



No. Dokumen : PD-UAJ-20-01/R1

PEDOMAN
SISTEM MANAJEMEN ORGANISASI PENDIDIKAN
UNIVERSITAS KATOLIK INDONESIA ATMA JAYA

Disahkan Oleh:

Dr. Agustinus Prasetyantoko

Rektor Unika Atma Jaya

Tanggal: 2 Agustus 2023

Tanda Tangan:



DAFTAR ISI

BAB I TUJUAN DAN RUANG LINGKUP	3
I. Tujuan.....	3
II. Ruang Lingkup	3
BAB II REFERENSI	4
I. Referensi	4
BAB III ISTILAH DAN DEFINISI	5
I. Istilah dan Definisi	5
BAB IV KONTEKS ORGANISASI.....	8
I. Memahami Organisasi dan Konteksnya	8
II. Memahami Kebutuhan dan Harapan Pihak Berkepentingan.....	8
III. Menentukan Lingkup Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan.....	8
IV. Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan dan Prosesnya	11
BAB V KEPEMIMPINAN.....	12
I. Kepemimpinan dan Komitmen	12
A. Umum	12
B. Fokus pada Mahasiswa dan Penerima Manfaat Lainnya	13
C. Persyaratan Tambahan untuk Pendidikan Berkebutuhan Khusus	13
II. Kebijakan Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan	13
III. Peran Dalam Organisasi, Tanggung Jawab dan Wewenang	14
BAB VI PERENCANAAN.....	16
I. Tindakan untuk Mengatasi Peluang dan Risiko.....	16
II. Sasaran Organisasi Pendidikan dan Perencanaan untuk Mencapainya	16
III. Perencanaan Perubahan	17
BAB VII DUKUNGAN.....	18
I. Sumber Daya.....	18
A. Umum	18
B. Karyawan.....	17
C. Fasilitas	18
D. Lingkungan untuk Operasional Pembelajaran	19
E. Sumber Daya Pemantauan dan Pengukuran	19
F. Mampu Telusur Pengukuran	20
G. Pengetahuan Organisasi.....	20
H. Sumber Pembelajaran.....	20
II. Kompetensi.....	20
III. Kepedulian.....	21
IV. Komunikasi.....	21
V. Informasi Terdokumentasi.....	22
BAB VIII OPERASI	23
I. Perencanaan dan Pengendalian Operasional	23
A. Perencanaan Operasional Spesifik dan Pengendalian Produk dan Layanan Pendidikan 23	
B. Persyaratan Tambahan untuk Pendidikan Berkebutuhan Khusus	23
II. Persyaratan Produk dan Layanan Pendidikan.....	24
A. Penentuan Persyaratan untuk Produk dan Layanan Pendidikan	24
B. Komunikasi Persyaratan Produk dan Layanan pendidikan	24
C. Perubahan Persyaratan Produk dan Layanan Pendidikan	25
III. Desain dan Pengembangan Produk dan Layanan Pendidikan	25
IV. Pengendalian Penyediaan Produk dan Jasa dari Penyedia Eksternal	28
V. Penyediaan Produk dan Layanan	29
A. Pengendalian Penyediaan Produk dan Layanan Pendidikan	29
B. Penerimaan Mahasiswa	29
C. Penyampaian Produk dan Layanan Pendidikan	30
D. Penilaian Sumatif.....	30



E. Pengakuan Nilai Pembelajaran	31
F. Persyaratan Tambahan untuk Pendidikan Berkebutuhan Khusus	31
G. Identifikasi dan Mampu Telusur	31
H. Properti Milik Pihak Berkepentingan	31
I. Preservasi.....	32
J. Perlindungan dan Transparansi Data Pembelajar	32
K. Pengendalian Perubahan Produk dan Layanan Pendidikan	32
VI. Pelepasan Produk dan Layanan Pendidikan	33
VII. Pengendalian Ketidaksesuaian terkait Layanan Pendidikan	33
BAB IX EVALUASI KINERJA.....	34
I. Pemantauan, Pengukuran, Analisa dan Evaluasi.....	34
A. Umum	34
B. Pemantauan Kepuasan.....	34
C. Penanganan Keluhan dan Banding.....	34
D. Kebutuhan Pemantauan dan Pengukuran Lainnya	35
E. Metode Pemantauan, Pengukuran, Analisis, dan Evaluasi	35
F. Analisis dan Evaluasi Data.....	35
II. Audit Internal	36
III. Tinjauan Manajemen.....	36
A. Umum	36
B. Agenda Pembahasan Tinjauan Manajemen	37
BAB X PENINGKATAN	38
I. Ketidaksesuaian dan Tindakan Korektif.....	38
II. Peluang dan Peningkatan Berkelanjutan	38

LAMPIRAN

Business Process



BAB 1

TUJUAN DAN RUANG LINGKUP

1.1 Tujuan

Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya disingkat UAJ didirikan oleh Yayasan Atma Jaya pada tanggal 1 Juni 1960. Yayasan Atma Jaya terdiri atas sekelompok awam Katolik yang memiliki semangat nasionalisme tinggi dengan visi ikut mencerdaskan bangsa melalui pendidikan yang terbuka untuk semua anak bangsa yang hendak melanjutkan ke jenjang pendidikan tinggi, tanpa membedakan suku, agama, ras dan golongan. Guna mendukung pencapaian visi tersebut, Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya mengimplementasikan Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan yang mengacu kepada standard ISO 21001:2018. Sebagai penjelasan mengenai implementasi dan pemenuhan terhadap standar ISO 21001:2018 Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan maka Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya menyusun Pedoman Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan ini.

1.2 Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan ini adalah menjelaskan seluruh pemenuhan persyaratan ISO 21001:2018 Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan yang dilakukan oleh Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya khususnya dalam ruang lingkup implementasi yang telah ditetapkan.



BAB 2 REFERENSI

2.1 Referensi

Pedoman Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan ini memiliki beberapa referensi sebagai dasar penyusunannya antara lain:

- a. Undang Undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
- b. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No.3 tahun 2020 tentang Standar Pendidikan Tinggi Nasional;
- c. ISO 21001:2018 Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan;
- d. Rencana Strategis Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya;
- e. Rencana Operasional Fakultas Ekonomi dan Bisnis
- f. Rencana Operasional Fakultas Ilmu Administrasi dan Ilmu Komunikasi
- g. Rencana Operasional Fakultas Pendidikan dan Bahasa
- h. Rencana Operasional Fakultas Teknik
- i. Rencana Operasional Fakultas Hukum
- j. Rencana Operasional Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan;
- k. Rencana Operasional Fakultas Psikologi
- l. Rencana Operasional Fakultas Teknobiologi



BAB 3 ISTILAH DAN DEFINISI

1.1 Istilah dan Definisi

Dalam Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan yang dijalankan, Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya menggunakan istilah dan definisi yang diberikan dalam ISO 21001:2018 Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan dan Kosakata, dengan penjelasan sebagai berikut:

- a. **Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan** adalah sekumpulan unsur organisasi yang saling terkait atau berinteraksi untuk menetapkan kebijakan dan sasaran serta proses untuk mencapai sasaran tersebut dalam bentuk produk atau layanan pendidikan.
- b. **Kebijakan Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan** merupakan turunan dari arahan dan target Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya yang berkorelasi dengan mutu layanan pendidikan yang diberikan.
- c. **Pedoman Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan** adalah kumpulan dari kebijakan dan ketentuan yang berhubungan dengan mutu layanan pendidikan di lingkungan Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya. Hal ini digunakan sebagai pedoman untuk melaksanakan dan memelihara Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan sesuai standar ISO 21001 dan peraturan lain yang terkait.
- d. **Prosedur Operasional Baku** merupakan alur kerja yang menjabarkan aktivitas yang dilakukan oleh dua atau lebih Bidang untuk mencapai kesesuaian. Prosedur Operasional Baku juga menjelaskan wewenang serta tanggung jawab masing-masing pelaksana proses.
- e. **Dokumen Internal** dapat berupa seluruh Pedoman, Prosedur, Tata Laksana, Instruksi Kerja, Formulir, serta dokumen lain yang mendukung kegiatan Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan di Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya.
- f. **Dokumen Eksternal** dapat berupa Standar Nasional Indonesia, Surat Edaran, Keputusan Menteri, Peraturan Perundangan dan seluruh peraturan lain yang mendukung kinerja proses serta merupakan persyaratan yang harus dipenuhi oleh Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya.
- g. **Catatan Mutu** adalah bukti pelaksanaan Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan yang efektif. Catatan mutu merupakan bukti objektif yang memperlihatkan kinerja



sistem dan hasilnya dapat berbentuk kertas kerja/formulir yang telah diisi atau data dari sistem informasi yang digunakan sebagai pencatatan data.

- h. **Risiko** adalah efek negatif dari ketidakpastian. Hal ini dapat menghambat proses operasional yang dilakukan oleh Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya.
- i. **Peluang** adalah efek positif dari ketidakpastian. Hal ini dapat meningkatkan keefektifan proses operasional yang dilakukan oleh Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya.
- j. **Pihak Berkepentingan** adalah semua yang dapat mempengaruhi, dipengaruhi atau menganggap dirinya terpengaruh oleh suatu keputusan atau aktivitas yang berkaitan dengan Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya.
- k. **Mahasiswa** adalah semua pihak yang menerima layanan dari Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya.
- l. **Dosen** adalah orang yang melakukan kegiatan pembelajaran dengan menyampaikan materi ajar sesuai dengan kompetensinya.
- m. **Mahasiswa Berkebutuhan Khusus** adalah mahasiswa yang memiliki kebutuhan pembelajaran yang tidak dapat dipenuhi melalui pembelajaran dan penilaian secara rutin yang dilakukan oleh Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya.
- n. **Penerima Manfaat Lainnya** adalah pihak selain mahasiswa yang menerima dampak dari penerapan Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan
- o. **Badan Sertifikasi** adalah badan independen yang memenuhi kriteria badan akreditasi dari suatu negara tertentu untuk melaksanakan audit guna mencapai kesesuaian dengan ISO 21001.
- p. **Pelaksana Proses** adalah pihak yang bertanggung jawab untuk menjalankan proses dalam lingkup operasional Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya, dalam hal ini seluruh pelaksana yang ada di masing-masing Bidang di bawah Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya.
- q. **Survei Kepuasan** adalah persepsi penerima layanan pendidikan tentang pemenuhan standar yang sudah disepakati yang menunjukkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan jasa yang diberikan Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya.
- r. **Tanggung Jawab Sosial** adalah tanggung jawab terhadap dampak keputusan dan kegiatan bagi masyarakat dan lingkungan sekitar Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya.
- s. **Perbaikan Berkelanjutan** adalah kegiatan berulang untuk meningkatkan kemampuan memenuhi persyaratan Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan.



