

	INSTITUT AGAMA KRISTEN AMBON Jalan Dolog Halong Atas - Kota Ambon Email : info@iaknambon.ac.id	Kode : LPM-PSMOP-01
		Tanggal : 5-11-2022
	PEDOMAN ISO 21001:2018	Revisi : 0
		Halaman : 1 dari 60

Digunakan untuk melengkapi :	Dokumen SMOP ISO 21001
------------------------------	------------------------

LEMBAR PENGESAHAN



PEDOMAN SMOP SNI ISO 21001:2018

SISTEM MANAJEMEN ORGANISASI PENDIDIKAN

INSTITUT AGAMA KRISTEN NEGERI AMBON

Proses	Penanggungjawab			Tanggal
	Nama	Jabatan	Tandatangan	
Perumusan	Dr. Yowelna Tarumasely, M.Pd.	Ketua Lembaga Penjaminan Mutu		5-11-2022
Persetujuan	Prof. Dr. Christiana D.W. Sahertian, M.Pd.	Wakil Rektor I		5-11-2022
Penetapan	Prof. Dr. Yance Z. Rumuhuru, M.A.	Rektor		5-11-2022
Pengendalian	Dr. Yowelna Tarumasely, M.Pd.	Ketua Lembaga Penjaminan Mutu		5-11-2022

	INSTITUT AGAMA KRISTEN AMBON Jalan Dolog Halong Atas - Kota Ambon Email : info@iaknambon.ac.id	Kode : LPM-PSMOP-01
		Tanggal : 5 -11-2022
	PEDOMAN ISO 21001:2018	Revisi : 0
		Halaman : 2 dari 60

Daftar Sirkulasi Dokumen

Pedoman SMOP SNI ISO 21001:2018 ini harus dikontrol dan dijaga dengan ketat sebagai suatu dokumen rahasia. Dokumen ini hanya disirkulasikan kepada orang-orang yang disebutkan dibawah ini.

No	Nama Pemegang Salinan	Jabatan	Tanda Tangan
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			
11.			
12.			
13.			
14.			
15.			
16.			
17.			



INSTITUT AGAMA KRISTEN AMBON
Jalan Dolog Halong Atas - Kota Ambon
Email : info@iaknambon.ac.id

Kode : LPM-PSMOP-01

Tanggal : 5 -11-2022

PEDOMAN ISO 21001:2018

Revisi : 0

Halaman : 3 dari 60

18.			
19.			
20.			
21..			
22.			

	INSTITUT AGAMA KRISTEN AMBON Jalan Dolog Halong Atas - Kota Ambon Email : info@iaknambon.ac.id	Kode : LPM-PSMOP-01 Tanggal : 5 -11-2022
	PEDOMAN ISO 21001:2018	Revisi : 0 Halaman : 5 dari 60

Kata Pengantar

Dalam rangka menciptakan suatu perguruan tinggi yang sehat, yang secara efektif dikoordinasikan dan ditunjukkan oleh ciri-ciri kualitas, akses dan keadilan, serta otonomi, maka diperlukan sebuah Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan (SMOP) berbasis ISO 21001:2018 di Institut Agama Kristen Negeri (IAKN) Ambon.

Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan (SMOP) adalah kegiatan manajemen mutu perguruan tinggi secara otonom atau mandiri untuk mengendalikan dan meningkatkan penyelenggaraan pendidikan tinggi secara berencana dan berkelanjutan melalui siklus *Plan Do Check Act* (PDCA). Melalui SMOP maka IAKN Ambon dapat memenuhi persyaratan peserta didik dan penerima manfaat lainnya, serta dapat meningkatkan kepuasan mereka ketika menerima layanan dari IAKN Ambon.

Pelaksanaan SMOP ini berdasarkan kemampuan internal IAKN Ambon dengan konsep peningkatan atau perbaikan kualitas secara berkelanjutan. Kegiatan ini akan menyangkut seluruh unit kerja di IAKN Ambon, baik yang bersifat akademik maupun non akademik secara terintegrasi, efisien dan efektif. Karena itu, diharapkan semua unit kerja dapat mendukung kegiatan ini dengan cara bekerja sarna mengikuti Pedoman SMOP dan informasi terdokumentasi lainnya sesuai dengan hirarki sistem dokumentasi, yang telah disusun oleh Lembaga Penjaminan Mutu IAKN Ambon. Pedoman SMOP ini diharapkan dapat dijadikan pedoman dalam melaksanakan tugas pada masing-masing unit kerja.

Ambon, 5 November 2022

Rektor



Prof. Dr. Yance Z. Rumuhuru, M.A.
NIP 197306072001121003

	INSTITUT AGAMA KRISTEN AMBON Jalan Dolog Halong Atas - Kota Ambon Email : info@iaknambon.ac.id	Kode : LPM-PSMOP-01
		Tanggal : 5 -11-2022
	PEDOMAN ISO 21001:2018	Revisi : 0
		Halaman : 6 dari 60

Daftar Isi

BAB		HALAMAN
	Lembar Pengesahan Dokumen.....	1
	Daftar Sirkulasi Dokumen.....	2
	Lembar Revisi.....	4
	Kata Pengantar.....	5
	Daftar Isi.....	6
	Profil Institut Agama Kristen Negeri Ambon.....	7
1	Cakupan.....	13
2	Rujukan Normatif	15
3	Daftar Istilah Dan Definisi.....	16
4	Konteks Organisasi.....	18
5	Kepemimpinan.....	22
6	Perencanaan.....	26
7	Dukungan.....	28
8	Operasi.....	35
9	Evaluasi Kinerja.....	47
10	Peningkatan.....	51

	INSTITUT AGAMA KRISTEN AMBON Jalan Dolog Halong Atas - Kota Ambon Email : info@iaknambon.ac.id	Kode : LPM-PSMOP-01
		Tanggal : 5 -11-2022
	PEDOMAN ISO 21001:2018	Revisi : 0
		Halaman : 7 dari 60

Profil Institut Agama Kristen Negeri Ambon

Sejarah

Perjalanan panjang sebelum menjadi IAKN Ambon dimulai dari adanya Pendidikan Guru Agama Kristen Protestan Negeri (PGAKPN) Ambon tahun 1976 Berdasarkan instruksi Dinas Pendidikan tahun 1992 maka PGAKPN ditutup. Pada tahun yang sama dibuka Akademi Pendidikan Tenaga Keguruan Agama Kristen (APTKAK) Ambon yang dipimpin oleh Drs. E. Rugebregt. Bentuk pendidikan adalah pendidikan profesional Diploma dua dan Diploma tiga dan ujian negara afiliasi dengan Universitas Kristen Indonesia Maluku (UKIM). Pada tahun 1997 APTKAK berubah bentuk menjadi Akademi Pendidikan Tenaga Guru Agama Kristen Protestan Negeri (APGAKPN) dipimpin oleh Th. Heumasse, S.H. sebagai Direktur. Pada tahun 1998 APTKAK berubah bentuk menjadi Akademik Pendidikan Guru Agama Kristen Negeri (APGAKPN) yang diresmikan langsung oleh Tarmizi Taher (Menteri Agama RI) dan Th Heumase ,S.H sebagai pejabat APGAKPN. Seiring berjalannya waktu, bahkan ditengah-tengah konflik sosial yang berdampak langsung pada masyarakat kota Ambon yang terjadi pada Januari 1999, dan di tahun yang sama pula diterbitkan Surat Keputusan Presiden RI tentang peningkatan status dari APGAKPN menjadi Sekolah Tinggi Agama Kristen Negeri (STAKPN) Ambon, dan pada tanggal 25 April 2000 diresmikan oleh Menteri Agama RI Toha Hassan dan dipimpin oleh Listen Sirait. Dengan diterbitkannya KEPPRES NO 19 Tahun 1999 tentang Pendirian STAKPN Ambon, PMA No 86 Tahun 1999 tentang Organisasi dan Tata Kerja STAKPN Ambon, PMA No 155 Tahun 1999 tentang STATUTA STAKPN Ambon, dan dipimpin oleh seorang Ketua yaitu (Plh) R. Souhaly, S.H., mulai tahun 2000 sampai pada tahun 2003.) R. Souhaly, S.H ditetapkan sebagai ketua definitif Ketua STAKPN Ambon periode 2003-2007 dan 2007-2011. Pada tahun 2012 seiring berakhirnya masa kepemimpinan R. Souhaly, S.H., M.H., maka berdasarkan STATUTA STAKPN Ambon maka Ketua STAKPN Ambon yang baru dipilih melalui Rapat Senat Perguruan Tinggi dan terpilihlah Dr. Agusthina Christina Kakiay, M.Si. menjadi Ketua STAKPN Ambon hingga STAKPN Ambon ditingkatkan statusnya menjadi Institut Agama Kristen Negeri (IAKN) Ambon berdasarkan Surat Keputusan Presiden RI tanggal 8 Agustus 2018. Berdasarkan PERPRES No 12 Tahun 2018 tentang alih status IAKN Ambon, PMA No 18 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAKN Ambon, PMA No 22 Tahun 2018 tentang STATUTA IAKN Ambon maka pada tanggal 27 Oktober

	INSTITUT AGAMA KRISTEN AMBON Jalan Dolog Halong Atas - Kota Ambon Email : info@iaknambon.ac.id	Kode : LPM-PSMOP-01 Tanggal : 5 -11-2022
	PEDOMAN ISO 21001:2018	Revisi : 0 Halaman : 8 dari 60

2018 melalui Menteri Agama RI Lukman Hakim Saifuddin diresmikan dan Dr. A.Ch. Kakiay, sebagai Rektor IAKN Ambon. Demikian sejarah singkat berdirinya Institut Agama Kristen Negeri (IAKN) Ambon.

Motto : GLORIA DEI VIVENS HOMO

Artinya memuliakan Tuhan dengan memanusiakan manusia

Logo IAKN Ambon



Lambang Institut Agama Kristen Negeri (IAKN) Ambon terdiri atas unsur yang memiliki makna :

- a. Gambar Alkitab yang terbuka lebar melambangkan firman Allah sebagai dasar ilmu pengetahuan dan kebijaksanaan bagi semua orang;
- b. Gambar salib berwarna ungu membingkai Alkitab melambangkan kasih, perjuangan, pengorbanan dan kesetiaan;
- c. Garis biru melambangkan keteguhan berjuang dalam tantangan geografis, sosio budaya, dan politik di wilayah kepulauan;
- d. Burung merpati berwarna putih melambangkan Roh Kudus yang senantiasa membimbing;
- e. Daun, buah cengkik, dan pala berwarna hijau, kuning dan merah melambangkan hasil kekayaan Kepulauan Maluku dan cita-cita luhur menebarkan aroma kehidupan yang damai dan bermartabat; dan
- f. Tulisan IAKN AMBON berwarna putih dalam pita hijau yang melingkari cengkik dan pala melambangkan kesucian dan keteguhan hati untuk menghadirkan karya yang bermanfaat bagi semesta untuk kemuliaan Sang Pencipta.

