan mutu akademik, kemahasiswaan, penelitian, inovasi dan pengabdian masyarakat
- Penyelenggaraan program kerja yang selaras dengan kebijakan dalam bidang penjaminan mutu akademik, kemahasiswaan, penelitian, inovasi dan pengabdian masyarakat
- Penyelenggaraan evaluasi kinerja hasil program kerja penjaminan mutu akademik, kemahasiswaan, penelitian, inovasi dan pengabdian kepada masyarakat serta

melaksanakan tindak lanjut perbaikan

- d. Penyelenggaraan layanan prima dalam lingkup penjaminan mutu dengan prinsip reformasi birokrasi dan zona integritas

Tugas :

- a. Menyusun sistem manajemen mutu terpadu ITS pada bidang akademik dan non akademik
- b. Membuat standar penyusunan dokumen mutu akademik dan non akademik
- c. Memantau pelaksanaan dan peningkatan standar penjaminan mutu internal
- d. Memantau evaluasi terhadap pelaksanaan standar penjaminan mutu internal dan eksternal
- e. Melaksanakan koordinasi persiapan akreditasi/sertifikasi program studi
- f. Merancang strategi organisasi terkait pemeringkatan ITS di level internasional
- g. Mengembangkan kebijakan dan strategi jangka panjang untuk mendukung visi institusi menjadi *world class university*
- h. Melaksanakan koordinasi dengan Senat Akademik
- i. Memantau evaluasi proposal pembukaan dan perubahan nama program studi
- j. Melaksanakan analisis dan mengelola data untuk kepentingan penjaminan mutu dan perancangan
- k. Mengkoordinasikan penyusunan, monitoring, dan evaluasi pelaksanaan prosedur operasional standar untuk semua unit di ITS berkoordinasi dengan direktorat yang menangani urusan sumber daya manusia dan organisasi
- l. Melaksanakan evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan program kerja subbidang penjaminan mutu serta melaksanakan tindak lanjut perbaikan.

1.12.2. Kepala Unit Penjaminan Mutu Akademik

Unit Penjaminan Mutu Akademik dipimpin oleh Kepala Unit, yang dalam menjalankan tugasnya bertanggung jawab kepada Kantor Penjaminan Mutu

Fungsi :

- a. Penyiapan perumusan kebijakan dalam subbidang penjaminan mutu akademik
- b. Pembinaan, pengarahan, dan pengembangan kompetensi dan talenta personil dalam unit kerja
- c. Penyelenggaraan program kerja dan kegiatan yang selaras dengan kebijakan dalam subbidang penjaminan mutu akademik
- d. Penyelenggaraan evaluasi kinerja hasil program kerja dan kegiatan dalam subbidang penjaminan mutu akademik
- e. Penyelenggaraan layanan prima dalam subbidang penjaminan mutu akademik dengan prinsip reformasi birokrasi dan zona integritas

Tugas :

- a. Menyusun sistem manajemen mutu terpadu ITS pada bidang akademik
- b. Menyusun panduan penyusunan dokumen mutu akademik
- c. Mengendalikan pelaksanaan dan peningkatan standar penjaminan mutu internal
- d. Mengevaluasi terhadap pelaksanaan standar penjaminan mutu internal dan

- eksternal untuk bidang akademik
- e. Mengelola dokumen online pada sistem akreditasi perguruan tinggi
- f. Melaksanakan koordinasi persiapan akreditasi/ sertifikasi program studi
- g. Mengevaluasi terhadap proposal pembukaan dan perubahan nama program studi
- h. Mengelola sistem penjaminan mutu internal pada bidang akademik
- i. Menjamin mutu proses verifikasi autentifikasi publikasi ilmiah di Fakultas
- j. Melaksanakan penjaminan mutu sesuai dengan baku mutu akademik
- k. Menyusun prosedur operasional standar untuk unit-unit yang berhubungan langsung dengan bidang akademik
- l. Melaksanakan evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan program kerja lingkup penjaminan mutu akademik serta melaksanakan tindak lanjut perbaikan.

1.12.3. Kepala Unit Penjaminan Mutu Non Akademik

Unit Penjaminan Mutu Non Akademik dipimpin oleh Kepala Unit, yang dalam menjalankan tugasnya bertanggung jawab kepada Kantor Penjaminan Mutu.

Fungsi :

- a. Perumusan kebijakan dalam subbidang penjaminan mutu non akademik
- b. Pembinaan, pengarahan, dan pengembangan kompetensi dan talenta personil dalam unit kerja
- c. Penyelenggaraan program kerja dan kegiatan yang selaras dengan kebijakandalam subbidang non akademik
- d. Penyelenggaraan evaluasi kinerja hasil program kerja dan kegiatan dalam subbidang penjaminan mutu non akademik
- e. Penyelenggaraan layanan prima dalam subbidang penjaminan mutu non akademik dengan prinsip reformasi birokrasi dan zona integritas

Tugas :

- a. Menyusun sistem manajemen mutu terpadu ITS pada bisang sumber daya penunjang proses akademik.
- b. Menyusun panduan penyusunan dokumen mutu bidang sumber daya penunjang proses akademik'
- c. Mengendalikan pelaksanaan dan peningkatan standar penjaminan mutu internal
- d. Mengevaluasi terhadap pelaksanaan penjaminan mutu internal dan eksternal untuk bidang sumber daya penunjang proses akademik
- e. Mengelola dokumen online pada sistem akreditasi perguruan tinggi
- f. Melaksanakan koordinasi persiapan akreditasi atau sertifikasi program studi
- g. Mengelola sistem penjaminan mutu internal pada bidang sumber daya penunjang proses akademik
- h. Menyusun prosedur operasional standar untuk unit-unit yang mendukung proses akademik dan non akademik
- i. Melaksanakan evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan program kerja lingkup penjaminan mutu non akademik serta melaksanakan tindak lanjut perbaikan.

1.12.4. Kepala Unit Reputasi Institusi

Unit Reputasi Institusi dipimpin oleh Kepala Unit, yang dalam menjalankan tugasnya bertanggung jawab kepada Kantor Penjaminan Mutu.

Fungsi :

- a. Perumusan kebijakan dalam subbidang reputasi institusi
- c. Pembinaan, pengarahan, dan pengembangan kompetensi dan talenta personil dalam unit kerja
- d. Penyelenggaraan program kerja dan kegiatan yang selaras dengan kebijakan dalam subbidang non akademik
- e. Penyelenggaraan evaluasi kinerja hasil program kerja dan kegiatan dalam subbidang non akademik
- f. Penyelenggaraan layanan prima dalam subbidang penjaminan mutu non akademik dengan prinsip reformasi birokrasi dan zona integritas

Tugas :

- a. Merancang strategi organisasi terkait pemeringkatan ITS di level nasional dan internasional
- b. Mengembangkan kebijakan dan strategi jangka Panjang untuk mendukung visi institusi menjadi world class university
- c. Mengumpulkan dan mengolah data dan informasi untuk pemeringkatan ITS di level nasional dan internasional
- d. Mengkoordinasikan pelaksanaan rencana strategis organisasi untuk pemeringkatan ITS di level nasional dan internasional
- e. Mengelola dan memantau *data base* internasionalisasi
- f. Merencanakan dan mengkoordinasikan urusan *world class university*
- g. Mengkoordinasikan dan mengendalikan implementasi program dan kebijakan yang relevan dengan peningkatan reputasi institusi dan pencapaian target world class university
- h. Melaksanakan pendampingan dalam penyusunan kebijakan dan pemberian kebijakan yang mendukung dalam pencapaian program SDGs dan *smart eco campus*
- i. Melaksanakan evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan program kerja lingkup reputasi institusi serta melaksanakan tindak lanjut perbaikan.

1.12.5. Subbagian Tata Usaha

Subbagian tata usaha dipimpin oleh Kepala Subbagian, yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Penjaminan Mutu.

Fungsi :

- a. Pembinaan, pengarahan dan pengembangan kompetensi dan talenta personil dalam unit kerja
- d. Penyelenggaraan program kerja dan kegiatan yang selaras dengan kebijakan dalam subbidang administrasi penjaminan mutu
- e. Pelaporan kinerja hasil program kerja dan kegiatan dalam subbidang administrasi penjaminan mutu
- f. Penyelenggaraan layanan prima dalam subbidang administrasi penjaminan mutu dengan prinsip reformasi birokrasi dan zona integritas

Tugas :

- a. Melaksanakan koordinasi dan evaluasi pegawai di lingkup unit kerja

- b. Melaksanakan layanan pendukung administrasi keuangan
- c. Melaksanakan layanan pendukung administrasi sarana dan prasarana
- d. Melaksanakan layanan pendukung administrasi kepegawaian
- e. Melaksanakan layanan pendukung administrasi perkantoran
- f. Melaksanakan layanan pendukung perasioan; terkait program, kegiatan, layanan proses bisnis dalam lingkup unit kerja.

