

**MANUAL MUTU**  
**LEMBAGA PENELITIAN DAN**  
**PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT**



**UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO**

**2015**



**MANUAL MUTU  
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO**

<b>KODE DOKUMEN</b>	<b>: SPM 012011</b>
<b>REVISI</b>	<b>: Juli 2015</b>
<b>TANGGAL</b>	<b>: 13 Juli 2015</b>
<b>DIAJUKAN OLEH</b>	<b>: KETUA LEMBAGA PENELITIAN</b>  <b>Prof. Dr. FENTY U. PULUHULAWA, SH., M.HUM</b>
<b>DIKENDALIKAN OLEH</b>	<b>: SEKRETARIS LEMBAGA PENELITIAN</b>  <b>Dr. LUKMAN A.R. LALIYO, M.Pd., MM</b>
<b>DISETUJUI OLEH</b>	<b>: REKTOR</b>  <b>Dr. SYAMSU QAMAR BADU, M.Pd</b>

## KATA PENGANTAR

Manual Mutu ini memberikan deskripsi mengenai sistem penjaminan mutu yang digunakan oleh Lembaga Penelitian (LPPM) Universitas Negeri Gorontalo. Manual ini menjelaskan tentang kemampuan LPPM UNG 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 UNG. Manual Mutu ini menjadi panduan penerapan Sistem Penjaminan Mutu Penelitian Perguruan Tinggi (SPMPPT) di lingkungan Universitas Negeri Gorontalo.

Manual Mutu ini disusun sejak Tahun 2011, akan tetapi efektif penerapan sistem penjaminan mutu mulai Tahun 2012, dan Manual Mutu telah mengalami revisi pada Tahun 2013 sebagai tindak lanjut hasil audit internal terhadap LPPM UNG yang dilaksanakan pada Bulan Februari 2013 selanjutnya berdasarkan OTK penggantian nama Lembaga dari Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat maka Manual Mutu direvisi kembali pada tanggal 13 Juli 2015.

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

Gorontalo, Juli 2015  
Ketua LPPM UNG

**Prof. Dr. Fenty U. Puluhulawa, SH., M.Hum**  
**NIP. 196804091993032001**

## DAFTAR ISI

Halaman

### KATA PENGANTAR

### DAFTAR ISI

<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1. Latar Belakang .....	1
2. Tujuan dan Sasaran .....	1
3. Visi .....	1
3.1 Visi Universitas Negeri Gorontalo .....	1
3.2 Visi LPPM .....	3
4. Misi .....	4
4.1 Misi Universitas Negeri Gorontalo .....	4
4.2 Misi LPPM .....	4
5. Kebijakan Penelitian UNG .....	5
5.1 Rencana Induk Penelitian (RIP) UNG Tahun 2011 – 2014 .....	5
5.2 Orientasi Penelitian Universitas Negeri Gorontalo .....	7
<b>SISTEM PENJAMINAN MUTU .....</b>	<b>10</b>
1. Kebijakan Mutu Penelitian .....	10
2. Sistem Penjaminan Mutu .....	10
3. Tanggungjawab Manajemen .....	11
3.1 Komitmen Manajemen .....	11
3.2 Fokus Pelanggan .....	12
4. Kebijakan Mutu .....	12
5. Standar Mutu Penelitian .....	13
6. Struktur Organisasi dan Pengelolaan Penjaminan Mutu .....	15
7. Audit Internal Mutu Penelitian .....	21
8. Pengelolaan Sumber Daya .....	22
8.1 Ketersediaan Sumber Daya .....	22
8.2 Lingkungan Kerja .....	23
9. Pengelolaan Hasil Penelitian .....	23

9.1 Realisasi Hasil Penelitian .....	23
9.2 Proses Terkait dengan Pelanggan .....	24
9.1.1 Penetapan Persyaratan Yang Berkaitan Dengan Produk .....	24
9.1.2 Evaluasi Persyaratan yang Berkaitan dengan Hasil Penelitian .....	24
9.1.3 Komunikasi Pelanggan .....	25
9.3 Desain Produk .....	25
9.4 Pembelian .....	26
9.5 Proses Kerja .....	26
9.6 Pengendalian, Pemantauan dan Pengukuran Keberhasilan .....	26
10. Pengukuran, Analisis dan Perbaikan .....	26
10.1 Rencana Pemantauan dan Pengukuran .....	26
10.2 Pemantauan dan Pengukuran .....	27
10.3 Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai .....	28
10.4 Analisis Data .....	29
10.5 Perbaikan Berkelanjutan .....	29

## LAMPIRAN

# PENDAHULUAN

## 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 Negeri Gorontalo.

## 2. Tujuan Dan Sasaran

Sasaran dan tujuan dari penjaminan mutu penelitian dan pengabdian kepada masyarakat adalah:

1. Mendorong, mengakomodasi, dan memfasilitasi pengembangan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat bermutu yang berstandar nasional dan internasional.
2. Mendorong dikembangkannya penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni serta masyarakat dalam upaya membentuk kompetensi inti institusi.
3. Mendorong pengembangan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang relevan dengan permasalahan dan kebutuhan masyarakat dan pembangunan bangsa.

- 
4. Mendorong penelitian interdisipliner untuk tumbuh kembangnya kelompok bidang ilmu dan tumbuhnya penelitian berorientasi produk yang dapat dimanfaatkan masyarakat.

### 3. Visi

#### 3.1 Visi Universitas Negeri Gorontalo

Visi Universitas Negeri Gorontalo 2015-2035 adalah: “Leading University dalam Pengembangan Kebudayaan dan Inovasi berbasis potensi Regional di Kawasan Asia Tenggara”

#### Penjelasan Visi

**Civitas cerdas** adalah civitas yang memiliki kecerdasan komprehensif yang meliputi kecerdasan intelektual, emosional, sosial, spiritual, dan kecerdasan kinestetik.

**Cerdas Spiritual** adalah beraktualisasi diri melalui olah hati/kalbu untuk menumbuhkan dan memperkuat keimanan, ketaqwaan dan akhlak mulia termasuk budi pekerti luhur dan kepribadian unggul.

**Cerdas Emosional** adalah beraktualisasi diri melalui peningkatan sensitivitas dan apresiativitas akan kehalusan dan keindahan seni dan budaya, serta kompetensi untuk mengekspresikannya.

**Cerdas Sosial** adalah beraktualisasi diri melalui interaksi sosial yang (a) membina dan memupuk hubungan timbal balik; (b) demokratis; (c) empatik, simpatik dan santun ; (d) menjunjung tinggi hak asasi manusia; (e) ceria dan percaya diri; dan (f) menghargai pluralisme dan perbedaan.

**Cerdas Intelektual** adalah beraktualisasi diri melalui olah pikir untuk memperoleh kompetensi dan kemandirian dalam iptek agar menjadi intelektual yang kritis, kreatif, inovatif dan imajinatif.