VISI

TERWUJUDNYA CENDEKIAWAN YANG CERDAS, RELIGIUS, HUMANIS DAN CINTA DAMAI

MISI

1. Menyelenggarakan pendidikan tinggi yang berkualitas;
2. Menyelenggarakan penelitian yang inovatif;

	INSTITUT AGAMA KRISTEN AMBON Jalan Dolog Halong Atas - Kota Ambon Email : info@iaknambon.ac.id	Kode : LPM-PSMOP-01
		Tanggal : 5 -11-2022
	PEDOMAN ISO 21001:2018	Revisi : 0
		Halaman : 9 dari 60

3. Menyelenggarakan pengabdian masyarakat yang mencerahkan, holistik, dan melayani; dan
4. Menyelenggarakan tata kelola perguruan tinggi yang bersih dan berwibawa.

TUJUAN

Menghasilkan sarjana yang menguasai ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni berbasis nilai Kristiani serta berwawasan kebangsaan dan kemanusiaan.

STRATEGI

1. Melaksanakan sistem pendidikan tinggi yang berfokus pada pencapaian kompetensi lulusan;
2. Mengembangkan kualitas dan kuantitas dosen dan tenaga kependidikan; dan
3. Mengembangkan kerjasama dengan perguruan tinggi dan pemangku kepentingan lainnya.

Secara kelembagaan IAKN Ambon memiliki 3 (tiga) fakultas dan 1 (satu) pasca sarjana dengan 9 (sembilan) program studi sarjana, 2 (dua) program studi magister dan 2 (dua) program studi doktoral, sebagai berikut:

Fakultas Ilmu Pendidikan Kristen

1. Program Studi S1 Pendidikan Agama Kristen
2. Program Studi S1 Bimbingan Konseling Kristen
3. Program Studi S1 Pendidikan Kristen Anak Usia Dini

Fakultas Ilmu Sosial Keagamaan

1. Program Studi S1 Teologi
2. Program Studi S1 Pastoral Konseling
3. Program Studi S1 Agama dan Budaya
4. Program Studi S1 Pariwisata, Budaya dan Agama

Fakultas Seni Keagamaan Kristen

1. Program Studi S1 Musik Gereja
2. Program Studi S1 Pendidikan Seni Musik

Pasca Sarjana

1. Program Studi S2 Pendidikan Agama Kristen

	INSTITUT AGAMA KRISTEN AMBON Jalan Dolog Halong Atas - Kota Ambon Email : info@iaknambon.ac.id	Kode : LPM-PSMOP-01
		Tanggal : 5 -11-2022
	PEDOMAN ISO 21001:2018	Revisi : 0
		Halaman : 10 dari 60

2. Program Studi S2 Musik Gereja
3. Program Studi S3 Pendidikan Agama Kristen
4. Program Studi S3 Musik Gereja

	INSTITUT AGAMA KRISTEN AMBON Jalan Dolog Halong Atas - Kota Ambon Email : info@iaknambon.ac.id	Kode : LPM-PSMOP-01
	PEDOMAN ISO 21001:2018	Tanggal : 5 -11-2022
		Revisi : 0
		Halaman : 11 dari 60

1. Cakupan

Pedoman Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan (SMOP) ini disusun sebagai acuan untuk memahami, merancang dan menerapkan SMOP berbasis SNI ISO 21001:2018 di Institut Agama Kristen Negeri (IAKN) Ambon untuk mencapai hasil yang dikehendaki, dan memenuhi kebutuhan dan harapan peserta didik serta penerima manfaat lainnya atas produk dan layanan pendidikan tinggi. Kebutuhan dan harapan ini akan terwujud apabila lulusan IAKN Ambon dapat memenuhi Capaian Pembelajaran Lulusan (CPL) dan mencapai Profil Profesional Mandiri seperti yang dipersyaratkan oleh Standar Internasional ISO 21001:2018. Selanjutnya, Pedoman SMOP ini juga digunakan sebagai acuan bagaimana IAKN Ambon dapat meningkatkan kepuasan peserta didik, staf, pengguna lulusan dan penerima manfaat lainnya, serta mencegah adanya ketidaksesuaian pada semua tingkatan dari perencanaan hingga penyampaian produk dan layanan pendidikan.

Layanan pendidikan disampaikan melalui proses pembelajaran dan penilaian. Hasil dari layanan pendidikan adalah peningkatan kompetensi, pengetahuan, pemahaman, atau pengembangan pribadi mahasiswa sebagai hasil dari pengalaman belajar. SMOP memberi dukungan dan kontribusi terhadap efektifitas proses pembelajaran dan penilaian melalui keterpaduan antara tenaga pendidik (dosen), fasilitas pembelajaran, dukungan administrasi pembelajaran, dan lingkungan pembelajaran yang kondusif.

SMOP ini berhubungan dengan produk dan layanan pendidikan di IAKN Ambon yang mencakup: Pendidikan dan Pengajaran, Penelitian, dan Pengabdian kepada Masyarakat. Penerapan SMOP di IAKN Ambon mencakup seluruh unit kerja, baik di tingkat Institut maupun di tingkat Fakultas/Pascasarjana dan Program Studi, serta meliputi semua proses utama dan pendukung, antara lain:

1. Proses seleksi penerimaan mahasiswa baru;
2. Proses administrasi akademik dan keuangan;
3. Proses penunjang kegiatan akademik (UPT);
4. Proses kegiatan belajar mengajar;
5. Proses penelitian dan pengabdian pada masyarakat;

	INSTITUT AGAMA KRISTEN AMBON Jalan Dolog Halong Atas - Kota Ambon Email : info@iaknambon.ac.id	Kode : LPM-PSMOP-01
	PEDOMAN ISO 21001:2018	Tanggal : 5 -11-2022
		Revisi : 0
		Halaman : 12 dari 60

6. Proses peningkatan mutu tenaga pendidik (dosen) dan tenaga kependidikan (tendik);
7. Proses kegiatan kemahasiswaan dalam bidang akademik dan non akademik.

IAKN Ambon tidak menyelenggarakan layanan pendidikan untuk peserta didik (mahasiswa) yang memiliki kebutuhan khusus. Namun demikian, dalam Rencana Operasi 2023-2024 dan selanjutnya, Pimpinan IAKN Ambon berkomitmen untuk secara bertahap menyediakan dan memenuhi kebutuhan peserta didik yang berkebutuhan khusus sehingga mereka memiliki akses layanan pendidikan yang setara seperti peserta didik lainnya. Persyaratan penerimaan peserta didik baru diatur secara terpusat oleh IAKN Ambon dengan memperhatikan kekhususan masing-masing prodi.

	INSTITUT AGAMA KRISTEN AMBON Jalan Dolog Halong Atas - Kota Ambon Email : info@iaknambon.ac.id	Kode : LPM-PSMOP-01
		Tanggal : 5 -11-2022
	PEDOMAN ISO 21001:2018	Revisi : 0
		Halaman : 13 dari 60

2. Acuan normatif

Tidak tersedia acuan normatif yang diberikan dalam penerapan ISO 21001:2018 di Institut Agama Kristen Negeri Ambon. Acuan terkait dengan peraturan perundangan diberikan pada tabel daftar dokumen eksternal:

- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen
- Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi
- Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan
- Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
- Peraturan Presiden Nomor 8 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia
- Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 2018 tentang Pendirian IAKN Ambon
- Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 2018 tentang Pendirian IAKN Ambon
- Permenristekdikti RI Nomor 62 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi
- Permendikbud RI Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
- Permendikbud RI Nomor 5 Tahun 2020 tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi
- Permendiknas RI Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi
- Peraturan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAKN Ambon
- Peraturan Menteri Agama Nomor 22 Tahun 2018 tentang Statuta IAKN Ambon
- Peraturan Menteri Agama Nomor 73 Tahun 2022 tentang Pencegahan dan Penanganan Kekerasan Seksual di Satuan Pendidikan pada Kementerian Agama
- Peraturan Menteri Agama Nomor 81 Tahun 2022 tentang Pendirian, Perubahan, dan Pembubaran Perguruan Tinggi Keagamaan Negeri.

	INSTITUT AGAMA KRISTEN AMBON Jalan Dolog Halong Atas - Kota Ambon Email : info@iaknambon.ac.id	Kode : LPM-PSMOP-01
		Tanggal : 5 -11-2022
	PEDOMAN ISO 21001:2018	Revisi : 0
		Halaman : 14 dari 60

3. Daftar Istilah dan Definisi

1. **Audit Mutu (*Quality Audit*)**

Audit mutu adalah sebuah penelusuran/ investigasi yang sistematis dan mandiri / independen terhadap prosedur tertulis untuk menetapkan apakah Sistem Manajemen untuk Organisasi Pendidikan yang dilaksanakan telah berjalan efektif dan memenuhi tujuan/sasaran.

2. **Pengaduan / Keluhan Pelanggan**

Pengaduan / keluhan pelanggan adalah pengaduan baik tertulis maupun lisan dimana pelanggan merasa kurang puas atas produk atau jasa. Hal ini sebagai dasar tindakan perbaikan karena adanya ketidaksesuaian prosedur.

3. **Kurikulum**

Kurikulum adalah seperangkat rencana pengajaran untuk mencapai sasaran instruksional.

4. **Rencana Pembelajaran Semester (RPS)**

RPS adalah dokumen perencanaan pembelajaran yang disusun sebagai pedoman bagi mahasiswa dalam melaksanakan kegiatan perkuliahan selama satu semester untuk mencapai capaian pembelajaran yang telah ditetapkan.

5. **Ijazah / Sertifikat**

Adalah sebuah dokumen yang berlaku dengan nama apapun diterbitkan oleh Administrator atau lembaga yang diberikan wewenang oleh Administrator, yang memberikan hak kepada pemegang sertifikat untuk menjalankan tugas sesuai yang tercatat pada sertifikat yang terkait.

6. **Audit Eksternal**

Adalah suatu evaluasi eksternal yang dilaksanakan oleh personil yang berkualifikasi, mandiri, berasal dari luar bagian atau aktivitas yang akan dievaluasi dan personil tersebut diakui dan ditunjuk oleh administrasi untuk memeriksa apakah Sistem Manajemen di Institut Agama Kristen Negeri Ambon sudah sesuai antara tujuan pencapaian obyektif kebijaksanaan standar mutu yang telah dinyatakan dengan penerapannya.

7. **Approval**

	INSTITUT AGAMA KRISTEN AMBON Jalan Dolog Halong Atas - Kota Ambon Email : info@iaknambon.ac.id	Kode : LPM-PSMOP-01
	PEDOMAN ISO 21001:2018	Tanggal : 5 -11-2022
		Revisi : 0
		Halaman : 15 dari 60

Adalah pengakuan yang diberikan oleh administrasi kepada pengelola Institut Agama Kristen Negeri Ambon sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

8. Administrator

Adalah Direktorat Pendidikan Kristen Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Kristen Kementerian Agama Republik Indonesia (Ditjen Bimas Kristen Kemenag RI)

9. Standar Mutu

Adalah suatu sistem jaminan mutu dengan persyaratan tujuan dan sasaran yang jelas yang mencakup elemen-elemen manajemen standar mutu Institut Agama Kristen Negeri Ambon.