1.12.6. Bendahara Pembantu Pengeluaran

Tugas :

- a. Menyusun draft RBA dan UMK dan mengajukan ke Pimpinan Unit
- b. Memasukkan pengajuan RBA dan UMK melalui SIM Keuangan
- c. Melakukan pencairan UMK
- d. Mendistribusikan dana unit sesuai dengan kebutuhan/permintaan
- e. Melakukan pemeriksaan dan pembayaran tagihan
- f. Menyiapkan dokumen Surat Setor Pajak (SSP)
- g. Melakukan penyetoran pajak dari transaksi yang dilakukan
- h. Memindai dan mendokumentasikan Surat Setor Pajak (SSP)
- i. Memasukkan data dan mengunggah surat setor pajak ke SIM Keuangan
- j. Menyerahkan surat setor pajak kepada Bendahara Pengeluaran
- k. Membuat daftar SPJ bulanan
- l. Menyusun dan memroses surat pertanggungjawaban (SPJ)
- m. Melakukan pencatatan keuangan ke jurnal harian dan buku besar
- n. Memasukkan data keuangan melalui SIM Keuangan
- o. Menyusun laporan pertanggungjawaban keuangan
- p. Menyerahkan dan menjelaskan rincian SPJ bulanan ke Pejabat Pembuat Komitmen (PPK)
- q. Menyerahkan dan menjelaskan rincian SPJ bulanan ke Kantor Audit Internal
- r. Mengembalikan sisa dana unit melalui Bank ke rekening Wakil Rektor II
- s. Melaporkan catatan keuangan ke pimpinan secara periodik
- t. Menyimpan dan memelihara dokumen pengeluaran anggaran
- u. Membantu menjaga segala bentuk evaluasi proses pembelajaran sesuai penugasan oleh Kepala Departemen, termasuk Evaluasi Tengah Semester, Quiz, Evaluasi Akhir Semester.
- v. Mengikuti rapat koordinasi rutin di unit kerja
- w. Melaksanakan perintah atasan untuk membantu tugas diluar tugas pokok atau membantu rekan kerja lainnya

1.12.7. Pengelola Pengembang Pembelajaran dan Penjaminan Mutu Pendidikan

Tugas :

- a. Mengolah data SAR (Save Assessment Report)
- b. Membuat laporan SAR (Save Assessment Report)
- c. Mengolah data IPD (Indeks Prestasi Dosen)
- d. Membuat Laporan IPD (Indeks Prestasi Dosen)
- e. Menyiapkan data dukung untuk penyusunan dokumen borang AUN
- f. Mengevaluasi instrumen dan proses pelaksanaan SPMI tahun lalu
- g. Membuat laporan pelaksanaan AUN

- h. Membuat usulan perbaikan instrumen dan proses SPMI untuk tahun berjalan berdasarkan hasil evaluasi yang telah dilaksanakan
- i. Membantu penyusunan buku panduan SPMI tahun berjalan untuk semua jenjang pendidikan (Diploma, S1, S2, S3)
- j. Memonitoring proses pengisian SPMI setiap prodi
- k. Mengolah data hasil SPMI setelah di audit
- l. Mengunggah dokumen borang akreditasi PRODI ke SAPTO (Sistem Akreditasi Perguruan Tinggi Online)
- m. Membuat laporan akhir tahun berjalan terkait SPMI
- n. Mengunggah dan monitoring dokumen akreditasi selain AUN
- o. Memonitoring progres akreditasi PRODI dari SAPTO (Sistem Akreditasi Perguruan Tinggi Online)
- p. Mengevaluasi dan memperbaharui SOP unit KPM
- q. Mengupdate SPMI online
- r. Mengupdate informasi pada website KPM
- s. Melaksanakan perintah atasan untuk membantu tugas diluar tugas pokok atau membantu rekan kerja lainnya
- t. Mengikuti rapat koordinasi rutin di unit kerja

1.12.8. Pengelola Informasi Kerjasama

- a. Menghimpun dan memverifikasi data kerja sama yang dilaksanakan oleh unit-unit kerja di lingkungan ITS
- b. Mengelola data kerja sama dalam bentuk digital yang terintegrasi dengan sistem informasi institusi
- c. Menyusun laporan berkala terkait kegiatan kerja sama institusi (MoU, MoA, IA, kegiatan joint, dll)
- d. Menyajikan informasi kerja sama dalam bentuk infografis, bulletin, atau konten digital lainnya untuk mendukung promosi reputasi ITS
- e. Memantau pelaksanaan kerja sama berdasarkan output dan dampak terhadap indikator reputasi institusi
- f. Menyusun laporan evaluasi atas efektivitas kerja sama yang telah berlangsung
- g. Mengintegrasikan data kerja sama ke dalam sistem penjaminan mutu (SPMI) dan sistem pendukung pemeringkatan institusi
- h. Berkoordinasi dengan unit pemeringkatan dan unit penjaminan mutu dalam pelaporan capaian kerja sama
- i. Menjadi penghubung informasi kerja sama antara unit reputasi institusi dengan unit kerja lainnya serta mitra eksternal
- j. Memberikan layanan informasi yang cepat dan akurat kepada stakeholder internal dan eksternal
- k. Mengikuti rapat koordinasi rutin di unit kerja
- l. Melaksanakan perintah atasan untuk membantu tugas di luar tugas pokok atau membantu rekan kerja lainnya

1.12.9. Administrasi Umum

Tugas :

- a. Melakukan pencatatan rutin status aset/BMN yang berada di unit kerja
- b. Melaksanakan perintah atasan untuk membantu tugas diluar tugas pokok atau membantu rekan kerja lainnya
- c. Mengoperasikan e-perkantoran di lingkup Unit Kerja
- d. Mengajukan penghapusan aset/BMN melalui Biro Keuangan (Subbag Inventaris Aset)
- e. Melaporkan status aset/BMN secara berkala melalui Biro Keuangan (Subbag Inventaris Aset)
- f. Melakukan digitalisasi dokumen/surat di unit kerja
- g. Membantu penyiapan dokumen SPJ di unit kerja
- h. Melakukan penyiapan konsumsi kegiatan di unit kerja
- i. Mengajukan kebutuhan alat tulis kantor
- j. Menjadwalkan dan menyiapkan ruang rapat/sidang untuk kegiatan unit kerja
- k. Mengikuti rapat koordinasi rutin di unit kerja
- l. Mengarsip hasil rapat unit kerja dan kegiatan perumusan keputusan unit kerja
- m. Mengarsip dokumen harcopy dan softcopy laporan, borang akreditasi, dan dokumen kebijakan di lingkup Unit Kerja
- n. Membantu menjaga segala bentuk evaluasi proses pembelajaran sesuai penugasan oleh Kepala Departemen, termasuk Evaluasi Tengah Semester, Quiz, Evaluasi Akhir Semester
- o. Melayani pembuatan surat pengantar dari Unit Kerja untuk keperluan kegiatan pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi
- p. Melakukan koordinasi dengan Caraka Fakultas/Institut untuk pengiriman surat/dokumen/barang
- q. Membuat konsep dan mengajukan surat dinas dalam lingkup Unit Kerja
- r. Mempersiapkan Surat Keputusan (SK) untuk kegiatan dalam lingkup Unit Kerja
- s. Memasukan pegawai yang tercantum dalam Surat Keputusan (SK) kegiatan ke dalam SIM Kepegawaian (SK Online)
- t. Melakukan pemeriksaan plagiarisme berdasarkan hasil pemeriksaan program iThenticate

1.12.10. Administrasi Penjaminan Mutu

- a. Mengikuti koordinasi rutin dengan kepala bagian dalam lingkup kerja
- b. Membuat konsep dan mengajukan surat dinas unit kerja
- c. Melakukan koordinasi dengan Caraka Fakultas/Institut untuk pengiriman surat/dokumen/barang
- d. Mengoperasikan e-perkantoran pada tingkat unit kerja
- e. Mempersiapkan pengajuan Surat Keputusan (SK) untuk reviewer dan pematerei workshop
- f. Membantu penyiapan dokumen SPJ di unit kerja
- g. Melakukan digitalisasi dokumen/surat di unit kerja
- h. Melakukan koordinasi dengan prodi terkait pelaksanaan akreditasi
- i. Melakukan koordinasi dengan reviewer terkait pemeriksaan borang
- j. Membantu membuat laporan evaluasi dan pengendalian mutu akademik dan

- non akademik
- k. Mencetak buku Panduan Penyusunan Dokumen Mutu Akademik dan Non Akademik
 - l. Menyiapkan perangkat pengukuran/formulir pengendalian mutu
 - m. Mendistribusikan materi dan notulensi sosialisasi/rapat/workshop kepada peserta
 - n. Mencetak dan menggandakan materi sosialisasi/rapat/workshop
 - o. Menyiapkan perlengkapan dan kebutuhan sosialisasi/rapat/workshop
 - p. Mendokumentasi kegiatan dan membuat notulensi sosialisasi/rapat/workshop
 - q. Membuat surat undangan dan mengkonfirmasi kehadiran peserta sosialisasi/rapat/workshop
 - r. Melaksanakan perintah atasan untuk membantu tugas diluar tugas pokok atau membantu rekan kerja lainnya

2. Acuan Normatif

- ISO 9001:2015 *Quality Management System – Requirements with guidance for use*
- ISO 19011:2018 *Guidelines for auditing management systems*

3. Definisi Istilah

Mutu : keseluruhan karakteristik pelayanan yang menunjukkan kemampuan dalam memenuhi permintaan atau persyaratan yang ditetapkan pemangku kepentingan, baik yang tersurat (dinyatakan dalam kontrak) maupun tersirat.

