



**MANUAL MUTU  
SEKOLAH TINGGI AGAMA KRISTEN  
TERUNA BHAKTI YOGYAKARTA**

**SEKOLAH TINGGI AGAMA KRISTEN TERUNA BHAKTI**

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, Manual Mutu Akademik Sekolah Tinggi Agama Kristen Teruna Bhakti dapat terselesaikan dengan baik.

Manual Mutu Akademik ini berisi tentang Kebijakan, Sistem, Konsep, Penerapan dan Organisasi, Penjaminan Mutu. Manual Mutu Akademik ini, disusun sebagai acuan bagi pengembangan Manual Mutu, dan akan menjadi pedoman bagi penyusun Spesifikasi Program Studi, Manual Prosedur dan Instruksi Kerja.

Manual Mutu Akademik ini hendaknya dijadikan panduan bagi Pengelola Program, Dosen, Staf Administrasi dan Mahasiswa dalam upaya peningkatan mutu berkelanjutan pengelolaan pendidikan yang lebih baik.

Demikian kami sampaikan, semoga Manual Mutu Akademik bermanfaat untuk kemajuan di bidang mutu akademik Sekolah Tinggi Agama Kristen Teruna Bhakti.

Yogyakarta, 20 September 2020  
Ketua STAK TERUNA BHAKTI,



  
Dr. Johannis Siahaya, M.Th

## DAFTAR ISI

<b>1. PENDAHULUAN</b>	1
1.1 Ruang Lingkup Manual Mutu	1
1.2 Tujuan Manual Mutu	1
<b>2. LANDASAN KEBIJAKAN MANAJEMEN MUTU</b>	1
<b>3. ISTILAH DAN DEFINISI</b>	2
<b>4. SISTEM MANAJEMEN MUTU</b>	3
4.1 Sejarah Sekolah Tinggi Agama Kristen Teruna Bhakti	3
4.2 Organisasi Sekolah Tinggi Agama Kristen Teruna Bhakti	5
4.2.1. Tugas Pokok dan Fungsi	5
4.3 Visi, Misi dan Tujuan Sekolah Tinggi Agama Kristen Teruna Bhakti	7
4.4. Proses Utama Sistem Manajemen Mutu Jurusan Manajemen	7
4.5 Sistem Dokumen dan Audit	8
4.6. Sasaran Mutu	9
<b>5. TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN</b>	11
5.1 Komitmen Manajemen	11
5.2 Penetapan dan Persyaratan Pelanggan	11
5.3 Kepuasan Pelanggan	12
5.4 Kebijakan Mutu	14
5.5 Perencanaan Sistem Manajemen Mutu	14
5.6 Tanggung Jawab, Wewenang dan Komunikasi	14
5.7 Tinjauan Manajemen	15
<b>6. PENGELOLAAN SUMBER DAYA</b>	15
6.1 Penyediaan Sumber Daya	15
6.2 Sumber Daya Manusia	16
6.3 Sarana Prasarana dan Lingkungan Kerja	16
6.4 Lingkungan Kampus dan Suasana Akademik	17

<b>7. REALISASI LAYANAN PENDIDIKAN</b>	17
7.1 Perencanaan Program Layanan Pendidikan	17
7.1 .1 Pendidikan/Pengajaran	17
7.1.2 Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat	18
7.2 Proses Terkait Mahasiswa	19
7.2.1 Penentuan persyaratan terkait layanan tri dharma PT	19
7.2.2 Tinjauan persyaratan terkait layanan tri dharma PT	20
7.2.3 Komunikasi dengan Mahasiswa dan Pengguna Layanan	20
7.3 Desain dan Pengembangan Kurikulum	20
7.3.1 Perencanaan Program Studi dan Kurikulum	20
7.3.2 Masukan untuk Rancangan dan Pengembangan Tri Dharma PT	21
7.3.3 Output Rancangan dan Pengembangan Tri Dharma PT	21
7.3.4 Tinjauan Rancangan dan Pengembangan Tri Dharma PT	21
7.3.5 Verifikasi Rancangan dan Pengembangan Tri Dharma PT	22
7.3.6 Validasi rancangan dan pengembangan Tri Dharma PT	22
7.3.7 Pengendalian perubahan Rancangan dan Pengembangan Tri Dharma PT	22
7.4 Pembelian	22
7.5 Ketentuan Layanan Pendidikan	23
7.5.1 Pengendalian penyediaan layanan tri dharma PT	23
7.5.2 Validasi proses penyediaan layanan tri dharma PT	23
7.5.3 Identifikasi dan penelusuran kegiatan layanan tri dharma PT	23
<b>8. PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENINGKATAN MUTU</b>	24
8.1 Panduan Umum	24
8.2 Pemantauan dan Pengukuran	24
8.2.1 Kepuasan Pelanggan	24
8.2.2 Audit Internal	24
8.2.3 Pemantauan dan Pengukuran Proses	24
8.2.4 Pemantauan dan Pengukuran Layanan Pendidikan	25
8.3 Analisis Data	25

8.4 Perbaikan	25
8.4.1 Perbaikan Berkesinambungan	25
8.4.2 Tindakan Perbaikan	26
8.4.3 Tindakan Pencegahan	26
<b>9. PENUTUP</b>	<b>26</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>27</b>

# **1. PENDAHULUAN**

## **1.1 Ruang Lingkup Manual Mutu**

Manual mutu ini merupakan panduan implementasi manajemen mutu Sekolah Tinggi Agama Kristen Teruna Bhakti dan merupakan persyaratan sistem manajemen mutu yang harus dipenuhi oleh unit-unit kerja di lingkungan Sekolah Tinggi Agama Kristen Teruna Bhakti. Manual Mutu ini disusun dengan mengacu pada persyaratan pedoman implementasinya dalam layanan pendidikan, peraturan-peraturan Pemerintah RI, persyaratan akreditasi BAN-PT.

Manual mutu ini berlaku di setiap unit pelaksana pendidikan akademik di wilayah Sekolah Tinggi Agama Kristen Teruna Bhakti

## **1.2 Tujuan Manual Mutu**

Manual Mutu ini bertujuan untuk:

- a. Menggariskan proses utama yang terkait langsung ataupun tidak langsung dengan layanan pendidikan di Sekolah Tinggi Agama Kristen Teruna Bhakti, baik dalam perencanaan, pelaksanaan, evaluasi ataupun tindakan perbaikan untuk menjamin adanya perbaikan berkelanjutan layanan pendidikan di Sekolah Tinggi Agama Kristen Teruna Bhakti dalam memenuhi keinginan pelanggan.
- b. Menjelaskan hubungan berbagai aktivitas yang terkait dalam proses di atas.
- c. Mencerminkan komitmen Sekolah Tinggi Agama Kristen Teruna Bhakti dalam peningkatan mutu secara berkelanjutan dalam bentuk tertulis, sehingga dapat dipahami oleh semua pihak yang terlibat dalam proses layanan pendidikan di Sekolah Tinggi Agama Kristen Teruna Bhakti.

# **2. LANDASAN KEBIJAKAN MANAJEMEN MUTU**

Rujukan yang digunakan adalah:

- a. Undang-undang No.20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Tinggi Nasional
- b. Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi
- c. Permendiknas No 49 tahun 2014, tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi

- d. Permendiknas No. 87 tahun 2014, tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi
- e. Peraturan Pemerintah No.19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.
- f. Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi
- g. Akreditasi Program Studi Diploma, Sarjana dan Magister oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi.
- h. Visi dan Misi STAK TERUNA BHAKTI 2018.
- i. Statuta STAK TERUNA BHAKTI 2018.
- j. Rencana Strategis (Renstra) STAK TERUNA BHAKTI 2018
- k. Rencana Operasional (Renop) STAK TERUNA BHAKTI 2018
- l. Dokumen Sistem Penjaminan Mutu STAK TERUNA BHAKTI.