10. Kompetensi

Adalah Kemampuan untuk menerapkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap untuk mencapai hasil yang diinginkan

11. Magang/Daily Worker/Training/Prakerin

Adalah bagian dari pembelajaran yang diselenggarakan di sebuah organisasi dengan tujuan mempersiapkan mahasiswa untuk masuk dunia kerja dan memberikan keterampilan yang dibutuhkan organisasi.

12. Layanan Pendidikan

Adalah kemampuan untuk menerapkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap untuk mencapai hasil yang diinginkan

13. Produk Pendidikan

Adalah sumber belajar, barang berwujud atau tidak berwujud yang digunakan dalam dukungan pedagogis dari layanan pendidikan

14. Manajemen Puncak

Rektor Institut Agama Kristen Negeri Ambon

	INSTITUT AGAMA KRISTEN AMBON Jalan Dolog Halong Atas - Kota Ambon Email : info@iaknambon.ac.id	Kode : LPM-PSMOP-01 Tanggal : 5 -11-2022
	PEDOMAN ISO 21001:2018	Revisi : 0 Halaman : 16 dari 60

4. Konteks Organisasi

4.1. Memahami organisasi dan konteksnya

Institut Agama Kristen Negeri (IAKN) Ambon mengidentifikasi isu-isu eksternal dan internal yang relevan dengan tujuan, tanggung jawab sosial dan arahan strategis, dan yang dapat mempengaruhi kemampuan untuk mencapai hasil yang diinginkan dari sistem manajemen organisasi pendidikan (SMOP). Isu-isu tersebut diidentifikasi dengan mempertimbangkan:

1. Struktur organisasi dan pendelegasian wewenang manajemen puncak kepada setiap pejabat struktural tentang peran, tanggung jawab dan kewenangannya;
2. Proses bisnis layanan pendidikan dan pengajaran serta pendukungnya mulai dari registrasi penerimaan mahasiswa baru hingga penyerahan ijazah (wisuda);
3. Aktivitas operasional IAKN Ambon;
4. Penerapan SMOP IAKN Ambon mengacu pada Undang-Undang RI No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi dan Permendikbud No. 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.

Institut Agama Kristen Negeri Ambon akan memantau dan meninjau kembali isu-isu eksternal dan internal yang telah diidentifikasi dari luar dan dalam IAKN Ambon maupun yang ada di masyarakat, untuk menilai risiko dan faktor yang dapat mempengaruhi pencapaian tujuan mutu SMOP dalam memuaskan peserta didik, staf maupun pengguna lulusan.

Pemahaman isu-isu eksternal dan internal memungkinkan IAKN Ambon dalam menetapkan arah strategis, sebagaimana diungkapkan melalui informasi yang terdokumentasi seperti Rencana Induk Pengembangan (RIP) IAKN Ambon 2018-2043, Rencana Strategis (Renstra) IAKN Ambon 2019-2024 dan Rencana Operasional (Renop) IAKN Ambon tahun berjalan, dalam rangka melaksanakan misi dan mencapai visi.

Penyusunan program kerja yang dituangkan dalam Renop IAKN Ambon pada tahun berjalan berpedoman pada identifikasi isu baik eksternal dan internal, mencakup isu politik, ekonomi, teknologi, budaya, kinerja, dsb.

Dokumen terkait:

- Rencana Induk Pengembangan (RIP) IAKN Ambon 2018-2043;
- Rencana Strategis (Renstra) IAKN Ambon 2019-2024;
- Rencana Operasional (Renop) tahun berjalan;

	INSTITUT AGAMA KRISTEN AMBON Jalan Dolog Halong Atas - Kota Ambon Email : info@iaknambon.ac.id	Kode : LPM-PSMOP-01
		Tanggal : 5 -11-2022
	PEDOMAN ISO 21001:2018	Revisi : 0
		Halaman : 17 dari 60

- Identifikasi Isu-Isu Internal dan Eksternal;
- Matriks SWOT;
- Program Pengembangan SMOP.

4.2 Memahami Kebutuhan dan Harapan Pihak yang Berkepentingan

Karena dampak atau dampak potensialnya pada kemampuan IAKN Ambon untuk secara konsisten dan berkelanjutan menyediakan produk dan layanan pendidikan, IAKN Ambon menentukan:

- a. pihak-pihak berkepentingan yang relevan dengan SMOP;
- b. persyaratan yang relevan dari pihak-pihak berkepentingan.

Pihak-pihak berkepentingan ini meliputi: mahasiswa, penerima manfaat lainnya, dan staf.

IAKN Ambon memantau dan meninjau kembali informasi tentang pihak-pihak berkepentingan ini dan persyaratan relevan mereka.

Dokumen terkait:

- Tabel Identifikasi Kebutuhan dan Harapan Pihak yang Berkepentingan.

4.3 Ruang Lingkup Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan

Ruang lingkup penerapan Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan (SMOP) SNI ISO 21001:2018 di IAKN Ambon, saat ini meliputi 3 (tiga) Program Studi Sarjana dan 1 (satu) Program Studi Doktorat:

1. Program Studi S1 Pendidikan Agama Kristen;
2. Program Studi S1 Teologi;
3. Program Studi S1 Musik Gerejawi; dan
4. Program Studi S3 Pendidikan Agama Kristen.

Pedoman SMOP ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan IAKN Ambon seperti yang dipersyaratkan oleh Standar International. Persyaratan SMOP SNI ISO 21001:2018 terutama ditujukan untuk memenuhi kepuasan peserta didik, staf, pengguna lulusan dan penerima manfaat lainnya, serta mencegah adanya ketidaksesuaian pada semua tingkatan dari perencanaan sampai dengan penyampaian pelayanan, serta perbaikan yang terus menerus dari semua aktivitas yang ada.

Proses penyelenggaraan pendidikan dan pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat yang dalam hal ini disebut dengan Tri Dharma Perguruan Tinggi menghasilkan

	INSTITUT AGAMA KRISTEN AMBON Jalan Dolog Halong Atas - Kota Ambon Email : info@iaknambon.ac.id	Kode : LPM-PSMOP-01
		Tanggal : 5 -11-2022
	PEDOMAN ISO 21001:2018	Revisi : 0
		Halaman : 18 dari 60

produk dan layanan pendidikan berupa peningkatan kompetensi, pengetahuan, pemahaman, atau pengembangan pribadi peserta didik sebagai hasil dari pengalaman belajar.

Sistem Manajemen untuk Organisasi Pendidikan sebagai syarat Pendidikan dan Pelatihan tenaga pendidik (dosen) dan tenaga kependidikan. Sistem Manajemen ini juga mencakup administrasi, pemberian dukungan yang memberi kontribusi terhadap efektifitas tenaga pendidik (dosen) dan tenaga kependidikan secara keseluruhan dan merupakan bagian dari proses belajar mengajar.

Sistem Manajemen untuk Organisasi Pendidikan untuk: 1) Pendidikan dan Pengajaran, 2) Penelitian, dan 3) Pengabdian pada masyarakat, di kampus Institut Agama Kristen Negeri Ambon. Di Institut Agama Kristen Negeri Ambon, sistem mencakup semua unsur fasilitas pendidikan dan pelatihan serta semua kegiatan operasional.

4.4. Pengembangan Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan (SMOP)

4.4.1 Institut Agama Kristen Negeri Ambon menetapkan, menerapkan, memelihara dan meningkatkan SMOP secara berkelanjutan, termasuk proses dan interaksinya yang diperlukan, sesuai dengan persyaratan SNI ISO 21001:2018. IAKN Ambon menentukan proses yang diperlukan bagi SMOP dan penerapannya diseluruh organisasi, dan harus:

- a. menetapkan masukan yang diperlukan dan keluaran yang diharapkan dari proses;
- b. menetapkan urutan dan interaksi proses;
- c. menetapkan dan menerapkan kriteria, metode (termasuk pengukuran dan kinerja terkait) yang diperlukan untuk memastikan operasi, dan kendali proses yang efektif;
- d. menetapkan sumber daya yang diperlukan dan memastikan ketersediaannya;
- e. penunjukkan tanggung jawab dan wewenang untuk proses tersebut;
- f. menangani risiko dan peluang sesuai dengan persyaratan, merencanakan dan menerapkan tindakan yang tepat untuk mengatasinya;
- g. mengevaluasi metode untuk memantau, mengukur, bila sesuai, dan mengevaluasi proses dan, jika diperlukan, perubahan proses untuk memastikan hal tersebut mencapai hasil yang dimaksud;
- h. meningkatkan proses dan SMOP.

4.4.2 Pada tingkat yang diperlukan, IAKN Ambon:



INSTITUT AGAMA KRISTEN AMBON
 Jalan Dolog Halong Atas - Kota Ambon
 Email : info@iaknambon.ac.id

Kode : LPM-PSMOP-01

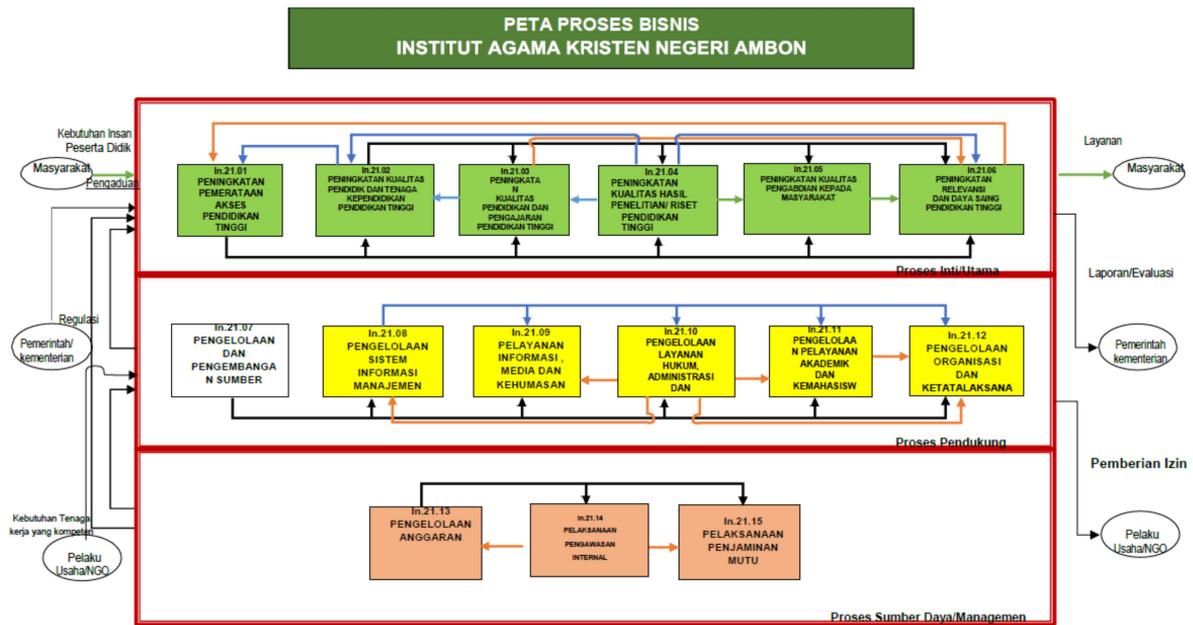
Tanggal : 5 -11-2022

PEDOMAN ISO 21001:2018

Revisi : 0

Halaman : 19 dari 60

- a. memelihara informasi terdokumentasi untuk mendukung operasi dari prosesnya;
- b. menyimpan informasi terdokumentasi untuk memastikan bahwa proses yang dilakukan sesuai rencana.