Sistem Penjaminan Mutu (Quality Assurance System) : seluruh kegiatan terencana dan sistematis yang dilaksanakan dengan menggunakan Sistem Manajemen Mutu (SMM) untuk meyakinkan bahwa suatu pelayanan (hasil) akan memenuhi persyaratan tertentu.

Sistem Manajemen Mutu : sistem manajemen untuk mengarahkan dan mengendalikan suatu organisasi yang berkaitan dengan mutu.

Standar Operasional Prosedur (SOP) : dokumen yang menjadi panduan implementasi Manajemen Organisasi.

Manajemen : kegiatan yang terkoordinasi untuk mengarahkan dan mengendalikan suatu organisasi.

Pemangku kepentingan : orang perorangan atau badan yang ikut menerima atau menggunakan pelayanan.

Dokumen : informasi dan media pendukung yang menjadi acuan pelaksana terbit.

Rekaman : dokumen yang menyatakan hasil yang dicapai atau yang memberikan bukti tentang kegiatan yang dilakukan.

Pelayanan yang dihasilkan organisasi : pelayanan dimana dalam prosesnya terjadi peningkatan nilai (value added).

Resiko : efek ketidakpastian pada hasil yang diharapkan.

4. Konteks Organisasi

4.1. Organisasi dan konteksnya

Dalam menjalankan proses bisnis, Kantor Penjaminan Mutu ITS telah menetapkan berbagai isu eksternal dan internal yang relevan dengan tujuan dan arah strategis yang dapat mempengaruhi kemampuannya dalam mencapai hasil yang diinginkan dari Sistem Manajemen

Mutu.

Isu Eksternal adalah faktor luar yang berpengaruh terhadap proses bisnis Kantor Penjaminan Mutu ITS seperti : Perubahan peraturan pemerintah (Kemendiktisaintek)/BAN-PT/LAM, teknologi, persaingan global dan perubahan iklim

Isu Internal adalah faktor dari dalam organisasi Kantor Penjaminan Mutu ITS dalam menjalankan proses bisnisnya seperti : kompetensi staff, keterbatasan jumlah auditor dan budaya mutu yang belum sepenuhnya mengakar di seluruh civitas akademika dan lain sebagainya yang dapat dilihat pada form Matriks Identifikasi faktor Internal dan Eksternal Matriks Identifikasi Faktor Internal dan Eksternal Kantor Penjaminan Mutu ITS disajikan dan dijelaskan pada tabel berikut.

Kategori	Faktor Internal (Strength & Weakness)	Faktor Eksternal (Opportunity & Threat)
Sumber Daya Manusia	<ul style="list-style-type: none"> - Kompetensi staff di bidang penjaminan mutu. - Keterbatasan jumlah tenaga ahli mutu (Auditor/Asesor) di level prodi/fakultas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tuntutan industri terhadap SDM berkualitas tinggi. - Persaingan global menuntut SDM adaptif dan berdaya saing internasional. - Kebutuhan SDM yang kompeten di bidang keberlanjutan dan perubahan iklim (green skills)
Sistem & Proses	<ul style="list-style-type: none"> - ITS sudah memiliki dokumen SPMI berbasis siklus PPEPP. - Belum semua unit konsisten melaksanakan siklus mutu. 	<ul style="list-style-type: none"> - Perubahan regulasi pemerintah (kemendiktisaintek)/ BAN-PT dan LAM. - Adanya peluang akreditasi internasional (ABET, ASIIN, IABEE). - Munculnya regulasi dan standar baru terkait keberlanjutan dan pengelolaan dampak perubahan iklim
Teknologi & Infrastruktur	<ul style="list-style-type: none"> - Tersedia sistem informasi SPMI (<i>myITS</i>) yang mendukung monitoring mutu. - Integrasi sistem mutu belum sepenuhnya digital. 	<ul style="list-style-type: none"> - Transformasi digital dan AI membuka peluang monitoring mutu berbasis data. - Perkembangan teknologi menuntut adaptasi cepat. - Perubahan iklim mendorong kebutuhan teknologi ramah lingkungan dan infrastruktur berkelanjutan (green campus).
Budaya Mutu	<ul style="list-style-type: none"> - Komitmen manajemen puncak ITS terhadap mutu cukup kuat. - Budaya mutu belum sepenuhnya mengakar di seluruh civitas akademika. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ekspektasi masyarakat terhadap mutu pendidikan semakin tinggi. - Mitra kerja sama internasional menuntut transparansi mutu. - Meningkatnya kesadaran

		global terhadap isu lingkungan menuntut budaya kampus yang berorientasi keberlanjutan.
Reputasi & Kerja Sama	<ul style="list-style-type: none"> - ITS memiliki reputasi nasional yang baik. - Masih perlu penguatan branding mutu di level internasional. 	<ul style="list-style-type: none"> - Peluang kerja sama internasional untuk peningkatan mutu. - Ancaman persaingan WCU yang sangat ketat - Perubahan iklim menjadi isu global yang memengaruhi reputasi institusi (peringkat berbasis sustainability, ESG, dan green metrics).

Faktor-faktor internal dan eksternal yang telah diidentifikasi selanjutnya dianalisis secara sistematis dengan menggunakan pendekatan Strength, Weakness, Opportunity, dan Threat (SWOT). Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan yang berasal dari dalam organisasi, serta peluang dan ancaman yang bersumber dari lingkungan eksternal. Hasil analisis SWOT tersebut disajikan dalam tabel sebagai berikut.

Aspek	Uraian
Strength (Kekuatan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Staf KPM ITS memiliki kompetensi yang memadai di bidang penjaminan mutu pendidikan tinggi. 2. ITS telah memiliki dokumen Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) berbasis siklus PPEPP yang terstruktur dan terdokumentasi. 3. Tersedianya sistem informasi SPMI (myITS) yang mendukung monitoring, evaluasi, dan pelaporan mutu. 4. Komitmen dan dukungan manajemen puncak ITS terhadap implementasi dan peningkatan mutu organisasi. 5. Reputasi ITS yang baik di tingkat nasional sebagai modal penguatan sistem mutu. 6. Sesuai dengan Surat Edaran rektor no 237/IT2/T/TU.00.08/I/2026 KPM telah menjalankan program pemilahan sampah dalam rangka toward Net Zero Waste 2029, KPM juga telah menjalankan program hemat energi dengan mematikan Listrik Ketika tidak digunakan.
Weakness (Kelemahan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keterbatasan jumlah tenaga ahli mutu (auditor/asesor) di tingkat program studi dan fakultas. 2. Belum seluruh unit kerja melaksanakan siklus PPEPP secara konsisten dan berkelanjutan. 3. Integrasi sistem mutu belum sepenuhnya berbasis digital dan terhubung antar unit kerja. 4. Budaya mutu belum sepenuhnya mengakar di seluruh civitas akademika. 5. Branding dan pengakuan mutu ITS di tingkat internasional masih perlu ditingkatkan.
Opportunity (Peluang)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tuntutan industri terhadap lulusan berkualitas tinggi mendorong penguatan standar mutu pendidikan.

Aspek	Uraian
	<ol style="list-style-type: none"> 2. Peluang perolehan akreditasi internasional (ABET, ASIIN, IABEE) sebagai sarana peningkatan dan pengakuan mutu global. 3. Perkembangan transformasi digital dan kecerdasan buatan (AI) yang dapat dimanfaatkan untuk monitoring dan evaluasi mutu berbasis data. 4. Ekspektasi masyarakat dan mitra internasional terhadap transparansi dan akuntabilitas mutu pendidikan. 5. Peluang kerja sama internasional untuk benchmarking dan peningkatan kapasitas sistem penjaminan mutu. 6. Meningkatnya perhatian global terhadap keberlanjutan membuka peluang integrasi aspek perubahan iklim (green campus, kurikulum berkelanjutan, dan riset lingkungan) dalam sistem mutu.
Threat (Ancaman)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perubahan regulasi dan kebijakan pemerintah serta lembaga akreditasi (Kemendiktisaintek, BAN-PT, dan LAM) yang menuntut adaptasi sistem mutu secara cepat. 2. Persaingan global antar perguruan tinggi menuju World Class University (WCU) yang semakin ketat. 3. Perkembangan teknologi yang cepat yang dapat menjadi kendala apabila organisasi tidak adaptif. 4. Tingginya ekspektasi pemangku kepentingan terhadap mutu pendidikan yang berpotensi memengaruhi reputasi institusi apabila tidak terpenuhi. 5. Dampak perubahan iklim yang memicu tuntutan standar baru terkait keberlanjutan, serta potensi risiko terhadap operasional kampus (infrastruktur, kesehatan, dan keberlangsungan kegiatan akademik).