**Cerdas Kinestetis** adalah beraktualisasi diri melalui olah raga untuk mewujudkan insan yang sehat, bugat, berdaya-tahan, sigap dan terampil

**Civitas berkarakter** adalah civitas yang bertaqwa kepada Tuhan YME, memiliki integritas, jujur, toleran, bersemangat kebangsaan, serta menjunjung tinggi nilai dan norma universal;

**Pelayanan prima** adalah pelayanan kepada masyarakat dengan karakteristik adanya standar pelayanan baku, bersifat istimewa dan memberi kepuasan melebihi harapan pelanggan (masyarakat).

-

Dalam konteks **Total Quality Management (TQM)** mutu pada dasarnya adalah mutu yang memenuhi persyaratan dan selalu harus diperbaiki dan ditingkatkan sesuai dengan permintaan pelanggan. TQM merupakan suatu budaya organisasi yang menekankan pada upaya menciptakan mutu secara konstan melalui setiap kegiatan organisasi. Oleh sebab itu, dalam kaitannya dengan pelayanan prima, konsep TQM menekankan pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan keilmuan, komitmen jangka panjang, kerjasama tim, serta pendidikan dan pelatihan.

**Berfokus pada pelanggan.** Ini berarti bahwa penentu kualitas pelayanan adalah pelanggan eksternal. Pelanggan internal berperan dalam menentukan kualitas manusia, proses, dan lingkungan berkaitan dengan pelayanan yang di berikan kepada pelanggan eksternal.

**Obsesi terhadap kualitas.** Penentu terakhir kualitas pelayanan adalah pelanggan, baik internal maupun eksternal. Dengan demikian, semua pegawai selalu berusaha untuk memenuhi bahkan melebihi standar yang telah ditentukan.

**Pendekatan keilmuan.** Pendekatan keilmuan perlu diterapkan, khususnya dalam merancang pekerjaan serta proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah berkaitan dengan upaya pemberian pelayanan yang lebih bermutu kepada pelanggan.

**Komitmen jangka panjang.** Kesetiaan dan dedikasi konsisten dan berkelanjutan untuk membentuk budaya kerja organisasi, yang tergambar dalam budaya pelayanan dari setiap anggota organisasi.

**Kerja sama tim.** Kerja sama tim merupakan perpaduan dan kesatuan kerja antar individu untuk mencapai tujuan bersama dan tujuan organisasi serta perbaikan sistem dilakukan secara berkesinambungan.

**Pendidikan dan pelatihan.** Merupakan proses berkelanjutan dan bahkan tidak ada akhirnya, yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, ketrampilan, dan sikap para pegawai dalam melayani masyarakat yang intensitasnya cenderung semakin meningkat, kompleks, dan bervariasi.

Dengan mengacu pada *total quality service (TQS)*, konsep pelayanan prima ditekankan pada pelanggan, keterlibatan total, keterukuran, dan perbaikan berkesinambungan.

**Berfokus pada pelanggan.** Prioritas utama adalah mengidentifikasi pelanggan. Setelah itu, mengidentifikasi keinginan, kebutuhan, dan harapan pelanggan. Selanjutnya merancang sistem pelayanan yang dapat memenuhi keinginan pelanggan.

-

**Keterlibatan total.** Melibatkan semua yang terkait dengan perbaikan pelayanan. Hal ini perlu diikuti oleh kebijakan pimpinan yang memberikan peluang kepada semua pegawai untuk mengadakan perbaikan pelayanan.

**Keterukuran.** Semua komponen pelayanan harus terukur dengan baik. Unsur-unsur yang perlu ditentukan standar ukurannya meliputi standar proses dan produk, ukuran kesesuaian atau ketidaksesuaian dengan keinginan pelanggan, toleransi penyimpangan dan ukuran peningkatan kinerja.

**Perbaikan berkesinambungan.** Hal ini berdasarkan pertimbangan bahwa pelayanan merupakan suatu proses; perlunya antisipasi adanya perubahan keinginan, kebutuhan, dan harapan pelanggan; perlunya mengurangi rantai proses yang tidak perlu; serta menerima balikan secara ikhlas.

### 3.2 Visi Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat

Visi Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Negeri Gorontalo adalah *“Mewujudkan Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat yang kompetitif dan inovatif menuju kualifikasi mandiri”*.

## 4. MISI

### 4.1 Misi Universitas Negeri Gorontalo

- a. Mengembangkan pendidikan dan pengajaran yang berbasis teknologi guna menghasilkan lulusan yang memiliki kemampuan akademik dan/atau profesional di bidang kependidikan/atau non kependidikan;
- b. Mengembangkan kegiatan penelitian berkualitas yang menghasilkan ilmu pengetahuan dan teknologi baru yang bermanfaat bagi peningkatan harkat hidup manusia serta pembangunan daerah dan nasional yang berkelanjutan;
- c. Mewujudkan pelayanan dan pengabdian kepada masyarakat melalui upaya penyebarluasan dan penerapan hasil-hasil penelitian dan teknologi untuk menunjang pembangunan daerah dan nasional;
- d. Meningkatkan *partnership* dan *networking* yang mendukung pengembangan kebudayaan; penerapan sains dan teknologi dan inovasi berbasis potensi regional;
- e. Menyelenggarakan tata kelola dan layanan yang baik, bersih, dan berwibawa menuju *good universiti governance*.

#### **4.2 Misi Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat**

Misi Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Negeri Gorontalo :

- a. Menyelenggarakan keterlaksanaan kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat lebih dinamis, untuk mengembangkan ilmu pengetahuan, teknologi, seni dan budaya secara profesional, mandiri, unggul, berdaya saing tinggi.
- b. Menyelenggarakan system pelayanan dan penyediaan data, administrasi, dan informasi penelitian secara online.
- c. Melakukan inofasi penelitan dan pengabdian kepada masyarakat dalam rangka mengembangkan protensi daerah untuk pemberdayaan kesejahteraan masyarakat.
- d. Menguatkan keterlaksanaan kegiatan jejaring kerjasama dan kemitraan dengan pihak pemerintah, swasta (industry, UMKM, Pengusaha) dan stakeholder lainnya untuk mengembangkan dan penerapan hasil-hasil penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.
- e. Menyelenggarakan upaya peningkatan kuantitas dan kualitas penelitian serta pengabdian kepada masyarakat untuk menjadi lembaga penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang mandiri dan berdaya saing.

### **5. Kebijakan Penelitian UNG**

#### **5.1 Rencana Induk Penelitian (RIP) UNG Tahun 2015 - 2035**

Kebijakan penelitian Universitas Negeri Gorontalo telah ditetapkan melalui suatu Rencana Induk Penelitian (RIP) Universitas Negeri Gorontalo selang Tahun 2015-20135. Topik riset unggulan Unviersitas Negeri Gorontalo adalah:

1. Pengembangan Model Pendidikan Berbasis Pembentukan Karakter
2. Mitigasi Bencana dan Pengelolaan Lingkungan Hidup
3. Ketahanan Pangan Melalui Strategi Pengolahan Hasil dan Pemberdayaan Masyarakat
4. Pengembangan Komoditas Unggulan Berbasis Usaha Mikro Kecil Menengah dan Koperasi (UMKMK)
5. Biodiversitas dan Energi Terbarukan
6. Pengembangan Nilai-nilai Kearifan Lokal Dalam Mengatasi Problem Sosial dan Hukum
7. Pengembangan Budaya Lokal Dalam Rangka Pembentukan Karakter
8. Kesehatan Masyarakat, Gizi dan Obat-obatan
9. Strategi Pemberdayaan Potensi Daerah Melalui Penciptaan Teknologi Tepat Guna untuk Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat.

