

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENJAMINAN MUTU
PENELITIAN DAN PENGABDIAN PADA MASYARAKAT**



**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SULAWESI TENGGARA**

2023



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENJAMINAN MUTU**

**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SULAWESI TENGGARA**

Revisi Ke	:	
Tanggal Revisi	:	
Tanggal Berlaku	:	2 Januari 2023
Kode Dokumen	:	SOP-I/LPPM Unsultra/2023



Dibuat Oleh
Kepala LPPM Unsultra

Dr. H. Joko Tri Brata, M.Si

Diverifikasi Oleh
Kepala BPJM

Ruksanan, S.TP, M.Si

Disetujui Oleh
Rektor

Prof. Dr.Ir. H.Andi Bahrin, M.Sc, Agric

KATA PENGANTAR

Manual Mutu ini memberikan deskripsi mengenai sistem penjaminan mutu yang digunakan oleh Lembaga Penelitian (LPPM) Universitas Sulawesi Tenggara. Manual ini menjelaskan tentang kemampuan LPPM Universitas Sulawesi Tenggara dalam memenuhi persyaratan kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah Rektor, Pembantu Rektor, Dosen, Pemerintah Daerah, BUMN/BUMND, Swasta dan stake holder lainnya yang dilayani oleh LPPM Universitas Sulawesi Tenggara. Manual Mutu ini menjadi Panduan Penerapan Sistem Penjaminan Mutu Penelitian Perguruan Tinggi (SPMPPT) di lingkungan Universitas Universitas Sulawesi Tenggara.

Manual Mutu ini disusun sejak Tahun 2022, akan tetapi efektif penerapan sistem penjaminan mutu mulai Tahun 2023, dan Manual Mutu telah mengalami revisi pada Tahun ini sebagai tindak lanjut hasil audit internal terhadap LPPM Universitas Sulawesi Tenggara yang dilaksanakan pada Bulan Desember 2022.

Implementasi Sistem Penjaminan Mutu diharapkan dapat berjalan efektif sehingga mampu meningkatkan mutu penyelenggaraan Tri Dharma Perguruan Tinggi secara berkelanjutan.

Kendari, 2 Januari 2023

Kepala LPPM Unsultra



Dr. H. Joko Tri Brata, M.Si

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi telah diamanatkan bahwa salah satu tujuan pendidikan tinggi adalah dihasilkannya ilmu pengetahuan dan teknologi melalui penelitian yang memperhatikan dan menerapkan nilai humaniora agar bermanfaat bagi kemajuan bangsa serta kemajuan peradaban dan kesejahteraan umat manusia. Lembaga Penelitian adalah unsur pelaksana Tri Dharma perguruan tinggi yang bertugas menyelenggarakan pembinaan dan pengembangan ilmu, teknologi, dan seni dalam rangka mencapai tujuan pendidikan tinggi. Dalam melaksanakan tugas tersebut, maka peran Lembaga Penelitian dalam mengkoordinir, memantau dan menilai kegiatan penelitian menjadi sangat penting.

Dalam menghasilkan suatu produk penelitian dan pengabdian kepada masyarakat di perguruan tinggi yang berkualitas maka harus dibangun melalui pemanfaatan sumberdaya yang efisien dan sistem penjaminan mutu yang lebih baik. Penelitian dan pengabdian kepada masyarakat di perguruan tinggi harus ditujukan pada peningkatan kemandirian, kemakmuran dan daya saing bangsa. Penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang berkualitas di perguruan tinggi diharapkan dapat membangun budaya akademik yang sehat di lingkungan perguruan tinggi. Untuk itu dipandang perlu adanya suatu sistem penjaminan mutu penelitian dan pengabdian kepada masyarakat (*quality assurance system for research and community service*) perguruan tinggi. Dokumen ini menjelaskan prinsip, mekanisme, dan prosedur penjaminan mutu untuk dijadikan sebagai acuan bagi pengelolaan kegiatan Penelitian dan pengabdian kepada masyarakat di Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Sulawesi Tenggara.

Uraian

1. **Tujuan** : Pedoman ini dimaksudkan untuk mengatur prosedur Penjaminan Mutu penelitian dan pengabdian pada masyarakat dengan tujuan menjamin proses pengajuan usulan penelitian, pelaksanaan, pelaporan dan publikasi hasil penelitian dan pengabdian pada masyarakat
2. **Ruang Lingkup** : Ruang lingkup panduan ini mengatur prosedur penjaminan mutu penelitian dan pengabdian pada masyarakat sebagai peneliti dan pengabdian yang berkualitas dan bermutu
3. **Target Mutu** : Semua proses penelitian dan pengabdian pada masyarakat dilaksanakan oleh peneliti dan pengabdian sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan.
4. **Definisi** : Penjaminan mutu penelitian dan pengabdian pada masyarakat didasarkan atas standar-standar yang merupakan ukuran kinerja yang dapat dipergunakan untuk memantau keberhasilan pencapaian sasaran dan strategi kinerja penelitian. Dan pengabdian pada masyarakat atau peneliti/pengabdian yang sesuai mutu adalah peneliti/pengabdian yang menerapkan dan berpedoman pada etika penelitian dan pengabdian, termasuk di dalamnya terdapat etika perilaku peneliti/pengabdian dalam melakukan penelitian dan pengabdian
5. **Referensi** :
 1. Kebijakan Akademik Universitas Sulawesi Tenggara
 2. Standar Akademik Universitas Sulawesi Tenggara
 3. Pedoman Penjamin Mutu Penelitian dan pengabdian pada masyarakat Universitas Sulawesi Tenggara
6. **Didistribusikan Kepada** : Semua pemegang *controlled copy*