- t. **Tindakan Perbaikan** adalah usaha atau kegiatan yang berkesinambungan untuk mendeteksi terjadinya ketidaksesuaian dan mencegah berulangnya ketidaksesuaian tersebut.
- u. **Properti Milik Pihak Berkepentingan** adalah barang atau jasa yang disediakan oleh penyedia eksternal yang disimpan atau digunakan oleh Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya terkait dengan layanan pendidikan yang diberikan kepada mahasiswa dan penerima manfaat pendidikan lainnya.
- v. **Mampu Telusur** adalah kondisi dimana setiap identifikasi yang diberikan pada produk atau layanan dapat membuktikan keterkaitannya terhadap proses sebelumnya.
- w. **Verifikasi** adalah kegiatan yang dilakukan untuk membandingkan persyaratan dengan hasil proses, dimana persetujuan harus diberikan oleh penanggung jawab proses.
- x. **Tinjauan Manajemen** adalah kegiatan yang dihadiri oleh dua pihak atau lebih untuk menyamakan persepsi terhadap kemampuan pemenuhan persyaratan produk atau layanan.
- y. **Audit Internal** adalah pemeriksaan yang dilakukan secara sistematis dan independen untuk menemukan bukti yang cukup bahwa Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan dilaksanakan dengan efektif dan memenuhi standar yang berlaku.



BAB 4

KONTEKS ORGANISASI

4.1 Memahami Organisasi dan Konteksnya

Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya khususnya pada ruang lingkup yang disampaikan telah mengkaji dan menganalisis aspek dari pihak-pihak berkepentingan untuk menentukan arah strategis dari Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya. Hal ini membutuhkan pemahaman mengenai isu-isu internal dan eksternal dan pihak berkepentingan yang relevan terhadap arah strategis tersebut.

Identifikasi terhadap isu internal dan eksternal yang mempengaruhi proses operasional di Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya terlampir pada Dokumen Identifikasi Isu Internal dan Eksternal yang akan dipantau setidaknya minimal setiap 1 (satu) tahun sekali.

4.2 Memahami Kebutuhan dan Harapan Pihak Berkepentingan

Isu internal dan eksternal yang disampaikan pada (Bagian 4.1) diidentifikasi dengan mempertimbangkan pihak berkepentingan yang terkait. Pihak berkepentingan dalam hal ini adalah para pemangku kepentingan yang menerima layanan dan/atau yang terkena dampak dari layanan serta pihak-pihak yang dinyatakan memiliki kepentingan yang signifikan terhadap proses yang dilakukan oleh Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya khususnya pada ruang lingkup yang menerapkan ISO 21001:2018 Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan. Pihak berkepentingan ini diidentifikasi kebutuhan dan harapannya sebagaimana yang terlampir pada Dokumen Identifikasi Pihak Berkepentingan yang akan dipantau secara berkala atau jika terdapat perubahan kebutuhan dan harapan dari pihak berkepentingan tersebut.

4.3 Menentukan Lingkup Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan

Berdasarkan analisa isu internal dan eksternal serta harapan dan kebutuhan dari pihak berkepentingan, ruang lingkup implementasi Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan yang mengacu pada ISO 21001:2018 dilakukan oleh Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya adalah menyediakan layanan pendidikan kepada mahasiswa dan penerima manfaat pendidikan lainnya dalam hal dokumentasi, penerapan dan pengendalian persyaratan dan perbaikan berkesinambungan atas seluruh aktivitas yang dilakukan oleh:

1. Fakultas Ekonomi dan Bisnis
 - a. Program Studi Sarjana Manajemen



- b. Program Studi Sarjana Akuntansi
 - c. Program Studi Sarjana Ekonomi Pembangunan
 - d. Program Studi Magister Manajemen
 - e. Program Studi Magister Akuntansi
 - f. Program Studi Magister Ekonomi Terapan
2. Fakultas Ilmu Administrasi Bisnis dan Ilmu Komunikasi
 - a. Program Studi Sarjana Administrasi Bisnis
 - b. Program Studi Sarjana Ilmu Komunikasi
 - c. Program Studi Sarjana Pariwisata
 - d. Program Studi Magister Administrasi Bisnis
3. Fakultas Pendidikan dan Bahasa
 - a. Program Studi Sarjana Pendidikan Bahasa Inggris
 - b. Program Studi Sarjana Pendidikan Keagamaan Katolik
 - c. Program Studi Sarjana Bimbingan Konseling
 - d. Program Studi Sarjana Pendidikan Guru SD
 - e. Program Studi Magister Linguistik Terapan Bahasa Inggris
 - f. Program Studi Doktor Linguistik Terapan Bahasa Inggris
4. Fakultas Teknik :
 - a. Program Studi Sarjana Teknik Mesin
 - b. Program Studi Sarjana Teknik Elektro
 - c. Program Studi Sarjana Teknik Industri
 - d. Program Studi Sarjana Sistem Informasi
 - e. Program Studi Magister Teknik Mesin
 - f. Program Studi Magister Teknik Elektro
5. Fakultas Hukum :
 - a. Program Studi Sarjana Hukum
 - b. Program Studi Magister Hukum
6. Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan :
 - a. Program Studi Sarjana Kedokteran
 - b. Program Studi Sarjana Farmasi
 - c. Program Studi Magister Biomedik
7. Fakultas Psikologi :
 - a. Program Studi Sarjana Psikologi
 - b. Program Studi Magister Psikologi
 - c. Program Studi Doktor Psikologi
8. Fakultas Bioteknologi :
 - a. Program Studi Sarjana Bioteknologi



- b. Program Studi Sarjana Teknologi Pangan
- c. Program Studi Magister Bioteknologi

Dalam mengaplikasikan seluruh persyaratan ISO 21001:2018 Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan tersebut, Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya dengan ruang lingkup yang dijelaskan di atas didukung oleh beberapa Biro, Lembaga dan Unit diantaranya seperti:

- Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat
- Lembaga Inovasi Pendidikan dan Pembelajaran
- Lembaga Penjaminan Mutu
- Biro Marketing & Admission
- Biro Sumber Daya Manusia
- Biro Administrasi Akademik
- Biro Pengembangan Prasarana dan Sarana
- Biro Sistem Teknologi Informasi
- Biro Kemahasiswaan, Alumni dan Pembimbingan Karir Mahasiswa
- Biro Akuntansi dan Keuangan
- Kantor Beasiswa
- Unit Pelaksana Teknis International Office
- Unit Pelaksana Teknis Pengadaan
- Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan
- Unit University Secretary
- Unit Pelaksana Teknis Dormitory
- Unit Pelaksana Teknis Atma Jaya Inkubator Bisnis (AJIB)
- Campus Ministry

Untuk lokasi penerapan ISO 21001:2018 Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan sesuai ruang lingkup diatas dilakukan di:

1. Kampus Semanggi di Jalan Jend. Sudirman No.51, RT.5/RW.4, Karet Semanggi, Kecamatan Setiabudi, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12930.
2. Kampus Pluit di Jalan Pluit Raya No.2, RT.21/RW.8, Penjaringan, Kec. Penjaringan, Kota Jakarta Utara, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 14440.
3. Kampus BSD di Jl. Raya Cisauk Lapan, Sampora, Kec. Cisauk, Kabupaten Tangerang, Banten 15345

Berdasarkan beberapa tahapan dalam melaksanakan proses bisnis yang dijalankan oleh Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya mengimplementasikan Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan tanpa mengesampingkan persyaratan pada ISO 21001:2018.



4.4 Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan dan Prosesnya

Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya telah melakukan pendekatan proses dalam implementasi Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan, dimana Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya menetapkan, mendokumentasikan dan menjalankan seluruh prosesnya dengan memperhatikan kesesuaian terhadap persyaratan ISO 21001:2018, sehingga dapat secara bertahap meningkatkan efektivitasnya.

Pada setiap proses yang dijalankan oleh Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya, penerapan dan peningkatan Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan dilakukan dengan:

- a. Menentukan *input* yang diperlukan dan *output* yang diharapkan dari proses;
- b. Menentukan urutan dan interaksi proses-proses;
- c. Menentukan dan menerapkan kriteria dan metode (pemantauan, pengukuran dan indikator kinerja);
- d. Menentukan dan menjamin ketersediaan sumber daya yang dibutuhkan;
- e. Menetapkan tanggung jawab dan wewenang dari pihak-pihak yang terlibat dalam masing-masing proses;
- f. Menentukan risiko dan peluang yang dapat terjadi;
- g. Perbaikan berkesinambungan;
- h. Meningkatkan efektivitas proses dan Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan;

Alur proses yang dijalankan oleh Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya akan terlampir pada *Business Process Mapping* (BPM) yang menjadi lampiran pada Pedoman Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya ini.