### **3. ISTILAH DAN DEFINISI**

- a. Sistem Penjaminan Mutu (SPM) adalah proses penetapan dan pemenuhan standar mutu pengelolaan perguruan tinggi secara konsisten dan perbaikan yang berkelanjutan, sehingga visi dan misi perguruan tinggi dapat tercapai serta pelanggan memperoleh kepuasan.
- b. Standar Mutu adalah seperangkat tolok ukur kinerja sistem pendidikan yang mencakup masukan, proses, hasil, keluaran serta manfaat pendidikan yang harus dipenuhi oleh masing-masing unit kerja. Suatu Standar mutu terdiri dari beberapa parameter (elemen penilaian) yang dapat digunakan sebagai dasar untuk mengukur dan menetapkan mutu dan kelayakan unit kerja dalam menyelenggarakan program pendidikan.
- c. Manual Mutu (MM) adalah dokumen yang menjadi panduan untuk menentukan sistem manajemen mutu dari setiap organisasi di Sekolah Tinggi Agama Kristen Teruna Bhakti.
- d. Program Studi adalah kesatuan rencana belajar sebagai pedoman penyelenggaraan pendidikan akademik dan atau professional yang diselenggarakan atas dasar suatu kurikulum serta ditujukan agar mahasiswa dapat menguasai ilmu pengetahuan, ketrampilan, dan sikap sesuai dengan sasaran kurikulum.

- e. Pelanggan Sekolah Tinggi Agama Kristen Teruna Bhakti secara umum adalah orang perorangan atau badan yang ikut menerima atau membeli layanan pendidikan di STAK TERUNA BHAKTI. Pelanggan dari Sekolah Tinggi Agama Kristen Teruna Bhakti dapat dibagi menjadi 4 (lima) bagian, yaitu calon mahasiswa, mahasiswa (*learners*); orang tua mahasiswa; dan pengguna lulusan.
- f. Calon mahasiswa adalah masyarakat umum yang berminat untuk memperoleh layanan pendidikan di Program Sarjana dan Pascasarjana, yang bersangkutan harus memenuhi persyaratan masuk ke Program Studi yang dipilih.
- g. Mahasiswa program reguler adalah mahasiswa yang mengikuti program pendidikan secara penuh waktu.
- h. Mahasiswa non reguler adalah mahasiswa yang mengikuti program pendidikan Diploma, Serjana dan Pasca sarjana secara paruh waktu.
- i. Unit kerja penyelenggara pendidikan adalah Program Studi atau Program Studi yang menyelenggarakan layanan pendidikan atau pelatihan.
- j. Lembaga pendukung adalah lembaga selain Program Studi yang mendukung terselenggaranya layanan pendidikan atau pelatihan.
- k. Dokumen adalah informasi tertulis yang merupakan kumpulan dari hasil kerja, baik yang dalam bentuk *hardcopy* maupun dalam bentuk *soft copy*.
- l. Borang adalah lembar isian data yang memberikan informasi.
- m. Rekaman adalah dokumen atau catatan yang menyatakan hasil yang dicapai atau menunjukkan bukti kegiatan yang dilakukan.
- n. Produk yang dihasilkan organisasi pendidikan ialah layanan pendidikan tinggi (tri dharma PT) dimana dalam prosesnya terjadi peningkatan nilai (*creating value*).
- o.

## **4. SISTEM MANAJEMEN MUTU**

### **4.1 Sejarah Sekolah Tinggi Agama Kristen Teruna Bhakti**

Hingga saat ini masalah pendidikan masih menjadi perhatian khusus oleh pemerintah, pasalnya indeks pembangunan pendidikan untuk semua atau Education For All (EFA) di Indonesia menurun tiap tahunnya. Pada tahun 2012, Indonesia menempati peringkat paling bawah dalam sistem pendidikan di dunia. Pada tahun 2011 Indonesia berada di peringkat dari 127 negara dan merosot dibandingkan tahun 2010 yang berada pada posisi 65. Indeks yang dikeluarkan pada tahun 2011 oleh UNESCO ini lebih rendah di bandingkan Brunei Darussalam (34) serta terpaut dari Malaysia (65). Salah satu penyebab rendahnya indeks pembangunan pendidikan ini adalah tingginya jumlah anak putus sekolah, sedikitnya setengah juta anak usia sekolah dasar (SD) dan 200 ribu anak usia sekolah menengah pertama (SMP) tidak dapat melanjutkan pendidikan. data pendidikan juga menyebutkan 1,3 juta anak usia 7-15 tahun terancam putus sekolah. Bahkan laporan Departemen pendidikan dan kebudayaan menunjukkan bahwa setiap menit ada empat anak putus sekolah.

Indonesia mengalami masalah pendidikan yang kompleks. Selain angka putus sekolah, pendidikan di Indonesia juga menghadapi berbagai masalah lain, mulai dari buruknya insyruktur hingga kurangnya mutu guru, masalah utama pendidikan di Indonesia adalah kualitas guru yang masih rendah, kualitas kurikulum yang belum standar dan kualitas struktur yang memadai. Dalam dunia pendidikan guru menduduki posisi tertinggi dalam hal penyampaian informasi dan pengembangan karakter memngingat guru melakukan interaksi langsung dengan peserta didik



dalam pembelajaran di ruang kelas. Disinilah kualitas pendidikan terbentuk dimana kualitas pembelajaran yang dilaksanakan oleh guru ditentukan oleh kualitas guru yang bersangkutan. Untuk membantu mengatasi masalah pendidikan dibutuhkan adanya lembaga yang membantu pemerintah untuk meningkatkan mutu pendidikan, menjalin kerja sama untuk memperoleh dana pendidikan dan menggalang dukungan untuk pendidikan yang lebih baik. Lembaga kerja sama tersebut bekerja sama dengan pemerintah, pihak swasta, dan kelompok masyarakat untuk bersama-sama memperbaiki kualitas pendidikan di Indonesia mengingat tanggung jawab merupakan tanggung jawab bersama.

Gereja dan masyarakat Kristen di Indonesia seharusnya mempunyai tanggungjawab yang sama dalam mengimplementasikan UUD'45 pasal 31 dan UU No.20/2003 tentang sistem pendidikan nasional. Persoalannya adalah sejauh mana kesungguhan yang dilakukan oleh gereja, lembaga dan masyarakat Kristen di Indonesia untuk dunia pendidikan di Indonesia? Adanya tembok-tembok denominasi gereja yang mempunyai lembaga pendidikan menjadikan gereja dan masyarakat Kristen di Indonesia terkungkung dalam tembok "eksklusivisme" pendidikan. Hal inilah yang menjadi pergumulan Yayasan Charista di Yogyakarta, sehingga secara kelembagaan Yayasan ini mengambil kebijakan untuk mendirikan lembaga pendidikan. Dan di mulai dari lembaga pendidikan tinggi keagamaan. Akhirnya pada tanggal 10 Februari 2013, melalui SK Yayasan No.01/SK/YC/II/2013, didirikanlah Sekolah Tinggi Agama Kristen Teruna Bhakti (STAKTB), yang berdomisili di Yogyakarta.

Dengan VISI: ***Menjadi pusat pengembangan Pendidikan Agama Kristen dan Teologi berbasis riset yang mengedepankan karakter Kristus dan berwawasan kebangsaan, serta mampu melayani Gereja dan masyarakat secara kontekstual.*** Dr. Johannis Siahaya bersama beberapa rekan mendirikan Sekolah Tinggi Agama Kristen Teruna Bhakti (STAK- TB), berusaha untuk keluar dari tembok-tembok eksklusivisme gereja, dan menjadikan pendidikan kristen di Indonesia menjadi "inklusif". Visi ini menjadi tonggak untuk menjadi perubahan visi di tahun 2018 yaitu : ***"Menjadi Pusat Transformasi Pendidikan Agama Kristen dan Teologi berbasis riset yang mengedepankan kristus dan berwawasan kebangsaan, serta mampu melayani gereja dan masyarakat secara internasional pada tahun 2037"***

Dengan tetap berpegang teguh pada prinsip-prinsip Alkitab sebagai landasan tertinggi dalam berteologi dan berpendidikan, maka STAK-TB memiliki filosofi pendidikan yaitu; ***"Hidup Kudus, Berhati Tulus, Berlaku Lurus"***. Hal ini tercermin pada kurikulum STAK-TB, yang dikemas dengan nama *kurikulum kebangsaan*. Maksud dari kurikulum kebangsaan adalah mata kuliah-mata kuliah yang disajikan tidak hanya bernuansa teologi, pendidikan agama kristen dan musik gereja secara murni, tetapi juga terdapat kurikulum institusional yang memuat mata kuliah, seperti teologi dan politik, teologi dan hukum, PAK dan interpreneur, musik secara umum dan tradisional, sehingga para lulusan dari STAK-TB, akan memahami secara komprehensif dan holistik akan kebutuhan masyarakat gereja dan masyarakat Indonesia dengan tepat. Dikemudian hari diharapkan para lulusan STAK-TB, baik yang mengambil program sarjana satu, maupun pascasarjana akan berguna bagi pembangunan bangsa dan negara secara menyeluruh. Ikut memberi sumbangsih dengan menerapkan ilmu yang diterima selama pendidikan bagi gereja-gereja Tuhan di Indonesia dan bagi masyarakat Indonesia secara umum.