Berdasarkan hasil analisis SWOT sebagaimana diuraikan di atas, selanjutnya dirumuskan strategi-strategi pengembangan dan pengendalian yang mencakup strategi Strength–Opportunity (SO), Weakness–Opportunity (WO), Strength–Threat (ST), dan Weakness–Threat (WT). Perumusan strategi ini dimaksudkan untuk mengoptimalkan pemanfaatan kekuatan organisasi dalam meraih peluang, meminimalkan kelemahan melalui pemanfaatan peluang yang tersedia, menggunakan kekuatan internal dalam menghadapi ancaman eksternal, serta mengurangi potensi risiko yang timbul akibat kelemahan internal dan ancaman eksternal.

INTERNAL	STRENGTH	WEAKNESS
OPPORTUNITIES	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengoptimalkan kompetensi SDM KPM dan dukungan manajemen puncak untuk mendorong perolehan akreditasi internasional (ABET, ASIIN, IABEE). 2. Memanfaatkan sistem SPMI berbasis PPEPP dan reputasi nasional ITS untuk 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatkan kapasitas dan jumlah auditor/asesor mutu melalui pelatihan, sertifikasi, dan benchmarking internasional. 2. Memanfaatkan tuntutan industri dan peluang akreditasi internasional untuk mendorong

	<p>memperluas kerja sama internasional dalam penguatan mutu pendidikan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Mengembangkan spmi berbasis data dengan memanfaatkan one data dan AI. 4. Mengintegrasikan isu perubahan iklim dalam indikator mutu untuk meningkatkan daya saing global berbasis sustainability. 	<p>konsistensi penerapan siklus PPEPP di seluruh unit kerja.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Mengintegrasikan sistem mutu secara digital dengan memanfaatkan perkembangan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi data mutu. 4. Meningkatkan kompetensi SDM dalam bidang keberlanjutan dan perubahan iklim untuk menutup gap kapasitas internal.
THREATS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menggunakan dokumen SPMI berbasis PPEPP dan komitmen manajemen puncak untuk memastikan kepatuhan terhadap perubahan regulasi pemerintah dan lembaga akreditasi. 2. Memanfaatkan kompetensi SDM KPM dan sistem informasi mutu untuk meningkatkan daya saing ITS dalam menghadapi persaingan global menuju <i>World Class University</i> (WCU). 3. Memperkuat reputasi nasional ITS sebagai fondasi adaptasi terhadap tuntutan mutu yang semakin tinggi dari pemangku kepentingan. 4. Memanfaatkan sistem mutu untuk mengantisipasi risiko perubahan iklim terhadap operasional kampus (green campus, efisiensi energi, dan manajemen risiko lingkungan). 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyusun program internalisasi budaya mutu secara berkelanjutan untuk mengurangi risiko ketidakkonsistenan penerapan SPMI di tengah persaingan global. 2. Mempercepat integrasi sistem mutu digital guna mengantisipasi perubahan regulasi dan tuntutan transparansi pemangku kepentingan. 3. Melakukan penguatan branding mutu internasional secara bertahap untuk mengurangi risiko tertinggal dalam kompetisi global perguruan tinggi. 4. Menyusun kebijakan dan standar operasional terkait mitigasi dan adaptasi perubahan iklim untuk meminimalkan dampak terhadap keberlangsungan kegiatan di KPM

4.2. Kebutuhan Pemangku kepentingan

Kantor Penjaminan Mutu ITS mengidentifikasi dan menganalisis kebutuhan serta persyaratan dari seluruh pemangku kepentingan dari unit akademik, non-akademik dan reputasi institusi. Pemangku kepentingan internal meliputi Program Studi, Departemen, Fakultas, Direktorat,

Unit lain di ITS, dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa dan alumni. Sementara itu pemangku kepentingan eksternal terdiri dari industri, instansi pemerintah dan insitusi lain pengguna lulusan dan output ITS serta masyarakat umum. Adapun kebutuhan dari pemangku kepentingan tersebut dapat diidentifikasi sebagai berikut:

Kebutuhan pemangku kepentingan internal :

- Persiapan akreditasi dalam bentuk koordinasi dan simulasi asesmen
- Kelengkapan dan kualitas borang akreditasi yang memenuhi standar lembaga akreditasi Nasional sesuai status yang ditargetkan (terakreditasi saja atau terakreditasi unggul) dan standar lembaga akreditasi internasional yang dituju.
- Pendampingan selama proses akreditasi khususnya pada asesmen lapangan
- Layanan data capaian dan performa reputasi (perankingan)
- Layanan rekomendasi Perjalanan Dinas Luar Negeri (PDLN)
- Layanan informasi internasionalisasi

Kebutuhan pemangku kepentingan eksternal :

- Layanan data pemeringkatan institusi (Pemerintah)
- Layanan data peringkat institusi (Masyarakat/Ikatan Alumni)
- Ketersediaan lulusan dengan kompetensi yang relevan dengan kebutuhan (Industri)
- Kemanfaatan hasil riset dan inovasi ITS
- Kebijakan terkait dengan bidang unggulan ITS

4.3. Ruang lingkup Sistem Manajemen Mutu

Kantor Penjaminan Mutu ITS telah menetapkan ruang lingkup dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu. Implementasi Sistem Manajemen ISO 9001:2025 di KPM ITS mencakup:

- Layanan Unit Penjaminan Mutu Akademik
- Layanan Unit Penjaminan Mutu Non-Akademik
- Layanan Unit Reputasi Institusi

Penetapan lingkup tersebut dilakukan dengan mempertimbangkan beberapa aspek, yaitu:

- a. Faktor eksternal dan internal yang memengaruhi organisasi
- b. Persyaratan yang relevan dari berbagai pemangku kepentingan
- c. Jenis layanan yang diberikan oleh organisasi

4.4. Sistem Manajemen Mutu dan Prosesnya

4.4.1. Persyaratan Umum

Kantor Penjaminan Mutu ITS menetapkan, mendokumentasikan, melaksanakan, serta memelihara Sistem Manajemen Mutu, dan secara berkesinambungan melakukan peningkatan efektivitasnya sesuai dengan ketentuan ISO 9001:2015.

4.4.2. Bagan Proses Bisnis

Secara umum, gambaran alur proses bisnis Kantor Penjaminan Mutu ITS beserta interaksinya dapat dilihat pada pemetaan proses yang dijelaskan pada sub bab 1.9 tentang Proses Bisnis di halaman 4.

5. Kepemimpinan

5.1. Kepemimpinan dan Komitmen

5.1.1. Umum

Pimpinan Kantor Penjaminan Mutu ITS menunjukkan komitmennya melalui pengembangan dan penerapan sistem manajemen mutu organisasi dengan :

- a. Bertanggung jawab atas efektivitas Sistem Manajemen Mutu.

- b. Memastikan kebijakan dan sasaran organisasi ditetapkan serta sesuai dengan konteks dan arah strategis.
- c. Menjamin integrasi persyaratan ISO ke dalam proses bisnis organisasi.
- d. Mendorong penerapan pendekatan berbasis proses dan risiko.
- e. Menyediakan sumber daya yang diperlukan.
- f. Mengkomunikasikan pentingnya manajemen organisasi yang efektif dan kesesuaian terhadap persyaratan ISO.
- g. Memastikan Sistem Manajemen Mutu mencapai hasil yang diharapkan.
- h. Melibatkan, mengarahkan, dan mendukung personel agar berkontribusi terhadap efektivitas Sistem Manajemen Mutu.
- i. Mengupayakan perbaikan berkelanjutan.

5.1.2. Fokus Pelanggan

Kantor Penjaminan Mutu ITS memiliki tanggung jawab langsung untuk menjamin bahwa:

- a. kebutuhan serta ekspektasi para pemangku kepentingan dipahami dan dipenuhi secara berkelanjutan, yang ditunjukkan melalui pemantauan [tingkat kepuasan](#)nya;
- b. berbagai risiko dan peluang yang berpotensi memengaruhi kesesuaian layanan serta kemampuan dalam meningkatkan kepuasan pemangku kepentingan dapat diidentifikasi dan dikelola dengan baik.

5.2. Kebijakan

5.2.1. Pengembangan Kebijakan

Pimpinan Kantor Penjaminan Mutu ITS telah menetapkan kebijakan mutu sebagai bentuk komitmen manajemen yang terdokumentasi. Kebijakan ini disusun dan ditinjau agar selaras dengan tujuan, arah organisasi, serta komitmen untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan meningkatkan efektivitas Sistem Manajemen Mutu secara berkelanjutan. Kebijakan mutu menjadi dasar penetapan sasaran mutu dan ditinjau secara berkala melalui kegiatan tinjauan manajemen. Kebijakan ini harus dikomunikasikan dan dipahami oleh seluruh civitas, serta diterapkan sesuai persyaratan standar ISO 9001:2015, klausul 5.2.1. Kebijakan Kantor Penjaminan Mutu ITS dijelaskan pada sub bab 1.7 di halaman(diisi setelah ada daftar isi)

5.2.2. Komunikasi Kebijakan Mutu

Pimpinan Kantor Penjaminan Mutu ITS wajib memastikan bahwa kebijakan mutu telah ditetapkan, dikomunikasikan, dimengerti seluruh civitas dan pemangku kepentingan Kantor Penjaminan Mutu ITS. Penerapan komunikasi kebijakan mutu Kantor Penjaminan Mutu ITS seperti rapat koordinasi, persuratan internal ITS (e-perkantoran), website Kantor Penjaminan Mutu ITS dan bentuk komunikasi internal lainnya.