-  
Topik riset unggulan Universitas Negeri Gorontalo dijabarkan dalam bentuk topik riset pada tingkat fakultas dan pusat-pusat studi, sebagai berikut:

### **Berdasarkan Fakultas**

#### **1. Fakultas Ilmu Pendidikan**

- Pengembangan profesionalisme guru dan dosen pasca sertifikasi
- Pengembangan model-model pembelajaran yang berbasis pengembangan karakter
- Pengembangan jabatan fungsional fasilitator pendidikan dan pemberdayaan masyarakat.
- Penguatan sistem penyelenggaraan akademik dan profesi konselor
- Pembelajaran yang mendidik berbasis pendidikan karakter bangsa
- Grand desain pendidikan profesi guru PAUD
- Pengembangan model kualifikasi dan pendidikan tenaga kependidikan persekolahan.

#### **2. Fakultas MIPA**

- Riset potensi tanaman spesifik Gorontalo dan bioprosesnya
- Riset potensi hewan dan bioprosesnya
- Riset potensi mikroba
- Pengembangan potensi energi terbarukan
- Pemetaan potensi bencana geologi
- Mitigasi bencana
- Studi potensi dan pengembangan SDA hayati yang mendukung kesejahteraan masyarakat.
- Konservasi SDA yang berpotensi bencana
- Pengembangan model konservasi SDA pesisir
- Model Pendidikan Lingkungan Hidup dan kearifan lokal

#### **3. Fakultas Pendidikan Bahasa dan Sastra**

- Peningkatan Kompetensi Dasar Pengajar & Pelaku Seni
- Pemberdayaan seni dan budaya lokal dalam upaya pembentukan karakter bangsa
- Pemertahanan bahasa dan sastra lokal
- Integrasi budaya dan pengajaran bahasa
- Peningkatan dan Pengembangan Pariwisata

#### **4. Fakultas Ilmu Sosial**

- Nilai-nilai hukum di daerah dan pengembangan hukum

- - Relevansi nilai-nilai pancasila dalam kehidupan masyarakat lokal untuk penguatan integritas nasional
  - Sejarah kebudayaan daerah
5. Fakultas Teknik
- Teknologi Bahan Bangunan Alternatif
  - Perencanaan & Pembuatan Sistem Drainase Daerah
  - Sistem *Wire House* Data Daerah
  - Sistem Kontrol Perencanaan & Perancangan Sistem Informasi Transportasi Daerah
  - Pemanfaatan Sumber Daya Energi
  - Teknologi Terapan Untuk Mengangkat Budaya Lokal
  - Pemanfaatan Limbah Rumah Tangga Sebagai Salah Satu Komoditi Industri
  - Pemanfaatan & Pengendalian Ruang Urban
  - Identitas Ruang Urban
  - Industri berbasis Syariah
  - Pemanfaatan Sumber Daya Energi
  - Pemanfaatan Limbah Rumah Tangga Sebagai Salah Satu Komoditi Industri
  - Serat Alam sebagai Salah Satu Alternatif Pengganti Logam
6. Fakultas Pertanian
- Strategis optimalisasi pengelolaan sumberdaya pertanian dalam arti luas yang ramah lingkungan dan berkelanjutan
  - Pemberdayaan Masyarakat berdasarkan tata kelola lingkungan dan kehidupan yang berkelanjutan.
  - Kajian Budidaya pertanian dalam arti luas yang ramah lingkungan dan berkelanjutan Diversifikasi hasil-hasil pertanian dalam arti luas
7. Fakultas Ilmu Kesehatan dan Keolahragaan
- Pengembangan sumber daya hayati sebagai bahan obat-obatan
  - Penyakit infeksi
  - peningkatan pelayanan farmasi klinik
  - Pencegahan dan penanggulangan penyakit tropis
  - Peningkatan status gizi masyarakat
  - Pengembangan model-model latihan olahraga
8. Fakultas Ekonomi
- Perspektif ekonomi daerah, regional, nasional dan internasional
  - Kajian kemakmuran masyarakat dalam perspektif ke-ekonomian - Kajian kewirausahaan mahasiswa.

- - Peran manajemen dalam peningkatan usaha, kelembagaan, keuangan, logistic dan pemasaran produk, serta peningkatan sumber daya manusia dan sumber daya alam.
  - Peran Manajemen Sistem Informasi dalam Institusi pemerintahan dan swasta
  - Pengembangan sumberdaya manusia pengelola UPK PNPM Mandiri
9. Fakultas Perikanan dan ilmu Kelautan
- Strategis optimalisasi pengelolaan sumberdaya perikanan dalam arti luas yang ramah lingkungan dan berkelanjutan
  - Pemberdayaan Masyarakat berdasarkan tata kelola lingkungan dan kehidupan yang berkelanjutan.
  - Kajian Budidaya perikanan dan kelautan dalam arti luas yang ramah lingkungan dan berkelanjutan  
Diversifikasi hasil-hasil pertanian dalam arti luas
10. Fakultas Hukum
- ilai-nilai hukum di daerah dan pengembangan hukum
  - Relevansi nilai-nilai pancasila dalam kehidupan masyarakat lokal untuk penguatan integritas nasional

**Berdasarkan Pusat Studi**

1. Pusat Studi Lingkungan dan Kependudukan
  - 1.1 Konservasi sumber daya alam
  - 1.2 Pengembangan sanitasi wilayah
  - 1.3 Pengembangan model pengelolaan daerah aliran sungai
  - 1.4 Identitas, pemanfaatan dan pengendalian ruang urban
  - 1.5 Mitigasi bencana dan pengelolaan lingkungan
  - 1.6 Ekosistem, sumberdaya alam dan kearifan lokal dalam mengelola lingkungan
  - 1.7 Kependudukan dan program generasi terencana
2. Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan masyarakat
  - 2.1 Kajian kemakmuran masyarakat dalam perspektif keekonomian
  - 2.2 Pemberdayaan masyarakat berdasarkan tata kelola lingkungan hidup yang berkelanjutan
  - 2.3 Pemberdayaan seni dan budaya lokal dalam upaya pembentukan karakter bangsa
  - 2.4 Penerapan teknologi tepat guna untuk memberdayakan masyarakat
  - 2.5 Strategi pemberdayaan potensi pemuda di daerah
  - 2.6 Ketahanan pangan melalui strategi pengelolaan hasil dan pemberdayaan masyarakat
  - 2.7 Pengembangan komunitas unggulan berbasis usaha kecil menengah dan koperasi
  - 2.8 Pemberdayaan masyarakat pesisir dan terisolir