## **4.2 Organisasi Sekolah Tinggi Agama Kristen Teruna Bhakti**

Organisasi Sekolah Tinggi Agama Kristen Teruna Bhakti sesuai dengan Keputusan Yayasan Charista Sejahtera No. 0888/STAK TERUNA BHAKTI/YMBS/UB.1/V/2013 tentang Pembentukan, Struktur Organisasi dan Pengurusan Sekolah Tinggi Agama Kristen Teruna Bhakti 2013-2017 sebagai berikut :

1. Ketua Sekolah Tinggi Agama Kristen Teruna Bhakti
2. Pembantu Ketua I, II dan III
3. Direktur Pascasarjana
4. Lembaga Penjaminan Mutu (LPM)
5. Ketua Program Studi S1 Teologi
6. Ketua Program Studi S1 Pendidikan Agama Kristen
7. Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat

### **4.2.1. Tugas Pokok dan Fungsi**

1. Program Studi, baik Sarjana (S1) PAK dan Teologi atau Pascasarjana (S2) PAK, Pascasarjana (S3) Teologi merupakan unit pelaksana akademik yang melaksanakan pendidikan akademik Program Sarjana (S1), Pascasarjana (S2); dan Pascasarjana (S3). Program Studi dipimpin oleh Ketua.
2. Ketua Program Studi mengkoordinir pelaksanaan pendidikan akademik pada Sarjana (S1) PAK dan Teologi atau Pascasarjana, (S2) PAK, Pascasarjana (S3) Teologi, untuk menjamin mutu pendidikan, bertanggungjawab langsung kepada Ketua STAK TERUNA BHAKTI.
3. Ketua Prodi bertanggung jawab kepada Ketua STAK TERUNA BHAKTI.
4. Menyelenggarakan program studi: Program Sarjana Teologi (S1), Program Sarjana (S1) Pendidikan, Program Pascasarjana (S2) Pendidikan, Program Pascasarjana (S3) Teologi
5. Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) Membantu Ketua dalam proses penjaminan mutu pendidikan di Program Studi Sarjana (S1) PAK dan Teologi atau Pascasarjana (S2) PAK, Pascasarjana (S3) Teologi, yang mencakup keberadaan dokumen mutu, implementasi penjaminan mutu, serta monitoring dan evaluasi hasil penjaminan mutu pendidikan.
6. Ketua Program S1 Teologi bersama Wakil Ketua I. Bidang Akademik, melaksanakan fungsi perencanaan akademik, pelaksanaan kegiatan akademik dan monitoring pada lingkup Program S1 Teologi.
7. Ketua Program S1 Pendidikan bersama Wakil Ketua I. Bidang Akademik, melaksanakan fungsi perencanaan akademik, pelaksanaan kegiatan akademik dan monitoring pada lingkup Program S1

Pendidikan.

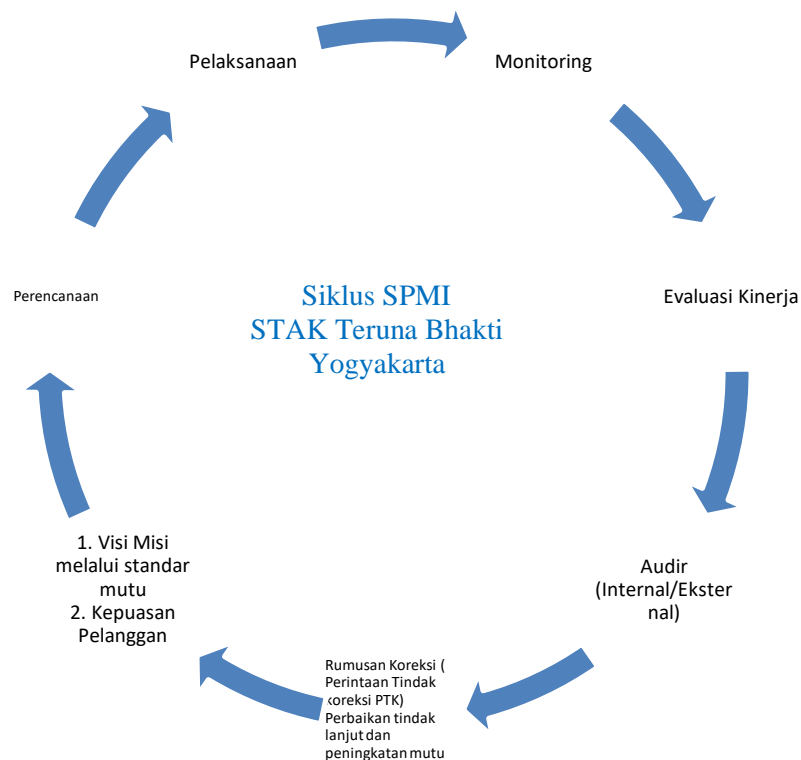
8. Ketua Program S2 Pendidikan bersama direktur pasca, melaksanakan fungsi perencanaan akademik, pelaksanaan kegiatan akademik dan monitoring pada lingkup Program S2 Pendidikan.
9. Ketua Program S3 Teologi bersama direktur pasca, melaksanakan fungsi perencanaan akademik, pelaksanaan kegiatan akademik dan monitoring pada lingkup Program S3 Teologi.

### 4.3 Visi, Misi dan Tujuan Sekolah Tinggi Agama Kristen Teruna Bhakti

Visi, Misi dan Tujuan STAK TERUNA BHAKTI dapat dilihat dalam dokumen Visi, Misi dan Tujuan STAK TERUNA BHAKTI merujuk rencana strategis (Renstra) dan Rencana Operasional (Renop).

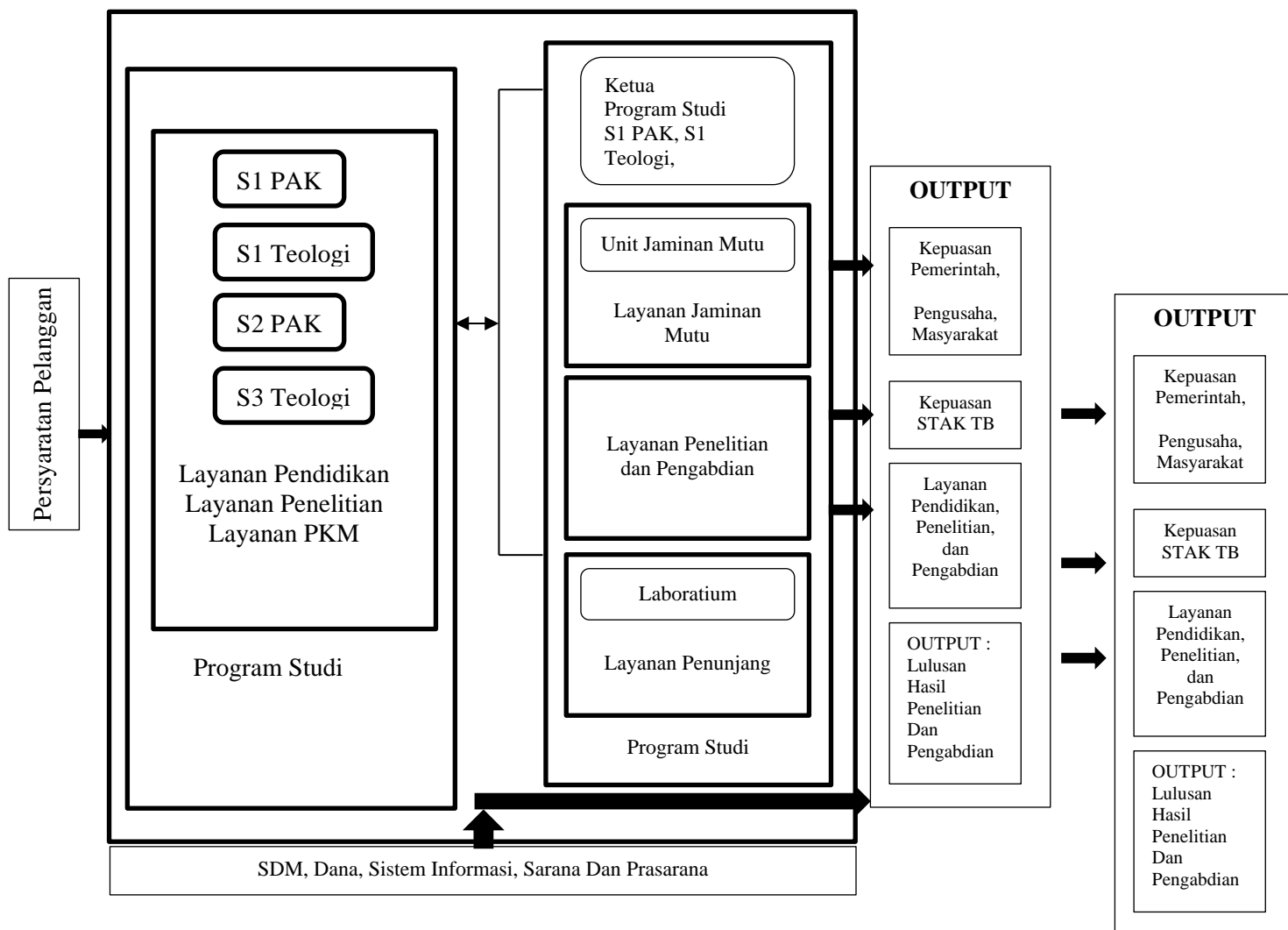
### 4.4. Proses Utama Sistem Manajemen Mutu