BAB 5 KEPEMIMPINAN

5.1 Kepemimpinan dan Komitmen

A. Umum

Rektorat dari Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya memberikan bukti kepemimpinan dan komitmen terhadap pengembangan dan implementasi Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan dan meningkatkan efektivitasnya secara berkelanjutan dengan:

- a. Mengambil tanggung jawab untuk memastikan keefektifan Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan;
- b. Memastikan kebijakan dan sasaran Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya sejalan dengan arahan strategi dan konteks organisasi;
- c. Memastikan integrasi persyaratan Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan ke dalam proses bisnis;
- d. Mendorong penerapan pendekatan proses dan pemikiran berbasis risiko;
- e. Memastikan ketersediaan sumber daya guna penerapan Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan;
- f. Mengkomunikasikan pentingnya keefektifan dan kesesuaian terhadap persyaratan Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan;
- g. Memastikan Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan mencapai hasil yang dituju;
- h. Terlibat, mengarahkan, dan mendukung seluruh sumber daya manusia di Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya untuk berkontribusi pada keefektifan Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan;
- i. Mendorong peningkatan berkesinambungan;
- j. Mendukung peranan manajemen lainnya dalam mendemonstrasikan kepemimpinan yang sesuai dengan area tanggung jawabnya;
- k. Mendukung penerapan berkelanjutan dari arahan strategis terkait dengan konsep pendidikan;
- l. Menetapkan, mengembangkan, dan memelihara rencana strategis untuk Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya sesuai visi dan misi;
- m. Memastikan persyaratan pendidikan mahasiswa, termasuk kebutuhan khusus dapat diidentifikasi dan ditangani dengan baik;
- n. Mempertimbangkan prinsip tanggung jawab sosial dalam pelaksanaan proses bisnis Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya.



Bentuk kepemimpinan dan komitmen Manajemen Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya dalam menerapkan Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan terlampir pada Pedoman Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya ini.

B. Fokus pada Mahasiswa dan Penerima Manfaat Lainnya

Disamping itu, Rektorat Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya memberi arahan terkait pemenuhan kepuasan dari mahasiswa dan penerima manfaat lainnya dengan memastikan bahwa kebutuhan dan harapan dari pihak tersebut menjadi persyaratan dan hal yang perlu dipenuhi. Untuk dapat mencapai kepuasan dari mahasiswa dan penerima manfaat lainnya, maka Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya:

- a. Menentukan dan memenuhi secara konsisten terhadap kebutuhan dan harapan dari mahasiswa dan penerima manfaat lainnya dengan memantau kepuasan dari layanan yang diberikan setelah menerima layanan pembelajaran dari Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya; dan
- b. Mengidentifikasi dan menindaklanjuti risiko serta peluang yang dapat mempengaruhi kesesuaian layanan yang disediakan.

Sebagai wujud fokus terhadap mahasiswa dan penerima manfaat lainnya maka Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya akan melakukan pengukuran kepuasan menggunakan metode survei secara berkala.

C. Persyaratan Tambahan untuk Pendidikan Berkebutuhan Khusus

Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya khususnya ruang lingkup pada Fakultas Teknik, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan serta Fakultas Ekonomi dan Bisnis, menyediakan layanan terhadap pendidikan berkebutuhan khusus yang mengacu kepada Ketentuan Pendidikan Khusus dan Layanan Khusus.

Ruang lingkup yang menerapkan Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan akan selalu berkomitmen untuk menyediakan dan memenuhi seluruh kebutuhan yang dibutuhkan bagi pelaksanaan pendidikan berkebutuhan khusus, dengan harapan seluruh mahasiswa memiliki akses yang setara terhadap proses dan fasilitas pembelajaran. Dalam menyediakan dan memenuhi kebutuhan tersebut, Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya terkait dapat bekerja sama dengan pihak eksternal yang berkompeten dalam hal pengelolaan pendidikan berkebutuhan khusus.

5.2 Kebijakan Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan

Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya menetapkan Kebijakan Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan yang menjadi acuan atau pedoman sesuai dengan arahan strategis organisasi. Kebijakan Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan tersebut yaitu:



Kebijakan Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan
Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya

Berlandaskan Visi dan Misi yang telah ditetapkan maka Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya berkomitmen untuk senantiasa meningkatkan layanan pendidikan dengan menerapkan Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan yang mengacu kepada standar ISO 21001:2018. Untuk mewujudkan komitmen tersebut, Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya melakukan upaya perbaikan berkesinambungan dengan:

- a. Mendukung pencapaian Visi dan Misi sesuai Statuta Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya dan kapabilitas yang dimiliki dalam mendukung penyediaan layanan pendidikan berdasarkan ISO 21001:2018;
- b. Menetapkan tujuan dan konteks organisasi yang sesuai dengan kebutuhan Universitas;
- c. Menyusun rencana kerja guna mendukung pencapaian Indikator Kinerja Utama yang selaras dengan Rencana Strategi Universitas;
- d. Memiliki komitmen untuk selalu memenuhi persyaratan yang berlaku mengacu kepada ketentuan peraturan perundangan dan ketentuan lain yang berlaku sesuai dengan proses bisnis Universitas;
- e. Mempertimbangkan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta perubahan tuntutan kecakapan dalam dunia pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan pemangku kepentingan guna peningkatan kinerja dan keberlangsungan Universitas;
- f. Melaksanakan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat guna memenuhi tri dharma perguruan tinggi;
- g. Memastikan perlindungan hak kekayaan intelektual dari pelaksanaan tri dharma;
- h. Memastikan ketersediaan layanan informasi dan keamanan data;
- i. Mempertimbangkan kebutuhan dan harapan pemangku kepentingan terkait dengan layanan tri dharma perguruan tinggi melalui analisis kebutuhan yang dapat dipertanggungjawabkan;
- j. Berkomitmen untuk merencanakan dan melakukan perbaikan berkesinambungan untuk meningkatkan keefektifan implementasi Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan.

Kebijakan ini akan didokumentasikan dan dikomunikasikan kepada seluruh pemangku kepentingan, serta akan dilakukan pengkajian ulang secara berkelanjutan untuk penyempurnaan agar tetap relevan guna menjamin kesesuaian terhadap tujuan Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya.



5.3 Peran Dalam Organisasi, Tanggung Jawab dan Wewenang

Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya, khususnya Biro Sumber Daya Manusia telah menetapkan tanggung jawab dan wewenang untuk seluruh posisi jabatan yang diperlukan di Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya . Tanggung jawab dan wewenang telah ditetapkan dan didokumentasikan dalam Job Deskripsi.

Selain itu, Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya menyerahkan kepada setiap Fakultas/ Program Studi / Biro / Lembaga / Unit untuk dapat memantau penerapan Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan di area tanggung jawabnya masing – masing. Tugas dan tanggung jawab setiap Fakultas / Program Studi / Biro / Lembaga / Unit tersebut secara keseluruhan dapat meliputi beberapa hal berikut ini, di antaranya:

- a. Memastikan bahwa Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan sesuai dengan standard yang berlaku dan terintegrasi dengan proses operasional yang dijalankan oleh masing – masing Fakultas/ Program Studi / Biro / Lembaga / Unit;
- b. Memastikan bahwa kebijakan Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan dipahami dan diimplementasikan oleh setiap dosen dan tenaga Fakultas/ Program Studi / Biro / Lembaga / Unit;
- c. Memastikan bahwa proses Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan memberikan *output* yang diinginkan oleh Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya;
- d. Melaporkan kinerja Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan kepada Rektorat dan menyediakan kesempatan untuk meningkatkan penerapan Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan;
- e. Memastikan peningkatan layanan yang terfokus pada mahasiswa dan penerima manfaat lainnya di seluruh proses;
- f. Memastikan bahwa integritas Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan terjaga ketika terdapat perubahan yang direncanakan dan dilaksanakan di Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya;
- g. Mengelola komunikasi yang berkaitan dengan penerapan Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan;
- h. Memastikan bahwa proses pembelajaran dapat terintegrasi dengan baik;
- i. Mengelola seluruh dokumentasi yang dihasilkan dari penerapan Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan secara optimal;
- j. Mengelola persyaratan dari mahasiswa berkebutuhan khusus.



BAB 6 PERENCANAAN

6.1 Tindakan untuk Mengatasi Peluang dan Risiko

Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya khususnya pada ruang lingkup di Fakultas Teknik, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan serta Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan Biro/Lembaga/Unit yang terkait telah mengidentifikasi risiko dan peluang dari seluruh proses yang dijalankan. Identifikasi risiko dan peluang yang telah dilakukan secara spesifik dan kemudian dilakukan evaluasi berdasarkan kriteria yang ditetapkan, serta menentukan tindakan pengendalian terlampir dalam dokumen *Risk & Opportunity Register* untuk masing-masing Fakultas / Program Studi / Biro / Layanan / Unit. Untuk memastikan validitas dari risiko dan peluang, *Risk & Opportunity Register* akan dimonitoring dan diperbaharui maksimal setiap 1 (satu) tahun sekali.

6.2 Sasaran Organisasi Pendidikan dan Perencanaan untuk Mencapainya

Sebagai bagian dari penerapan pendekatan proses, Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya telah menetapkan Indikator Kinerja Utama (IKU) sebagai sasaran yang perlu dicapai. Rencana tindak lanjut untuk pencapaian target dalam Indikator Kinerja Utama (IKU) dirumuskan ke dalam Rencana Operasional di setiap Fakultas / Program Studi / Biro / Lembaga / Unit. Periode pemantauan terhadap masing-masing target, periode pelaksanaan rencana kerja, serta Pihak yang bertanggung jawab dalam pencapaian masing-masing target telah ditetapkan untuk memastikan bahwa seluruh target yang ditetapkan dapat tercapai.

Indikator Kinerja Utama (IKU) ditetapkan dengan mempertimbangkan aspek-aspek berikut:

- a. Konsisten dengan arahan dan target organisasi;
- b. Dapat diukur;
- c. Sesuai dengan persyaratan atau peraturan yang berlaku;
- d. Relevan dengan kesesuaian produk dan layanan yang diberikan;
- e. Dapat dengan mudah dipantau;
- f. Dapat dengan mudah dikomunikasikan;
- g. Diperbarui sesuai kebutuhan.