- 
- 3. Pusat Pengembangan potensi daerah
  - 3.1 Pengembangan bahan pangan, tanaman obat dan bahan baku industry
  - 3.2 Pengembangan potensi sumberdaya energi terbarukan
  - 3.3 Biodiversitas dan pemanfaatan sumberdaya energy terbarukan
  - 3.4 Peningkatan dan pengembangan eko-pariwisata
  - 3.5 Perspektif ekonomi daerah, regional, nasional dan internasional
  - 3.6 Pengembangan sumberdaya hayati sebagai bahan obatobatan
  - 3.7 Riset potensi tanaman spesifik Gorontalo dan bioprosesnya
  - 3.8 Pengelolaan sumberdaya pesisir dan kelautan
- 4. Pusat Pengembangan budaya dan inovasi
  - 4.1 Pengembangan sistem informasi dan transportasi daerah
  - 4.2 Sumber daya alam hayati dan kearifan lokal untuk kesejahteraan masyarakat
  - 4.3 Teknologi terapan untuk mengangkat budaya local
  - 4.4 Budidaya pertanian yang ramah lingkungan dan berkelanjutan
  - 4.5 Teknologi bahan bangunan alternative
  - 4.6 Inovasi teknologi tepat guna
  - 4.7 Pengembangan produksi dan pemasaran produk unggulan daerah
  - 4.8 Inovasi riset fundamental
- 5. Pengembangan kebijakan dan anti korupsi
  - 5.1 Kebijakan publik dan administrasi
  - 5.2 Nilai-nilai hukum di daerah dan pengembangan hukum
  - 5.3 Peran manajemen sistem informasi dalam institusi pemerintahan
  - 5.4 Pancasila dalam kehidupan masyarakat lokal untuk penguatan integritas bangsa
  - 5.5 Kebijakan pembangunan untuk pemerataan dan penanggulangan kemiskinan
  - 5.6 Pemetaan potensi penyalahgunaan kebijakan pembangunan di daerah
- 6. Pengembangan Pendidikan Perempuan dan Perlindungan Anak
  - 6.1 Pendidikan multikultur dalam merekonstruksi nasionalisme dan keindonesiaan
  - 6.2 Pengembangan budaya mutu dan inovasi sekolah
  - 6.3 Pengembangan model pendidikan berbasis pengembangan karakter
  - 6.4 Pengembangan inovasi pembelajaran berbasis ICT
  - 6.5 Integrasi budaya dan pengajaran Bahasa
  - 6.6 Pemertahanan dan sastra local
  - 6.7 Sejarah kebudayaan daerah
  - 6.8 Problematika pendidikan sosial budaya dan humaniora
  - 6.9 Problematika pendidikan MIPA
  - 6.10 Problematika pendidikan bahasa dan seni
  - 6.11 Problematika pendidikan teknologi dan kejuruan
  - 6.12 Pengembangan budaya local dalam pembentukan karakter
  - 6.13 Pengembangan kota/kabupaten layak anak
  - 6.14 Peran gender dalam pembentukan karakter anak bangsa

-

- 6.15 Kekerasan perempuan dan anak
- 6.16 Advokasi dan perlindungan perempuan dan anak
- 6.17 Pendampingan dan pemberdayaan ekonomi perempuan
- 6.18 Kasus penelantaran anak
- 6.19 Pengembangan dan penerapan model rumah singgah

## **5.2 Orientasi Penelitian Universitas Negeri Gorontalo**

Orientasi penelitian di Universitas Negeri Gorontalo mencakup:

### **1. Penelitian dana PNB**

Prinsip penelitian dana PNB adalah :

- Menyertakan dosen dan mahasiswa sebagai usaha menumbuhkan iklim akademik dan kelancaran proses pembelajaran.
- Kegiatan berbasis pada laboratorium atau kelompok ahli/pakar dalam usaha menumbuhkan ekselensi prodi/jurusan.
- Kegiatan diarahkan untuk mengembangkan kepakaran SDM prodi/jurusan atau menumbuhkan kelompok ahli/pakar dalam usaha meningkatkan kualitas dan relevansi pendidikan

Jenis-jenis penelitian PNB adalah :

- Penelitian Pemula
- Penelitian Pengembangan IPTEK
- Penelitian Dasar Keilmuan
- Penelitian Orientasi Produk
- Penelitian Kebijakan dan Kelembagaan
- Penelitian Sosial dan Budaya
- Pengembangan Program Studi

### **2. Penelitian Berorientasi Pusat Studi**

Prinsip pelaksanaan penelitian oleh pusat studi adalah sebagai berikut :

- a. Penelitian harus bersifat lintas bidang ilmu
- b. Sifat kegiatan merupakan pembinaan ke arah terwujudnya peneliti yang mandiri dan produktif.

- c. Penelitian harus berorientasi pada penumbuhan kemampuan dan eksekusi pusat-pusat dalam memberi pelayanan pada masyarakat.
- d. Penelitian harus berorientasi pada program Utama Riset UNG dalam usaha pencapaian Visi, Misi, dan Tujuan LPPM - UNG.
- e. Penelitian harus mengarah secara nyata pada kerjasama penelitian sebagai unsur pelayanan pada masyarakat.

### 3. Penelitian *Block Grant*, Mandiri dan Kerjasama

Ketentuan penelitian *Block Grant*, Mandiri dan Penelitian Kerjasama adalah sebagai berikut:

- a) Penelitian Mandiri adalah penelitian yang dilakukan dengan dana sendiri yang sifatnya tidak lintas jurusan/program studi atau satu bidang ilmu. Prosedurnya dapat mengikuti SOP penelitian dana PNBP.
- b) Penelitian yang dilakukan dengan dana sendiri dilaksanakan di bawah koordinasi LPPM dengan mengikuti tujuan, lingkup, dan ketentuan yang sama dengan penelitian dana PNBP oleh jurusan, kecuali apabila untuk dana sendiri tersebut ditetapkan program penelitian khusus dengan tujuan dan lingkup bidang yang khusus pula, di mana dalam hal ini dapat ditetapkan perubahan atau tambahan ketentuan dan persyaratan, baik dalam seleksi proposal, pelaksanaan, dan evaluasi hasilnya.
- c) Penelitian yang dilakukan dengan dana *block grant* dilakukan sesuai dengan aturan yang ditetapkan dalam *block grant* tersebut dengan sedapat mungkin menyesuaikan dengan pedoman dana yang berlaku;
- d) Penelitian dari hasil kerjasama baik lewat jurusan maupun pusat studi yang dikerjakan melalui LPPM – UNG untuk dapat pengesahan sebagai hasil penelitian akan dievaluasi oleh tim evaluator yang ditetapkan oleh LPPM – UNG;
- e) Penelitian dari hasil kerjasama lain, untuk dapat dinyatakan sebagai hasil penelitian perlu mengajukan secara tertulis kepada LPPM – UNG diketahui oleh

□

Ketua Jurusan/Program Studi untuk yang bersifat satu bidang ilmu, dan oleh Kepala Pusat untuk yang bersifat lintas bidang ilmu. Laporan dan data lain seperti bahan seminar dan diskusi serta pertemuan ilmiah lainnya yang terkait dengan pembahasan hasil kerjasama akan dievaluasi oleh tim evaluator yang ditetapkan oleh LPPM – UNG.