Sesuai dengan tujuan Manual Mutu dari Sekolah Tinggi Agama Kristen Teruna Bhakti, maka proses utama Sistem Manajemen Mutunya adalah mengikuti satu siklus Sistem Penjaminan Mutu Internal STAK TERUNA BHAKTI, seperti ditunjukkan pada Gambar berikut :



Gambar 2. Sistem Manajemen Mutu Sekolah Tinggi Agama Kristen Teruna Bhakti Sedangkan proses utama dalam penyediaan jasa layanan

pendidikan sumber daya manusia yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan digambarkan seperti gambar berikutnya:



#### 4.5 Sistem Dokumen dan Audit

Sistem dokumen di Sekolah Tinggi Agama Kristen Teruna Bhakti mengikuti sistem dokumen yang ada di Perguruan Tinggi, baik jenis dokumen. Demikian pula sistem auditnya. Dokumen Sekolah Tinggi Agama Kristen Teruna Bhakti terdiri dari:

1. Dokumen Induk
  - 1.1. Renstra Sekolah Tinggi Agama Kristen Teruna Bhakti
  - 1.2. Renop Sekolah Tinggi Agama Kristen Teruna Bhakti
  - 1.3. Pedoman Pendidikan
2. Dokumen Mutu
  - 2.1 Manual Mutu
  - 2.2 Standar Mutu
  - 2.3 Manual Prosedur
    - 2.3.1 Manual Prosedur Pengendalian Dokumen dan Rekaman

2.3.2 Manual Prosedur Produk Tidak Sesuai

2.3.3 Manual Prosedur Tindakan Korektif dan Preventif

2.3.4 Manual Prosedur Audit Internal

- 2.4 Instruksi Kerja
  - 2.5 Dokumen Pendukung
  - 2.6 Borang
3. Daftar Keseluruhan Dokumen tercantum dalam Manual Prosedur Pengendalian Dokumen

Audit mutu dilakukan secara internal dan eksternal berdasarkan dokumen audit mutu. Audit Internal harus dilaksanakan setidaknya satu kali dalam satu tahun untuk mengukur pencapaian persyaratan Sistem Manajemen Mutu (SMM) pada Manual Mutu (MM) dan Standar Pelayanan Akademik yang ditetapkan oleh Sekolah Tinggi Agama Kristen Teruna Bhakti. Pedoman pelaksanaan audit internal tertuang dalam Manual Prosedur Audit Internal Sekolah Tinggi Agama Kristen Teruna Bhakti. Audit eksternal dilaksanakan untuk seluruh unit kerja di Sekolah Tinggi Agama Kristen Teruna Bhakti.

Selain itu, audit juga dilakukan pada seluruh Program Studi oleh BAN-PT untuk menentukan tingkat akreditasi masing-masing PS tersebut. Prosedur pengusulan pelaksanaan dan perolehan akreditasi mengikuti ketentuan dan memenuhi persyaratan BAN-PT.

#### **4.6. Sasaran Mutu**

Rencana Strategi Sekolah Tinggi Agama Kristen Teruna Bhakti menjadi acuan target pencapaian Rencana Strategi Sekolah Tinggi Agama Kristen Teruna Bhakti 2018-2020. Untuk mencapai Renstra maka dibuat Sasaran Mutu Sekolah Tinggi Agama Kristen Teruna Bhakti yang dijelaskan sebagai berikut (lihat tabel 1) :

Tabel 1  
Sasaran Mutu SEKOLAH TINGGI AGAMA KRISTEN TERUNA BHAKTI  
Program Studi, S1, dan S2, S3

No	Indikator Target	2018	2020	2020	2021	2022
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
<b>1</b>	<b>Program Studi S1 menjalin kerjasama dengan lembaga pemerintah dan non pemerintah</b>					
	- Jumlah kerjasama penelitian	1	1	1	1	1
	- Jumlah kerjasama pengabdian kepada masyarakat	1	1	1	1	1
	- Jumlah kerjasama pendidikan dan pengajaran	1	1	1	2	2
	<b>Program Studi S2 menjalin kerjasama dengan lembaga pemerintah dan non pemerintah</b>					
	- Jumlah kerjasama penelitian	1	1	1	1	1
	- Jumlah kerjasama pengabdian kepada masyarakat	1	1	1	1	1
	- Jumlah kerjasama pendidikan dan pengajaran	1	1	1	2	2
	<b>Program Studi S3 menjalin kerjasama dengan lembaga pemerintah dan non pemerintah</b>					
	- Jumlah kerjasama penelitian	1	1	1	1	1
	- Jumlah kerjasama pengabdian kepada masyarakat	1	1	1	1	1
	- Jumlah kerjasama pendidikan dan pengajaran	1	1	1	2	2
	<b>2</b>	<b>Peningkatan Mutu dan Daya Saing Jurusan S1, S2 dan S3</b>				
- Dosen tamu dalam negeri dan luar negeri yang diundang ke STAK Teruna Bhakti		2	2	2	3	3
- Rata-rata lama penyelesaian Skripsi (bulan)		6	6	6	6	6
- Rata-rata lama penyelesaian Tesis (bulan)		6	6	6	6	6
- Rata-rata lama penyelesaian Disertasi (bulan)		12	12	12	12	12
<b>Indikator Target</b>						
- Jumlah Pelaksanaan Seminar Lokal		1	1	1	1	1
- Jumlah Pelaksanaan Seminar Nasional		1	1	1	1	1
- Presentase lulusan S1 yang mencapai IPK 3,00		80%	80%	80%	80%	80%
- Presentase lulusan S2 yang mencapai IPK 3,00		80%	80%	80%	80%	80%
- Presentase lulusan S3 yang mencapai IPK 3,00		80%	80%	80%	80%	80%
- Syarat kelulusan untuk TOEFEL S2		450	450	450	450	450
- Syarat kelulusan untuk TOEFEL S3		500	500	500	500	500
- Rata-rata lama studi mahasiswa S1/thn		4	4	4	4	4
- Rata-rata lama studi mahasiswa S2/thn		1,5	1,5	1,5	1,5	1,5
- Rata-rata lama studi mahasiswa S3/thn		3	3	3	3	3
- Jumlah mata kuliah yang memiliki Silabus dan RPS (%)		90%	90%	90%	100%	100%
- Jumlah dosen yang mengikuti workshop atau seminar nasional (%)		80%	80%	80%	80%	80%
- Masa tunggu kerja (bulan)		1-3	1-3	1-3	1-3	1-3