5.3. Tugas, Tanggung Jawab dan Wewenang

Pimpinan Kantor Penjaminan Mutu ITS memastikan bahwa tugas, tanggung jawab, dan wewenang setiap peran telah ditetapkan, dikomunikasikan, dan dipahami dengan baik. Selain itu, pimpinan menetapkan tanggung jawab dan wewenang untuk:

- a. Menjamin kesesuaian Sistem Manajemen Mutu dengan persyaratan standar yang berlaku.
- b. Memastikan kebijakan organisasi dipahami dan dilaksanakan;
- c. Menjamin proses Sistem Manajemen Mutu menghasilkan output sesuai yang

- diharapkan
- d. Melaporkan kinerja Sistem Manajemen Mutu serta peluang perbaikan (klausul 10.1) kepada manajemen puncak
 - e. Memastikan integritas SMM tetap terjaga saat perubahan direncanakan dan diterapkan
 - f. Mengendalikan informasi terdokumentasi sesuai ketentuan (klausul 7.4);

6. Perencanaan

6.1. Tindakan untuk mengatasi resiko dan peluang

Kantor Penjaminan Mutu ITS menyusun rencana [Sistem Manajemen Mutu](#) dengan memperhatikan berbagai isu (klausul 4.1) serta persyaratan yang berlaku. Isu tersebut dapat berasal dari faktor internal maupun eksternal, sedangkan persyaratan didasarkan pada kebutuhan dan harapan para pemangku kepentingan yang relevan dengan Sistem Penjaminan Mutu. Selain itu, Kantor Penjaminan Mutu menetapkan risiko dan peluang yang ada untuk mencegah serta mengatasi ketidaksesuaian, sekaligus mendorong perbaikan berkelanjutan.

6.2. Sasaran mutu serta rencana pencapaian

Kantor Penjaminan Mutu ITS telah menetapkan sasaran mutu yang mencakup fungsi, tingkatan, dan proses yang relevan. Sasaran tersebut disusun agar:

- a. Selaras dengan kebijakan mutu,
- b. Dapat diukur,
- c. Terpantau secara berkala,
- d. Dikomunikasikan dengan baik,
- e. Diperbarui sesuai kebutuhan.

Kantor Penjaminan Mutu telah menyediakan dokumentasi mengenai sasaran mutu yang tercantum dalam aplikasi My ITS Kinerja. Informasi terkait pencapaian sasaran mutu mencakup:

- a. Rencana tindakan yang terintegrasi dengan proses bisnis
- b. Sumber daya yang diperlukan
- c. Penanggung jawab
- d. Target waktu penyelesaian
- e. Mekanisme pemantauan yang akan dilakukan.

6.3. Perencanaan Perubahan

Kantor Penjaminan Mutu ITS memastikan bahwa setiap perubahan yang diperlukan dalam Sistem Manajemen Mutu (SMM) direncanakan, dilaksanakan, dikendalikan, dan dievaluasi secara sistematis untuk menjaga kesesuaian layanan penjaminan mutu serta efektivitas SMM sesuai dengan standar ISO 9001:2015 dan kebijakan mutu ITS.

Perubahan yang dimaksud meliputi, namun tidak terbatas pada, perubahan kebijakan, proses bisnis, struktur organisasi, prosedur kerja, metode penjaminan mutu, sistem informasi, serta penyesuaian terhadap regulasi internal maupun eksternal.

Dalam merencanakan dan melaksanakan perubahan, KPM ITS mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut:

a. Tujuan Perubahan dan Potensi Dampaknya

Setiap perubahan harus memiliki tujuan yang jelas dan selaras dengan:

- Kebijakan mutu ITS;

- Sasaran mutu KPM;
- Peningkatan efektivitas penjaminan mutu akademik dan non-akademik.

KPM menganalisis potensi dampak perubahan terhadap proses penjaminan mutu, kepuasan pemangku kepentingan, kesesuaian terhadap standar akreditasi, serta risiko dan peluang yang mungkin timbul.

b. Keutuhan Sistem Manajemen Mutu

KPM ITS memastikan bahwa perubahan yang dilakukan tidak mengganggu integritas Sistem Manajemen Mutu, termasuk keterkaitan antar proses, ketersediaan dokumen terdokumentasi, serta konsistensi penerapan standar mutu di lingkungan ITS.

c. Ketersediaan Sumber Daya

Dalam perencanaan perubahan, KPM mempertimbangkan kecukupan dan kesiapan sumber daya, meliputi:

- Sumber daya manusia (kompetensi, pelatihan, dan beban kerja);
- Sarana dan prasarana pendukung;
- Sistem informasi dan teknologi;
- Anggaran yang diperlukan.

d. Penetapan Tanggung Jawab dan Wewenang

KPM menetapkan secara jelas tanggung jawab dan wewenang personel yang terlibat dalam perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, dan evaluasi perubahan, termasuk koordinasi dengan unit kerja terkait di lingkungan ITS.

e. Pengendalian dan Evaluasi Perubahan

Setiap perubahan yang telah diterapkan dipantau dan dievaluasi untuk memastikan:

- Perubahan berjalan sesuai dengan rencana;
- Tujuan perubahan tercapai;
- Tidak menimbulkan ketidaksesuaian baru;
- Dilakukan tindakan perbaikan apabila diperlukan.

Hasil evaluasi perubahan digunakan sebagai masukan dalam kegiatan tinjauan manajemen dan peningkatan berkelanjutan Sistem Manajemen Mutu KPM ITS.

7. Dukungan

7.1. Sumber Daya

7.1.1. Umum

Kantor Penjaminan Mutu ITS menentukan, menyediakan, dan memelihara sumber daya yang diperlukan untuk menetapkan, menerapkan, memelihara, dan meningkatkan secara berkelanjutan efektivitas Sistem Manajemen Mutu (SMM), guna memastikan terpenuhinya persyaratan layanan penjaminan mutu serta kepuasan pemangku kepentingan.

Sumber daya yang dikelola oleh KPM ITS meliputi sumber daya manusia, sarana prasarana, lingkungan untuk operasi proses, serta pengetahuan organisasi.

7.1.2. Sumber daya manusia

Kantor Penjaminan Mutu ITS memastikan ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten untuk menjamin terselenggaranya kegiatan penjaminan mutu secara efektif dan berkelanjutan. Kegiatan tersebut meliputi:

- Perencanaan dan pengembangan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI)

- Pelaksanaan Audit Mutu Internal (AMI)
- Pendampingan akreditasi serta penyusunan dan evaluasi proposal pembukaan program studi baru;
- Monitoring dan evaluasi mutu akademik dan non-akademik.
- Pengembangan strategi penjaminan mutu yang mendukung peningkatan peringkat, akreditasi, dan pengakuan nasional maupun internasional.
- Pengembangan kebijakan dan strategi jangka panjang untuk mendukung visi institusi menjadi world class university
- Pengelolaan database internasional

Proses rekrutmen dan penempatan sumber daya manusia diselenggarakan oleh Direktorat Sumber Daya Manusia dan Organisasi (SDMO) ITS sesuai dengan ketentuan [standar kompetensi jabatan](#). KPM berperan dalam mengidentifikasi kebutuhan kompetensi, menyusun dan memperbarui [Form Training Need Analysis \(TNA\)](#), serta mengusulkan pemenuhan dan pengembangan sumber daya manusia sesuai dengan kebutuhan proses penjaminan mutu.

KPM ITS memastikan kompetensi personel yang terlibat melalui pendidikan, pelatihan, pengalaman kerja, serta pengembangan kompetensi secara berkelanjutan yang direncanakan dan dievaluasi berdasarkan hasil TNA, sesuai dengan peran, tanggung jawab, dan kewenangan masing-masing dalam Sistem Manajemen Mutu.