- f) Untuk mendapat pengesahan selesai penelitian dari LPPM -UNG, pengelola atau peneliti perlu menyampaikan surat kepada LPPM -UNG yang dilampiri :
- Laporan penelitian dan menggunggahnya melalui [simlit.ung.ac.id](http://simlit.ung.ac.id)
  - Lembar hasil evaluasi yang menyatakan selesai penelitian, atau - Bukti ikut seminar

□

## **SISTEM PENJAMINAN MUTU**

### **1. Kebijakan Mutu Penelitian**

Manual Mutu ini mendokumentasikan sistem penjaminan mutu organisasi Lembaga Penelitian Universitas Negeri Gorontalo untuk menunjukkan kemampuan organisasi dalam menghasilkan produk layanan secara konsisten sesuai dengan persyaratan pelanggan dan peraturan yang berlaku.

Manual Mutu ini menjelaskan lingkup Sistem Penjaminan Mutu (SPM) yang terkait dengan tugas, pokok dan fungsi utama Lembaga Penelitian dari Rektor yaitu sebagai lembaga yang mengkoordinasi seluruh kegiatan penelitian dosen di lingkungan Universitas Negeri Gorontalo.

Lembaga Penelitian UNG dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, mempunyai tugas yang meliputi :

- a) Menentukan arah penelitian dosen di lingkungan UNG
- b) Mengkoordinasikan penelitian ilmu pengetahuan, teknologi dan atau seni.
- c) Mengkoordinasikan penelitian untuk mengembangkan konsepsi pembangunan nasional, wilayah dan atau daerah melalui kerjasama antar perguruan tinggi dan atau badan lain, baik di dalam dan di luar negeri.
- d) Melakukan kegiatan penyebarluasan hasil penelitian melalui publikasi ilmiah.
- e) Mengkoordinasikan penerapan hasil-hasil penelitian ilmu pengetahuan, teknologi dan atau seni tertentu untuk menunjang pembangunan.
- f) Melaksanakan inventarisasi dan pendataan semua aktivitas pelaksanaan penelitian.
- g) Mengkoordinasikan, memantau dan menilai pelaksanaan kegiatan pengkajian dan pengembangan penelitian yang diselenggarakan oleh Pusat-Pusat Studi.
- h) Menghimpun para peneliti di Universitas dalam klaster lintas disiplin ilmu.
- i) Melakukan koordinasi dengan Fakultas dan atau Jurusan guna menjamin relevansi antara kegiatan Penelitian dengan kegiatan pendidikan.
- j) Mengendalikan administrasi sumber daya yang diperlukan.



## **2. Sistem Penjaminan Mutu**

Manajemen Lembaga Penelitian UNG 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 UNG, 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.

## **3. Tanggungjawab Manajemen**

### **3.1 Komitmen Manajemen**

Ketua LPPM UNG memberikan komitmennya sehubungan dengan pengembangan penerapan Sistem Penjaminan Mutu dan meningkatkan efektivitasnya secara berkelanjutan berdasarkan prinsip manajemen mutu. Manajemen LPPM UNG melaksanakan tanggung jawabnya untuk :

- Menetapkan dan memelihara kebijakan maupun pencapaian sasaran mutu LPPM UNG.
- Mensosialisasikan kebijakan dan sasaran mutu di seluruh elemen LPPM UNG untuk meningkatkan kesadaran, motivasi dan keterlibatannya.
- Memastikan bahwa standar persyaratan pelanggan dilaksanakan di seluruh jajaran LPPM UNG.
- 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 UNG.
- Meninjau ulang sistem penjaminan mutu secara berkala, mengambil keputusan untuk bertindak berdasarkan kebijakan dan perbaikannya.

Kebijakan mutu di LPPM UNG didasarkan pada komitmen untuk menghasilkan produk dengan hasil terbaik. Keberhasilan jangka panjang LPPM UNG 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 UNG:

- 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 UNG kepada seluruh elemen organisasi dan pihak terkait.
- Mendidik seluruh elemen organisasi untuk memenuhi dan bertanggung jawab terhadap manajemen mutu.

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

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



### 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.
- LPPM UNG menyediakan website <http://LPPM.ung.ac.id> bagi pelanggan untuk mendapatkan akses informasi yang cepat serta dapat berhubungan dengan LPPM UNG.
- Menentukan persyaratan-persyaratan produk untuk memenuhi persyaratan dan harapan pelanggan.

### 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 UNG, 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.
- UNG 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 di lingkungan UNG harus mendapatkan pelatihan metode penelitian dan publikasi ilmiah.
- Penelitian wajib dikaitkan dengan tugas-tugas akhir mahasiswa, baik skripsi S1, tesis S2, ataupun disertasi S3 dan sebaliknya tugas-tugas akhir mahasiswa

□

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

- Mengembangkan mekanisme *reward*.

## 5. Standar Mutu Penelitian

Sasaran, strategi dan indikator kinerja dari pengelolaan kegiatan penelitian pada Universitas Negeri Gorontalo selang Tahun 2015 – 2019 ditetapkan berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) BLU UNG yang ditetapkan pada Rencana Strategis (RENSTRA) UNG seperti diuraikan pada Tabel 5.1

Tabel 5.1 Sasaran, Strategi dan Indikator Kinerja Kegiatan Penelitian Di Universitas Negeri Gorontalo Tahun 2011-2014

No	Sasaran	Strategi	Indikator Kinerja
1	Rasio penelitian (judul penelitian) per dosen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meningkatkan mutu riset</li> <li>• Memberikan dukungan dana untuk pelaksanaan penelitian</li> </ul>	60% dosen melakukan penelitian minimal 2 kali setahun
2	Jumlah publikasi ilmiah Internasional/Nasional Teakreditasi/Nasional Tidak Terakreditasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meningkatkan mutu penelitian</li> <li>• Memberikan dukungan bantuan dana untuk pelatihan penulisan artikel jurnal</li> <li>• Memberikan insentif dana bagi</li> </ul>	50% dosen mempublikasikan hasil penelitiannya melalui jurnal internasional, nasional
No	Sasaran	Strategi	Indikator Kinerja
		artikel yang dipublikasi	terakreditasi, nasional tidak terakreditasi dan jurnal lokal
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meningkatkan jumlah riset yang berelevansi dengan pemecahan masalah daerah</li> <li>• Memberikan dukungan dana untuk pelaksanaan penelitian</li> </ul>	25% dosen melakukan penelitian yang berkontribusi pada daerah