Gambar 1. Proses Bisnis Institut Agama Kristen Negeri Ambon (Sumber: Lampiran Keputusan Rektor No. 163 Tahun 2021 tentang Penetapan Peta Proses Bisnis IAKN Ambon)

	INSTITUT AGAMA KRISTEN AMBON Jalan Dolog Halong Atas - Kota Ambon Email : info@iaknambon.ac.id	Kode : LPM-PSMOP-01
	PEDOMAN ISO 21001:2018	Tanggal : 5 -11-2022
		Revisi : 0
	Halaman : 20 dari 60	

5. Kepemimpinan

5.1 Kepemimpinan dan Komitmen

5.1.1 Umum

Pimpinan Institut Agama Kristen Negeri Ambon memperlihatkan kepemimpinan dan komitmennya terhadap penerapan SMOP dengan:

- a. mengambil tanggung jawab atas keefektifan sistem manajemen untuk organisasi pendidikan;
- b. memastikan kebijakan dan tujuan mutu ditetapkan untuk sistem manajemen untuk organisasi pendidikan dan selaras dengan konteks dan arahan strategis organisasi;
- c. memastikan integrasi persyaratan sistem manajemen untuk organisasi Pendidikan dalam proses bisnis organisasi;
- d. mempromosikan kepedulian pada pendekatan proses dan pemikiran berbasis risiko;
- e. memastikan sumber daya yang diperlukan untuk sistem manajemen untuk organisasi Pendidikan tersedia;
- f. mengkomunikasikan pentingnya manajemen untuk organisasi Pendidikan yang efektif dan kesesuaian terhadap persyaratan sistem manajemen untuk organisasi pendidikan;
- g. memastikan sistem manajemen untuk organisasi Pendidikan mencapai hasil yang dimaksud;
- h. melibatkan, mengarahkan dan mendukung orang untuk berkontribusi pada keefektifan sistem manajemen untuk organisasi pendidikan;
- i. mempromosikan peningkatan;
- j. mendukung peran manajemen yang relevan lainnya untuk memperlihatkan kepemimpinannya dalam bidang tanggung jawab mereka;
- k. mendukung implementasi yang berkelanjutan dari visi pendidikan dan konsep-konsep pendidikan terkait;
- l. membangun, mengembangkan dan memelihara rencana strategis untuk organisasi;
- m. memastikan bahwa persyaratan pendidikan peserta didik, termasuk kebutuhan khusus, diidentifikasi dan ditangani;
- n. mempertimbangkan prinsip tanggung jawab sosial.

	INSTITUT AGAMA KRISTEN AMBON Jalan Dolog Halong Atas - Kota Ambon Email : info@iaknambon.ac.id	Kode : LPM-PSMOP-01
		Tanggal : 5 -11-2022
	PEDOMAN ISO 21001:2018	Revisi : 0
		Halaman : 21 dari 60

5.1.2 Fokus Pada Peserta Didik dan Penerima Manfaat Lainnya

Manajemen puncak secara langsung bertanggung jawab untuk memastikan bahwa:

- a. kebutuhan dan harapan peserta didik serta penerima manfaat lain ditentukan, dimengerti dan secara konsisten dipenuhi, sebagai bukti dengan memantau kepuasan dan progres pendidikan;
- b. risiko dan peluang yang dapat berpengaruh terhadap kesesuaian produk dan layanan serta kemampuan untuk meningkatkan kepuasan peserta didik dan penerima manfaat lain ditentukan dan ditangani.

5.1.3 Persyaratan tambahan untuk pendidikan berkebutuhan khusus

Manajemen puncak harus memastikan bahwa:

- tersedia sumber daya dan pelatihan untuk mendukung aksesibilitas di lingkungan pembelajaran;
- akomodasi yang layak disediakan untuk mahasiswa berkebutuhan khusus untuk mempromosikan akses yang setara ke fasilitas dan lingkungan pendidikan seperti mahasiswa lainnya.

5.2 Kebijakan

5.2.1 Mengembangkan Kebijakan

Manajemen puncak IAKN Ambon menetapkan, meninjau dan memelihara kebijakan organisasi pendidikan yang:

- a. mendukung visi dan misi organisasi pendidikan;
- b. sesuai dengan tujuan dan konteks organisasi;
- c. menyediakan kerangka kerja untuk menetapkan sasaran organisasi pendidikan;
- d. mencakup komitmen untuk memenuhi persyaratan yang berlaku;
- e. mencakup komitmen untuk peningkatan berkelanjutan SMOP;
- f. memperhitungkan pendidikan yang relevan, ilmiah dan teknis yang relevan;
- g. mencakup komitmen untuk memenuhi tanggung jawab sosial organisasi;
- h. menjelaskan dan mencakup komitmen untuk mengelola kekayaan intelektual;
- i. mempertimbangkan kebutuhan dan harapan pihak berkepentingan yang relevan

5.2.2 Mengomunikasikan kebijakan

	INSTITUT AGAMA KRISTEN AMBON Jalan Dolog Halong Atas - Kota Ambon Email : info@iaknambon.ac.id	Kode : LPM-PSMOP-01
		Tanggal : 5 -11-2022
	PEDOMAN ISO 21001:2018	Revisi : 0
		Halaman : 22 dari 60

Kebijakan IAKN Ambon:

- a. tersedia dan dipelihara sebagai informasi terdokumentasi;
- b. dikomunikasikan, dimengerti dan diterapkan dalam organisasi;
- c. tersedia untuk pihak berkepentingan yang relevan, jika perlu.

Dokumen terkait:

- Pernyataan Kebijakan SMOP IAKN Ambon;
- Media untuk sosialisasi atau komunikasi kebijakan IAKN Ambon (notulen rapat, banner, website, dsb.)

5.3 Peran, tanggung jawab dan wewenang organisasi

Manajemen puncak IAKN Ambon memastikan bahwa tanggung jawab dan wewenang untuk peran manajemen yang relevan ditentukan dan dikomunikasikan dalam organisasi.

Manajemen puncak menetapkan tanggung jawab dan wewenang untuk:

- a. memastikan SMOP memenuhi persyaratan standar ini;
- b. memastikan kebijakan organisasi pendidikan dipahami dan diterapkan;
- c. memastikan proses SMOP menghasilkan keluaran yang dimaksud;
- d. melaporkan kinerja SMOP dan peluang peningkatan (lihat 10.1) pada manajemen puncak (lihat 9.3.2);
- e. memastikan promosi untuk fokus pada mahasiswa dan penerima manfaat lain di seluruh organisasi;
- f. memastikan integritas SMOP dipelihara apabila perubahan pada SMOP direncanakan dan diterapkan;
- g. mengelola komunikasi di organisasi (lihat 7.4);
- h. memastikan semua proses pembelajaran terintegrasi terlepas dari metode penyampaianya;
- i. mengendalikan informasi terdokumentasi (lihat 7.5);
- j. mengelola persyaratan mahasiswa berkebutuhan khusus.

Dalam hal tanggung jawab dan wewenang untuk memelihara efektivitas penerapan SMOP SNI ISO 21001:2018, Manajemen Puncak IAKN Ambon menunjuk Kepala Lembaga Penjaminan Mutu.



INSTITUT AGAMA KRISTEN AMBON
 Jalan Dolog Halong Atas - Kota Ambon
 Email : info@iaknambon.ac.id

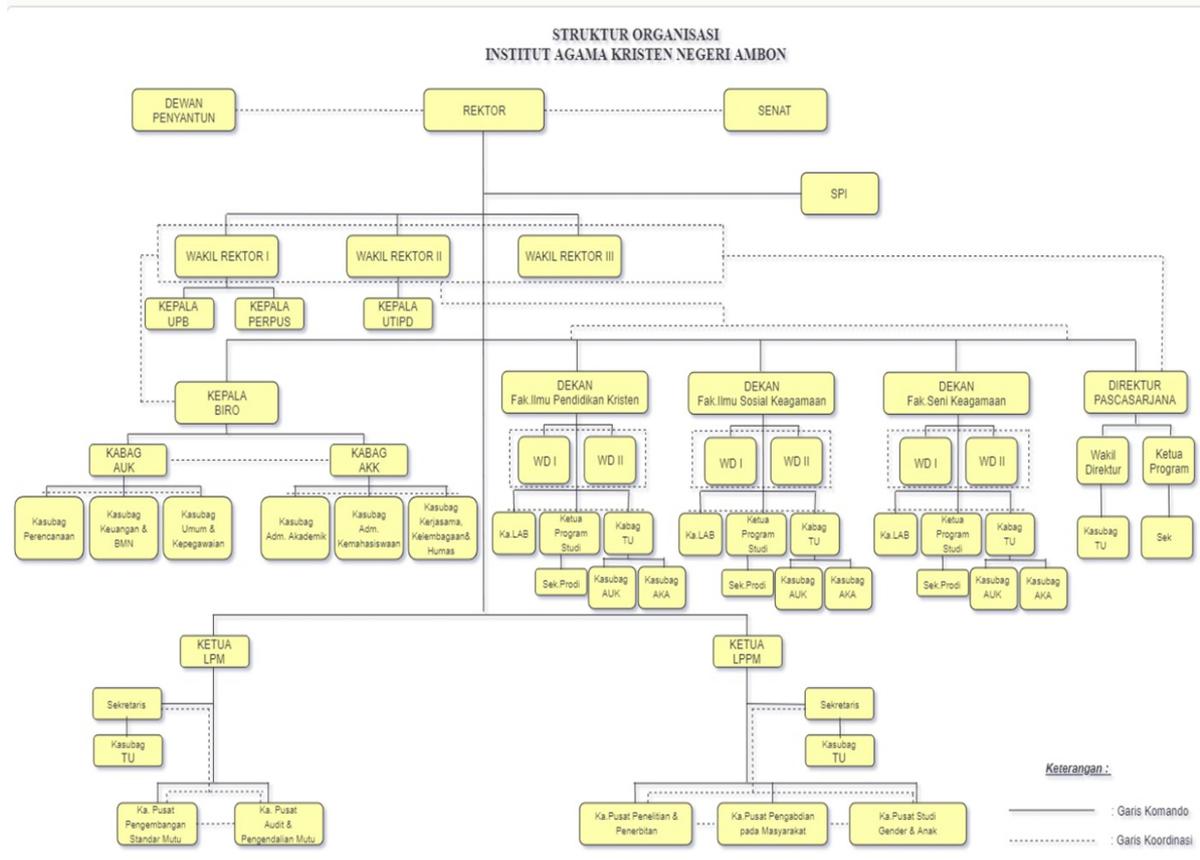
Kode : LPM-PSMOP-01

Tanggal : 5 -11-2022

PEDOMAN ISO 21001:2018

Revisi : 0

Halaman : 23 dari 60



Gambar 2. Struktur Organisasi di Institut Agama Kristen Negeri Ambon

Dokumen terkait:

- Uraian pekerjaan pejabat struktural di IAKN Ambon → Organisasi dan Tata Kerja (Ortaker) Institut Agama Kristen Negeri (IAKN) Ambon (Peraturan Menteri Agama RI Nomor 18 Tahun 2018).