Indikator Kinerja Utama (IKU) selalu di-*review* dalam tinjauan manajemen sesuai dengan persyaratan klausul 9.3.



6.3 Perencanaan Perubahan

Setiap perubahan yang berpengaruh terhadap proses bisnis Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya harus direncanakan dan diimplementasikan secara terkontrol untuk mencegah konsekuensi negatif yang dapat timbul dari perubahan tersebut. Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya dalam merencanakan perubahan yang terkait dengan proses bisnis akan mempertimbangkan:

- a. Tujuan perubahan dan konsekuensi yang dapat terjadi;
- b. Integritas dari Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan;
- c. Ketersediaan sumber daya;
- d. Alokasi atau re-alokasi dari tanggung jawab dan wewenang.
- e. Ketersediaan dan kesiapan eksternal yang diperlukan untuk mengimplementasikan perubahan.

Sebagai bentuk pengendalian atas segala perubahan yang direncanakan, Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya telah menetapkan pada Ketentuan Perencanaan Perubahan.



BAB 7 DUKUNGAN

7.1 Sumber Daya

A. Umum

Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya akan menentukan dan menyediakan sumber daya yang dibutuhkan untuk meningkatkan secara berkelanjutan terkait:

- a. Keterlibatan dan kepuasan mahasiswa melalui kegiatan yang meningkatkan pembelajaran dan mempromosikan hasil pembelajaran;
- b. Keterlibatan dan kepuasan dari dosen serta karyawan di Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya melalui kegiatan peningkatan kompetensi;
- c. Kepuasan penerima manfaat lainnya melalui kegiatan yang berkontribusi terhadap manfaat sosial dari pelaksanaan pembelajaran.

Alokasi sumber daya dilakukan dengan pertimbangan ketersediaan dan kapabilitas dari sumber daya yang dimiliki oleh Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya termasuk persyaratan dari mahasiswa berkebutuhan khusus.

Kebutuhan dan ketersediaan sumber daya serta alokasi sumber daya akan didiskusikan dengan pihak yang berkompeten baik secara internal atau eksternal dan dimonitor saat tinjauan manajemen.

B. Sumber Daya Manusia

Biro Sumber Daya Manusia memastikan ketersediaan dosen dan karyawan yang memadai untuk menjalankan seluruh proses secara efektif dengan menetapkan formasi dan komposisi sesuai dengan struktur organisasi yang berlaku. Proses pemenuhan dosen dan karyawan di Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya akan dikomunikasikan dan dikoordinasikan dengan Fakultas / Lembaga / Biro / Unit yang terkait. Dalam pelaksanaan proses pemenuhan ini akan mengikuti ketentuan dan/atau prosedur yang dimiliki oleh Biro Sumber Daya Manusia terkait perencanaan sumber daya manusia hingga proses seleksi dosen dan karyawan.

C. Fasilitas

Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya berkoordinasi dengan Biro/Unit terkait menetapkan, menyediakan dan memastikan bahwa seluruh fasilitas yang digunakan untuk menjalankan setiap proses dipelihara dengan baik untuk dapat mencapai kesesuaian layanan pendidikan yang diberikan, termasuk di dalamnya:

- a. Bangunan, ruang kerja dan sarana pendukungnya;



- b. Peralatan yang digunakan dalam proses, perangkat keras atau perangkat lunak;
 - c. Sarana dan prasarana pendukung lainnya, termasuk alat transportasi.
 - d. Perangkat keras, dan perangkat lunak sebagai Sistem Informasi dan Komunikasi;
- Seluruh fasilitas yang ada di Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya dipelihara oleh Unit terkait secara berkala untuk menjamin kemampuan dari fasilitas tersebut dalam mendukung realisasi layanan. Pemeliharaan fasilitas yang digunakan oleh Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya direncanakan dan dilaksanakan dengan dukungan Biro Pengembangan Sarana dan Prasarana untuk fasilitas Non IT dan Biro Sistem Teknologi dan Informasi untuk fasilitas IT.

D. Lingkungan untuk Operasional Pembelajaran

Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya berkoordinasi dengan Biro Pengembangan Prasarana dan Sarana untuk menyediakan lingkungan kerja yang bersih dan aman untuk mendukung seluruh proses yang dijalankan. Pemeliharaan terhadap kondisi lingkungan di Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya berkoordinasi dengan unit terkait dilakukan secara berkala untuk memastikan mahasiswa dan penerima manfaat pendidikan lainnya dapat menerima layanan pendidikan dengan baik. Salah satu lingkungan yang perlu dimonitor dengan baik adalah Laboratorium yang dimiliki oleh Program Studi yang termasuk dalam ruang lingkup penerapan Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan.

Disamping itu, Biro Sumber Daya Manusia juga mengelola faktor psikososial dari karyawan yang melaksanakan proses operasional, seperti pengaturan jadwal kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya

E. Sumber Daya Pemantauan dan Pengukuran

Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya akan menyediakan sumber daya yang dibutuhkan untuk memenuhi produk atau layanan yang disediakan kepada mahasiswa dan penerima manfaat lainnya. Sumber daya yang disediakan dan perlu pemantauan dan pengukuran diantaranya meliputi:

- a. Bahan pembelajaran seperti materi, soal, standard penilaian, dan lain – lain yang dilakukan pemantauan dan pengukuran yang akan terlampir pada Berita Acara Penyusunan/Review Kurikulum Silabus/Materi Pembelajaran.
- b. Alat pendukung proses pembelajaran dengan standarisasi yang telah ditetapkan akan dilakukan kalibrasi dan/atau verifikasi secara berkala.

Seluruh bukti pelaksanaan pemantauan dan pengukuran ini akan disimpan oleh pihak yang terkait.



F. Mampu Telusur Pengukuran

Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan serta Fakultas Teknik menggunakan alat pendukung dalam pelaksanaan proses belajar mengajar. Untuk memastikan keabsahan dari alat tersebut maka dilakukan kalibrasi dan/atau verifikasi secara berkala. Bukti dari pelaksanaan kalibrasi atau verifikasi akan disimpan dengan baik oleh masing – masing penanggung jawab yang telah ditentukan.

G. Pengetahuan Organisasi

Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya menentukan dan memelihara pengetahuan yang diperlukan untuk mengimplementasikan Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan dan proses yang dilakukan untuk menyediakan layanan pendidikan kepada mahasiswa dan penerima manfaat pendidikan lainnya. Pengetahuan tersebut dapat diperoleh baik dari pihak internal maupun pihak eksternal.

Pengetahuan ini dipelihara dan tersedia sejauh yang diperlukan termasuk ketika menangani perubahan kebutuhan organisasi. Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya akan mempertimbangkan pengetahuan ini dan menentukan bagaimana untuk memperoleh atau mengakses pengetahuan tambahan yang diperlukan.

Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya berkoordinasi dengan Biro terkait dalam menyediakan sarana untuk dapat meninjau pengetahuan organisasi yang dapat diakses oleh setiap Dosen dan Karyawan.

H. Sumber Pembelajaran

Sumber pembelajaran yang digunakan oleh Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya dalam menyajikan pembelajaran ke mahasiswa telah mempertimbangkan faktor kekayaan intelektual. Sumber pembelajaran tersebut disusun dalam bentuk Rencana Pembelajaran Semester/Rencana Pembelajaran Blok, sehingga setiap pembelajaran yang akan dilakukan akan mempertimbangkan seluruh referensi yang digunakan.

Rencana Pembelajaran Semester/Rencana Pembelajaran Blok yang dimiliki oleh Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya akan ditinjau secara berkala dan jika dibutuhkan akan diperbaharui sesuai perkembangan pembelajaran yang dilakukan. Rencana Pembelajaran Semester/Rencana Pembelajaran Blok tersebut akan dikelola oleh masing-masing Fakultas / Program Studi baik dari segi akses, ketersediaan dan pembaharuannya.

7.2 Kompetensi

Seluruh dosen dan karyawan yang bekerja di Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya adalah pihak yang berkompeten atas dasar pendidikan, pelatihan, keterampilan dan



pengalaman. Dalam menjamin kelangsungan seluruh proses yang dijalankan, Biro Sumber Daya Manusia menetapkan standar kompetensi yang harus dipenuhi oleh seluruh karyawan.

Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya juga perlu memastikan peningkatan kompetensi secara konsisten dari seluruh karyawan. Peningkatan kompetensi yang dilakukan dapat berupa pelatihan, pendidikan lanjut, dan lain sebagainya. Dimana peningkatan kompetensi ini disusun dan dilaksanakan secara terencana atas dasar kebutuhan serta kebijakan organisasi dengan tujuan untuk menjamin bahwa seluruh dosen dan karyawan berkompeten dalam bidang yang menjadi tanggung jawabnya. Mekanisme peningkatan kompetensi yang dilakukan akan dievaluasi keefektifannya menggunakan metode yang sesuai. Disamping itu, pengendalian kompetensi terkait layanan pendidikan berkebutuhan khusus akan didukung oleh pihak eksternal yang berkompeten apabila diperlukan.

7.3 Kepedulian

Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya berkoordinasi dengan pihak terkait untuk memastikan setiap individu di internal Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya mempunyai kepedulian terhadap:

- a. Arahan dan target strategis Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya;
- b. Indikator Kinerja Utama Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya;
- c. Kontribusi terhadap efektivitas Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan; dan
- d. Akibat yang akan terjadi bila persyaratan Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan tidak terpenuhi.

Dalam upaya meningkatkan kepedulian dan kesadaran seluruh individu tersebut, Biro Sumber Daya Manusia melakukan sosialisasi dengan berbagai media yang digunakan di internal Universitas serta metode yang efisien dan efektif.

7.4 Komunikasi

Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya mengendalikan kegiatan komunikasi yang dilakukan secara internal dan eksternal selama proses operasional dilakukan. Metode komunikasi internal yang digunakan dapat berupa rapat rutin, sosialisasi, dan lain-lain, dengan media pencatatannya dapat berupa notulen, laporan, memo dan lain-lain. Sedangkan, metode komunikasi eksternal yang digunakan dapat berupa *email* atau surat resmi. Kebutuhan komunikasi internal dan eksternal Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya dilampirkan secara lengkap pada Matriks Komunikasi Internal dan Eksternal.