□

5	Jumlah riset yang berkontribusi pada proses pembelajaran	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meningkatkan jumlah riset yang berelevansi dengan pemecahan masalah pembelajaran</li> <li>• Memberikan dukungan dana untuk pelaksanaan penelitian yang berkontribusi pada pembelajaran</li> </ul>	40% dosen melakukan penelitian yang berkontribusi pada pembelajaran
6	Jumlah riset yang menghasilkan teknologi tepat guna	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meningkatkan jumlah riset yang berelevansi dengan pemecahan masalah pembelajaran</li> <li>• Memberikan dukungan dana untuk pelaksanaan penelitian yang menghasilkan teknologi tepat guna</li> </ul>	15% dosen melakukan penelitian yang berkontribusi pada teknologi tepat guna
6	Jumlah riset multidisiplin ilmu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meningkatkan jumlah riset multidisiplin ilmu</li> <li>• Memberikan dukungan dana untuk pelaksanaan penelitian</li> </ul>	25% dosen melakukan penelitian multidisiplin
7	Jumlah HKI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meningkatkan jumlah Hak Kekayaan Intelektual</li> <li>• Memberikan insentif dana untuk HKI yang dihasilkan</li> </ul>	5% dosen berhasil memperoleh HKI
8	Jumlah buku ajar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meningkatkan jumlah buku ajar yang berkualitas</li> <li>• Memberikan insentif dana untuk penulisan buku ajar</li> </ul>	25% dosen berhasil menulis buku ajar
9	Jumlah Teknologi Tepat Guna	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meningkatkan jumlah teknologi tepat guna yang berkualitas</li> <li>• Memberikan insentif dana untuk penelitian yang menghasilkan</li> </ul>	15% dosen berhasil menciptakan suatu prototype teknologi tepat
<b>No</b>	<b>Sasaran</b>	<b>Strategi</b>	<b>Indikator Kinerja</b>
		teknologi tepat guna	guna

Sumber : Renstra UNG 2010-2014

## 6. Struktur Organisasi Dan Pengelolaan Penjaminan Mutu

Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) UNG dipimpin oleh Ketua LPPM yang dibantu oleh Sekretaris LPPM. Ketua dan Sekretaris Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat diangkat dan diberhentikan oleh Rektor.



Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat terdiri atas Pusat-pusat Studi yaitu:

1. Pusat Studi Lingkungan dan Kependudukan
2. Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan masyarakat
3. Pusat Pengembangan potensi daerah, budaya dan inovasi
4. Pengembangan kebijakan dan anti korupsi
5. Pengembangan Pendidikan Perempuan dan Perlindungan Anak

Unsur pelaksana administrasi adalah bagian Tata Usaha yang dipimpin oleh:

- Kepala Bagian Tata Usaha Kepala Bagian Tata Usaha dibantu oleh:
- Sub Bagian Umum terdiri dari:
  - a. Pengagenda bertugas:
    - Menerima surat, naskah dan dokumen
    - Memeriksa surat, naskah, dan dokumen yang akan disimpan.
    - Memilah surat, naskah dan dokumen berdasarkan jenisnya.
    - Membuat nomor indeks masing-masing arsip untuk memudahkan penataannya.
    - Menata arsip surat, naskah dan dokumen dengan melengkapinya berdasarkan jenis dan pola klasifikasi arsip untuk memudahkan pencarian kembali bila diperlukan.
    - Melayani peminjaman arsip, naskah dan dokumen sesuai dengan disposisi.
    - Memelihara keutuhan arsip dan dokumen.
  - Mencatat dan memberi nomor surat keluar.
  - Mengarsip surat keluar dan surat masuk.
  - Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan yang berkaitan dengan tugas dan fungsinya.
- b. Caraka bertugas:
  - Menerima dan mencatat surat, naskah dan dokumen yang masuk untuk disampaikan sesuai dengan alamat yang dituju.
  - Mencatat alamat surat ke dalam buku ekspedisi untuk bukti penerimaan.
  - Menyampaikan surat sesuai dengan alamat yang dituju.
  - Mengirim naskah dan dokumen sesuai dengan alamat yang dituju untuk kelancaran tugas.
  - Menggandakan/foto kopi surat-surat.

□

- Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan yang berkaitan dengan tugas dan fungsinya.
  - Melaporkan pelaksanaan tugas kepada atasan yang berkaitan dengan tugas dan fungsinya sebagai pertanggungjawaban.
- c. Penata Arsip bertugas:
- Menerima surat, naskah dan dokumen.
  - Memeriksa surat, naskah dan dokumen yang akan disimpan.
  - Memilah surat, naskah dan dokumen berdasarkan jenisnya.
  - Membuat nomor indeks masing-masing arsip untuk memudahkan penataannya.
  - Menata arsip surat, naskah dan dokumen dengan melengkapinya berdasarkan jenis dan pola klasifikasi arsip untuk memudahkan pencarian kembali bila diperlukan
  - Melayani peminjaman arsip, naskah dan dokumen sesuai dengan disposisi.
  - Memelihara keutuhan arsip dan dokumen.
  - Mencatat dan member nomor surat keluar.
  - Mencatat surat masuk
  - Mengarsip surat keluar dan surat masuk.
- d. Bendahara Pengeluaran Pembantu bertugas:
- Menerima dan mempelajari kegiatan dan data anggaran untuk mengetahui jumlah dana yang tersedia.
  - Mengajukan SPP UP/TUP/GU untuk mendapatkan SPM.
  - Membuat SPTB sebagai pertanggungjawaban penggunaan anggaran.
  - Menerima SPM
  - Mengajukan pencairan uang ke bank sesuai SPM.
  - Menerima dan menghitung uang yang diterima dari PUM Rektorat untuk mengetahui kesesuaian jumlahnya.
  - Mempersiapkan pembayaran honorarium dan keperluan operasional kegiatan. Meneliti kebenaran jumlah honorarium dan lain-lain, kemudian membayarkan kepada pegawai yang berhak menerima.
  - Menerima dan mempelajari kegiatan dan data anggaran untuk mengetahui jumlah dana yang tersedia.
  - Mencatat semua bukti penerimaan, pengeluaran uang pada Buku Kas Umum dan buku bantu lainnya serta menyimpan uang di bank.

□

- Membayar tagihan dan biaya kegiatan sesuai jumlah yang disetujui atasan yang berkaitan dengan tugas dan fungsinya kepada pelaku kegiatan.
  - Memungut dan membayar pajak.
  - Menyusun SPJ Keuangan sesuai dengan ketentuan dan mengirim SPJ Keuangan kepada PUM Rektorat.
  - Melaksanakan pengarsipan di bidang keuangan.
  - Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan yang berkaitan dengan tugas dan fungsinya.
- e. Pengadministrasi Urusan Kepegawaian, bertugas:
- Pengadministrasi usul kenaikan pangkat tenaga penunjang akademik.
  - Pengadministrasi usul pemberhentian tenaga penunjang akademik.
  - Menyiapkan bahan usul kenaikan gaji berkala tenaga penunjang akademik.
  - Melakukan urusan pemberian cuti tenaga penunjang akademik.
  - Menyiapkan bahan penyusunan DP3 pimpinan dan tenaga penunjang akademik.
  - Mengkoordinir, merekapitulasi presensi harian dan presensi dalam berbagai kegiatan.
  - Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan yang berkaitan dengan tugas dan fungsinya.
  - Menerima, mencatat, menyimpan dan memelihara data arsip dokumen di bidang kepegawaian.
- f. Pengadministrasi Kerumahtanggaan/Teknisi bertugas:
- Mengurus masuk, keluar serta mutasi barang inventaris.
  - Mengelola barang inventaris.
  - Pengadaan dan penghapusan barang inventaris.
  - Pembukuan barang inventaris ke dalam Buku Induk.
  - Membuat laporan triwulan/tahunan barang inventaris.
  - Menyiapkan daftar kebutuhan alat kerumahtanggaan.
  - Melaporkan alat rumah tangga kepada kasubbag umum.
  - Mencatat setiap kerusakan alat/perlengkapan serta melaporkan kepada Kasubbag Umum.
  - Memantau kebersihan lingkungan.
  - Memelihara peralatan kerumahtanggaan dan elektronik serta perbaikannya.
  - Mengusulkan penghapusan barang inventaris.
- Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan yang berkaitan dengan tugas dan fungsinya.