	- Jumlah dosen yang mengikuti workshop atau seminar internasional (%)	10%	10%	10%	10%	10%
<b>3</b>	<b>Implementasi Sistem Penjaminan Mutu</b>					
	- Pencapaian kepatuhan terhadap setiap audit internal mutu (%)	70%	70%	70%	70%	70%
<b>4</b>	<b>Percepatan Peningkatan Mutu Publikasi Ilmiah Dosen</b>					
	- Penerbitan <i>Jurnal Teruna Bhakti</i>				<b>SINTA IV</b>	<b>SINTA IV</b>
<b>5</b>	<b>Standarisasi Akreditasi PS S1, S2, S3</b>					
	- Jumlah PS S1 Teologi terakreditasi	C	C	C	C	B
	- Jumlah PS S1 PAK terakreditasi	C	C	C	C	B
	- Jumlah PS S2 PAK terakreditasi			C	C	B
	- Jumlah PS S3 Teologi terakreditasi			C	C	B

Tabel 1: Indikator Sasaran Mutu STAK Teruna Bhakti

## **5. TANGGUNG JAWAB**

### **5.1 Komitmen**

Dalam rangka menjamin mutu pelayanan pendidikan untuk menyediakan sumber daya Gereja dan Masyarakat, maka Sekolah Tinggi Agama Kristen Teruna Bhakti akan melakukan perbaikan berkelanjutan terhadap layanan pendidikan yang dapat memuaskan pelanggan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Untuk menjalankan Sistem Penjaminan Mutu, Ketua Prodi melakukan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Mengusulkan setiap Program Studi kepada Ketua STAK TERUNA BHAKTI untuk merencanakan dan mengkoordinasi sistem penjaminan mutu manajemen di setiap prodi.
2. Membudayakan sistem mutu di lingkungan Sekolah Tinggi Agama Kristen Teruna Bhakti dengan cara mensosialisasikan kepada dosen, karyawan, mahasiswa dan pelanggan yang berkaitan.
3. Menyiapkan segala sumber daya dalam mendukung implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal.
4. Mengikuti proses audit internal Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) melalui Lembaga Penjaminan Mutu (LPM), terhadap implementasi Sistem Penjaminan Mutu di semua STAK TB.

### **5.2 Penetapan dan Persyaratan Pelanggan**

Sekolah Tinggi Agama Kristen Teruna Bhakti dalam rangka untuk memenuhi kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) berkomitmen penuh dan fokus kepada pelanggan, melalui serangkaian aktivitas penilaian dan evaluasi terhadap kepuasan pelanggan.

Pelanggan yang dimaksud dalam semua prodi di Sekolah Tinggi Agama Kristen Teruna Bhakti memiliki persyaratan sebagai berikut:

### 1. Calon mahasiswa

Persyaratan:

Masyarakat umum yang berminat menjadi pengguna layanan akademik Prodi dan memenuhi kriteria untuk mengikuti proses seleksi penerimaan mahasiswa baru di program sarjana dan pasca sarjana.

### 2. Orang Tua/Wali Mahasiswa

Persyaratan:

Wali dari mahasiswa dengan status aktif di Prodi STAK Teruna Bhakti.

### 3. Pengguna Lulusan

Persyaratan:

Merupakan pihak pemberi kerja lulusan STAK Teruna Bhakti yang seleksinya penerimaan tenaga kerjanya dilakukan melalui proses dan persyaratan tertentu yang ditetapkan oleh pengguna lulusan; termasuk pihak yang memberikan kepercayaan kepada Prodi untuk melaksanakan program pelatihan, penelitian, dan pengabdian.

## 5.3 Kepuasan Pelanggan

Sesuai dengan Visi dan Misi Sekolah Tinggi Agama Kristen Teruna Bhakti, kepuasan

*stakeholder* yaitu; Kepuasan calon mahasiswa dicapai dan diukur dengan:

1. Kejelasan persyaratan pendaftaran
2. Kejelasan sistem dan prosedur prosesi

Kepuasan **Mahasiswa** dicapai dan diukur dengan:

1. Setiap mahasiswa mendapatkan dosen pendamping konsultasi (dosen wali); dan dosen pembimbingan tugas akhir dan program magang kerja.
2. Mahasiswa mendapatkan pembinaan minat, bakat dan pengembangan *soft skill*.
3. Setiap akhir semester diadakan evaluasi proses belajar-mengajar untuk menilai kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan. Hal ini sesuai dengan (MP) Evaluasi Kinerja Tenaga Pengajar.
4. Tujuan pelatihan tercapai dalam arti pelatihan tersebut memberi manfaat sesuai yang diharapkan.

Kepuasan **Orang Tua Mahasiswa** dicapai dan diukur dengan:

1. Setiap akhir semester, orang tua mahasiswa (wali murid) mendapatkan hasil evaluasi mahasiswa yang bersangkutan, berupa Laporan Hasil Studi.
2. Pemantauan capaian SKS mahasiswa pada setiap akhir semester genap dan memberikan surat peringatan kepada mahasiswa yang tidak mencapai SKS minimal yang disyaratkan pada setiap tahapan tersebut

Kepuasan **Pengguna Lulusan (Perusahaan/ Instansi)** dicapai dan diukur dengan:

1. Melakukan *Tracer Study* setiap tahun untuk mendapatkan hasil evaluasi kinerja lulusan, sebagai bentuk *feedback* dari pengguna kepada Jurusan.
2. Perbaikan kurikulum sebagai tindak lanjut pemenuhan kompetensi lulusan yang diharapkan pengguna lulusan.
3. Kompetensi Lulusan sesuai dengan kebutuhan pengguna.
4. Mutu pelatihan, penelitian, dan pengabdian memberi manfaat sesuai yang diharapkan.

Kepuasan **STAK Teruna Bhakti** dicapai dan diukur dengan:

1. Laporan Ketua Prodi melalui rapat-rapat koordinasi dan laporan akhir tahun.
2. Hasil akreditasi BAN-PT
3. Hasil Audit Internal melalui LPMI
4. Hasil Audit Internal melalui masing-masing Prodi

#### **5.4 Kebijakan Mutu**

“Sekolah Tinggi Agama Kristen Teruna Bhakti akan melaksanakan proses belajar mengajar dalam rangka menyediakan sumber daya manusia di bidang Agama dan Pendidikan yang bisa diterima oleh pengguna dengan menjamin mutu lulusan sesuai persyaratan, dengan cara menjalankan sistem penjaminan mutu secara terus menerus dan meningkatkan mutu secara bertahap serta berkelanjutan”.

#### **5.5 Perencanaan Sistem Manajemen Mutu**

Perencanaan sistem mutu dimulai dari dokumen Visi dan Misi. Untuk mencapai visi dan misi tersebut, maka disusunlah dokumen Rencana Strategis (Renstra), Pedoman Akademik, Manual Mutu dan Standar Mutu dan atau Sasaran Mutu (*Quality Objective*), Manual-Manual Prosedur (MP) dan dokumen pendukung lainnya.

Standar Mutu disusun berdasarkan standar Badan Akreditasi Nasional perguruan Tinggi (BAN-PT), dengan maksud agar memperlancar persiapan Program Studi dalam menghadapi akreditasi.

Sasaran Mutu mengikuti Sasaran Mutu yang telah ditetapkan oleh Institusi :

1. Menjamin bahwa akreditasi Program Studi mendapatkan nilai A.
2. Memastikan bahwa kepatuhan terhadap setiap Audit Mutu Internal (AMAI) minimal adalah 90 %.

#### **5.6 Tanggung Jawab, Wewenang dan Komunikasi**

Sesuai struktur organisasi, tugas pokok dan fungsi Sekolah Tinggi Agama Kristen Teruna Bhakti (lihat sub bab 4.2), maka tanggung jawab dan wewenang masing-masing jabatan telah ditetapkan secara rinci dan jelas.

Sebagai bagian yang tak terpisahkan dengan STAK Teruna Bhakti, Program Studi mengikuti struktur organisasi dan mekanisme yang sudah menjadi kesepakatan bersama (berdasar peraturan-peraturan yang dibuat melalui rapat melalui senat dan rapat pimpinan, dalam lingkup institusi). Struktur organisasi di tingkat program studi meliputi Ketua STAK Teruna Bhakti dan Wakil Ketua, Direktur Pascasarjana, Ketua Program Studi S1 Teologi, Ketua Program Studi S1 Pendidikan, Ketua Program Studi S2, Ketua Prodi S3, Ketua Lembaga Penjamin Mutu (LPM), Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat. Manajemen puncak mensosialisasikan dan memastikan bahwa setiap anggota organisasi memahami dan melaksanakan tugas sesuai dengan tupoksinya.