1.2. Sistem Penjaminan Mutu

Manajemen Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat UNSULTRA berkomitmen untuk menjalankan sistem penjaminan mutu yang efektif dengan membuat, mendokumentasikan, menerapkan, memelihara dan melakukan peningkatan berkelanjutan. Identifikasi dan pengelolaan proses dilakukan untuk memastikan persyaratan yang sesuai telah terpenuhi. Tindakan perbaikan dilakukan bila diperlukan dan kemudian ditinjau ulang.

Dalam rangka menerapkan Sistem Penjaminan Mutu di LPPM UNSULTRA, diambil langkah langkah:

- a. Menentukan standar penjaminan mutu dan proses-proses yang dibutuhkan dalam Sistem Penjaminan Mutu.
- b. Menentukan urutan dan interaksi proses-proses tersebut.
- c. Menentukan kriteria dan metode yang diperlukan untuk memastikan bahwa baik proses operasi maupun proses-proses ini efektif.
- d. Memastikan ketersediaan sumber daya dan informasi yang diperlukan untuk mendukung kegiatan operasional dan pemantauan proses-proses tersebut.
- e. Memantau, mengukur dan menganalisis proses-proses tersebut.
- f. Mengambil tindakan yang diperlukan dan melakukan peningkatan berkelanjutan.

1.3. Tanggungjawab Manajemen

1.3.1 Komitmen Manajemen

Kepala LPPM Unsultra memberikan komitmennya sehubungan dengan pengembangan penerapan Sistem Penjaminan Mutu dan meningkatkan efektivitasnya secara berkelanjutan berdasarkan prinsip manajemen mutu. Manajemen LPPM UNSULTRA melaksanakan tanggungjawabnya untuk:

- Menetapkan dan memelihara kebijakan maupun pencapaian sasaran mutu LPPM UNSULTRA .
- Mensosialisasikan kebijakan dan sasaran mutu di seluruh elemen LPPM UNSULTRA untuk meningkatkan kesadaran, motivasi dan keterlibatannya.
- Memastikan bahwa standar persyaratan pelanggan dilaksanakan di seluruh jajaran LPPM UNSULTRA.
- Memastikan bahwa proses manajemen yang sesuai telah diterapkan dan berkelanjutan, serta terpenuhinya persyaratan pelanggan sehingga sasaran mutu tercapai.

- Memastikan bahwa sistem penjaminan mutu yang efektif dan efisien telah diterapkan dan dipelihara agar sasaran mutu tercapai.
- Memastikan ketersediaan sumber daya yang mempengaruhi kegiatan LPPM UNSULTRA .
- Meninjau ulang sistem penjaminan mutu secara berkala, mengambil keputusan untuk bertindak berdasarkan kebijakan dan perbaikannya.

Kebijakan mutu di LPPM UNSULTRA didasarkan pada komitmen untuk menghasilkan produk dengan hasil terbaik. Keberhasilan jangka panjang LPPM UNSULTRA menuntut komitmen menyeluruh tentang standar kinerja dan produktivitas yang tinggi, kerjasama yang efektif, kesediaan untuk menyerap gagasan-gagasan baru serta keinginan untuk belajar secara berkelanjutan. Untuk itu LPPM UNSULTRA :

- Mengikuti dan mematuhi semua undang-undang dan peraturan yang berlaku.
- Menjalankan konsep peningkatan mutu berkelanjutan dan melakukan yang terbaik dalam mengatur sumber daya yang diperlukan untuk mencapai sasaran mutu.
- Menginformasikan sasaran mutu dan kinerja LPPM UNSULTRA kepada seluruh elemen organisasi dan pihak terkait.
- Mendidik seluruh elemen organisasi untuk memenuhi dan bertanggungjawab terhadap manajemen mutu.

Agar kebijakan mutu dapat dikomunikasikan oleh Kepala LPPM UNSULTRA secara efektif, maka dalam pelaksanaannya diupayakan untuk :

- Konsisten terhadap visi organisasi.
- Membuat sasaran mutu yang dipahami oleh setiap elemen organisasi secara keseluruhan.
- Kepala LPPM UNSULTRA memperhatikan komitmen terhadap mutu dan faktor yang mempengaruhi keberhasilan sasaran mutu.
- Melakukan sosialisasi komitmen mutu kepada semua elemen organisasi dengan kepemimpinan yang jelas oleh Kepala LPPM UNSULTRA .
- Ditujukan untuk peningkatan mutu berkelanjutan dan kesesuaiannya untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

1.3.2 Fokus Pelanggan

Manajemen puncak memastikan bahwa persyaratan pelanggan telah ditetapkan dan dipenuhi melalui kegiatan kegiatan berikut :

- Memantau dan mengukur kepuasan pelanggan, termasuk komplain, secara berkala sekaligus untuk mengidentifikasi peluang peluang pengembangan.
- Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Unsultra melalui Rektorat menyediakan website bagi dosen dan akses lainnya untuk mendapatkan akses informasi yang cepat serta dapat berhubungan dengan LPPM UNSULTRA.
- Menentukan persyaratan-persyaratan produk untuk memenuhi persyaratan dan harapan pelanggan.