□

- g. Teknisi/Operator Komputer bertugas:
  - Pemelihara laboratorium komputer fakultas/lembaga.
  - Mengupdate website fakultas, mengelola *e-learning*, internet dan jaringan lokal fakultas/lembaga.
  - Melayani alat-alat perkuliahan, ruang laboratorium dan ruang yang dipergunakan untuk kegiatan fakultas/lembaga.
  - Sebagai operator komputer untuk pengetikan dan memperbanyak surat dan naskah.
  - Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan yang berkaitan dengan tugas dan fungsinya.
- h. Pengadministrasi Operasi Kendaraan Dinas/Sopir bertugas:
  - Menerima dan mencatat permintaan penggunaan kendaraan dinas fakultas/lembaga untuk diproses lebih lanjut.
  - Mengatur jadwal pengemudian dari kendaraan dinas untuk kelancaran tugas.
  - Mengajukan kebutuhan bahan bakar sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
  - Melaporkan kondisi kendaraan dinas agar selalu dalam keadaan siap dipakai.
  - Melaporkan kegiatan pemakaian kendaraan dinas sebagai bahan informasi atasan yang berkaitan dengan tugas dan fungsinya.
  - Pengemudi mobil dinas fakultas/lembaga.
  - Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan yang berkaitan dengan tugas dan fungsinya.
  - Melaporkan pelaksanaan tugas kepada atasan yang berkaitan dengan tugas dan fungsinya sebagai pertanggungjawaban.
- Sub Bagian Program, Data dan Informasi yang bertugas :
  - a. Pengadministrasi Kegiatan Penelitian, uraian tugasnya adalah:
    - Memberikan informasi kegiatan penelitian kepada dosen melalui fakultas dan jurusan.
    - Menerima usul proposal kegiatan penelitian
    - Meneliti kelengkapan berkas usul proposal penelitian
    - Menyusun jadwal penilaian proposal penelitian
    - Menyiapkan bahan penilaian proposal penelitian
    - Menyiapkan bahan kerja sama kegiatan penelitian dengan pihak lain □
    - Menyiapkan bahan penyusunan rencana pertemuan ilmiah.
  - b. Pengelola Data dan Informasi Penelitian, uraian tugasnya adalah:
    - Mengolah data dan informasi kegiatan penelitian

□

- Melayani permintaan data dan informasi penelitian
- Membuat jadwal kegiatan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kegiatan penelitian.
- Menerima artikel hasil penelitian
  - Mengklasifikasi setiap artikel menurut bidang ilmu
  - Melakukan urusan publikasi hasil penelitian.

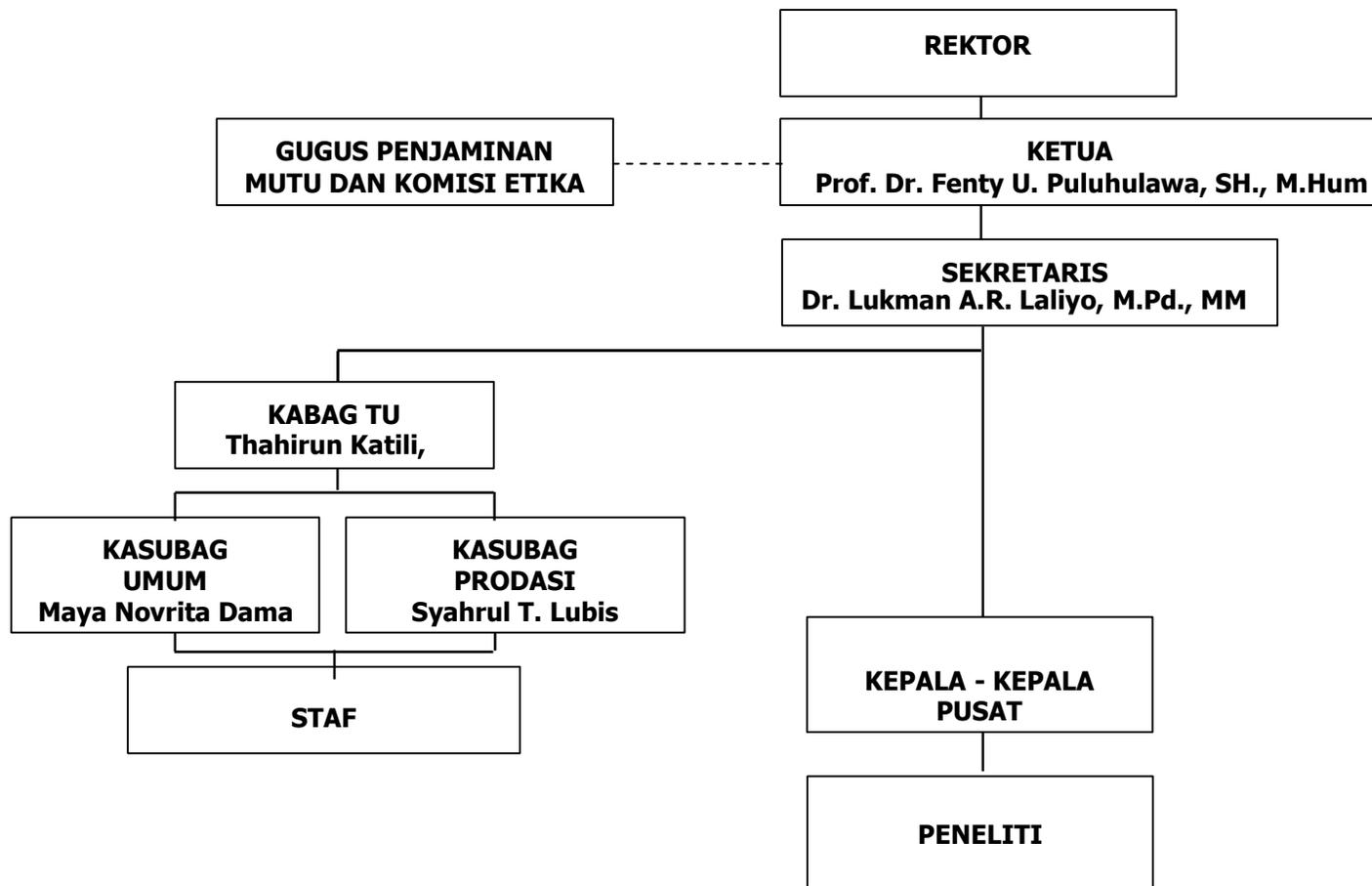
Perincian tugas ini berdasarkan pada Keputusan Mendiknas RI Nomor: 258/D/O/2006 tentang Perincian Tugas Bagian dan Sub Bagian di Lingkungan Universitas Negeri Gorontalo.