7.5 Informasi Terdokumentasi

Informasi terdokumentasi yang dikelola adalah dokumen dan arsip yang digunakan saat menerapkan Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan, dimana hal tersebut tidak dibatasi oleh:

- a. Kompleksitas dan interaksi dari proses-proses
- b. Risiko dan peluang
- c. Kompetensi personil

Bentuk informasi terdokumentasi yang digunakan oleh Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya dapat terdiri dari:

- c. Level 1 Kebijakan dalam bentuk SK Yayasan, Standar SPMI, SK Rektor, Ketentuan, dan Pedoman/Panduan level Universitas;
- d. Level 2 Prosedur, SK Dekan, Pedoman/Panduan level Fakultas;
- e. Level 3 Intruksi Kerja;
- f. Level 4 Formulir/Rekaman.

Seluruh informasi yang dibutuhkan oleh Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya didokumentasikan dan dipelihara untuk memastikan keamanannya serta memastikan bahwa seluruh informasi tersedia kapanpun dibutuhkan. Daftar dokumen dan peraturan yang berlaku atau digunakan di Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya tersedia pada Daftar Dokumen Internal dan Eksternal.

Ketentuan terkait penyusunan dan pengendalian dokumen telah dimuat dalam Pembuatan dan Revisi Dokumen Mutu. Sebagai bentuk pemenuhan kepatuhan terhadap ketentuan ini, seluruh dokumen di Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya dilengkapi dengan identifikasi khusus, seperti judul, tanggal dan nomor dokumen.



BAB 8 OPERASI

8.1 Perencanaan dan Pengendalian Operasional

A. Perencanaan Operasional Spesifik dan Pengendalian Produk dan Layanan Pendidikan

Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya khususnya pada ruang lingkup yang ditetapkan di Fakultas Teknik, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan serta Fakultas Ekonomi dan Bisnis melakukan perencanaan dan pengendalian proses yang dibutuhkan untuk penyediaan produk dan layanan pendidikan. Perencanaan terkait penyediaan layanan pendidikan harus konsisten dengan persyaratan proses lain yang relevan. Perencanaan proses dilakukan sesuai dengan informasi yang berhubungan dengan konteks organisasi, sumber daya organisasi, serta persyaratan yang ditetapkan melalui:

- a. Persyaratan yang ditetapkan oleh pihak berkepentingan yang relevan;
- b. Penetapan kriteria untuk proses dan penerimaan layanan pendidikan;
- c. Penentuan sumber daya yang dibutuhkan untuk mencapai kesesuaian dengan persyaratan layanan pendidikan;
- d. Pelaksanaan pengendalian proses sesuai dengan kriteria;
- e. Penentuan dan pemeliharaan informasi terdokumentasi.

Seluruh pengendalian yang dijalankan oleh Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya telah didokumentasikan dalam dokumen kebijakan, prosedur dan instruksi kerja. Dimana dokumen tersebut menjelaskan bagaimana Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya merencanakan, menerapkan dan mengendalikan proses yang dijalankan.

B. Persyaratan Tambahan untuk Pendidikan Berkebutuhan Khusus

Dalam hal layanan pendidikan berkebutuhan khusus, Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya khususnya pada ruang lingkup yang ditetapkan di Fakultas Teknik, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan serta Fakultas Ekonomi dan Bisnis merencanakan dan mengendalikan berdasarkan Ketentuan Pendidikan Khusus dan Pendidikan Layanan Khusus. Dalam hal pelaksanaan ketentuan tersebut, Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya dapat menggunakan pihak eksternal yang berkompeten jika dibutuhkan.



8.2 Persyaratan Produk dan Layanan Pendidikan

A. Penentuan Persyaratan untuk Produk dan Layanan Pendidikan

Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya khususnya pada ruang lingkup yang ditetapkan di Fakultas Teknik, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan serta Fakultas Ekonomi dan Bisnis dalam hal ini telah menentukan persyaratan produk dan layanan pendidikan yang diberikan kepada mahasiswa dan penerima manfaat pendidikan lainnya seperti:

- a. Yang dibutuhkan oleh Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya khususnya pada Fakultas Teknik, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan serta Fakultas Ekonomi dan Bisnis sesuai kebijakan dan rencana strategisnya;
- b. Kebutuhan dari pasar tenaga kerja;
- c. Hasil penelitian dan analisis kebutuhan yang dilakukan untuk menentukan persyaratan mahasiswa dan penerima manfaat pendidikan lainnya;
- d. Persyaratan kesehatan dan keselamatan kerja yang berlaku.

Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya khususnya pada Fakultas Teknik, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan serta Fakultas Ekonomi dan Bisnis menetapkan bahwa proses penyusunan Kalender Akademik sesuai dengan kebutuhan dari pihak – pihak yang terkait.

B. Komunikasi Persyaratan Produk dan Layanan pendidikan

Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya khususnya pada ruang lingkup yang ditetapkan di Fakultas Teknik, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan serta Fakultas Ekonomi dan Bisnis telah menerapkan komunikasi yang efektif dengan calon mahasiswa, mahasiswa dan penerima manfaat pendidikan lainnya melalui Biro/Unit terkait sehubungan dengan:

- a. Informasi yang berkaitan dengan layanan pendidikan;
- b. Komitmen, tanggung jawab dan harapan yang diberikan atau diharapkan oleh mahasiswa dan penerima manfaat pendidikan lainnya;
- c. Sarana yang digunakan untuk mencapai dan menilai pelaksanaan pembelajaran;
- d. Metode penyampaian ketidaksesuaian terkait pelaksanaan pembelajaran;
- e. Pihak yang akan bertanggung jawab dalam pelaksanaan dan evaluasi pembelajaran;
- f. Informasi biaya, jika terdapat biaya yang dibutuhkan terkait pelaksanaan pembelajaran;
- g. Keterampilan, kualifikasi dan pengalaman profesional yang berhubungan dengan pembelajaran.

Pengaduan atau informasi yang disampaikan oleh pihak internal maupun pihak



eksternal terkait proses operasional pembelajaran dapat diterima dan dimonitoring. Biro / Unit terkait akan bertanggung jawab untuk memantau seluruh informasi yang diterima, jika diperlukan akan disampaikan kepada pihak yang berkompeten untuk ditindaklanjuti.

C. Perubahan Persyaratan Produk dan Layanan Pendidikan

Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya khususnya pada ruang lingkup yang ditetapkan di Fakultas Teknik, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan serta Fakultas Ekonomi dan Bisnis berkomitmen akan menginformasikan perubahan yang terjadi terkait produk atau layanan pendidikan melalui media komunikasi yang telah digunakan oleh Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya guna menjaga kualitas layanan, serta dokumen yang relevan dengan perubahan akan dilakukan penyesuaian.

8.3 Desain dan Pengembangan Produk dan Layanan Pendidikan

Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya memastikan bahwa dalam pelaksanaan desain dan pengembangan terkait dengan produk dan layanan pendidikan akan selalu mempertimbangkan beberapa hal berikut ini diantaranya:

A. Perencanaan Desain dan Pengembangan

Dalam perencanaan desain dan pengembangan terkait dengan produk dan layanan pendidikan, Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya akan mempertimbangkan beberapa hal yang meliputi:

- a. Jangka waktu dalam proses desain dan pengembangan yang dibutuhkan;
- b. Tahapan proses yang diperlukan saat melakukan desain dan pengembangan;
- c. Pihak – pihak berwenang yang disertai dengan tanggung jawab dalam proses desain dan pengembangan;
- d. Pelaksanaan verifikasi dan validasi saat proses desain dan pengembangan dengan pihak yang berwenang;
- e. Sumber daya yang dibutuhkan, baik Internal atau Eksternal dalam proses desain dan pengembangan;
- f. Keterlibatan dari pihak – pihak yang berkepentingan terhadap hasil desain dan pengembangan;
- g. Tingkat pengendalian yang akan dibutuhkan dalam proses desain dan pengembangan;
- h. Bukti dokumentasi yang dibutuhkan selama proses desain dan pengembangan sebagai bukti persyaratan dari desain dan pengembangan telah terpenuhi.



Perencanaan desain dan pengembangan dari produk dan layanan pendidikan akan dilakukan oleh Lembaga Inovasi Pendidikan & Pembelajaran.

B. Masukan Desain dan Pengembangan

Lembaga Inovasi Pendidikan & Pembelajaran akan mempertimbangkan seluruh faktor yang relevan sebagai masukan terhadap desain dan pengembangan dari produk dan layanan pendidikan seperti:

- a. Persyaratan dari fungsional dan kinerja;
- b. Informasi yang diperoleh dan kegiatan desain dan pengembangan dari aktivitas sebelumnya;
- c. Persyaratan dan peraturan yang berlaku;
- d. Standar yang telah ditetapkan dan diterapkan oleh Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya;
- e. Identifikasi terhadap kegagalan yang mungkin terjadi dari proses desain dan pengembangan.

C. Pengendalian Desain dan Pengembangan

1) Umum

Lembaga Inovasi Pendidikan & Pembelajaran menetapkan metode pengendalian yang dibutuhkan selama proses desain dan pengembangan untuk memastikan bahwa:

- a) Tinjauan yang dilakukan bertujuan untuk mengevaluasi hasil desain dan pengembangan dapat memenuhi ketentuan;
- b) Verifikasi yang dilakukan untuk memastikan bahwa hasil desain dan pengembangan sesuai dengan persyaratan yang telah direncanakan;
- c) Validasi yang dilakukan untuk memastikan bahwa hasil desain dan pengembangan dapat diaplikasikan di area Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya;
- d) Setiap tindakan yang dilakukan dapat juga bertujuan untuk menyelesaikan masalah yang timbul dari hasil tinjauan, verifikasi atau validasi.