1.4. Kebijakan Mutu

Butir-butir kebijakan dalam penjaminan mutu penelitian meliputi :

- Merencanakan, mengarahkan dan mengendalikan penelitian sesuai dengan Rencana Induk Penelitian agar terjadi relevansi dan kesinambungan dari waktu ke waktu.
- Meng-update Rencana Induk Penelitian secara berkala agar output penelitian memenuhi kebutuhan stake holder dan selalu relevan terhadap perkembangan IPTEKS.
- Proaktif membina kolaborasi dengan institusi di luar LPPM UNSULTRA, baik domestik maupun internasional.
- Penelitian dasar dan terapan diarahkan untuk kemajuan ilmu pengetahuan dan atau perolehan Hak Kekayaan Intelektual (HKI) dalam rangka mendorong perkembangan pendidikan, sosial budaya, pertanian dan industri nasional dengan menekankan pemanfaatan sumber daya yang ada secara berkesinambungan dan berwawasan lingkungan.
- LPPM UNSULTRA mendorong peneliti untuk melakukan penelitian yang dapat menghasilkan perangkat keras dan lunak yang dapat dimanfaatkan secara luas dan bebas oleh masyarakat serta secara bersama memecahkan masalah masyarakat dengan menggunakan inovasi teknologi sederhana atau tepat guna dalam rangka memperbaiki taraf hidup masyarakat.
- Peneliti muda (Dosen Baru) di lingkungan Unsultra harus mendapatkan pelatihan metode penelitian dan publikasi ilmiah.
- Penelitian wajib dikaitkan dengan tugas-tugas akhir mahasiswa, baik skripsi S1, tesis S2, dan sebaliknya tugas-tugas akhir mahasiswa supaya

diarahkan untuk mendukung kerangka besar penelitian Universitas supaya tercapai sinergi dengan dharma pendidikan dan demi efisiensi.

1.5. Standar Mutu Penelitian

Sasaran, strategi dan indikator kinerja dari pengelolaan kegiatan penelitian pada Universitas Sulawesi Tenggara ditetapkan berdasarkan Standar Pelayanan Minimal yang ditetapkan pada Rencana Strategis (RENSTRA) LPPM UNSULTRA seperti diuraikan pada Tabel dibawah ini

Tabel 1 ; Sasaran, Strategi dan Indikator Kinerja Kegiatan Penelitian

No	Sasaran	Strategi	Indikator Kinerja
1	Rasio penelitian (judul penelitian) per dosen	• Meningkatkan mutu riset • Memberikan dukungan dana untuk pelaksanaan penelitian	60% dosen melakukan penelitian minimal 2 kali setahun
2	Jumlah publikasi ilmiah Internasional/Nasional Terakreditasi/Nasional Tidak Terakreditasi	• Meningkatkan mutu penelitian • Memberikan dukungan bantuan dana untuk pelatihan penulisan artikel jurnal • Memberikan insentif dana bagi Dosen yang artikelnya dipublikasi terakreditasi, nasional tidak terakreditasi dan jurnal lokal	50% dosen mempublikasikan hasil penelitiannya melalui jurnal internasional, nasional
3	Menjadi pembicara dalam kegiatan ilmiah internasional dan Nasional	• Memberikan dukungan bantuan dana untuk mengikuti kegiatan ilmiah internasional/nasional	25% dosen menjadi pembicara dalam kegiatan ilmiah internasional dan nasional
4	Jumlah riset yang berkontribusi pada daerah	• Meningkatkan jumlah riset yang berelevansi dengan pemecahan masalah daerah • Memberikan dukungan dana untuk pelaksanaan penelitian	25% dosen melakukan penelitian yang berkontribusi pada daerah

5	Jumlah riset yang berkontribusi pada proses pembelajaran	• Meningkatkan jumlah riset yang berelevansi dengan pemecahan masalah pembelajaran • Memberikan dukungan dana untuk pelaksanaan penelitian yang berkontribusi pada pembelajaran	Meningkatkan jumlah riset yang berelevansi dengan pemecahan masalah pembelajaran
6	Jumlah riset yang menghasilkan teknologi tepat guna	• Meningkatkan jumlah riset yang berelevansi dengan pemecahan masalah pembelajaran • Memberikan dukungan dana untuk pelaksanaan penelitian yang menghasilkan teknologi tepat guna	15% dosen melakukan penelitian yang berkontribusi pada teknologi tepat guna
7	Jumlah riset multidisiplin ilmu	• Meningkatkan jumlah riset multidisiplin ilmu • Memberikan dukungan dana untuk pelaksanaan penelitian	25% dosen melakukan penelitian multidisiplin
8	Jumlah HKI	• Meningkatkan jumlah Hak Kekayaan Intelektual • Memberikan insentif dana untuk HKI yang dihasilkan	5% dosen berhasil memperoleh HKI
9	Jumlah buku ajar	• Meningkatkan jumlah buku ajar yang berkualitas • Memberikan insentif dana untuk penulisan buku ajar	25% dosen berhasil menulis buku ajar
10	Jumlah Teknologi Tepat Guna	• Meningkatkan jumlah teknologi tepat guna yang berkualitas • Memberikan insentif dana untuk penelitian yang menghasilkan teknologi tepat guna	15% dosen berhasil menciptakan prototype teknologi tepat Guna