Selain itu dalam menjalankan sistem penjaminan mutu di tingkat Prodi Komunikasi antara Ketua Prodi dilakukan secara berkala sesuai dengan kebutuhan. Sedangkan komunikasi dengan *stakeholders* dilakukan melalui papan pengumuman, surat undangan maupun *website*, sesekali dilakukan pertemuan tatap muka.

## **5.7 Tinjauan Manajemen**

Tinjauan manajemen dilakukan setelah selesai dilakukan Audit Mutu Internal Mutu (AMAI), akreditasi dan perubahan-perubahan kebijakan dengan cara mengadakan pertemuan antara Ketua Prodi, dan tim Lembaga Penjaminan Mutu (LPM), dalam rangka melihat, mengevaluasi hasil AMAI dan memperbaiki jika ada kekurangan dan mencegah serta meningkatkan mutu jika hasil AMAI sangat baik. Selain itu juga mengevaluasi sasaran mutu yang telah ditetapkan.

Hasil tinjauan manajemen akan disampaikan kepada semua dosen dan staf pendukung akademik pada saat rapat rutin jurusan maupun rapat lainnya. Ketua Prodi memanfaatkan forum rapat sebagai sarana memantau kinerja organisasi.

## **5. PENGELOLAAN SUMBER DAYA**

### **5.1 Penyediaan Sumber Daya**

Untuk mencapai Visi Misi, Sekolah Tinggi Agama Kristen Teruna Bhakti menyediakan sumber daya baik tenaga pendidik, karyawan, maupun fasilitas dengan mempertimbangkan kompetensi dan sarana yang dibutuhkan untuk menjamin kelancaran proses belajar mengajar.

Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, STAK TB memberikan kesempatan kepada staf pendidik dan karyawan untuk meningkatkan kompetensi akademik dan administratif dalam rangka memperluas wawasan melalui pendidikan formal S1, S2, S3 dan seminar, *workshop*, pelatihan.

Sekolah Tinggi Agama Kristen Teruna Bhakti akan menjamin, bahwa sumber daya yang dibutuhkan untuk mendukung proses utama dalam penyediaan jasa layanan pendidikan sumber daya manusia di bidang Teologi, dan Pendidikan Agama tersedia sesuai kebutuhan, sehingga pelaksanaan sistem menjamin mutu dapat berjalan dengan baik.

## **5.2 Sumber Daya Manusia**

Pengelolaan sumber daya manusia menyesuaikan dengan permintaan dalam dokumen Standar Mutu Program Studi pada standar 4 tentang Sumber Daya Manusia. Sekolah Tinggi Agama Kristen Teruna Bhakti memiliki program pengembangan akademik dosen untuk meningkatkan kinerja yang dilakukan melalui studi lanjut, pelatihan, kursus, dan seminar/symposium, dan evaluasi.

## **5.3 Sarana Prasarana dan Lingkungan Kerja**

STAK Teruna Bhakti memiliki standar mutu sarana dan prasarana kegiatan akademik meliputi kondisi ruangan (*indoor* atau *out door*), alat bantu mengajar, peralatan kelas dan laboratorium, pustaka dan akses sistem informasi.

Dalam hal penggunaan sistem informasi akademik, STAK TB memanfaatkan fasilitas yang disediakan oleh Sistem Informasi Akademik (SIKAD) dan tahun 2021 di tambah dengan *learning manajemen system (LMS)*, yang telah disesuaikan dengan kebutuhan, dan terintegrasi dengan sistem informasi dapat diakses melalui jaringan *internet* yang berbasis *web* oleh semua pemangku kepentingan. Program Studi melalui menu layanan yang disediakan dapat memonitor keluhan (*complaint*) yang terkait dengan SIKAD.

Aktifitas pengembangan dan pemeliharaan sarana dan prasarana dilakukan oleh institusi sesuai manual prosedur.

## **5.4 Lingkungan Kampus dan Suasana Akademik**

Sekolah Tinggi Agama Kristen Teruna Bhakti menjamin terselenggaranya kebebasan akademik, mimbar akademik dan otonomi keilmuan. Penyediaan layanan pendidikan termasuk menciptakan dan memelihara suasana yang kondusif untuk lingkungan belajar dan mengajar yang memenuhi persyaratan pelanggan.

Menyesuaikan dengan permintaan dalam dokumen Standar Mutu pada standar 5 sub standar Suasana Akademik. STAK TB menggunakan aspek yang distandarisasi meliputi efektifitas program bimbingan, konseling, bantuan konsultasi memadai bagi mahasiswa, komunikasi dua arah, partisipasi aktif mahasiswa terhadap akademik maupun kehidupan sosialnya. Dalam hal ini, diadakan pertemuan penasehat akademik-mahasiswa untuk konsultasi akademik (bimbingan konseling) dilakukan setiap menjelang awal semester. Selain itu, semua dosen mendapatkan ruang untuk tempat pelayanan akademik, STAK Teruna Bhakti juga menyediakan komputer dan fasilitas internet serta *hotspot* bagi kegiatan dosen dan mahasiswa.

## **6. REALISASI LAYANAN PENDIDIKAN**

### **6.1 Perencanaan Program Layanan Pendidikan**

Sekolah Tinggi Agama Kristen Teruna Bhakti merencanakan program layanan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat (Tri Dharma PT). Rancangan dan pengembangan layanan pendidikan meliputi Program Studi S1,S2 dan S3. Perencanaan pendidikan yang dimaksud termasuk desain, pengembangan metode pembelajaran, pembukaan dan penutupan program studi. Program Kerja STAK Teruna Bhakti yang mengacu pada Renstra dan Renop.

#### **7.1 .1 Pendidikan/Pengajaran**

Program Studi merencanakan pengembangan, tinjauan dan pemutakhiran kurikulum, penilaian dan tindak lanjut pengajaran, kegiatan layanan pendukung, alokasi sumber daya, kriteria evaluasi, dan prosedur peningkatan mutu untuk mencapai standar yang diinginkan



Program Studi harus mengintegrasikan kurikulum Program Studi , S-1,S-2, S-3 serta merencanakan sumber daya yang diperlukan untuk mencapai kompetensi lulusan yang ditetapkan.

Proses realisasi pendidikan harus meningkatkan kompetensi mahasiswa, sehingga mengarah pada spesifikasi kompetensi lulusan yang sesuai standar mutu. Proses Belajar Mengajar (PBM) yang harus dikendalikan meliputi asesmen kebutuhan; desain, pengembangan dan pengkomunikasian prosedur dan instruksi; dan pengukuran *outcomes*.. Pemantauan harus dilakukan untuk verifikasi bahwa metode pengendalian telah efektif dan rekaman harus terpelihara. Evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran dilakukan pada setiap akhir semester, selanjutnya hasil evaluasi menjadi salah satu dasar penetapan kebijakan peningkatan mutu secara berkesinambungan.

### **6.1.2 Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat**

Sekolah Tinggi Agama Kristen Teruna Bhakti mendorong secara konsisten penelitian dan pengembangan berbagai produk unggulan yang mempunyai potensi untuk dapat dikembangkan dan bersaing di tingkat regional, nasional, dan internasional.

Realisasi penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, termasuk penerapan inovasi iptek, layanan atau studi banding praktek (*good practices*) dan konsultasi bertujuan meningkatkan kompetensi *civitas akademika* dan menghasilkan *output* berupa publikasi ilmiah, buku ajar, HAKI yang dapat digunakan masyarakat. Pengendalian proses penelitian dan pengabdian kepada masyarakat meliputi penilaian kebutuhan; rancangan, pengembangan dan penyampaian informasi terkait prosedur atau instruksi; dan pengukuran *outcomes*.

## **7.1 Proses Terkait Mahasiswa**

STAK TERUNA BHAKTI memberikan layanan yang maksimal kepada pelanggan utama yaitu mahasiswa, maupun pelanggan lainnya. PBM sebagai bagian dari Tri Dharma PT yang dilakukan di dalam/luar kelas/laboratorium/studio, di dalam/luar kampus, diharapkan minimal memenuhi hal-hal sebagai berikut :

- 6.1.8 Fasilitas aman, sehat, bersih, berfungsi baik dan ada petugas yang bertanggung jawab memeliharanya
- 6.1.8 Prosedur komunikasi dua arah antara mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan yang responsif
- 6.1.8 Personel jurusan memperlakukan semua orang dengan penuh hormat
- 6.1.8 Kegiatan-kegiatan layanan dilaksanakan oleh dosen atau tenaga kependidikan yang sesuai dengan kualifikasinya.