7.1.3. Sarana prasarana

Untuk mendukung penerapan Sistem Manajemen Mutu, Kantor Penjaminan Mutu ITS menetapkan, menyediakan, dan menjaga sarana yang diperlukan agar layanan sesuai dengan persyaratan. Sarana tersebut meliputi:

- a. Sarana fisik, seperti ruang kantor, ruang rapat, serta perlengkapan administrasi perkantoran (misalnya komputer, printer, dan lainnya).
- b. Sarana nonfisik, berupa perangkat lunak pendukung sistem kerja dan teknologi informasi

Pengelolaan Sarana dan Prasarana di jelaskan melalui [Prosedur Pengadaan Barang dan Jasa - PPID ITS](#) , [SOP Pemeliharaan barang dan alat](#) dan [video pedoman operasional ekatalog ITS](#)

7.1.4. Lingkungan dan pengoperasian proses

Kantor Penjaminan Mutu ITS memastikan lingkungan kerja yang kondusif untuk mendukung kinerja personel dan efektivitas proses, meliputi:

- Lingkungan kerja yang aman, nyaman, dan sehat;
- Iklim kerja yang kolaboratif dan profesional;
- Dukungan terhadap kesejahteraan dan motivasi pegawai.

Pengelolaan lingkungan kerja untuk mendorong budaya mutu dan peningkatan berkelanjutan dengan [budaya 5S+S](#), [Jumat bersih sehat harmoni \(berseri\)](#), [webinar kesehatan mental](#) dan tersedianya [poli psikologi](#) di medical center ITS

7.1.5. Pemantauan dan pengukuran

Dinyatakan tidak berlaku (*non-applicable*) bagi Kantor Penjaminan Mutu, karena dalam seluruh proses bisnis dan kegiatan operasionalnya tidak menggunakan alat ukur atau perangkat pemantauan yang memerlukan kalibrasi.

7.1.6. Pengetahuan organisasi

KPM ITS mengelola dan memelihara pengetahuan organisasi yang diperlukan untuk mendukung kesesuaian layanan penjaminan mutu, meliputi:

- Kebijakan dan standar mutu ITS;
- Dokumen SPMI dan SMM;
- Hasil audit, evaluasi, dan tinjauan manajemen;
- Praktik baik (best practices) penjaminan mutu.

Pengetahuan organisasi diperbarui dan dibagikan secara sistematis melalui [website KPM](#) dan sistem SPMI pada My ITS Portal untuk mendukung kesinambungan operasional dan peningkatan mutu.

7.2. Kompetensi

Kantor Penjaminan Mutu (KPM) Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) memastikan bahwa personel yang melaksanakan pekerjaan yang memengaruhi kinerja dan kesesuaian Sistem Manajemen Mutu (SMM) memiliki kompetensi yang sesuai berdasarkan pendidikan, pelatihan, keterampilan, dan pengalaman.

Penetapan dan pengelolaan kompetensi personel KPM ITS mengacu pada [Standar Kompetensi Jabatan ITS](#) serta hasil identifikasi kebutuhan pengembangan kompetensi yang dituangkan dalam [Training Need Analysis \(TNA\)](#).

7.3. Kesadaran

Kantor Penjaminan Mutu ITS memastikan bahwa seluruh personel yang bekerja di bawah kendalinya memiliki kesadaran yang memadai terhadap peran dan kontribusinya dalam penerapan dan peningkatan Sistem Manajemen Mutu (SMM).

Kesadaran personel KPM ITS mencakup pemahaman terhadap hal-hal sebagai berikut:

a. Kebijakan Mutu dan Sasaran Mutu

Personel KPM memahami kebijakan mutu ITS, sasaran mutu KPM, serta keterkaitannya dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing dalam mendukung pencapaian mutu institusi.

b. Kontribusi terhadap Efektivitas SMM

Personel KPM menyadari bagaimana peran, aktivitas, dan kinerjanya berkontribusi terhadap efektivitas Sistem Manajemen Mutu, termasuk dalam pelaksanaan SPMI, Audit Mutu Internal (AMI), pendampingan akreditasi, serta monitoring dan evaluasi mutu akademik dan non-akademik.

c. Implikasi Ketidaksesuaian terhadap Persyaratan SMM

Personel KPM memahami implikasi dan dampak yang dapat timbul apabila persyaratan Sistem Manajemen Mutu tidak dipenuhi, baik terhadap kinerja penjaminan mutu, kepuasan pemangku kepentingan, maupun reputasi institusi.

d. Pentingnya Pemenuhan Persyaratan dan Peningkatan Berkelanjutan

Personel KPM memiliki kesadaran terhadap pentingnya kepatuhan terhadap standar mutu, peraturan, dan prosedur yang berlaku, serta berperan aktif dalam upaya peningkatan berkelanjutan Sistem Manajemen Mutu ITS.

Untuk memastikan kesadaran tersebut, Kantor Penjaminan Mutu ITS melaksanakan berbagai upaya, antara lain:

- Sosialisasi kebijakan dan sasaran mutu;
- Internal briefing dan rapat koordinasi;
- Pelatihan dan kegiatan penguatan budaya mutu;
- Diseminasi informasi terkait SMM dan SPMI.

7.4. Komunikasi

Kantor Penjaminan Mutu (KPM) Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) menetapkan, melaksanakan, dan memelihara komunikasi internal dan eksternal yang efektif terkait Sistem Manajemen Mutu (SMM) guna memastikan kesesuaian proses penjaminan mutu serta pencapaian sasaran mutu institusi.

a. Komunikasi Internal

Kantor Penjaminan Mutu ITS memastikan komunikasi internal yang efektif dengan Program studi, Departemen, Fakultas, Direktorat dan Unit kerja di lingkungan ITS terkait pelaksanaan penjaminan mutu melalui rapat koordinasi, [layanan service desk ITS](#), surat resmi (e-perkantoran), email, sistem informasi SPMI, serta forum resmi lainnya sesuai ketentuan ITS.

b. Komunikasi Eksternal

Kantor Penjaminan Mutu ITS mengelola komunikasi eksternal terkait Sistem Manajemen Mutu kepada pihak berkepentingan, antara lain:

- Lembaga akreditasi dan penjaminan mutu eksternal;
- Auditor eksternal
- Mitra institusi dan pemangku kepentingan terkait mutu pendidikan;
- Alumni
- Pihak lain sesuai kebutuhan dan kewenangan.

Komunikasi eksternal dilaksanakan melalui [website KPM](#), email KPM (adm_qa@its.ac.id), [layanan PPID ITS](#), sesuai dengan kebijakan ITS dan ketentuan peraturan yang berlaku, dengan tetap menjaga konsistensi informasi, kerahasiaan data, dan citra institusi.

7.5. Informasi Terdokumentasi

Kantor Penjaminan Mutu ITS menetapkan, menerapkan, dan memelihara informasi terdokumentasi yang diperlukan oleh Sistem Manajemen Mutu (SMM) untuk memastikan kesesuaian proses penjaminan mutu serta efektivitas penerapannya sesuai dengan ISO 9001:2015 dan kebijakan mutu ITS.

Informasi terdokumentasi mencakup dokumen dan rekaman yang mendukung pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dan Sistem Manajemen Mutu KPM ITS.

7.5.1. Umum

KPM ITS memastikan bahwa informasi terdokumentasi yang dipersyaratkan oleh ISO 9001:2015 dan yang diperlukan untuk efektivitas SMM:

- Tersedia dan sesuai untuk digunakan
- Terlindungi secara memadai dari kehilangan, kerusakan, atau penyalahgunaan
- Dikelola secara sistematis dan terkendali.

Mekanisme pengelolaan dokumen mengacu pada [pedoman kearsipan ITS tahun 2021](#), [standar penomoran dokumen ITS](#), dan [SOP pendokumentasian arsip Kantor Penjaminan Mutu](#).

7.5.2. Pembuatan dan Pemutakhiran

Dalam pembuatan dan pemutakhiran informasi terdokumentasi, KPM ITS memastikan bahwa:

- Identifikasi dokumen jelas, mencakup judul, kode dokumen, tanggal berlaku, dan revisi;
- Format dan media dokumen sesuai ketentuan (cetak atau elektronik);
- Dokumen ditinjau dan disetujui oleh pihak yang berwenang sebelum diterbitkan;
- Versi terbaru tersedia di titik penggunaan.
- Pemutakhiran dokumen dilakukan secara berkala atau apabila terjadi perubahan kebijakan, proses, atau regulasi yang relevan.

Pembuatan dan aktifitas memperbaiki informasi terdokumentasi di jabarkan dalam [pedoman kearsipan ITS tahun 2021](#)

7.5.3. Pengendalian Informasi Terdokumentasi

KPM ITS mengendalikan informasi terdokumentasi untuk memastikan:

- Distribusi, akses, dan penggunaan dokumen terkendali;
- Penyimpanan dan perlindungan dokumen terjamin, termasuk keamanan dan kerahasiaan data;
- Penelusuran dan kemudahan pengambilan dokumen;
- Pengendalian perubahan dan pencegahan penggunaan dokumen usang;
- Retensi dan pemusnahan dokumen

Peninjauan/pemutakhiran dokumen, identifikasi dan status revisi. Distribusi, dan penanganan dokumen “kadaluarsa”. Pembuatan dan aktifitas memperbaiki informasi terdokumentasi mengacu pada [dasar pengelolaan arsip di lingkungan ITS](#) dan di jabarkan dalam [pedoman kearsipan ITS tahun 2021](#)

8. Operasional

8.1. Perencanaan dan pengendalian operasional

Kantor Penjaminan Mutu ITS merencanakan dan mengendalikan proses operasional yang diperlukan untuk penyelenggaraan layanan penjaminan mutu internal dan eksternal. Perencanaan penjaminan mutu internal meliputi penyusunan jadwal SPMI yang disampaikan secara rinci dalam buku [panduan SPMI](#), jadwal pengisian SAR pada [kalender akademik ITS](#) dan jadwal PPEPP yang disampaikan dalam [website KPM](#). Perencanaan penjaminan mutu eksternal meliputi peringatan early warning akreditasi yang disampaikan melalui surat dan [website kpm](#). Pengendalian operasional dilakukan melalui [penerapan SOP](#), [pengelolaan risiko](#), pengendalian perubahan, serta pemeliharaan informasi terdokumentasi sebagai bukti pelaksanaan kegiatan penjaminan mutu.