BAB II

AUDIT MUTU INTERNAL

Monitoring dan evaluasi (monev) dilaksanakan berdasarkan prinsip-prinsip sebagai berikut:

- 1) Kejelasan tujuan dan hasil yang diperoleh dari proses monitoring dan evaluasi,
- 2) Pelaksanaan monev dilaksanakan secara obyektif,
- 3) Monitoring secara internal dilakukan oleh satu Tim dari Badan Penjaminan Mutu (BPM) Universitas Sulawesi Tenggara dan monitoring secara eksternal dilakukan oleh DITLITABMAS DIKTI,
- 4) Pelaksanaan Monev dilaksanakan secara transparan untuk kepentingan pengambilan kebijakan selanjutnya oleh Pimpinan Unsultra
- 5) Pelaksanaannya dapat dipertanggungjawabkan secara internal di lingkungan UNG dan eksternal kepada stakeholder yang terkait dengan Lembaga Penelitian UNG,
- 6) Meliputi semua objek agar dapat menggambarkan secara utuh kondisi dan situasi sasaran monitoring dan evaluasi,
- 7) Dilaksanakan secara berkala dan berkelanjutan.

Monitoring dilaksanakan dengan tujuan untuk memberikan informasi tentang :

- a. Kekuatan dan kelemahan program, sehingga dapat memperkuat program yang sedang dan akan dilaksanakan tanpa harus menunggu dilakukannya evaluasi pada akhir program;
- b. Efektif tidaknya upaya yang sedang dilakukan untuk mendukung program yang diimplementasikan, sehingga dapat ditentukan berbagai alternatif yang dapat meningkatkan keberhasilan program;
- c. Tingkat kemajuan dari program yang telah dilaksanakan, sehingga dapat diestimasi berbagai antisipasi yang dibutuhkan agar program dapat dicapai.

Evaluasi dilaksanakan pada akhir program dengan tujuan untuk:

- a. Menetapkan apakah program yang telah dilaksanakan dapat: (i) diteruskan dan menjadi acuan untuk program berikutnya, (ii) diteruskan, tetapi perlu ada revisi seperlunya, dan (iii) dihentikan, karena terjadi kendala dan atau penyimpangan yang merugikan semua pihak;
- b. Umpan balik bagi Pimpinan Unsultra, Lembaga, Fakultas, Jurusan/Program Studi, dan Unit Unit di Lingkungan Unsultra untuk mengukur kinerja dan kendala-kendala yang dihadapi dalam mengimplementasikan kebijakan program.

Dalam pelaksanaan monev pihak LPPM berkoordinasi dengan Badan Penjaminan Mutu (BPjM) dan membentuk Tim Evaluator melalui Surat Keputusan Rektor Unsultra. Evaluator adalah dosen yang telah lulus dalam pelatihan Audit Internal yang dilaksanakan oleh Badan Penjaminan Mutu Unsultra dan lembaga lain yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Monitoring dan evaluasi dilaksanakan secara periodik, berjenjang, terpadu, utuh, dan komprehensif serta berkelanjutan. Periodik artinya monitoring dan evaluasi dilaksanakan secara sistematis berdasarkan periode waktu yang telah ditetapkan, yaitu Tahunan. Berjenjang artinya mulai dari tingkat pimpinan Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Unsultra, memonitor dan mengevaluasi Pusat-pusat studi di lingkungan Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Unsultra, yang terkait dengan bidang tugasnya masing-masing dan unit kerja lainnya memonitor dan mengevaluasi kinerja stafnya. Terpadu artinya monitoring dan evaluasi dilaksanakan secara melembaga dan serentak dalam blok waktu yang telah ditentukan. Utuh dan Komprehensif artinya monitoring dan evaluasi dilaksanakan secara menyeluruh mulai dari input – proses – output – dan Outcomes sesuai bidang program yang direncanakan. Berkelanjutan artinya monitoring dan evaluasi dilaksanakan secara terus menerus, sehingga kendala-kendala dan permasalahan yang ditemui secara dini diketahui dan dilakukan tindakan perbaikan secepatnya.

Indikator kinerja yang menjadi sasaran monitoring dan evaluasi meliputi:

- a. Indikator masukan (input), berupa: dana, sumber daya manusia, informasi, kebijakan perundang-undangan dan sebagainya;
- b. Indikator proses (process) berupa: aktivitas yang terjadi atau dilakukan selama pelaksanaan kegiatan berlangsung, khususnya dalam proses mengolah data input menjadi output dan relevansinya dengan outcomes;
- c. Indikator keluaran (output) adalah sesuatu yang diharapkan langsung dicapai dari suatu aktivitas berupa fisik dan atau non fisik yang dalam hal ini mengacu pada Indikator Kinerja Utama Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (IKU) yang telah ditetapkan oleh DITLITABMAS DKTI;
- d. Indikator hasil (outcomes) adalah segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah.