### **6.2.1 Penentuan persyaratan terkait layanan tri dharma PT**

Penentuan persyaratan pendidikan secara umum diketahui dari kebutuhan untuk pemenuhan harapan masyarakat akademik, profesional dan umum. Persyaratan kualifikasi mahasiswa dijelaskan dalam Pedoman Pendidikan STAK Teruna Bhakti sesuai rencana studi, kurikulum dan layanan pendidikan yang diberikan oleh Prodi. Persyaratan terkait layanan juga mencakup persyaratan yang ditetapkan oleh jurusan dalam memberikan layanan administrasi pendidikan kepada mahasiswa. Hal ini dapat berupa bukti studi sebelumnya, dokumen pribadi, yang diberikan pada mahasiswa, aturan administrasi STAK TB, NIM dan lain-lain. Layanan Tri dharma PT harus memenuhi persyaratan hukum, peraturan yang berlaku dan akreditasi sesuai strata pendidikan.

Penentuan tema terkait kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat ditentukan berdasarkan kebutuhan pelanggan, *track record*, *roadmap* dan payung penelitian, kepakaran, permasalahan di Gereja dan masyarakat.

## **6.2.2 Tinjauan persyaratan terkait layanan tri dharma PT**

Sekolah Tinggi Agama Kristen Teruna Bhakti harus meninjau persyaratan terkait layanan tri dharma PT untuk memastikan bahwa:

1. Persyaratan ditetapkan;
2. Persyaratan yang berbeda dari sebelumnya telah diselesaikan;
3. Prodi memiliki kemampuan untuk memenuhi persyaratan yang ditetapkan;
4. Apabila persyaratan pengajaran diubah, Prodi harus memastikan bahwa dokumen yang relevan telah diamandemen dan semua pihak yang terkait telah mengetahui perubahan persyaratan;
5. Rekaman tinjauan persyaratan pengajaran ini harus dipelihara.

## **6.2.3 Komunikasi dengan Mahasiswa dan Pengguna Layanan**

Program studi harus menentukan dan menerapkan sistem pengaturan yang efektif dalam berkomunikasi dengan mahasiswa dan pengguna lainnya, misalnya terkait dengan : informasi program pendidikan, pelatihan, rencana pengajaran termasuk kurikulum, serta umpan balik PBM dan termasuk keluhan mahasiswa. Komunikasi yang baik harus dijalin dengan pemberi dana hibah atau pengguna (*stakeholders*) kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Untuk meningkatkan dukungan layanan tri dharma PT, menggunakan komunikasi interaktif langsung, papan pengumuman, media advertising, via telepon, *email* dan *website*.

## **7.1 Desain dan Pengembangan Kurikulum**

### **6.1.1 Perencanaan Program Studi dan Kurikulum**

Dalam perencanaan program studi dan kurikulumnya, pimpinan program studi harus mempertimbangkan pengembangan PS dan kurikulum untuk kepentingan pelayanan pada mahasiswa, kebutuhan stakeholder dan perkembangan keilmuan. Pengendalian rancangan kurikulum sesuai dengan lama studi program pendidikan. Prosedur yang berlaku harus memastikan bahwa materi pendidikan sesuai dengan persyaratan kurikulum. Analisis kebutuhan pengembangan kurikulum harus mencakup keefektifan sistem pendidikan dan kinerja organisasi

untuk mencapai kompetensi lulusan dan hasil pembelajaran (*learning outcomes*) mahasiswa. Hal ini digunakan untuk mencapai sasaran mutu.

Analisis tersebut harus menyediakan informasi yang dapat digunakan dalam proses evaluasi kurikulum sebagai bahan dasar pembuatan silabus, RPPS, bahan ajar, metode pengajaran dan metode evaluasi.

#### **6.1.2 Masukan untuk Rancangan dan Pengembangan Tri Dharma PT**

Unit kerja penyelenggara pendidikan mengidentifikasi dan mendokumentasikan masukan untuk rancangan kurikulum PS, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Melalui *tracer study* yang dilakukan setiap tahun jurusan dapat mengetahui respon pengguna lulusan, kemampuan lulusan untuk diserap pasar, dan kondisi pasar kerja terkini. Aktifitas pengembangan Tri Dharma PT dilakukan program studi dengan dukungan STAK TERUNA BHAKTI dengan berpedoman pada standar mutu Institusi.

#### **6.1.3 Output Rancangan dan Pengembangan Tri Dharma PT**

Rancangan dan pengembangan Tri Dharma PT mendukung apa yang diharapkan calon pelanggan. Layanan pendidikan, penelitian dan pengabdian yang dilakukan harus mampu mencapai kepuasan dalam hal ini mahasiswa, ortu mahasiswa, masyarakat umum, dan stakeholder lainnya.

#### **6.1.4 Tinjauan Rancangan dan Pengembangan Tri Dharma PT**

Tim evaluator pada setiap tahap evaluasi harus mengidentifikasi hasil rancangan dan pengembangan kurikulum sesuai dengan persyaratan atau standar yang diacu (misalnya, profil lulusan, kompetensi suatu profesi, sertifikasi kompetensi lulusan). Selain itu, evaluasi kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat harus meninjau rancangan dan pengembangan telah mengarah pada pencapaian target Rencana Strategis Sekolah Tinggi Agama Kristen Teruna Bhakti.

### **6.1.5 Verifikasi Rancangan dan Pengembangan Tri Dharma PT**

Verifikasi rancangan harus dilakukan dalam satu atau beberapa tahap sesuai dengan rencana rancangan dan pengembangan. Kegiatan ini sebaiknya dilakukan secara internal oleh setiap pakar yang tidak berpartisipasi dalam tinjauan rancangan secara independen. Tahap keluaran rancangan dan pengembangan sebaiknya sesuai dengan spesifikasi masukan rancangan dan pengembangan. Rekaman keluaran verifikasi dan setiap tindakan yang diperlukan harus dipelihara.

### **6.1.6 Validasi rancangan dan pengembangan Tri Dharma PT**

Validasi ini dilaksanakan dengan pengesahan oleh pimpinan unit kerja agar karakteristik layanan pendidikan yang direncanakan dalam rancangan kegiatan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dapat dipastikan penerapannya. Secara umum, validasi dilakukan pada tahap akhir suatu perencanaan. Akreditasi dan sertifikasi oleh berbagai pihak di dalam dan luar unit kerja termasuk metode validasi. Rekaman adanya tindakan dan keluaran validasi harus dipelihara.

### **6.1.7 Pengendalian perubahan Rancangan dan Pengembangan Tri Dharma PT**

Dalam lingkungan pendidikan, pesatnya perkembangan iptek dan kebutuhan masyarakat menjadi arahan tinjauan rancangan dan pengembangan tri dharma PT secara periodik dan menghasilkan perubahan. Perubahan tersebut diidentifikasi, didokumentasikan, disahkan dan dikomunikasikan kepada pihak-pihak terkait. Setiap perubahan harus mencakup keseluruhan kegiatan terkait dan rekaman harus dipelihara.

### **6.1.8 Pembelian**

Semua pembelian sumber daya diusulkan oleh Program Studi kepada STAK TERUNA BHAKTI dan mengacu pada Manual Prosedur Institusi.

## **7.1 Ketentuan Layanan Pendidikan**

### **7.1.1 Pengendalian penyediaan layanan tri dharma PT**

Sekolah Tinggi Agama Kristen Teruna Bhakti dan setiap unit kerja penyelenggara pendidikan dan layanan pendukungnya harus menyediakan informasi layanan tri dharma PT, metode prosedur/instruksi yang diperlukan, fasilitas yang diberikan, kegiatan pemantauan dan evaluasi pengukuran keberhasilan, yudisium/wisuda atau proses penyerahan jasa layanan lainnya. Selain itu, Sekolah Tinggi Agama Kristen Teruna Bhakti juga memiliki mekanisme rutin untuk memantau daya saing lulusan (melalui *tracer study*) atau layanan lainnya melalui evaluasi pasca kegiatan penelitian (melalui evaluasi situasi) maupun pengabdian kepada masyarakat (melalui evaluasi kepuasan *stakeholder*).