8.2. Persyaratan pelayanan

8.2.1. Komunikasi dengan Pelanggan

Kantor Penjaminan Mutu ITS melakukan komunikasi efektif dengan pelanggan internal dan eksternal, seperti pimpinan ITS, fakultas, departemen, program studi, dan lembaga eksternal melalui rapat koordinasi, [layanan service desk ITS](#), surat resmi (e-perkantoran), sistem informasi SPMI, [website KPM](#), email KPM (adm_qa@its.ac.id), [layanan PPID ITS](#), serta bentuk komunikasi lainnya terkait:

- a. Informasi layanan penjaminan mutu
- b. Permintaan pendampingan akreditasi

- c. Permintaan reviu dokumen akreditasi dan pendirian prodi baru
- d. Tindak lanjut hasil evaluasi dan audit mutu
- e. Rekomendasi Perjalanan dinas luar negeri

8.2.2. Penentuan Persyaratan untuk Produk dan Jasa

Kantor Penjaminan Mutu ITS menetapkan persyaratan layanan penjaminan mutu dengan mempertimbangkan:

- a. Standar Nasional Pendidikan Tinggi (SN-Dikti)
- b. Peraturan BAN-PT/LAM
- c. Kebutuhan dan harapan pemangku kepentingan.

8.2.3. Tinjauan Persyaratan untuk Produk dan Jasa

Setiap permintaan layanan penjaminan mutu ditinjau untuk memastikan bahwa KPM ITS memiliki kemampuan dan sumber daya yang memadai sebelum layanan diberikan.

8.2.4. Perubahan Persyaratan untuk Produk dan Jasa

Perubahan persyaratan layanan penjaminan mutu dikendalikan dan dikomunikasikan kepada pihak terkait, serta didokumentasikan untuk menjamin konsistensi dan keterlacakan.

8.3. Desain dan pengembangan pelayanan

8.3.1. Umum

KPM ITS mengendalikan proses desain dan pengembangan secara sistematis agar hasil yang dihasilkan sesuai dengan persyaratan dan tujuan mutu. Proses ini dilaksanakan secara terencana, terdokumentasi, dan melibatkan pemangku kepentingan terkait.

8.3.2. Perencanaan desain dan Pengembangan

Dalam merencanakan desain dan pengembangan, Kantor Penjaminan Mutu ITS menetapkan:

- a. Tahapan proses desain dan pengembangan
- b. Tanggung jawab dan kewenangan personel yang terlibat
- c. Kegiatan peninjauan, verifikasi, dan validasi
- d. Mekanisme pengendalian perubahan desain

Perencanaan desain dan pengembangan diselaraskan dengan Standar Nasional Pendidikan Tinggi (SN-Dikti), Permendikdisaintek yang berlaku, Peraturan BAN-PT/LAM, Kebutuhan dan harapan pemangku kepentingan, serta arah strategis institusi.

8.3.3. Masukan desain dan pengembangan

Kantor Penjaminan Mutu ITS menetapkan dan mengelola masukan desain dan pengembangan produk dan jasa penjaminan mutu secara sistematis untuk memastikan kesesuaian dengan kebutuhan pengguna, kebijakan mutu ITS, serta peraturan dan standar yang berlaku.

Masukan desain dan pengembangan berasal dari berbagai sumber yang relevan, meliputi:

- a. Kebutuhan dan harapan pemangku kepentingan internal dan eksternal;
- b. Kebijakan mutu, rencana strategis, dan arah pengembangan ITS;
- c. Standar Nasional Pendidikan Tinggi (SN-Dikti) serta regulasi dan kebijakan kementerian terkait, termasuk Permendikdisaintek yang berlaku;
- d. Peraturan BAN-PT/LAM;
- e. Hasil Audit Mutu Internal (AMI), monitoring dan evaluasi mutu, serta tindak lanjut peningkatan mutu;
- f. Rekomendasi, pertimbangan, dan arahan strategis dari [Dewan Pertimbangan](#)

[Mutu \(DPM\)](#) ITS.

8.3.4. Pengendalian desain dan pengembangan

Kantor Penjaminan Mutu ITS melakukan pengendalian desain dan pengembangan melalui:

- a. Peninjauan berkala untuk mengevaluasi kesesuaian capaian desain terhadap persyaratan
- b. Verifikasi untuk memastikan keluaran desain memenuhi masukan desain;
- c. Validasi untuk memastikan produk dan jasa penjaminan mutu dapat diterapkan secara efektif di lingkungan ITS.

8.3.5. Keluaran desain dan pengembangan

Keluaran desain dan pengembangan Kantor Penjaminan Mutu ITS:

- a. Memenuhi persyaratan masukan desain;
- b. Menjadi dasar pelaksanaan layanan penjaminan mutu;
- c. Mencakup standar, pedoman, instrumen, dan sistem yang terdokumentasi;
- d. Menetapkan kriteria penerimaan layanan.

8.3.6. Perubahan desain dan pengembangan

Perubahan desain dan pengembangan diidentifikasi, ditinjau, dan dikendalikan untuk memastikan tidak berdampak negatif terhadap kesesuaian layanan penjaminan mutu.

8.4. Pengendalian proses untuk produk dan jasa dari pihak eksternal

8.4.1. Umum

Kantor Penjaminan Mutu ITS menetapkan kriteria dan metode pengendalian terhadap pihak eksternal berdasarkan tingkat risiko dan dampaknya terhadap mutu layanan penjaminan mutu. Pengendalian dilakukan untuk memastikan bahwa keluaran yang dihasilkan pihak eksternal memenuhi standar mutu, regulasi, dan kebutuhan pemangku kepentingan.

8.4.2. Jenis dan tingkat pengendalian

KPM ITS mengendalikan penggunaan pihak eksternal seperti vendor penyedia barang dan jasa, dengan memastikan:

- a. Evaluasi dan seleksi awal pihak eksternal;
- b. Penetapan ruang lingkup kerja dan
- c. Monitoring dan evaluasi kinerja pihak eksternal
- d. Verifikasi hasil kerja sebelum digunakan atau disahkan.

Informasi mengenai pengadaan barang dan jasa dijelaskan melalui dokumen berikut melalui [SK Rektor no 35 tahun 2022](#), [Prosedur Pengadaan Barang dan Jasa - PPID ITS](#), [video pedoman operasional ekatalog ITS](#)

8.4.3. Informasi kepada penyedia eksternal

KPM ITS memastikan bahwa pihak eksternal menerima informasi yang jelas dan terdokumentasi mengenai:

- a. Ruang lingkup
- b. Persyaratan mutu, standar, dan regulasi yang harus dipenuhi
- c. Kebutuhan kompetensi
- d. Metode pelaporan dan dokumentasi hasil kerja
- e. Ketentuan kerahasiaan dan perlindungan data.

Informasi mengenai regulasi untuk pengadaan barang dan jasa dijelaskan melalui [SK](#)

[Rektor no 35 tahun 2022](#) dan [pedoman pengelolaan keuangan](#)

8.5. Penyediaan layanan

8.5.1. Pengendalian produksi dan penyediaan jasa

Kantor Penjaminan Mutu ITS melaksanakan layanan penjaminan mutu sesuai rencana melalui audit mutu internal, evaluasi standar, pendampingan akreditasi dan proposal prodi baru, dan monitoring mutu secara berkelanjutan.

8.5.2. Identifikasi dan ketelusuran

Seluruh dokumen, laporan, dan hasil kegiatan penjaminan mutu diidentifikasi dan dikelola secara sistematis melalui sistem My ITS Archive dan share share point Kantor Penjaminan Mutu sesuai dengan [SOP Pendokumentasian arsip KPM](#) untuk menjamin ketertelusuran.

8.5.3. Properti milik pelanggan atau penyedia eksternal

Dinyatakan tidak berlaku (*non-applicable*) bagi Kantor Penjaminan Mutu, karena dalam seluruh proses bisnis dan kegiatan operasionalnya tidak terdapat penggunaan, pengelolaan, maupun pemeliharaan properti milik pelanggan atau penyedia eksternal.

8.5.4. Pelestarian

KPM ITS memastikan keamanan, kerahasiaan, dan keutuhan data serta dokumen penjaminan mutu selama proses dan penyimpanan sesuai dengan [pedoman kearsipan ITS tahun 2021](#).