Dalam pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Penelitian Perguruan Tinggi (SPMPPT) dibentuk Gugus Penjaminan Mutu dan Komisi Etika Penelitian yang diangkat berdasarkan Surat Keputusan Rektor.

Gugus Penjaminan Mutu dan Komisi Etika Penelitian bertanggungjawab dalam hal:

- Menyusun dan menetapkan manual mutu penelitian dosen.
- Menetapkan standar kinerja penelitian dosen
- Menilai dan memastikan bahwa prosedur penjaminan mutu dilaksanakan sesuai dengan manual mutu yang telah ditetapkan.

Bagan alir struktur organisasi Lembaga Penelitian UNG ditunjukkan pada Gambar 1.



## 7. Audit Internal Mutu Penelitian

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) UNG dan monitoring secara eksternal dilakukan oleh DITLITABMAS DIKTI,
- 4) Pelaksanaan Monev dilaksanakan secara transparan untuk kepentingan pengambilan kebijakan selanjutnya oleh Pimpinan UNG,
- 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. *Feedback* bagi pimpinan UNG, Lembaga, Fakultas, Jurusan/Program Studi, Pusat dan UPT di lingkungan UNG untuk mengukur kinerja dan kendala-kendala yang dihadapi dalam mengimplementasikan kebijakan program.

Dalam pelaksanaan monev pihak LPPM berkoordinasi dengan Badan Penjaminan Mutu (BPM) dan membentuk Tim Evaluator melalui Surat Keputusan Rektot UNG. Tim evaluator adalah dosen yang telah lulus dalam pelatihan Audit Internal yang dilaksanakan oleh Badan Penjaminan Mutu UNG.

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 UNG, memonitor dan mengevaluasi Pusat-pusat studi di lingkungan Lembaga Penelitian UNG, 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 (IKUP) yang telah ditetapkan oleh DITLITABMAS DKTl;
- 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 Ketua LPPM dan Rektor UNG untuk kemudian ditindaklanjuti.

## **8. Pengelolaan Sumber Daya**

### **8.1 Ketersediaan Sumber Daya.**

LPPM UNG 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 UNG telah membuat rencana pengembangan sumber daya sesuai

dengan visi LPPM UNG. Namun dalam penyediaan/rekrutmen SDM dilakukan oleh Universitas Negeri Gorontalo.

#### 1. Sumber Daya Manusia dan Pelatihan.

Setiap personil yang terlibat dalam LPPM UNG sangat berpengaruh besar terhadap mutu produk. Di dalam organisasi LPPM UNG, setiap personil memiliki kompetensi berdasarkan pendidikan, pelatihan dan pengalaman. Ketua LPPM UNG 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 UNG :

- 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.

#### 2. Prasarana (Infrastruktur).

LPPM UNG 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 UNG 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 UNG mempunyai kewajiban melakukan pemeliharaan rutin, bersifat harian, mingguan, bulanan, tahunan, dan insidental terhadap infrastruktur.

## **8.2 Lingkungan Kerja.**

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

## **9 Pengelolaan Hasil Penelitian**

### **9.1 Realisasi Hasil Penelitian**

LPPM UNG 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 UNG 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.

### **9.2 Proses Terkait dengan Pelanggan**

LPPM 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 adalah dosen di lingkungan Universitas Negeri Gorontalo dan sebagai pelanggan lainnya adalah Rektor dan Pembantu Rektor, Unit kerja lain di UNG, 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, Pembantu Rektor, lembaga swasta, BUMN/BUMND :  
Persyaratannya adalah kepatuhan, disiplin, pelayanan administrasi, pelaporan keuangan, RIP.  
Produk adalah MOU, laporan, LAKIP dan SIMAK

### **9.2.1 Penetapan Persyaratan Yang Berkaitan Dengan Produk.**

Persyaratan yang harus dipenuhi untuk kepuasan pelanggan, LPPM UNG 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 UNG menentukan persyaratan lainnya.

### **9.2.2 Evaluasi Persyaratan yang Berkaitan dengan Hasil Penelitian**

LPPM UNG 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.

### **9.2.3 Komunikasi Pelanggan**

LPPM UNG menentukan dan menerapkan komunikasi efektif dengan pelanggan : Informasi Produk, LPPM UNG menginformasikan melalui surat, email (lemlit@ung.ac.id), web (<http://lppm.ung.ac.id> dan <http://simlit.ung.ac.id>), *sms news* serta melalui banner dan brosur. 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 kuisisioner kepada pelanggan sebagai bentuk komunikasi dan dilakukan evaluasi kepuasan pelanggan.

### **9.3 Desain Produk**

Dalam rangka menetapkan desain produk dalam hal ini hasil penelitian, Ketua LPPM UNG 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.

Organisasi mengadakan rapat dengan melibatkan bidang terkait untuk memastikan keefektifan komunikasi dan kejelasan tanggung jawab 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.

### **9.4 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 dan penyandang dana.

### **9.5 Proses Kerja**

LPPM UNG merencanakan dan melaksanakan tugas di bawah kondisi terkendali. LPPM UNG mengidentifikasi setiap komponen dan produk dari setiap proses pelaksanaan tugas sampai pengiriman ke pengguna jasa. Untuk merencanakan dan melaksanakan pengendalian proses produksi LPPM UNG 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.

## 9.6 Pengendalian, Pemantauan dan Pengukuran Keberhasilan

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

- 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 UNG akan merekam 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.

## 10. Pengukuran, Analisis dan Perbaikan

### 10.1 Rencana Pemantauan dan Pengukuran

LPPM UNG merencanakan dan menerapkan proses pemantauan, pengukuran, analisis dan pengembangan untuk memperlihatkan kesesuaian produk, kesesuaian sistem manajemen dan melakukan peningkatan berkelanjutan yang efektif. LPPM UNG 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 UNG 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.

## **10.2 Pemantauan dan Pengukuran.**

LPPM UNG 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 kuisisioner 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 UNG 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 UNG 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 UNG 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 UNG melaksanakan audit secara internal, juga diaudit eksternal oleh Ditlitabmas sekali dalam setahun.

### **10.3 Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai.**

LPPM UNG memastikan bahwa produk yang tidak sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan akan dicegah penggunaannya. Pengendalian dilakukan oleh Sekretaris LPPM UNG 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.

#### **10.4 Analisis Data**

LPPM UNG 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.

#### **10.5 Perbaikan Berkelanjutan.**

LPPM UNG 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 ketidaksesuaian 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.