### **7.1.2 Validasi proses penyediaan layanan tri dharma PT**

Sekolah Tinggi Agama Kristen Teruna Bhakti melakukan validasi atau pengesahan penyediaan layanan tri dharma PT setelah ada klarifikasi penyediaan layanan oleh unit terkait. Pengaturan penyediaan layanan pendidikan dijelaskan dalam dokumen Pedoman Pendidikan. Pengaturan kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat diatur oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM). Dengan pedoman tersebut, kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dapat dilaksanakan sesuai yang direncanakan.

### **7.1.3 Identifikasi dan penelusuran kegiatan layanan tri dharma PT**

Sekolah Tinggi Agama Kristen Teruna Bhakti dan unit kerja terkait harus mengendalikan, merekam hasil identifikasi status dan menelusuri layanan tri dharma PT sesuai ketentuan. Hal ini antara lain dilakukan melalui monev internal atas permintaan Ketua Jurusan melalui Audit Mutu Internal (AMAI) Jurusan S1 PAK, S1 Teologi, S2 PAK, dan S3 Teologi berdasarkan Evaluasi Kinerja setiap unit kerja, yang dilaporkan rutin kepada atasan langsung. Hal ini untuk menjamin kesesuaian jasa layanan yang dihasilkan. Ketidak sesuaian dan ketidak patuhan direkam dan dilaporkan ke Ketua STAK TERUNA BHAKTI.

## **7. PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENINGKATAN MUTU**

### **7.1 Panduan Umum**

*Outcomes* dari pemantauan dan pengukuran dapat digunakan untuk mengidentifikasi area peningkatan sistem manajemen mutu dan proses penyelenggaraan pendidikan.

### **7.2 Pemantauan dan Pengukuran**

#### **7.2.1 Kepuasan Pelanggan**

Perguruan Tinggi menetapkan persepsi mahasiswa tentang tingkat dimana layanan yang diberikan memenuhi harapannya. Data tren kepuasan pelanggan sebaiknya didukung oleh bukti obyektif. Sekolah Tinggi Agama Kristen Teruna Bhakti mendiskusikan dengan pelanggan tentang persepsi kepuasannya melalui *tracer study* pengguna lulusan. Untuk evaluasi mahasiswa terhadap tenaga pengajar dilakukan evaluasi dosen setiap akhir semester.

#### **7.2.2 Audit Internal**

Unit kerja melaksanakan audit internal berdasarkan program audit internal untuk menilai kinerja sistem manajemen mutu dan PBM. Sekolah Tinggi Agama Kristen Teruna Bhakti mendokumentasikan laporan akhir audit internal. Umpan balik dari hasil audit digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan untuk tindakan korektif dan pencegahan.

Rekaman audit internal dipelihara. Prosedur pelaksanaan audit internal mengacu pada Manual Prosedur Audit Internal Program Studi.

#### **7.2.3 Pemantauan dan Pengukuran Proses**

Sekolah Tinggi Agama Kristen Teruna Bhakti mengukur dan memantau kinerja dan keefektifan proses yang digunakan untuk mengelola dan menyampaikan layanan. Pengukuran proses layanan inti dan penunjang dilakukan pada tahap yang sesuai selama realisasi proses. STAK TB mendokumentasikan metode yang digunakan untuk mengukur kinerja dan keefektifan proses serta membuat prosedur tindakan koreksi dan pencegahan.

#### **7.2.4 Pemantauan dan Pengukuran Layanan Pendidikan**

Lembaga atau unit kerja di STAK Teruna Bhakti yang memberikan layanan pendidikan (termasuk memberikan pelatihan) harus menetapkan dan menggunakan metode untuk pemantauan dan pengukuran layanan pendidikan pada interval yang direncanakan selama realisasinya dan *outcome* akhir, untuk memverifikasi bahwa mereka memenuhi persyaratan desain yang ditetapkan serta persyaratan peraturan dan perundang-undangan dan akreditasi yang berlaku. Untuk berbagai ragam pendidikan/pelatihan, alat evaluasi seperti asesmen, kuis, ujian atau peragaan sebaiknya digunakan untuk mengukur kemajuan pemenuhan persyaratan kurikulum.

Penilaian kinerja lembaga/unit kerja yang memberikan layanan pendidikan/pelatihan sebaiknya juga dilakukan sebagai bagian dari layanan pendidikan/pelatihan.

Hasil proses evaluasi ini sebaiknya direkam dan digunakan untuk menunjukkan tingkat proses pengajaran mencapai sasaran yang direncanakan.

### **7.3 Analisis Data**

Sekolah Tinggi Agama Kristen Teruna Bhakti menganalisis data dan informasi yang dikumpulkan dengan menggunakan metode statistik untuk menentukan berbagai ukuran, seperti indikator kinerja, rekaman capaian, dan kepuasan pelanggan. *Trend analysis* digunakan untuk menjamin efektifitas pengendalian proses yang merupakan bagian dari sistem manajemen mutu guna mendukung perbaikan berkesinambungan melalui perbaikan dan juga tindakan korektif.

Pengukuran dan evaluasi sebaiknya dinyatakan dalam manual prosedur atau instruksi kerja.

### **7.4 Perbaikan**

#### **7.4.1 Perbaikan Berkesinambungan**

Metode yang digunakan untuk mengidentifikasi peningkatan potensial didasarkan atas analisis mutu dan metode statistik. Proses perbaikan juga mencakup tindakan yang diambil dalam penyelesaian keluhan, saran dan komentar pelanggan (mahasiswa dan pihak terkait).



Tindakan perbaikan berkesinambungan dilakukan mengacu pada Manual Prosedur Tindakan Korektif dan Pencegahan . Perbaikan mutu menyesuaikan antara kebijakan mutu dan sasaran mutu.

#### **7.4.2 Tindakan Perbaikan**

Sekolah Tinggi Agama Kristen Teruna Bhakti menetapkan manual prosedur (prosedur terdokumentasi) untuk melaksanakan tindakan korektif yang teridentifikasi dari analisis penyebab ketidaksesuaian dan peluang peningkatan. Tindakan korektif sebaiknya diambil untuk mengeliminasi ketidaksesuaian yang terjadi selama kinerja sistem manajemen mutu dan proses pemberian layanan pelanggan. Perbaikan berkelanjutan dilakukan mengacu pada manual Prosedur tindakan Korektif dan Pencegahan dan dibahas pada manajemen *review*.

#### **7.4.3 Tindakan Pencegahan**

Sekolah Tinggi Agama Kristen Teruna Bhakti menetapkan manual prosedur (prosedur terdokumentasi) untuk melaksanakan tindakan preventif yang dihasilkan dari analisis ketidak sesuaian potensial dan peluang perbaikan dalam sistem manajemen mutu dan layanan pada pelanggan (mahasiswa dan pihak terkait). Tindakan preventif direkam dan dikomunikasikan kepada anggota Jurusan Manajemen. Perbaikan berkelanjutan dilakukan mengacu pada Manual Prosedur tindakan Korektif dan Pencegahan yang dibahas dalam manajemen *review*.

## **8. PENUTUP**

Kesungguhan, Kesepakatan dan Komitmen seluruh Komponen yang baik secara langsung maupun tidak langsung terkait dalam proses pembelajaran dilingkungan STAK TERUNA BHAKTI merupakan persyaratan mutlak bagi terbentuk dan terlaksananya Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) di lingkungan STAK TERUNA BHAKTI.

Untuk mencapai semua persyaratan tersebut (Kesungguhan, Kesepakatan dan Komitmen seluruh Civitas Akademika) diperlukan suatu forum untuk berdialog dan berdiskusi yang intensif dan berkelanjutan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

1. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional
2. Undang-Undang No. 12 tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi
3. Permendiknas No. 49 tahun 2014, tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
4. Permendiknas No. 87 tahun 2014, tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi
5. Peraturan Pemerintah No. 19 tahun 2005, tentang Standar Nasional Pendidikan
6. Akreditasi Perguruan Tinggi oleh BAN –PT
7. Akreditasi Program Studi Diploma, Sarjana dan Magister oleh BAN-PT
8. Statuta STAK TERUNA BHAKTI 2013-2017
9. Visi, Misi, STAK TERUNA BHAKTI 2013-2017
10. Renstra STAK TERUNA BHAKTI 2013-2017