Seluruh dokumentasi terkait aktivitas tinjauan, verifikasi dan validasi dari pengendalian desain dan pengembangan serta persyaratan baru dari layanan pendidikan akan disimpan dan dikelola oleh Lembaga Inovasi Pendidikan & Pembelajaran.

2) Pengendalian Desain dan Pengembangan Layanan Pendidikan

Pengendalian yang dilakukan oleh Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya pada proses desain dan pengembangan akan memastikan bahwa:



- a) Tujuan dan ruang lingkup telah ditentukan dengan maksud untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa dalam pembelajaran lebih lanjut;
- b) prasyarat tertentu (jika ada);
- c) penentuan karakteristik mahasiswa;
- d) persyaratan studi atau pekerjaan lebih lanjut yang diketahui;
- e) layanan pendidikan yang dapat memenuhi persyaratan tujuan dan ruang lingkup dengan memperhatikan karakteristik mahasiswa;
- f) penentuan karakteristik profil lulusan.

3) Pengendalian Desain dan Pengembangan Kurikulum

Pengendalian desain dan pengembangan kurikulum yang dilakukan oleh Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya khususnya pada ruang lingkup yang ditetapkan di Fakultas Teknik, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan serta Fakultas Ekonomi dan Bisnis akan memastikan bahwa:

- a) Konsisten dengan lingkup pembelajaran;
- b) Adanya penjelasan mengenai kompetensi yang akan dimiliki jika mahasiswa menyelesaikan kurikulum;
- c) Adanya indikasi kompetensi yang akan dicapai;
- d) Informasi yang disampaikan spesifik, terukur, relevan dan sesuai waktu yang ditetapkan;
- e) Sesuai dengan metode penyampaian layanan pendidikan yang ada di Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya;
- f) Kegiatan dari pembelajaran layak untuk mencapai hasil pembelajaran yang optimal;
- g) Tersedianya sumber daya yang diperlukan untuk menyelesaikan kegiatan pembelajaran;
- h) Kesempatan yang memadai untuk mahasiswa berperan aktif dalam proses pembelajaran dan penentuan nilai formatif dan umpan balik.

Proses pengendalian kurikulum ini telah disusun oleh Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya dalam Prosedur Penyusunan & Pengembangan Kurikulum.

4) Pengendalian Desain dan Pengembangan Penilaian Sumatif

Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya melakukan pengendalian terhadap desain dan pengembangan pada penilaian sumatif dengan memastikan bahwa:

- a) Hubungan antara desain penilaian dan hasil pembelajaran dapat tergambarkan dengan jelas;
- b) Pelaksanaan penilaian dilakukan dengan prinsip transparan, aksesibilitas, menghormati mahasiswa dan adil;
- c) Sistem penilaian ditetapkan dan divalidasi oleh pihak yang berwenang.



Proses pengendalian penilaian sumatif akan disusun bersamaan dengan penyusunan Rencana Pembelajaran Semester/Rencana Pembelajaran Blok.

D. Hasil Desain dan Pengembangan

Lembaga Inovasi Pendidikan & Pembelajaran memastikan bahwa hasil dari desain dan pengembangan dari produk atau layanan pendidikan dapat:

- a) Memenuhi masukan yang diterima sebagai landasan pelaksanaan desain dan pengembangan;
- b) Memenuhi seluruh ketentuan yang berlaku di Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya;
- c) Memadai untuk digunakan pada penyediaan produk dan layanan pendidikan selanjutnya;
- d) Menentukan karakteristik produk dan layanan pendidikan yang sesuai;
- e) Tersimpan dengan baik sebagai bukti dokumentasi.

E. Perubahan Desain dan Pengembangan

Lembaga Inovasi Pendidikan & Pembelajaran akan mengidentifikasi, meninjau serta mengendalikan seluruh perubahan yang terjadi selama proses desain dan pengembangan guna memastikan tidak terjadinya ketidaksesuaian terhadap persyaratan yang telah ditetapkan. Seluruh dokumentasi terkait perubahan desain dan pengembangan akan disimpan oleh Lembaga Inovasi Pendidikan & Pembelajaran.

8.4 Pengendalian Penyediaan Produk dan Jasa dari Penyedia Eksternal

Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya memastikan bahwa seluruh proses yang dilakukan oleh penyedia eksternal telah memenuhi persyaratan yang berlaku. Dalam menjamin kesesuaian proses, produk, dan layanan oleh penyedia eksternal, Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya melaksanakan seleksi dan evaluasi terhadap penyedia eksternal yang digunakan. Dalam hal ini, Unit Pengadaan akan bertanggung jawab untuk melakukan seleksi dan mengevaluasi kinerja penyedia eksternal berdasarkan poin - poin yang telah ditetapkan. Ketentuan terkait proses pengadaan atau kerja sama dengan penyedia eksternal yang mendukung proses operasional Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya telah ditentukan pada Prosedur Pengadaan Barang, Prosedur Pengadaan Jasa dan Prosedur Seleksi Vendor.

Dalam hal pemenuhan produk atau jasa dari penyedia eksternal, Unit Pengadaan bersama dengan pihak terkait akan melakukan pengendalian dengan melakukan pemeriksaan kesesuaian untuk memastikan produk atau jasa yang disediakan oleh penyedia eksternal tidak berdampak buruk pada penyediaan layanan pendidikan yang diberikan kepada mahasiswa dan penerima manfaat pendidikan lainnya.



Untuk mendukung kesesuaian penyediaan produk atau jasa yang disediakan oleh penyedia eksternal maka Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya menyampaikan informasi yang lengkap melalui dokumen kesepakatan kerja antara Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya dengan penyedia eksternal.

8.5 Penyediaan Produk dan Layanan

A. Pengendalian Penyediaan Produk dan Layanan Pendidikan

Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya khususnya pada ruang lingkup yang ditetapkan di Fakultas Teknik, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan serta Fakultas Ekonomi dan Bisnis melaksanakan proses pengendalian terhadap penyediaan produk dan layanan pendidikan agar sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pengendalian tersebut dapat meliputi:

- a. Tersedianya informasi mengenai karakteristik produk atau layanan pendidikan yang dibutuhkan;
- b. Tersedianya informasi mengenai aktivitas yang harus dilakukan dan hasil yang harus dicapai;
- c. Penerapan aktivitas pemantauan dan pengukuran pada tahap yang ditentukan, termasuk masukan dari keluhan, umpan balik dari kinerja Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan, hasil penilaian sumatif dan formatif pada tahapan yang tepat;
- d. Penggunaan dan pengendalian terhadap infrastruktur dan lingkungan yang sesuai;
- e. Penunjukan personil yang berkompeten, termasuk kualifikasi yang dibutuhkan;
- f. Validasi dan re-validasi di setiap proses yang telah dilakukan;
- g. Penerapan tindakan untuk mencegah kesalahan manusia (*human error*);
- h. Pelaksanaan kegiatan penyerahan dan pasca penyerahan produk dan layanan pendidikan.

Seluruh pengendalian yang dilakukan dapat mengacu kepada dokumen kebijakan, prosedur atau instruksi kerja yang berlaku.

B. Penerimaan Mahasiswa

Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya khususnya yang akan menjadi mahasiswa di Fakultas Teknik, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan serta Fakultas Ekonomi dan Bisnis akan diinformasikan mengenai:

- a. Persyaratan Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya dan persyaratan profesional serta komitmen terhadap tanggung jawab sosial;
- b. Hasil pembelajaran, perspektif karir, pendekatan pendidikan;
- c. Partisipasi mahasiswa dan penerima manfaat pendidikan lainnya dalam proses



pendidikan;

d. Kriteria penerimaan dan biaya layanan pendidikan.

Seluruh proses pembelajaran yang akan diikuti oleh mahasiswa akan divalidasi kesesuaiannya saat proses penyusunan kurikulum. Sehingga, mahasiswa yang akan mengikuti kegiatan pembelajaran di Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya khususnya pada Fakultas Teknik, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan serta Fakultas Ekonomi dan Bisnis telah disesuaikan dengan standar kompetensi yang dibutuhkan, termasuk di dalamnya bagi mahasiswa berkebutuhan khusus yang pelaksanaannya dapat didukung oleh pihak eksternal yang berkompeten apabila dibutuhkan.

Kegiatan pembelajaran yang membutuhkan dukungan dari pihak eksternal juga akan dilakukan pemantauan oleh Biro/Layanan/Unit terkait untuk melihat kesesuaian antara layanan pendidikan yang diberikan dengan kompetensi yang dibutuhkan.

Informasi terkait seluruh kegiatan pembelajaran akan disampaikan melalui MyAtma kepada seluruh mahasiswa dan penerima manfaat lainnya.

C. Penyampaian Produk dan Layanan Pendidikan

Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya khususnya pada ruang lingkup yang ditetapkan di Fakultas Teknik, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan serta Fakultas Ekonomi dan Bisnis menyediakan komunikasi mengenai produk dan layanan pendidikan yang dibutuhkan saat kegiatan pembelajaran melalui MyAtma. Hal ini bertujuan agar seluruh informasi yang diperlukan seperti kegiatan pembelajaran, fasilitas pembelajaran dan administrasi yang dibutuhkan dapat terinformasi dengan baik kepada mahasiswa guna memenuhi layanan pendidikan yang optimal.

D. Penilaian Sumatif

Penilaian sumatif merupakan salah satu kegiatan verifikasi untuk menilai kemampuan atau hasil pembelajaran dari kegiatan pembelajaran yang dilakukan.

Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya khususnya pada ruang lingkup yang ditetapkan di Fakultas Teknik, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan serta Fakultas Ekonomi dan Bisnis telah menetapkan mekanisme penilaian sumatif pada saat penetapan kurikulum, khususnya pada penyusunan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) atau Rencana Pembelajaran Blok (RPB). Selain itu, Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya khususnya pada Fakultas Teknik, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan serta Fakultas Ekonomi dan Bisnis telah memiliki mekanisme agar tidak terjadi plagiarisme dan malpraktik terhadap hasil pembelajaran yaitu dengan mengelola soal yang akan diajukan kepada mahasiswa. Di samping itu, untuk



menghindari kegiatan plagiarisme dan malpraktik, akan dilakukan penyampaian Tata Tertib Pembelajaran kepada seluruh mahasiswa terkait pelaksanaan pembelajaran.

E. Pengakuan Nilai Pembelajaran

Hasil yang didapatkan dari proses pembelajaran mahasiswa akan diinformasikan kepada mahasiswa yang bersangkutan melalui MyAtma. Di samping itu, mahasiswa dapat mengajukan banding atau menanyakan keterangan informasi yang dibutuhkan melalui media komunikasi yang digunakan di Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya khususnya pada Fakultas Teknik, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan serta Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Hal ini bertujuan untuk dapat menangkap pandangan dari mahasiswa atas layanan pendidikan yang diberikan.

F. Persyaratan Tambahan untuk Pendidikan Berkebutuhan Khusus

Pendidikan berkebutuhan khusus yang terlaksana di Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya khususnya pada Fakultas Teknik, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan serta Fakultas Ekonomi dan Bisnis akan mendapatkan metode pembelajaran yang disesuaikan dengan kebutuhan khusus yang telah diidentifikasi. Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya khususnya pada Fakultas Teknik, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan serta Fakultas Ekonomi dan Bisnis dapat bekerja sama dengan pihak eksternal guna menyediakan layanan pendidikan berkebutuhan khusus dalam hal:

- Penyusunan kurikulum dan materi pembelajaran
- Penetapan instruktur yang berkompeten
- Metode pembelajaran dan penyampaian hasil pembelajaran
- Penetapan standarisasi penilaian pembelajaran
- Metode evaluasi yang sesuai dengan kemampuan mahasiswa berkebutuhan khusus

G. Identifikasi dan Mampu Telusur

Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya khususnya pada Fakultas Teknik, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan serta Fakultas Ekonomi dan Bisnis selalu mengidentifikasi status dari proses layanan pendidikan yang diberikan kepada mahasiswa atau penerima manfaat lainnya. Media yang digunakan untuk menelusuri data pembelajaran dapat menggunakan MyAtma, *Tracer Studi*, dan *User Study*, sehingga informasi yang dibutuhkan dapat ditelusuri dengan efektif.

H. Properti Milik Pihak Berkepentingan

Properti milik pihak berkepentingan adalah properti milik pihak eksternal yang digunakan oleh Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya khususnya pada Fakultas



Teknik, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan serta Fakultas Ekonomi dan Bisnis guna mendukung proses operasional layanan pendidikan. Dalam hal ini, penggunaan seluruh properti milik pihak berkepentingan tersebut diatur dalam kesepakatan kerja sama yang telah disetujui antara pihak Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya khususnya pada Fakultas Teknik, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan serta Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan pemilik properti. Sehingga, kedua belah pihak bertanggung jawab untuk melakukan komunikasi yang intensif jika terdapat ketidaksesuaian terkait properti yang digunakan.

I. Preservasi

Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya khususnya pada Fakultas Teknik, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan serta Fakultas Ekonomi dan Bisnis melakukan preservasi dengan melakukan proses identifikasi, penyimpanan, dan perlindungan terhadap seluruh *output* proses layanan pendidikan yang dapat berupa dokumen *hardcopy* maupun dokumen *softcopy* yang tersimpan pada sistem. Ketentuan preservasi ini mengacu kepada Prosedur Penyimpanan Hasil Pendidikan.

J. Perlindungan dan Transparansi Data Pembelajaran

Seluruh data mahasiswa yang mendapatkan layanan pendidikan dari Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya khususnya pada Fakultas Teknik, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan serta Fakultas Ekonomi dan Bisnis akan dilindungi pada sistem dengan proteksi penggunaan nomor induk mahasiswa dan *password* yang dibuat oleh Biro Sitem Teknologi Informasi. Sehingga, setiap mahasiswa dapat mengakses dan memperbaharui seluruh data dan informasi yang dibutuhkan menggunakan sistem tersebut.

K. Pengendalian Perubahan Produk dan Layanan Pendidikan

Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya selalu mengendalikan perubahan yang dapat terjadi selama proses penyediaan produk atau layanan pendidikan untuk memastikan kesesuaian persyaratan yang telah ditetapkan. Sehingga, setiap perubahan yang akan dilakukan harus melalui persetujuan dari pihak – pihak yang berwenang sebelum diinformasikan kepada mahasiswa atau penerima manfaat lainnya. Salah satu perubahan yang mungkin terjadi adalah revisi terhadap Kalender Akademik. Perubahan Kalender Akademik yang berpengaruh terhadap jadwal pelaksanaan proses pembelajaran akan diinformasikan oleh Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya khususnya pada Fakultas Teknik, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan serta Fakultas Ekonomi dan Bisnis kepada mahasiswa dan penerima manfaat pendidikan lainnya melalui MyAtma.



8.6 Pelepasan Produk dan Layanan Pendidikan

Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya khususnya pada ruang lingkup yang ditetapkan di Fakultas Teknik, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan serta Fakultas Ekonomi dan Bisnis akan selalu memastikan kesesuaian dari produk dan layanan pendidikan yang disediakan. Hal ini dilaksanakan dengan proses validasi secara berjenjang oleh pihak yang berwenang, baik dalam proses perencanaan seperti penyusunan Kalender Akademik hingga proses evaluasi seperti penyampaian nilai yang akan disampaikan kepada mahasiswa atau penerima manfaat pendidikan lainnya.

8.7 Pengendalian Ketidaksesuaian terkait Produk dan Layanan Pendidikan

Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya khususnya pada ruang lingkup yang ditetapkan di Fakultas Teknik, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan serta Fakultas Ekonomi dan Bisnis memastikan bahwa produk atau layanan pendidikan yang tidak sesuai dengan persyaratan akan diidentifikasi dan dikendalikan. Jika ditemukan ketidaksesuaian pada produk atau layanan pendidikan, maka harus dilakukan perbaikan terhadap ketidaksesuaian tersebut. Setelah melaksanakan perbaikan dari ketidaksesuaian yang ditemukan maka akan dilakukan pemeriksaan kembali untuk menjamin kesesuaiannya.



BAB 9

EVALUASI KINERJA

9.1 Pemantauan, Pengukuran, Analisa dan Evaluasi

A. Umum

Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya merencanakan dan melaksanakan pemantauan, pengukuran, analisa dan peningkatan yang dibutuhkan untuk menjamin kesesuaian Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan dan peningkatan efektivitas Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan yang berkesinambungan dan menyimpan bukti dari pemantauan, pengukuran, analisa dan evaluasi yang telah dilakukan.

B. Pemantauan Kepuasan

Salah satu metode pengukuran kinerja Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan adalah dengan melakukan pemantauan kepuasan terhadap mahasiswa atau penerima manfaat lainnya dan karyawan Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya. Pengukuran kepuasan mahasiswa atau penerima manfaat lainnya dilakukan dengan menggunakan Evaluasi Survey yang dilakukan di setiap akhir semester. Sedangkan, pemantauan kepuasan karyawan Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya akan dilaksanakan oleh Biro/Layanan/Fungsi terkait sesuai dengan periode yang telah ditetapkan.

Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya bertanggung jawab untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa atau penerima manfaat lainnya dan karyawan Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya dengan menganalisa data hasil pengukuran tersebut dan melaporkannya kepada Rektorat Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya. Jika dibutuhkan, tindakan korektif akan dilakukan untuk mengembangkan rencana mitigasi demi pencapaian kepuasan mahasiswa atau penerima manfaat lainnya dan karyawan Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya.

C. Penanganan Keluhan dan Banding

Selain pemantauan terhadap kepuasan dari mahasiswa atau penerima manfaat lainnya dan karyawan, Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya juga menyediakan mekanisme dalam penyampaian keluhan dan banding terhadap layanan pendidikan yang diberikan. Penyampaian keluhan dan banding dapat disampaikan melalui media komunikasi yang digunakan pada Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya untuk ditindaklanjuti dengan pihak yang berwenang. Mekanisme terkait penanganan keluhan dan banding ini telah diatur dalam Prosedur Penanganan Keluhan dan Ketidaksesuaian.



D. Kebutuhan Pemantauan dan Pengukuran Lainnya

Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya khususnya pada ruang lingkup implementasi ISO 21001:2018 di Fakultas Teknik, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan serta Fakultas Ekonomi dan Bisnis juga menerima umpan balik yang terkait dengan Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan meliputi :

- a. Umpan balik terkait produk dan layanan pendidikan;
- b. Umpan balik terkait efektivitas produk dan layanan dalam mencapai hasil pembelajaran yang direncanakan;
- c. Umpan balik terkait pengaruh dari aktivitas pembelajaran yang dilakukan oleh Fakultas Teknik, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan serta Fakultas Ekonomi dan Bisnis terhadap proses operasional di Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya.

Umpan balik tersebut dapat disampaikan kepada Fakultas terkait melalui media komunikasi yang digunakan.

E. Metode Pemantauan, Pengukuran, Analisis, dan Evaluasi

Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya telah menetapkan metode yang relevan guna mendapatkan data pemantauan dan pengukuran guna dilakukan analisa dan evaluasi oleh pihak yang berkompeten. Sehingga, hasil yang didapatkan menggambarkan keadaan yang sebenarnya dan penyusunan laporan evaluasi bersifat transparan guna mendukung rencana peningkatan yang akan dilakukan oleh Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya. Metode yang dilakukan dapat berupa survei, kajian, rapat koordinasi, wawancara, dan lain – lain.