Keempat indikator kinerja tersebut, harus memiliki dan menerapkan kriteria SMART (Specific, Measureble, Achieveble, Realistic, dan Timebound). Tim Evaluator melaporkan hasil evaluasi kepada Kepala LPPM dan Rektor Unsultra untuk kemudian ditindaklanjuti.

BAB III

PENGELOLAAN SUMBER DAYA

3.1. Ketersediaan Sumber Daya.

LPPM Unsultra menentukan dan menjamin ketersediaan sumber daya yang dibutuhkan dengan tujuan menerapkan, memelihara sistem penjaminan mutu dan terus menerus mengembangkan efektivitasnya. Hal ini termasuk sumber daya yang digunakan untuk menjalankan dan meningkatkan sistem manajemen, kepuasan pelanggan dan pihak lain yang terkait. LPPM Unsultra telah membuat rencana pengembangan sumber daya sesuai dengan visi LPPM Unsultra, namun dalam penyediaan/rekrutmen SDM dilakukan oleh Universitas Sulawesi Tenggara.

3.1. 1. Sumber Daya Manusia dan Pelatihan.

Setiap personil yang terlibat dalam LPPM Unsultra sangat berpengaruh besar terhadap mutu produk. Di dalam organisasi LPPM Unsultra, setiap personil memiliki kompetensi berdasarkan pendidikan, pelatihan dan pengalaman. Kepala LPPM Unsultra akan selalu memastikan bahwa kompetensi dan pengalaman yang dibutuhkan sesuai dengan standar kinerja organisasi yang efektif. Untuk memenuhi tuntutan terhadap tanggung jawab sebagaimana ditetapkan dalam Sistem Penjaminan Mutu, maka LPPM Unsultra :

- Menempatkan personil yang sesuai dengan kompetensinya pada bidang yang relevan sehingga mutu produk terjamin.
- Mengadakan pelatihan bagi anggota baru dan pendampingan bagi pemula.
- Mengevaluasi efektivitas proses, kinerja dan tindakan yang dilakukan.
- Memastikan keterlibatan dan kepedulian tiap personil dengan kontribusinya dalam usaha pencapaian sasaran mutu.
- Pemeliharaan rekaman sesuai dengan pelatihan dan pengalaman kerja.

3.2. Prasarana (Infrastruktur).

LPPM Unsultra menyediakan dan memelihara beberapa infrastruktur yang diperlukan untuk mempermudah organisasi dalam pencapaian sistem penjaminan mutu. Infrastruktur mencakup sarana dan prasarana, yang penggunaannya diupayakan untuk meningkatkan efektivitas kinerja organisasi. Sarana yang dibutuhkan meliputi ruang kantor utama, ruang rapat/pertemuan, ruang pimpinan, ruang arsip. Sementara itu, prasarana yang disediakan meliputi alat komunikasi (telepon, fax, internet, email dan sms news), komputer, scanner, printer, faxcimile, papan tulis, kamera, software, meja, kursi dan lemari dokumen. Seluruh personil LPPM Unsultra bertanggung jawab untuk menciptakan suasana kerja yang nyaman, dinamis, dan produktif dan semua pengadaan sarana prasarana dilakukan oleh Universitas. Dalam penetapan infrastruktur dan lingkungan kerja digunakan pertimbangan sebagai berikut :

- Mengevaluasi sumber daya yang diperlukan untuk keberlangsungan kinerja.
- Kesesuaian sarana dan prasarana tersebut dengan fungsi, kinerja, sasaran, usulan pengadaan dan pemeliharaan, pembiayaan operasional dan keamanan. LPPM Unsultra mempunyai kewajiban melakukan pemeliharaan rutin, bersifat harian, mingguan, bulanan, tahunan, dan isidental terhadap infrastruktur.

3.3. Lingkungan Kerja.

LPPM Unsultra menentukan dan mengelola lingkungan kerja yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian persyaratan produk. Penataan ruangan kerja LPPM Unsultra disesuaikan dengan fleksibilitas dan kenyamanan. Untuk lingkungan kerja bagi staf Lembaga ditetapkan bahwa semua staf menempati ruang sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing. Kepala LPPM, Sekretaris LPPM, dan Staf pendukung ditempatkan sesuai dengan lokasi kerja dan ketersediaan ruang kantor, hal ini untuk menciptakan harmoni lingkungan kerja dan kenyamanan dalam melaksanakan kerja.