	INSTITUT AGAMA KRISTEN AMBON Jalan Dolog Halong Atas - Kota Ambon Email : info@iaknambon.ac.id	Kode : LPM-PSMOP-01
		Tanggal : 5 -11-2022
	PEDOMAN ISO 21001:2018	Revisi : 0
		Halaman : 24 dari 60

6. Perencanaan

6.1 Tindakan untuk mengatasi risiko dan peluang

6.1.1 Ketika merencanakan SMOP, IAKN Ambon mempertimbangkan isu (yang dimaksud pada 4.1) dan persyaratan (yang dimaksud pada 4.2 dan 4.4) serta menentukan risiko dan peluang yang perlu ditangani untuk :

- a. memberikan kepastian bahwa SMOP dapat mencapai hasil yang diinginkan;
- b. meningkatkan pengaruh yang diinginkan;
- c. mencegah, memitigasi atau mengurangi pengaruh yang tidak diinginkan;
- d. mencapai peningkatan berkelanjutan.

6.1.2 IAKN Ambon merencanakan:

- a. tindakan untuk mengatasi risiko dan peluang;
- b. bagaimana untuk:
 - a) mengintegrasikan dan menerapkan tindakan pada proses SMOP (lihat klausul 8);
 - b) mengevaluasi keefektifan dari tindakan tersebut.

Tindakan yang diambil untuk mengatasi risiko dan peluang proporsional dengan kemungkinan terjadinya dan dampak potensialnya pada kesesuaian produk dan layanan di IAKN Ambon.

Dokumen terkait:

- POS Manajemen Risiko IAKN Ambon
- Tabel Manajemen Risiko IAKN Ambon

6.2 Tujuan/sasaran organisasi pendidikan dan perencanaan untuk mencapai tujuan/sasaran

6.2.1 IAKN Ambon menetapkan tujuan/sasaran organisasi pendidikan pada fungsi yang relevan, tingkat dan proses yang dibutuhkan untuk SMOP. Tujuan/sasaran SMOP harus:

- a. konsisten dengan kebijakan organisasi pendidikan;
- b. terukur;
- c. memperhitungkan persyaratan yang berlaku;
- d. relevan terhadap kesesuaian produk dan layanan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa, staf dan penerima manfaat lainnya;

	INSTITUT AGAMA KRISTEN AMBON Jalan Dolog Halong Atas - Kota Ambon Email : info@iaknambon.ac.id	Kode : LPM-PSMOP-01
		Tanggal : 5 -11-2022
	PEDOMAN ISO 21001:2018	Revisi : 0
		Halaman : 25 dari 60

- e. dipantau terus-menerus;
- f. dikomunikasikan;
- g. dimutakhirkan jika sesuai.

IAKN Ambon memelihara dan menyimpan informasi terdokumentasi tentang tujuan/sasaran organisasi pendidikan dan pencapaiannya.

6.2.2 Ketika merencanakan cara untuk mencapai tujuan/sasaran organisasi pendidikan, IAKN Ambon menetapkan dan menguraikan dalam rencana strategisnya:

- a. apa yang akan dikerjakan;
- b. sumber daya apa yang diperlukan;
- c. siapa yang bertanggung jawab;
- d. kapan akan selesai;
- e. bagaimana hasil akan dievaluasi.

Dokumen terkait:

- Rencana Strategis (Renstra) IAKN Ambon 2019-2024;
- Rencana Strategis (Renstra) Fakultas dan Pascasarjana di Lingkungan IAKN Ambon 2019-2024
- Rencana Strategis (Renstra) Program Studi di Lingkungan IAKN Ambon 2019-2024;
- Rencana Operasi (Renop) IAKN Ambon Tahun Berjalan;
- Rencana Operasi (Renop) Fakultas dan Pascasarjana di Lingkungan IAKN Ambon 2019-2024
- Rencana Operasi (Renop) Program Studi di Lingkungan IAKN Ambon 2019-2024;
- Program Pengembangan IAKN Ambon
- Program Kerja IAKN Ambon tahun berjalan
- Hasil Pencapaian Indikator Kinerja tahun berjalan
- Sasaran Mutu untuk Unit Pendukung

6.3 Perencanaan Perubahan

Ketika IAKN Ambon menentukan kebutuhan untuk perubahan SMOP, maka perubahan tersebut dilakukan secara terencana (lihat 4.4).

IAKN Ambon mempertimbangkan:

- a. tujuan dari perubahan dan konsekuensi potensialnya;

	INSTITUT AGAMA KRISTEN AMBON Jalan Dolog Halong Atas - Kota Ambon Email : info@iaknambon.ac.id	Kode : LPM-PSMOP-01
		Tanggal : 5 -11-2022
	PEDOMAN ISO 21001:2018	Revisi : 0
		Halaman : 26 dari 60

- b. keutuhan dari SMOP;
- c. ketersediaan dan kesiapan sumber daya internal;
- d. alokasi atau realokasi tanggung jawab dan wewenang;
- e. ketersediaan dan kesiapan penyedia eksternal yang diperlukan untuk melakukan perubahan.

Dokumen terkait:

- POS Perencanaan Perubahan;
- Laporan Pelaksanaan Perubahan.

	INSTITUT AGAMA KRISTEN AMBON Jalan Dolog Halong Atas - Kota Ambon Email : info@iaknambon.ac.id	Kode : LPM-PSMOP-01
		Tanggal : 5 -11-2022
	PEDOMAN ISO 21001:2018	Revisi : 0
		Halaman : 27 dari 60

7. Dukungan

7.1 Sumber Daya

7.1.1 Umum

IAKN Ambon menentukan dan menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk menetapkan, menerapkan, memelihara dan meningkatkan SMOP secara berkelanjutan, sedemikian rupa sehingga secara berkelanjutan meningkatkan:

- a. pelibatan dan kepuasan peserta didik melalui kegiatan yang meningkatkan pembelajaran dan mendorong pencapaian hasil pembelajaran;
- b. pelibatan dan kepuasan staf melalui kegiatan yang meningkatkan kompetensi staf untuk memfasilitasi pembelajaran;
- c. kepuasan penerima manfaat lainnya, melalui kegiatan yang berkontribusi terhadap manfaat sosial dari pembelajaran.

IAKN Ambon menentukan dan memantau sumber daya yang harus disediakan oleh :

- a. organisasi;
- b. penyedia eksternal.

IAKN Ambon mempertimbangkan kebutuhan peserta didik dengan kebutuhan khusus dan memastikan bahwa berbagai persyaratan aksesibilitas diantisipasi.

7.1.2 Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia mencakup sebagaimana berlaku:

- a. staf yang dipekerjakan oleh organisasi;
- b. sukarelawan dan pemegang yang bekerja dengan atau berkontribusi pada organisasi;
- c. staf penyedia eksternal yang bekerja dengan atau berkontribusi pada organisasi.

IAKN Ambon:

- a) menentukan dan menyediakan sumber daya manusia yang diperlukan untuk pelaksanaan SMOP yang efektif untuk operasi dan pengendalian prosesnya;
- b) menentukan, menerapkan dan mempublikasikan kriteria rekrutmen atau seleksi, yang harus tersedia untuk pihak berkepentingan yang relevan;

	INSTITUT AGAMA KRISTEN AMBON Jalan Dolog Halong Atas - Kota Ambon Email : info@iaknambon.ac.id	Kode : LPM-PSMOP-01
		Tanggal : 5 -11-2022
	PEDOMAN ISO 21001:2018	Revisi : 0
		Halaman : 28 dari 60

- c) memelihara informasi yang terdokumentasi tentang proses yang digunakan untuk rekrutmen atau seleksi, dan menyimpan informasi yang terdokumentasi tentang hasil rekrutmen.

Dokumen terkait:

- POS Seleksi dan Rekrutmen Dosen Tidak Tetap IAKN Ambon
- SOP Umum & Kepegawaian: Pengangkatan CPNS ke PNS
- SOP Umum & Kepegawaian: Pensiun
- SOP Umum & Kepegawaian: Cuti
- SOP Umum & Kepegawaian: Mutasi Pangkat IIIc ke Bawah
- SOP Umum & Kepegawaian: Rekapitulasi Kehadiran
- SN Dikti terkait standar Dosen dan Tenaga Kependidikan → Standar Dosen dan Tenaga Kependidikan

7.1.3 Fasilitas

7.1.3.1 Fasilitas mencakup, jika sesuai, fasilitas berikut yang memenuhi persyaratan peserta didik:

- a. bangunan dan lahan;
- b. peralatan termasuk perangkat keras dan perangkat lunak;
- c. utilitas

7.1.3.2 IAKN Ambon:

- a. menentukan, menyediakan dan memelihara fasilitas yang aman:
 - 1) yang sesuai bagi sumber daya manusia untuk mendukung pengembangan kompetensi mahasiswa;
 - 2) yang meningkatkan pengembangan kompetensi mahasiswa;
- b. memastikan dimensi fasilitas mencukupi persyaratan penggunaannya.

7.1.3.3 Jika sesuai, terdapat fasilitas untuk:

- a. pengajaran;
- b. belajar mandiri;
- c. menerapkan pengetahuan;
- d. istirahat dan rekreasi;
- e. fasilitas pendukung.