F. Analisis dan Evaluasi Data

Data yang digunakan sebagai pengukuran kesesuaian dan efektivitas Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan akan dikelola dan dianalisa. Data tersebut juga akan digunakan untuk mengevaluasi peningkatan berkesinambungan dari Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan yang telah dilakukan. Beberapa data yang akan digunakan dan dianalisa oleh Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya khususnya pada Fakultas Teknik, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan serta Fakultas Ekonomi dan Bisnis mencakup:

- a. Kesesuaian terhadap produk dan layanan pendidikan;
- b. Persepsi dari mahasiswa atau penerima manfaat lainnya dan karyawan Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya;
- c. Efektivitas Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan;



- d. Implementasi dari perencanaan yang telah disusun;
- e. Efektivitas tindak lanjut risiko dan peluang;
- f. Kinerja dari penyedia barang dan jasa eksternal;
- g. Identifikasi perbaikan yang berkaitan dengan Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan;

Data-data hasil pengukuran, pemantauan, dan analisa selanjutnya akan dievaluasi dan ditindaklanjuti pada tinjauan manajemen.

9.2 Audit Internal

Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya khususnya pada ruang lingkup penerapan ISO 21001:2018 di Fakultas Teknik, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan serta Fakultas Ekonomi dan Bisnis melakukan audit internal pada selang waktu yang terencana untuk memastikan efektivitas dari Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan dengan melihat pemenuhan persyaratan dalam standard ISO 21001:2018.

Program audit internal direncanakan dengan mempertimbangkan status dan kepentingan proses serta area yang diaudit atau hasil audit sebelumnya. Audit internal dilakukan dengan memastikan aspek objektivitas dan independensi selalu terjaga. Seluruh ketidaksesuaian yang ditemukan dari hasil audit internal akan dilakukan tindakan perbaikan, dengan harapan ketidaksesuaian tersebut tidak terjadi kembali.

Pelaksanaan audit internal akan dilaksanakan minimal 1 (satu) tahun sekali oleh auditor yang telah memiliki kompetensi terkait ISO 21001:2018 dan lulus sebagai auditor ISO 21001:2018. Guna mendukung independensi dari pelaksanaan audit internal, Lembaga Penjaminan Mutu akan mendukung dan terlibat dalam pelaksanaan audit internal ISO 21001:2018 di lingkungan Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya.

9.3 Tinjauan Manajemen

A. Umum

Manajemen Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya akan meninjau implementasi Sistem Manajemen Organisasi melalui tinjauan manajemen yang dilaksanakan minimal 1 (satu) tahun sekali untuk menjamin efektivitasnya. Tinjauan ini termasuk melihat kemungkinan pengembangan dan perubahan Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan serta tinjauan terhadap arahan dan target strategis yang berkaitan dengan Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya khususnya pada ruang lingkup yang ditentukan di Fakultas Teknik, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan serta Fakultas Ekonomi dan Bisnis .

Tinjauan manajemen melibatkan seluruh bagian yang tercakup dalam implementasi Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan, baik untuk memberi masukan dalam



tinjauan maupun menindaklanjuti hasil tinjauan. Bukti dari pelaksanaan tinjauan manajemen akan didokumentasikan dan disimpan oleh pihak yang berwenang.

B. Agenda Pembahasan Tinjauan Manajemen

Tinjauan manajemen memiliki beberapa agenda pembahasan yang meliputi:

- a. Status tindak lanjut dari tinjauan manajemen sebelumnya;
- b. Perubahan dalam isu eksternal dan internal, yang relevan dengan Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan;
- c. Informasi tentang kinerja dan efektivitas Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan, termasuk tren terkait:
 - 1) Kepuasan mahasiswa atau penerima manfaat pendidikan lainnya, kepuasan karyawan Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya dan umpan balik dari pihak yang berkepentingan;
 - 2) Pemenuhan Indikator Kinerja Utama;
 - 3) Kinerja proses dan kesesuaian produk dan layanan pendidikan yang diberikan;
 - 4) Ketidaksesuaian yang terjadi beserta tindakan perbaikan yang dilakukan;
 - 5) Hasil pemantauan dan pengukuran terkait Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan;
 - 6) Hasil audit internal;
 - 7) Kinerja penyedia eksternal yang mendukung proses operasional Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya;
 - 8) Hasil penilaian formatif dan sumatif;
- d. Ketersediaan Sumber Daya yang dibutuhkan untuk mendukung operasional penyediaan layanan pendidikan;
- e. Keefektifan tindakan yang diambil terkait risiko dan peluang;
- f. Peluang untuk melakukan peningkatan berkelanjutan;
- g. Umpan balik dari karyawan Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya terkait peningkatan kompetensi.



BAB 10

PENINGKATAN

10.1 Ketidaksesuaian dan Tindakan Korektif

Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya khususnya pada ruang lingkup yang ditetapkan di Fakultas Teknik, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan serta Fakultas Ekonomi dan Bisnis akan melaksanakan tindakan perbaikan secara korektif untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian yang terjadi dengan harapan tidak terulangnya kembali ketidaksesuaian tersebut. Beberapa contoh ketidaksesuaian dapat berasal dari keluhan mahasiswa atau penerima manfaat pendidikan lainnya, hasil audit, dan lain-lain. Seluruh ketidaksesuaian yang ditemukan akan didokumentasikan ke dalam Formulir Tindakan Perbaikan dan Pencegahan. Efektivitas dari tindakan perbaikan yang dilakukan akan diverifikasi sesuai dengan waktu yang disepakati.

10.2 Peluang dan Peningkatan Berkelanjutan

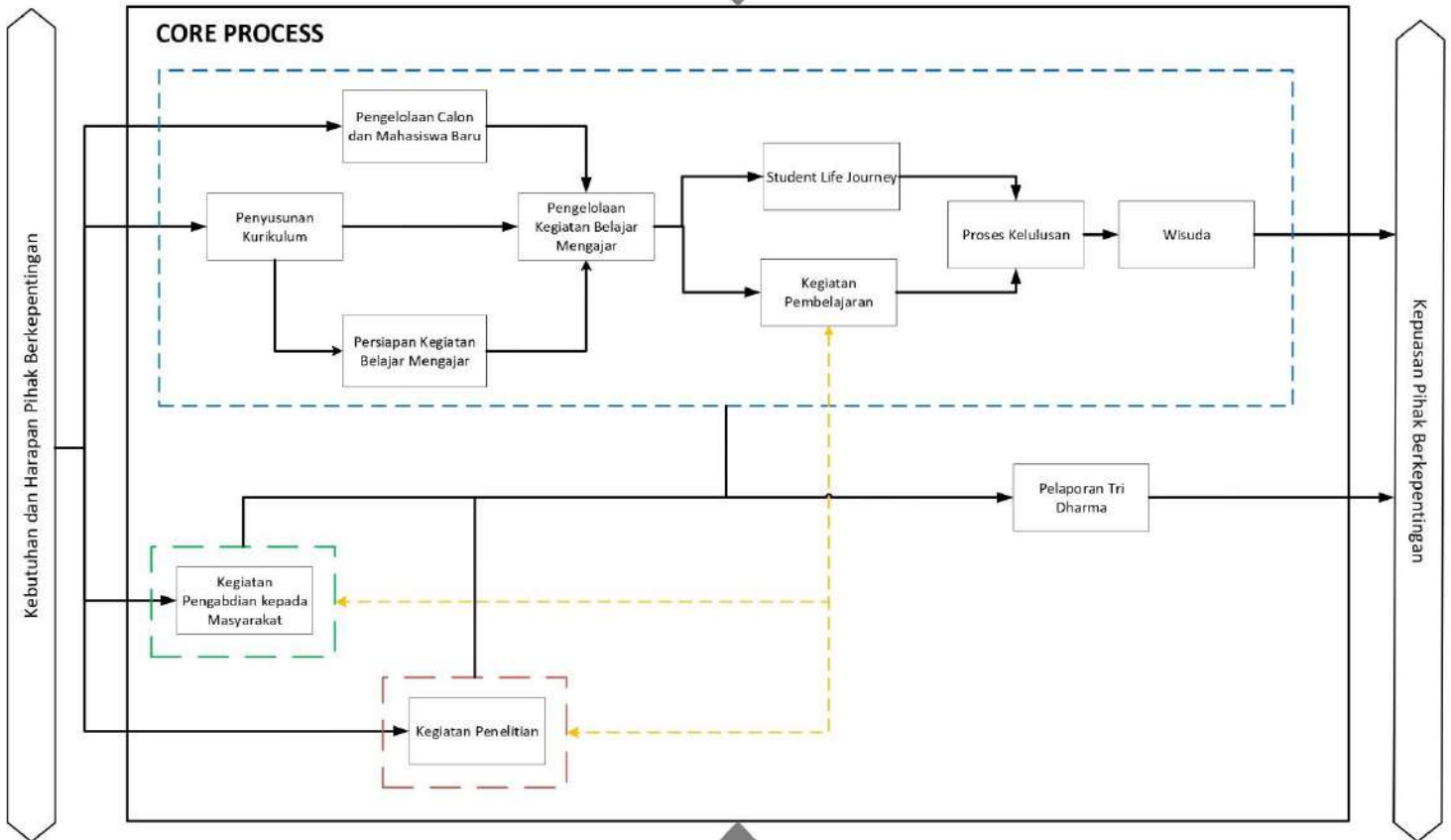
Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya secara terus-menerus berupaya meningkatkan kesesuaian, kecukupan dan keefektifan Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan salah satunya melalui hasil tinjauan manajemen yang menjadi masukan untuk peningkatan berkelanjutan. Komitmen Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya dalam melakukan perbaikan secara berkelanjutan diwujudkan dengan penyusunan Rencana Strategis yang berisi rencana peningkatan dan perbaikan Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya hingga beberapa tahun ke depan.



BUSINESS PROCESS MAPPING LEVEL 0 (VERSI 3) UNIVERSITAS KATOLIK INDONESIA ATMA JAYA



CORE PROCESS



SUPPORTING PROCESS