BAB IV

PENGELOLAAN HASIL PENELITIAN

4.1. Realisasi Hasil Penelitian

LPPM Unsultra telah merancang spesifikasi produk yang berupa hasil penelitian dan telah merencanakan proses yang diperlukan untuk merealisasikannya. Perencanaan realisasi produk berjalan sesuai dengan persyaratan proses lainnya dari sistem penjaminan mutu. Dalam perencanaan realisasi hasil penelitian, LPPM Unsultra telah menetapkan hal-hal sebagai berikut :

- Sasaran dan persyaratan mutu bagi produk hasil penelitian.
- Kebutuhan untuk penetapan proses, dokumentasi dan penyediaan sumber daya untuk menghasilkan produk.
- Melakukan verifikasi, validasi, pemantauan, inspeksi, kegiatan pengujian khusus dan kriteria untuk penerimaan produk.
- Menyiapkan dokumen yang diperlukan untuk menjadi bukti bahwa proses menghasilkan produk hasil penelitian yang memenuhi persyaratan.

4.2. Proses Terkait dengan Pelanggan

LPPM Unsultra dalam pelaksanaan tugas-tugas pokok dan fungsinya, merupakan suatu rangkaian proses yang di dalamnya berupa kegiatan-kegiatan koordinasi, memantau dan menilai setiap kegiatan penelitian yang diselenggarakan oleh dosen. Sehingga sebagai pelanggan utama LPPM Unsultra adalah dosen di lingkungan Universitas Sulawesi Tenggara dan sebagai pelanggan lainnya adalah Rektor dan Wakil Wakil Rektor, Instansi Pemerintah di pusat dan daerah, lembaga-lembaga swasta, BUMN/BUMD dan masyarakat. Persyarata produk bagi setiap pelanggan adalah sebagai berikut:

- Dosen:

Persyaratannya adalah Penyebaran informasi, ketepatan pelayanan administrasi dan keuangan, obyektivitas dan transparansi seleksi. Produk adalah Hibah, Kerjasama, Informasi, Publikasi, HKI, Buku ajar, Laporan, SK, SPK, Hasil Review, Hasil Monev, Jasa Konsultan.

- Rektor, Wakil Rektor, Lembaga swasta, BUMN/BUMND :

Persyaratannya adalah kepatuhan, disiplin, pelayanan administrasi, pelaporan keuangan, RIP. Produk adalah MOU, laporan, LAKIP dan SIMAK

4.3. Penetapan Persyaratan Yang Berkaitan Dengan Produk.

Persyaratan yang harus dipenuhi untuk kepuasan pelanggan, LPPM Unsultra telah menentukan persyaratan dan meninjau ulang persyaratan tersebut secara periodik :

- a. Persyaratan yang ditentukan undang-undang dan peraturan yang berhubungan dengan realisasi hasil yang diperlukan pelanggan.
- b. Persyaratan yang telah ditentukan pelanggan, mencakup persyaratan ketepatan waktu proses, mutu : isi, kuantitas, dan akuntabilitas.
- c. Persyaratan yang tidak ditentukan oleh pelanggan tetapi dibutuhkan pada realisasi hasil yang diperlukan lembaga.
- d. LPPM Unsultra diberikan kewenangan untuk menentukan persyaratan lainnya.

4.4. Evaluasi Persyaratan yang Berkaitan dengan Hasil Penelitian

LPPM Unsultra diberikan kewenangan untuk mengevaluasi mekanisme dan standar yang berhubungan dengan hasil penelitian. Tinjauan ini dilakukan sebelum organisasi memenuhi janji untuk menyampaikan hasil penelitian ke pelanggan. Pihak manajemen memastikan bahwa mekanisme dan standar proses sudah sesuai dengan mekanisme standar yang sudah ditentukan, berdasarkan harapan pelanggan yaitu mudah, cepat, sesuai/akurat dan tepat waktu.

4.5. Komunikasi Pelanggan

LPPM Unsultra diberikan kewenangan untuk menentukan dan menerapkan komunikasi efektif dengan pelanggan : Informasi Produk, LPPM Unsultra menginformasikan melalui alamat website Unsultra. Untuk permintaan Pelanggan sesuai dengan Manual Prosedur, Pengelolaan Informasi, Penanganan Usul Proposal, Penanganan Proposal diterima, Penanganan Dokumen, Penanganan Laporan Hasil Penelitian.

Umpan balik pelanggan dilakukan dengan email dan pembagian kuisioner kepada pelanggan sebagai bentuk komunikasi dan dilakukan evaluasi kepuasan pelanggan.

4.6. Desain Produk

Dalam rangka menetapkan desain produk dalam hal ini hasil penelitian, Kepala LPPM Unsultra diwajibkan memastikan bahwa keperluan proses perancangan telah dirumuskan, diterapkan, dipelihara untuk menjawab kebutuhan dan harapan pelanggan maupun pihak yang berkepentingan lainnya. Organisasi merencanakan dan mengendalikan desain produk dengan menentukan:

- Tahap desain dan pengembangan.
- Tinjauan, verifikasi dan validasi yang sesuai untuk tiap tahapan desain.
- Tanggung jawab dan wewenang dari desain.

LPPM Unsultra mengadakan rapat dengan melibatkan bidang terkait untuk memastikan keefektifan komunikasi dan kejelasan tanggungjawab yang diemban. Dalam melakukan perencanaan dan pengembangan desain, instruksi yang harus dilakukan :

- Menyusun jadwal pekerjaan yang berurutan atau dan paralel.
- Mengidentifikasi ruang lingkup dan sasaran.
- Menetapkan jangka waktu, frekuensi, dasar dari aktivitas verifikasi dan pengesahan desain.