	INSTITUT AGAMA KRISTEN AMBON Jalan Dolog Halong Atas - Kota Ambon Email : info@iaknambon.ac.id	Kode : LPM-PSMOP-01
		Tanggal : 5 -11-2022
	PEDOMAN ISO 21001:2018	Revisi : 0
		Halaman : 29 dari 60

Dokumen terkait:

- POS Pemeliharaan Lingkungan Kampus
- POS Pemeliharaan dan Perbaikan Sarana Prasarana
- Pedoman Suasana Akademik IAKN Ambon
- SOP Umum & Kepegawaian: Pemeliharaan dan Perbaikan BMN
- SOP Umum & Kepegawaian: Peminjaman Gedung Auditorium
- SOP Umum & Kepegawaian: Peminjaman Kendaraan Dinas
- SOP Umum & Kepegawaian: Penggunaan Gedung GOR
- SOP Umum & Kepegawaian: Penggunaan Lapangan
- SOP Umum & Kepegawaian: Pelayanan Fotokopi
- SOP PDPT: Pendaftaran User Hotspot
- SOP PDPT: Pendaftaran Akun Email Lembaga
- SOP PDPT: Penggunaan Lab Komputer
- SOP UPT Bahasa: Pemakaian Ruang Lab Bahasa
- SOP UPT Bahasa: Penggunaan Lab Bahasa
- SOP Perpustakaan: Peminjaman Bahan Pustaka
- SOP Perpustakaan: Pengembalian Bahan Pustaka
- SOP Perpustakaan: Perpanjangan Bahan Pustaka
- SN Dikti terkait dengan Sarana Prasarana → Standar Sarana dan Prasarana Pembelajaran
- SOP Kemahasiswaan: Peralatan Kegiatan Mahasiswa

7.1.4 Lingkungan Untuk Operasi Proses Layanan Pendidikan

IAKN Ambon menentukan, menyediakan, dan memelihara lingkungan yang sesuai untuk mempromosikan kesejahteraan menyeluruh pihak berkepentingan yang relevan, dengan mempertimbangkan:

- a) faktor psikososial;
- b) faktor fisik

Lingkungan yang sesuai berupa fisik, seperti: temperatur ruang, cahaya, aliran udara, kebersihan dan kerapian. Lingkungan juga terkait dengan keselamatan dan Kesehatan kerja

	INSTITUT AGAMA KRISTEN AMBON Jalan Dolog Halong Atas - Kota Ambon Email : info@iaknambon.ac.id	Kode : LPM-PSMOP-01
		Tanggal : 5 -11-2022
	PEDOMAN ISO 21001:2018	Revisi : 0
		Halaman : 30 dari 60

bagi peserta didik, dan staf, serta bilamana diperlukan pihak penerima manfaat lainnya ketika mereka mengakses kampus Institut Agama Kristen Negeri Ambon.

Dokumen terkait:

- POS Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)
- POS Emergency dan Tanggap Darurat
- Pedoman Suasana Akademik IAKN Ambon
- Kode Etik Dosen dan Tenaga Kependidikan
- Kode Etik Mahasiswa
- SOP Umum & Kepegawaian: Keamanan dan Kebersihan Kantor

7.1.5 Sumber daya pemantauan dan pengukuran

7.1.5.1 Umum

IAKN Ambon menentukan dan menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk memastikan keabsahan dan kehandalan hasil pemantauan dan pengukuran, yang digunakan untuk memverifikasi kesesuaian dari produk dan layanan terhadap persyaratan. Sumber daya yang digunakan berupa absensi baik untuk pengajar maupun mahasiswa, laporan pengajar setelah proses belajar baik teori maupun praktek serta materi ujian untuk mengevaluasi efektivitas proses belajar mengajar.

IAKN Ambon memastikan sumber daya yang disediakan:

- a. sesuai dengan kegiatan untuk jenis pemantauan dan pengukuran yang spesifik yang sedang dilakukan;
- b. dipelihara untuk memastikan kesesuaian terhadap pemenuhan tujuan yang berkelanjutan.

Metode penyampaian pendidikan dapat mencakup komunikasi lisan dalam ruang fisik, komunikasi *online*, distribusi materi secara fisik atau digital, komunikasi menggunakan media penyiaran, atau kombinasi dari semuanya.

IAKN Ambon menyimpan informasi terdokumentasi yang sesuai sebagai bukti kesesuaian sumber daya untuk tujuan pemantauan dan pengukuran.

Dokumen terkait:

- Pedoman Akademik IAKN Ambon Tahun 2022

	INSTITUT AGAMA KRISTEN AMBON Jalan Dolog Halong Atas - Kota Ambon Email : info@iaknambon.ac.id	Kode : LPM-PSMOP-01
		Tanggal : 5 -11-2022
	PEDOMAN ISO 21001:2018	Revisi : 0
		Halaman : 31 dari 60

- Pedoman Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Tahun 2019
- Pedoman Pengembangan Minat dan Bakat Mahasiswa
- Rubrik Penilaian untuk Penilaian yang Bersifat Kuantitatif/Kualitatif (Teori atau Praktik)

7.1.5.2. Mampu Telusur Pengukuran

IAKN Ambon memberikan keyakinan pada validitas hasil pengukuran, dengan cara alat ukur yang digunakan:

- a. diverifikasi atau dikalibrasi, atau keduanya, pada selang waktu tertentu, atau sebelum digunakan, terhadap pengukuran standar yang dapat ditelusuri pada standar pengukuran internasional atau nasional; ketika tidak ada standar seperti itu, dasar yang digunakan untuk kalibrasi atau verifikasi harus disimpan sebagai informasi yang terdokumentasi;
- b. diidentifikasi untuk menentukan status mereka;
- c. dipelihara dari penyesuaian, kerusakan atau deteriorasi yang akan mematahkan status kalibrasi dan hasil pengukuran selanjutnya.

IAKN Ambon menentukan apakah validitas hasil pengukuran sebelumnya telah terpengaruh secara negatif ketika peralatan pengukuran ditemukan tidak layak untuk tujuan yang dimaksudkan, dan harus mengambil tindakan yang tepat yang diperlukan.

Dokumen terkait:

- Prosedur kalibrasi/verifikasi internal alat ukur di laboratorium

7.1.6 Pengetahuan organisasi

IAKN Ambon menentukan pengetahuan yang diperlukan untuk operasi dari prosesnya dan untuk mencapai kesesuaian dari produk dan layanan. Pengetahuan ini dipelihara dan tersedia sejauh diperlukan. Ketika menangani perubahan kebutuhan dan kecenderungannya, IAKN Ambon mempertimbangkan pengetahuan saat ini dan menentukan bagaimana untuk memperoleh atau mengakses pengetahuan tambahan yang dibutuhkan dan perlu dimutakhirkan.

	INSTITUT AGAMA KRISTEN AMBON Jalan Dolog Halong Atas - Kota Ambon Email : info@iaknambon.ac.id	Kode : LPM-PSMOP-01
		Tanggal : 5 -11-2022
	PEDOMAN ISO 21001:2018	Revisi : 0
		Halaman : 32 dari 60

IAKN Ambon mendorong pertukaran pengetahuan antara semua pendidik dan staf untuk mencapai tujuan organisasi. Pengetahuan organisasi didasarkan pada:

1. sumber internal (seperti kekayaan intelektual; pengetahuan yang diperoleh dari pengalaman; dan berbagi pengetahuan dan pengalaman; hasil perbaikan dalam proses, produk, dan layanan);
2. sumber eksternal (misalnya standar, konferensi, mengumpulkan pengetahuan dari peserta didik, penerima manfaat atau penyedia lain).

IAKN Ambon menyediakan sumber belajar, sebagaimana mestinya, dan membuatnya tersedia di mana dan kapan diperlukan.

Sumber belajar ini harus:

- a. mencerminkan kebutuhan dan persyaratan peserta didik, penerima manfaat dan pendidik lainnya;
- b. ditinjau pada interval yang direncanakan untuk memastikan bahwa sumber belajar adalah *up to date*;
- c. dikatalogkan dan dirujuk.

Dokumen terkait:

- Repository, e pustaka, LMS Online, SIAKAD.

7.2 Kompetensi

7.2.1 Umum

IAKN Ambon:

- a. menentukan kompetensi yang diperlukan bagi orang yang melaksanakan pekerjaan dalam kondisi terkendali yang dapat berpengaruh pada kinerja organisasi pendidikannya;
- b. memastikan orang tersebut kompeten berdasarkan pendidikan, pelatihan, atau pengalaman yang sesuai;
- c. menetapkan dan menerapkan metode untuk mengevaluasi kinerja staf;
- d. jika dapat, mengambil tindakan untuk memperoleh kompetensi yang diperlukan, dan mengevaluasi keefektifan dari tindakan yang diambil;
- e. mengambil tindakan untuk mendukung dan memastikan pengembangan kompetensi staf yang relevan;
- f. menyimpan informasi terdokumentasi yang sesuai sebagai bukti kompetensi.

	INSTITUT AGAMA KRISTEN AMBON Jalan Dolog Halong Atas - Kota Ambon Email : info@iaknambon.ac.id	Kode : LPM-PSMOP-01
		Tanggal : 5 -11-2022
	PEDOMAN ISO 21001:2018	Revisi : 0
		Halaman : 33 dari 60

Dokumen terkait:

- POS studi lanjut Dosen dan Tendik
- POS pelatihan Dosen dan Tendik
- SOP Umum & Kepegawaian: Pengajuan Ijin Tugas Belajar
- POS Performance Appraisal Dosen (e bkd) dan Tendik
- SN-Dikti terkait dengan standar Dosen dan Tendik

7.3 Kepedulian

IAKN Ambon memastikan bahwa orang yang relevan melakukan pekerjaan di bawah kendali organisasi harus peduli terhadap:

- a. kebijakan dan strategi organisasi pendidikan, dan sasaran SMOP yang relevan;
- b. kontribusinya terhadap keefektifan SMOP, termasuk manfaat dari peningkatan kinerja organisasi pendidikan;
- c. implikasi dari ketidaksesuaian dengan persyaratan SMOP.

7.4 Komunikasi

7.4.1 Umum

IAKN Ambon menentukan komunikasi internal dan eksternal yang relevan dengan SMOP, termasuk:

- a. apa yang akan dikomunikasikan;
- b. mengapa berkomunikasi;
- c. kapan berkomunikasi;
- d. dengan siapa berkomunikasi;
- e. bagaimana berkomunikasi;
- f. siapa yang berkomunikasi.

7.4.2 Tujuan Komunikasi

Komunikasi internal dan eksternal bertujuan:

- a) mencari pendapat atau persetujuan dari pihak berkepentingan yang relevan;
- b) menyampaikan kepada pihak berkepentingan yang relevan, informasi yang akurat dan tepat waktu, konsisten dengan visi, misi, strategi dan kebijakan organisasi;
- c) berkolaborasi dan mengoordinasikan aktivitas serta proses dengan pihak berkepentingan yang relevan dalam organisasi.

	INSTITUT AGAMA KRISTEN AMBON Jalan Dolog Halong Atas - Kota Ambon Email : info@iaknambon.ac.id	Kode : LPM-PSMOP-01
	PEDOMAN ISO 21001:2018	Tanggal : 5 -11-2022
		Revisi : 0
		Halaman : 34 dari 60

Informasi yang disampaikan dalam komunikasi dapat mencakup informasi tentang penyampaian program pendidikan, hasil pembelajaran yang diharapkan, kualifikasi, inovasi, ide-ide baru, serta hasil ilmiah, metode, pendekatan dan produk dan layanan pembelajaran yang mendasarinya.