8.5.5. Kegiatan pasca penyampaian jasa

KPM ITS melakukan tindak lanjut hasil audit dan evaluasi, termasuk pemantauan tindakan korektif dan peningkatan mutu berkelanjutan melalui [Rapat Tinjauan Manajemen](#), [Rapat Pimpinan ITS setiap hari senin](#), Coffe morning dan Sidang Pleno SA

8.5.6. Pengendalian perubahan

Perubahan dalam proses penjaminan mutu dikendalikan untuk memastikan kesesuaian dengan persyaratan dan integritas sistem manajemen mutu. Pengendalian Perubahan dijalankan dengan prinsip sebagai berikut:

- Identifikasi perubahan: Setiap usulan perubahan harus dicatat dengan jelas
- Evaluasi dampak: Perubahan harus ditinjau untuk melihat pengaruhnya terhadap kesesuaian dengan persyaratan standar (Kepmendiktisaintek, PerBAN PT, PerLAM).
- Persetujuan resmi: Perubahan tidak boleh diterapkan sebelum disetujui oleh pihak berwenang.
- Komunikasi: Semua pihak terkait harus diinformasikan agar memahami perubahan yang berlaku.
- Dokumentasi: Perubahan harus terdokumentasi dalam manual mutu, SOP, atau instruksi kerja, sehingga tidak menimbulkan kebingungan.
- Monitoring dan verifikasi: Setelah diterapkan, perubahan harus dipantau untuk memastikan efektivitasnya dan tidak menimbulkan masalah baru.

8.6. Rilis layanan

KPM ITS memastikan bahwa seluruh layanan penjaminan mutu telah memenuhi persyaratan yang ditetapkan sebelum hasil layanan disampaikan, melalui proses verifikasi dan persetujuan yang terdokumentasi.

8.7. Pengendalian output yang tidak sesuai

KPM ITS mengendalikan keluaran layanan yang tidak sesuai dengan standar mutu sesuai dengan [SOP Pengendalian pelayanan KPM yang tidak sesuai](#) melalui:

- a. Identifikasi dan pencatatan ketidaksesuaian
- b. Analisis penyebab
- c. Pelaksanaan tindakan korektif
- d. Evaluasi efektivitas perbaikan.

9. Evaluasi kinerja

9.1. Pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi

Untuk memastikan terpenuhinya persyaratan pelanggan, Kantor Penjaminan Mutu ITS secara konsisten melakukan pemantauan terhadap informasi yang berkaitan dengan persepsi pelanggan. Mekanisme pengumpulan persepsi tersebut ditetapkan melalui pelaksanaan [survei kepuasan pelanggan](#). Proses pemantauan dan pengukuran ini berfungsi sebagai media komunikasi yang berkesinambungan antara Kantor Penjaminan Mutu ITS dan pelanggan dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan. Survei kepuasan pelanggan dilaksanakan untuk mengevaluasi penilaian pelanggan terhadap mutu layanan yang diberikan serta untuk menghimpun masukan mengenai kebutuhan dan harapan pelanggan, baik untuk kondisi saat ini maupun di masa mendatang. Pemenuhan persyaratan kepuasan pelanggan dalam Sistem Manajemen Mutu ditunjukkan melalui penerapan mekanisme pengukuran kepuasan pelanggan. Untuk menunjukkan kesesuaian dan efektivitas Sistem Manajemen Mutu serta sebagai dasar evaluasi peluang peningkatan dan perbaikan berkelanjutan, Kantor Penjaminan Mutu ITS menetapkan, mengumpulkan, dan [menganalisis data kepuasan pelanggan](#) secara sistematis.

9.2. Audit internal

Kantor Penjaminan Mutu ITS menyelenggarakan Audit Mutu Internal secara terencana dan berkala untuk memastikan bahwa Sistem Manajemen Mutu:

- Telah diterapkan secara efektif dan konsisten;
- Sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2015;
- Memenuhi kebijakan, standar, dan prosedur mutu ITS;
- Mendukung pencapaian visi, misi, dan sasaran strategis ITS.

Audit internal dilaksanakan berdasarkan program audit tahunan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan proses, perubahan organisasi, serta risiko dan peluang. Auditor internal ditetapkan berdasarkan kompetensi, independensi, dan objektivitas.

Hasil audit internal didokumentasikan dalam [laporan audit](#) yang memuat temuan ketidaksesuaian, observasi, dan peluang perbaikan. KPM ITS memastikan bahwa tindakan korektif terhadap temuan audit dilaksanakan tepat waktu dan dievaluasi efektivitasnya.

9.3. Tinjauan manajemen

9.3.1. Umum

Pimpinan Kantor Penjaminan Mutu melakukan peninjauan terhadap Sistem Manajemen Mutu KPM yang telah diterapkan, minimal satu kali setiap tahun dan/atau setelah audit internal selesai dilaksanakan. Peninjauan ini bertujuan untuk memastikan keberlanjutan kesesuaian, kecukupan, serta efektivitas sistem. Kegiatan tersebut juga mencakup evaluasi peluang peningkatan dan kebutuhan untuk menjamin bahwa sistem tetap sesuai, memadai, dan berjalan efektif. Peninjauan terhadap Sistem Manajemen Mutu KPM dilaksanakan dan dibahas dalam rapat tinjauan manajemen yang diselenggarakan sesuai dengan [SOP pelaksanaan rapat KPM](#), serta didokumentasikan sebagai bagian dari

pengendalian informasi terdokumentasi.

9.3.2. Input tinjauan manajemen

Input [tinjauan manajemen](#) mencakup berbagai informasi yang relevan dan diperlukan sebagai dasar evaluasi, sebagai berikut:

- a. Status tindakan dari tinjauan manajemen sebelumnya
- b. Perubahan isu-isu eksternal dan internal yang relevan dengan Sistem Manajemen Mutu
- c. Informasi tentang kinerja dan efektivitas Sistem Manajemen Mutu:
 - Kepuasan dan umpan balik pemangku kepentingan;
 - Sejauh mana sasaran mutu telah tercapai;
 - Kinerja proses dan kesesuaian pelayanan;
 - Ketidaksesuaian dan tindakan korektif;
 - Hasil pemantauan dan pengukuran;
 - Hasil audit;
 - Kinerja penyedia eksternal;
- d. Kecukupan sumber daya
- e. Efektivitas tindakan yang diambil untuk mengatasi risiko dan peluang (klausul 6.1);
- f. Peluang untuk perbaikan berkelanjutan
- g. Umpan balik staf terkait dengan kegiatan untuk meningkatkan kompetensi mereka.

9.3.3. Hasil tinjauan manajemen

Hasil dari tinjauan manajemen mencakup berbagai keputusan dan tindakan yang terkait dengan:

- a. peningkatan efektifitas untuk perbaikan;
- b. perbaikan dari pelayanan terkait perubahan Sistem Manajemen Mutu, dan berbagai kebutuhan terhadap sumber daya.

10. Peningkatan

10.1. Ketidaksesuaian tindakan korektif

Kantor Penjaminan Mutu menetapkan [prosedur operasional standar \(SOP\) sebagai pedoman pelaksanaan tindakan korektif](#) yang berasal dari hasil analisis penyebab ketidaksesuaian serta identifikasi peluang peningkatan. Tindakan korektif dilaksanakan untuk menghilangkan ketidaksesuaian yang muncul dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu maupun dalam proses penyediaan layanan kepada pelanggan. Seluruh pelaksanaan tindakan korektif didokumentasikan sebagai bagian dari pengendalian dan peningkatan berkelanjutan Sistem Manajemen Mutu.

10.2. Peningkatan berkelanjutan

Kantor Penjaminan Mutu ITS secara berkesinambungan melakukan peningkatan terhadap kesesuaian, kecukupan, dan efektivitas Sistem Manajemen Mutu dengan memperhatikan hasil penelitian yang relevan, [aktif dalam kegiatan Jaringan Penjaminan Mutu PTNBH Indonesia](#) serta [pelaksanaan kegiatan benchmarking](#). Dalam upaya perbaikan berkelanjutan, Kantor Penjaminan Mutu ITS memanfaatkan hasil analisis dan evaluasi kinerja serta keluaran tinjauan manajemen untuk mengidentifikasi kebutuhan perbaikan dan peluang peningkatan yang perlu ditindaklanjuti.

10.3. Peluang peningkatan

Kantor Penjaminan Mutu ITS mengidentifikasi dan menetapkan peluang perbaikan serta

melaksanakan tindakan yang diperlukan guna memenuhi dan meningkatkan kepuasan pemangku kepentingan, yang meliputi:

- a. Peningkatan mutu layanan agar sesuai dengan persyaratan serta mampu menjawab kebutuhan dan harapan di masa mendatang
- b. Perbaikan, pencegahan, atau pengurangan dampak dari kondisi yang tidak diharapkan
- c. Peningkatan kinerja dan efektivitas penerapan Sistem Manajemen Mutu.