- Menetapkan metode pengukuran, pengujian produk serta kriteria produk yang diterima.
- Menugaskan personel yang memiliki kualifikasi dan bertanggung jawab untuk perencanaan desain.
- Menyiapkan sarana pendukung yang diperlukan.

4.7. Pembelian

Di dalam memenuhi kepuasan pelanggan faktor yang sangat penting yang mempengaruhi adalah menjamin bahwa semua kebutuhan yang digunakan untuk proses layanan sesuai dengan spesifikasi mutu yang ditetapkan dalam pemenuhan kebutuhan pengadaan barang, dilaksanakan oleh Tim pengadaan barang rektorat, sedangkan untuk pengadaan jasa (Tim Reviewer) dilakukan dengan penunjukan langsung sesuai dengan standar yang ditentukan LPPM Unsultra dan penyalang dana.

4.8. Proses Kerja

LPPM Unsultra diwajibkan merencanakan dan melaksanakan tugas di bawah kondisi terkendali. LPPM Unsultra mengidentifikasi setiap komponen dan produk dari setiap proses pelaksanaan tugas sampai pengiriman ke pengguna jasa. Untuk merencanakan dan melaksanakan pengendalian proses produksi LPPM Unsultra untuk melakukan hal-hal sebagai berikut :

- Menyediakan informasi yang menggambarkan karakteristik produk.
- Menyediakan Manual Prosedur dan Instruksi kerja.
- Menggunakan peralatan kerja yang sesuai.
- Menyediakan sarana pemantauan dan pengukuran keberhasilan.
- Menerapkan pemantauan dan pengukuran keberhasilan.

4.9. Pengendalian, Pemantauan dan Pengukuran Keberhasilan

Memperhatikan bahwa produk yang dihasilkan LPPM Unsultra adalah jasa layanan maka LPPM Unsultra menggunakan kuisisioner feedback sebagai alat untuk mengukur keberhasilan proses maupun pemenuhan persyaratan pengguna jasa. Untuk itu, LPPM Unsultra :

- Menentukan pemantauan dan pengukuran keberhasilan proses menjalankan tugas.
- Menyediakan sarana pemantauan dan pengukuran yang dibutuhkan untuk menyediakan bukti-bukti kesesuaian produk yang ditetapkan.
- Membuat proses untuk memastikan bahwa pemantauan dan pengukuran dapat dikerjakan secara konsisten sesuai persyaratan pemantauan dan pengukuran.
- LPPM Unsultra akan mendokumentasikan validasi hasil pengukuran sebelumnya bila instrumen tidak memenuhi persyaratan. Untuk memastikan validitas hasil instrumen keberhasilan proses dan produk maka instrumen divalidasi sesuai metoda standar dan melindungi dari kerusakan dan penurunan mutu selama penanganan, pemeliharaan, dan penyimpanan.

BAB V

PENGUKURAN, ANALISIS DAN PERBAIKAN

5.1. Rencana Pemantauan dan Pengukuran

LPPM Unsultra merencanakan dan menerapkan proses pemantauan, pengukuran, analisis dan pengembangan untuk memperlihatkan kesesuaian produk, kesesuaian sistem manajemen dan melakukan peningkatan berkelanjutan yang efektif. LPPM Unsultra menetapkan agar kinerja organisasi diukur hingga mencapai efektivitas dan efisiensi yang ditentukan. Pengukuran kinerja harus fokus pada faktor yang menjadi kunci perbaikan efektivitas, efisiensi dan adaptibilitasnya. Pemantauan dan pengukuran pencapaian sasaran mutu menjadi faktor penting untuk meningkatkan motivasi kerja dan inovasi secara berkelanjutan.

LPPM Unsultra memantau tindakan peningkatan dan penerapannya sebagai input melalui tinjauan manajemen untuk meningkatkan kinerja organisasi. Pengukuran kinerja organisasi mencakup :

- Pengukuran dan evaluasi produk.
- Kemampuan proses.
- Kepuasan pelanggan.
- Pencapaian sasaran sistem manajemen mutu.
- Pencapaian usaha perbaikan secara berkelanjutan.

Dalam melakukan pengukuran, analisis dan perbaikan pihak manajemen membuat ketentuan sebagai berikut :

- Mengumpulkan data pengukuran, kemudian dianalisis dan disajikan menjadi informasi.
- Pengukuran, analisis, peningkatan produk, dan prosesnya perlu digunakan dalam menetapkan sasaran yang tepat.

- Metode pengukuran perlu secara periodik ditinjau dan data yang ada diverifikasi supaya tetap akurat dan lengkap.
- Pengukuran kepuasan pelanggan perlu difokuskan sebagai salah satu prioritas untuk mengevaluasi kinerja organisasi.
- Pengukuran dan informasi yang dihasilkan adalah esensial yang digunakan sebagai dasar peningkatan kinerja dan atau pengambilan keputusan.
- Hasil analisis pengukuran digunakan sebagai alat komunikasi informasi.
- Efektivitas dan efisiensi komunikasi dengan pelanggan perlu diukur untuk menentukan informasi secara jelas.
- Menggunakan teknik analisis statistik yang relevan untuk membantu pemahaman dan interpretasi hasil verifikasi pengukuran.