Dokumen terkait:

- Buku Pedoman Akademik, Pedoman Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat, Kartu Hasil Studi, Transkrip, dll.
- Repository karya ilmiah, HaKI, Paten, dll
- POS Komunikasi Internal dan Eksternal
- SOP LPM: Komunikasi Internal

7.4.3 Pengaturan komunikasi

IAKN Ambon menentukan dan menerapkan pengaturan yang efektif untuk berkomunikasi dengan peserta didik dan pihak berkepentingan lainnya sehubungan dengan:

- a. kebijakan organisasi dan rencana strategis;
- b. desain, konten dan pengiriman produk dan layanan pendidikan;
- c. pertanyaan, pendaftaran, dan penerimaan;
- d. data kinerja peserta didik, termasuk hasil penilaian formatif dan sumatif;
- e. umpan balik peserta didik dan pihak yang berkepentingan, termasuk keluhan peserta didik dan peserta / survei kepuasan pihak yang berkepentingan.

IAKN Ambon memberi tahu peserta didik dan penerima manfaat lainnya tentang titik kontak eksternal jika ada masalah yang belum terselesaikan.

Pada interval yang direncanakan, IAKN Ambon:

- a. memantau pelaksanaan upaya komunikasinya;
- b. menganalisis dan meningkatkan rencana komunikasi berdasarkan hasil pemantauan.

IAKN Ambon menyimpan informasi yang terdokumentasi dari proses komunikasi.

Dokumen terkait:

- Maklumat Pelayanan IAKN Ambon
- Standar Pelayanan Publik

	INSTITUT AGAMA KRISTEN AMBON Jalan Dolog Halong Atas - Kota Ambon Email : info@iaknambon.ac.id	Kode : LPM-PSMOP-01
		Tanggal : 5-11-2022
	PEDOMAN ISO 21001:2018	Revisi : 0
		Halaman : 35 dari 60

- Infografis SOP Pelayanan Informasi Publik
- Profil lulusan, CPL, Kurikulum

7.5 Informasi terdokumentasi

7.5.1 Umum

SMOP IAKN Ambon mencakup:

- informasi terdokumentasi yang dipersyaratkan oleh standar ini;
- informasi terdokumentasi yang ditentukan oleh organisasi yang perlu untuk keefektifan SMOP.

7.5.2 Membuat dan memutakhirkan

Ketika membuat dan memutakhirkan informasi terdokumentasi, IAKN Ambon memastikan kesesuaian:

- identifikasi dan deskripsi (misal judul, tanggal, penulis, atau nomor referensi);
- format (misal: bahasa, versi piranti lunak, grafik) dan media (misal: kertas, elektronik), dengan mempertimbangkan persyaratan aksesibilitas orang berkebutuhan khusus;
- tinjauan dan persetujuan untuk kecukupan dan kesesuaian.

7.5.3 Pengendalian informasi terdokumentasi

7.5.3.1 Informasi terdokumentasi yang dipersyaratkan oleh SMOP dan oleh standar ini dikendalikan untuk memastikan:

- ketersediaan dan kesesuaian untuk digunakan, kapan dan di mana dibutuhkan;
- dilindungi secara memadai (misal: kehilangan kerahasiaannya, penggunaan yang tidak sesuai, atau kehilangan integritas atau perubahan yang tidak diinginkan).

7.5.3.2 Untuk mengendalikan informasi terdokumentasi, IAKN Ambon menangani kegiatan berikut ini, jika berlaku:

- distribusi, akses, penarikan, dan penggunaan;
- perlindungan dan keamanan, termasuk redundansi;
- penyimpanan dan preservasi, termasuk preservasi terhadap kemudahan dibaca;
- pengendalian perubahan (misal pengendalian versi);
- masa simpan dan pembuangan;
- memastikan kerahasiaan;
- pencegahan penggunaan informasi terdokumentasi kadaluarsa yang tidak disengaja.

	INSTITUT AGAMA KRISTEN AMBON Jalan Dolog Halong Atas - Kota Ambon Email : info@iaknambon.ac.id	Kode : LPM-PSMOP-01
	PEDOMAN ISO 21001:2018	Tanggal : 5 -11-2022
		Revisi : 0
		Halaman : 36 dari 60

Informasi terdokumentasi yang berasal dari eksternal yang ditentukan oleh IAKN Ambon untuk keperluan perencanaan dan operasi SMOP yang efektif harus diidentifikasi, sebagaimana mestinya, dan dikendalikan.

Pengendalian yang ditetapkan, dipelihara sebagai informasi terdokumentasi.

Dokumen terkait:

- POS Pengendalian Informasi Terdokumentasi
- SOP LPM: Dokumentasi Penjaminan Mutu
- SOP LPM: Manual Mutu
- SOP LPM: Pengendalian Arsip (hard copy)
- SOP LPM: Pengendalian Arsip (soft copy)
- SOP LPM: Pengendalian Mutu Dokumen
- SOP LPM: Pengendalian Mutu Dokumen (Doc Standar Unit)
- SOP LPM: Pengendalian Mutu Dokumen Eksternal
- SOP LPM: Penomoran Dokumen SPMI
- SOP LPM: Persetujuan dan Penerbitan Dokumen
- Form Daftar Induk Dokumen
- Form Daftar Induk Catatan/Rekaman
- Form Daftar Distribusi Dokumen
- Form Pengendalian Rekaman
- Form Berita Acara Pemusnahan Dokumen
- Form Usulan Pembuatan/Perubahan Dokumen

	INSTITUT AGAMA KRISTEN AMBON Jalan Dolog Halong Atas - Kota Ambon Email : info@iaknambon.ac.id	Kode : LPM-PSMOP-01
		Tanggal : 5 -11-2022
	PEDOMAN ISO 21001:2018	Revisi : 0
		Halaman : 37 dari 60

8. Operasi

8.1 Perencanaan Dan Pengendalian Operasi

8.1.1 Umum

IAKN Ambon merencanakan, menerapkan dan mengendalikan proses (lihat 4.4) yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan bagi penyediaan produk dan layanan pendidikan, serta untuk menerapkan tindakan yang ditentukan dalam 6.1, dengan:

- a. menentukan persyaratan bagi produk dan layanan pendidikan;
- b. menetapkan kriteria untuk proses, seperti:
 1. mata kuliah yang harus diikuti.
 2. Keberterimaan jumlah Jam tatap muka setiap Materi Perkuliahan serta Lulus Ujian.
- c. menentukan sumber daya yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian terhadap persyaratan produk dan layanan pendidikan.
- d. menerapkan kendali proses sesuai dengan kriteria
- e. menentukan, memelihara, dan menyimpan informasi terdokumentasi sejauh yang diperlukan;
 1. untuk memiliki keyakinan bahwa proses yang telah dilaksanakan seperti yang direncanakan;
 2. untuk menunjukkan kesesuaian produk dan layanan pendidikan terhadap persyaratannya.

Keluaran dari perencanaan sesuai dengan operasi organisasi.

IAKN Ambon mengendalikan perubahan yang direncanakan dan meninjau konsekuensi dari perubahan yang tidak dimaksudkan, mengambil tindakan untuk memitigasi efek samping, jika diperlukan.

IAKN Ambon memastikan bahwa proses yang dialihdayakan dikendalikan dengan baik, seperti penggunaan dosen honorer.

8.1.2 Perencanaan Operasional Khusus dan Pengendalian Produk dan Layanan Pendidikan

IAKN Ambon merencanakan desain, pengembangan, dan hasil yang diharapkan dari produk dan layanan pendidikan, termasuk:

- a. hasil belajar;

	INSTITUT AGAMA KRISTEN AMBON Jalan Dolog Halong Atas - Kota Ambon Email : info@iaknambon.ac.id	Kode : LPM-PSMOP-01
		Tanggal : 5 -11-2022
	PEDOMAN ISO 21001:2018	Revisi : 0
		Halaman : 38 dari 60

- b. memastikan metode pengajaran dan lingkungan belajar yang sesuai dan mudah diakses;
- c. mendefinisikan kriteria untuk penilaian pembelajaran;
- d. melakukan penilaian pembelajaran;
- e. menentukan dan melakukan metode perbaikan;
- f. menyediakan layanan pendukung.

Struktur Kurikulum

Struktur kurikulum untuk pendidikan dan pengajaran yang dilaksanakan di kampus Institut Agama Kristen Negeri Ambon mengikuti peraturan sebagaimana yang ditetapkan sesuai dengan Keputusan Rektor.

Hasil yang akan dicapai: Keluaran dari perencanaan harus sesuai dengan operasional pendidikan dan pengajaran. Mengidentifikasi tingkat pencapaian standar kompetensi yang berhasil diraih oleh para lulusan.

Perangkat Monitoring Implementasi Kurikulum;

Kurikulum yang diterapkan selalu dipantau atau disupervisi pelaksanaannya oleh Unit Pelaksana Program Studi, Program Studi beserta Lembaga Penjaminan Mutu Institut Agama Kristen Negeri Ambon. Perangkat monitoring implementasi kurikulum adalah:

1. Jurnal Perkuliahan

Jurnal Perkuliahan ini digunakan untuk memantau RPS (jumlah waktu tatap muka, materi pengajaran, dan sks yang ditempuh) Dengan perangkat ini bisa dipantau apakah RPS yang ditetapkan sesuai dengan pelaksanaannya.

Dalam setiap kali pertemuan dosen pengajar wajib menuliskan tanggal dan akhir mengajar, dan materi yang diberikan dalam pertemuan tersebut. Setiap hari ketua kelas sebagai perwakilan kelas menandatangani, dan di monitoring oleh Gugus Penjaminan Mutu setiap pertengahan semester. Hasil monitoring dilaporkan kepada ketua program studi dan ditindaklanjuti.

2. Daftar Hadir Dosen dan Mahasiswa;

Daftar hadir dosen dan mahasiswa digunakan untuk memantau implementasi kurikulum juga digunakan untuk melihat langsung metode pengajaran dosen di depan kelas atau daring.

	INSTITUT AGAMA KRISTEN AMBON Jalan Dolog Halong Atas - Kota Ambon Email : info@iaknambon.ac.id	Kode : LPM-PSMOP-01
		Tanggal : 5 -11-2022
	PEDOMAN ISO 21001:2018	Revisi : 0
		Halaman : 39 dari 60

LPM melakukan monev pembelajaran setiap akhir semester, sedangkan untuk monitoring pembelajaran harian dilakukan melalui jurnal mengajar. Bilamana dosen berhalangan, memberitahukan ke mahasiswa terkait dengan jadwal pengganti atau pemberian tugas. Selain kuliah luring, dapat dilakukan kuliah daring bilamana kuliah luring tidak memungkinkan.