5.2. Pemantauan dan Pengukuran.

LPPM Unsultra menentukan metode yang diperlukan dan digunakan untuk melakukan pengukuran kinerja sistem penjaminan mutu dalam organisasi. Yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat dipantau melalui kuisioner tervalidasi yang secara rutin disampaikan kepada pelanggan.

Organisasi merencanakan program audit internal dengan proses yang tepat sesuai lingkup yang diaudit, termasuk mempertimbangkan hasil audit sebelumnya. Kriteria, lingkup, frekuensi dan metode audit telah ditentukan, seleksi auditor dan pelaksanaan audit harus dapat memastikan sasaran dan kejujuran dari proses tersebut. Auditor tidak boleh mengaudit pekerjaannya sendiri. Hasil audit dicatat dalam prosedur yang terdokumentasi. Manajemen yang bertanggung jawab untuk lingkup yang diaudit harus memastikan bahwa tindakan yang dilakukan tidak tertunda sehingga hal ini menghilangkan deteksi ketidaksesuaian dan penyebabnya.

LPPM Unsultra menggunakan metode yang tepat untuk pemantauan dan pengukuran proses sistem penjaminan mutu. Metode tersebut dapat mengukur mutu proses dan capaian hasil yang telah ditargetkan. Bila hasil yang direncanakan tidak tercapai, maka akan dilakukan koreksi dan tindakan pencegahan yang tepat sehingga kesesuaian produk terjamin.

LPPM Unsultra memantau dan mengukur karakteristik produk untuk memastikan jika persyaratan produk telah terpenuhi. Hal ini dilaksanakan pada penanggung jawab proses realisasi produk menurut pengaturan yang sudah direncanakan.

Dalam pengukuran kinerja sistem manajemen yang mengacu pada kepuasan pelanggan, diterapkan persyaratan sebagai berikut :

- Pengumpulan data komprehensif dan mencakup sumber informasi terkait.
- Frekuensi pengumpulan dan tinjauan analisis data yang relevan.
- Klarifikasi informasi dilakukan secara sampling dan pemantauannya dilakukan secara rutin.

LPPM Unsultra menjadwalkan rencana audit internal tiap tahun untuk memastikan jika SPM:

- Sesuai dengan perencanaan yang disusun.
- Memenuhi persyaratan standar internasional dan persyaratan sistem manajemen mutu yang ditetapkan organisasi.
- Dipelihara dan diterapkan secara efektif.

Hasil audit dan bukti kesesuaian kinerja dengan kriteria yang ditetapkan harus dipelihara. Selain LPPM Unsultra melaksanakan audit secara internal, juga diaudit eksternal oleh Ditlitabmas sekali dalam setahun.

5.3. Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai.

LPPM Unsultra memastikan bahwa produk yang tidak sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan akan dicegah penggunaannya. Pengendalian dilakukan oleh salah satu bagian yang ada di Lingkungan LPPM Unsultra dengan menetapkan dan memelihara prosedur terdokumentasi untuk menangani hal ini.

Pengendalian yang meliputi identifikasi, dokumentasi, evaluasi, pemisahan dan disposisi produk-produk yang tidak sesuai, serta pemberitahuan kepada bagian terkait. Pengendalian dilakukan dengan:

- Mengambil tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian.
- Memperbolehkan pemakaian, pelepasan atau penerimaan melalui konsesi oleh pihak berwenang yang relevan misalnya Rektor/Pembantu Rektor I.
- Melakukan tindakan pencegahan pemakaian.

5.4. Analisis Data

LPPM Unsultra menentukan, mengumpulkan dan menganalisis data yang tepat untuk memperlihatkan kesesuaian dan efektivitas sistem penjaminan mutu serta mengevaluasi efektivitas peningkatan berkelanjutan. Data dihasilkan dari pemantauan, pengukuran dan dari sumber lainnya yang relevan. Analisis data harus menyediakan informasi yang berhubungan dengan:

- Kepuasan pelanggan.
- Kesesuaian dengan persyaratan produk.
- Karakteristik dan kecenderungan proses maupun produk, termasuk tindakan pencegahan dan korektif.

5.5. Perbaikan Berkelanjutan.

LPPM Unsultra melakukan perbaikan berkelanjutan terhadap efektivitas SPM melalui penggunaan kebijakan mutu, sasaran mutu, hasil audit, analisis data, tindakan korektif dan pencegahan serta tinjauan manajemen. Tindakan korektif dan pencegahan dilakukan untuk mengurangi kemungkinan ketidaksesuaian dan mencegah terulang kembali.

Tindakan korektif dan pencegahan harus sesuai dengan penyebab ketidaksesuaian dan akar penyebab masalah yang ditemukan. Hasil tindakan korektif dan pencegahan dicatat dan ditinjau untuk menjamin kesesuaian produk yang dihasilkan. Kegiatan perbaikan berkelanjutan dievaluasi setiap bulan dan selambat lambat lambatnya setiap enam bulan sekali, dilakukan oleh manajemen. Selanjutnya hasil evaluasi dapat direkomendasikan dan dievaluasi ulang melalui mekanisme audit internal.