- a. penerapan kegiatan pemantauan dan pengukuran pada tahapan yang sesuai untuk memverifikasi kriteria pengendalian proses dan luaran, apakah kriteria keberterimaan untuk pendidikan dan pengajaran, telah dipenuhi;
- b. penggunaan infrastruktur dan lingkungan untuk operasi proses yang sesuai;

Sarana Penunjang Kegiatan Belajar Mengajar;

Dalam pelaksanaan kegiatan belajar mengajar, sarana penunjang yang digunakan di kelas adalah :

 1. Ruang kelas
 2. Meja dan bangku mahasiswa
 3. Meja dan bangku dosen
 4. *White board* dan perlengkapannya
 5. *Projector/ LCD dan Screen*
 6. PC / Laptop.
 7. Smart board
- c. menunjuk orang yang kompeten, termasuk kualifikasi yang diperlukan;

Setiap Dosen harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

 1. Mempunyai kualifikasi / kemampuan terhadap mata kuliah atau subyek yang diberikan;
 2. Memiliki kualifikasi sesuai persyaratan yang ditetapkan oleh Dikti;
 3. Mempunyai pengetahuan dan kemampuan yang baik tentang metode pengajaran;
 4. Sehat jasmani dan rohani.
- d. Penerapan kegiatan pelepasan, penyerahan dan pasca penyerahan.

Ujian tugas akhir (Skripsi, Tesis, dan Disertasi);

Untuk mengetahui kompetensi yang telah dikuasai oleh setiap mahasiswa maka dilakukan evaluasi terhadap setiap kompetensi yang telah diberikan yakni dengan melaksanakan ujian tugas akhir kepada setiap mahasiswa. Mahasiswa

	INSTITUT AGAMA KRISTEN AMBON Jalan Dolog Halong Atas - Kota Ambon Email : info@iaknambon.ac.id	Kode : LPM-PSMOP-01
		Tanggal : 5 -11-2022
	PEDOMAN ISO 21001:2018	Revisi : 0
		Halaman : 40 dari 60

dinyatakan lulus jika telah memenuhi kriteria norma kelulusan yang telah ditetapkan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

8.2 Persyaratan Produk dan Layanan Pendidikan

8.2.1 Penentuan persyaratan untuk produk dan layanan pendidikan

IAKN Ambon memastikan persyaratan produk dan layanan pendidikan ditetapkan, termasuk:

- a. yang dianggap perlu oleh organisasi karena kebijakan dan rencana strategis;
- b. yang dihasilkan dari analisis kebutuhan yang dilakukan untuk menentukan persyaratan peserta didik (saat ini dan yang akan datang) dan penerima manfaat lain, khususnya yang berkebutuhan khusus;
- c. yang dihasilkan dari tuntutan dan perkembangan internasional;
- d. yang dihasilkan dari pasar tenaga kerja;
- e. yang dihasilkan dari penelitian;
- f. yang dihasilkan dari pengabdian kepada masyarakat;
- g. persyaratan kesehatan dan keselamatan yang berlaku.

IAKN Ambon memastikan dapat memenuhi klaim yang dibuat untuk produk dan layanan pendidikan yang ditawarkannya.

Dokumen terkait:

- Tujuan program studi
- Profil lulusan
- SN Dikti terkait standar kompetensi Lulusan → Standar Kompetensi Lulusan

8.2.2 Mengkomunikasikan persyaratan untuk produk dan layanan pendidikan

IAKN Ambon memberi tahu peserta didik dan pihak berkepentingan yang relevan, dan jika sesuai, memeriksa pemahaman tentang:

- a. tujuan, format dan konten dari produk dan layanan pendidikan yang disediakan, termasuk instrumen dan kriteria yang akan digunakan untuk evaluasi;
- b. komitmen, tanggung jawab, dan harapan yang diberikan kepada peserta didik dan penerima manfaat lainnya;
- c. sarana yang dengannya pembelajaran dicapai dan dinilai akan diakui dan disimpan sebagai informasi yang terdokumentasi;

	INSTITUT AGAMA KRISTEN AMBON Jalan Dolog Halong Atas - Kota Ambon Email : info@iaknambon.ac.id	Kode : LPM-PSMOP-01
		Tanggal : 5-11-2022
	PEDOMAN ISO 21001:2018	Revisi : 0
		Halaman : 41 dari 60

- d. metode yang akan digunakan dalam kasus ketidakpuasan pihak yang berkepentingan atau ketidaksepakatan antara pihak yang berkepentingan dan SMOP;
- e. siapa yang akan mendukung pembelajaran dan evaluasi, dan bagaimana itu akan didukung;
- f. biaya apa pun yang diperlukan, seperti biaya penyelenggara pendidikan, biaya ujian, dan pembelian bahan pembelajaran;
- g. prasyarat apa saja, seperti keterampilan yang dibutuhkan (termasuk keterampilan TIK), kualifikasi dan pengalaman profesional.

Dokumen terkait:

- Website IAKN Ambon (www.iaknambon.ac.id)
- Buku Pedoman Akademik IAKN Ambon
- Berbagai aplikasi sistem informasi di IAKN Ambon, seperti SIAKAD, LMS Online.

8.2.3 Perubahan persyaratan untuk produk dan layanan pendidikan

Ketika persyaratan untuk produk dan layanan pendidikan diubah, IAKN Ambon memastikan bahwa informasi terdokumentasi yang relevan diubah, dan bahwa pihak yang berkepentingan yang relevan diberi tahu akan perubahan persyaratan tersebut.

8.3 Desain dan pengembangan pendidikan dan pengajaran

Penyusunan kurikulum berbasis KKNi Prodi berdasarkan SN Dikti dan Visi, Misi, Tujuan, dan Sasaran Lembaga. Proses Pengembangan Kurikulum dilakukan tim pengembangan kurikulum program studi tersebut melalui perencanaan yang berisi aktifitas tinjauan, baik *input* maupun *output*, serta proses verifikasi dan validasi kurikulum. Jika ada perubahan dalam kurikulum tersebut, dibuat sesuai proses di atas. Output hasil desain dan pengembangan kurikulum dipelihara sebagai informasi terdokumentasi.

Dokumen terkait:

- Prosedur Perancangan dan pengembangan kurikulum → Pedoman Penyusunan dan Pengembangan Kurikulum
- SN Dikti terkait dengan standar Isi → Standar Isi Pembelajaran
- Kurikulum masing-masing Prodi

	INSTITUT AGAMA KRISTEN AMBON Jalan Dolog Halong Atas - Kota Ambon Email : info@iaknambon.ac.id	Kode : LPM-PSMOP-01
		Tanggal : 5 -11-2022
	PEDOMAN ISO 21001:2018	Revisi : 0
		Halaman : 42 dari 60

8.4 Pengendalian proses, produk dan layanan yang disediakan oleh pihak eksternal (mitra)

8.4.1 Umum

IAKN Ambon memastikan bahwa proses, produk dan layanan yang disediakan secara eksternal sesuai dengan persyaratan.

IAKN Ambon menentukan pengendalian yang dapat diterapkan pada proses, produk dan layanan yang disediakan secara eksternal, ketika:

- a. produk dan layanan yang disediakan oleh penyedia eksternal dimaksudkan untuk digabungkan pada produk dan layanan organisasi;
- b. produk dan layanan yang disediakan langsung pada peserta didik atau penerima manfaat lain oleh penyedia eksternal atas nama organisasi;
- c. proses atau bagian proses yang disediakan oleh penyedia eksternal sebagai hasil keputusan organisasi

IAKN Ambon menetapkan dan menerapkan kriteria untuk mengevaluasi, memilih, memantau kinerja dan mengevaluasi ulang penyedia eksternal berdasarkan kemampuannya menyediakan proses atau produk dan layanan sesuai dengan persyaratan.

IAKN Ambon menyimpan informasi terdokumentasi kegiatan ini dan setiap tindakan yang diperlukan yang timbul dari evaluasi

8.4.2 Jenis dan jangkauan pengendalian

IAKN Ambon memastikan proses, produk dan layanan yang disediakan oleh penyedia eksternal tidak mempengaruhi kemampuan organisasi untuk secara konsisten menyediakan produk dan layanan yang sesuai kepada peserta didik dan penerima manfaat lain.

IAKN Ambon:

- a. memastikan proses yang disediakan oleh penyedia eksternal tetap dalam pengendalian SMOP;
- b. menentukan kedua kendali yang ditujukan untuk diterapkan pada penyedia eksternal dan juga untuk diterapkan pada keluaran yang dihasilkan;
- c. mempertimbangkan:
 1. dampak potensial dari proses, produk dan layanan yang disediakan oleh penyedia eksternal terhadap kemampuan organisasi untuk secara konsisten

	INSTITUT AGAMA KRISTEN AMBON Jalan Dolog Halong Atas - Kota Ambon Email : info@iaknambon.ac.id	Kode : LPM-PSMOP-01
		Tanggal : 5 -11-2022
	PEDOMAN ISO 21001:2018	Revisi : 0
		Halaman : 43 dari 60

memenuhi persyaratan peserta didik dan penerima manfaat lainnya serta peraturan perundang-undangan;

2. keefektifan dari pengendalian yang diterapkan oleh penyedia eksternal;
- d. menentukan verifikasi atau kegiatan lain yang diperlukan untuk memastikan proses, produk dan layanan yang disediakan oleh penyedia eksternal memenuhi persyaratan.

8.4.3 Informasi tentang Penyedia Eksternal

IAKN Ambon memastikan kecukupan persyaratan sebelum berkomunikasi dengan penyedia eksternal.

IAKN Ambon mengomunikasikan kepada penyedia eksternal persyaratan untuk:

- a) proses, produk dan layanan yang akan disediakan;
- b) persetujuan dari:
 - 1) produk dan layanan;
 - 2) metode, proses dan peralatan;
 - 3) pelepasan produk dan layanan;
- c) kompetensi, termasuk kualifikasi orang yang dibutuhkan;
- d) interaksi penyedia eksternal dengan organisasi;
- e) mengendalikan dan memantau kinerja penyedia eksternal yang diberlakukan oleh organisasi;
- f) kegiatan verifikasi atau validasi yang ingin dilakukan oleh organisasi, atau peserta didik dan penerima manfaat lainnya, di tempat penyedia eksternal.

Dokumen terkait:

- Prosedur seleksi, evaluasi, dan re-evaluasi terhadap mitra/rekanan
- Prosedur pengendalian pelaksanaan kerjasama dengan mitra
- Dokumen MoU atau PKS
- Hasil Evaluasi Rekanan, Daftar Rekanan Mampu
- Panduan magang (Praktik Kerja Nyata)
- SOP LP2M: KKN
- SOP FAK: PKL
- SOP Humas: Pengajuan Kunjungan Kerjasama; Persiapan Draft MoU Kerjasama; Perencanaan Kerjasama Kemitraan)

	INSTITUT AGAMA KRISTEN AMBON Jalan Dolog Halong Atas - Kota Ambon Email : info@iaknambon.ac.id	Kode : LPM-PSMOP-01
		Tanggal : 5 -11-2022
	PEDOMAN ISO 21001:2018	Revisi : 0
		Halaman : 44 dari 60

8.5 Penyampaian produk dan layanan pendidikan

8.5.1 Pengendalian penyampaian produk dan layanan pendidikan

8.5.1.1 Umum

IAKN Ambon menerapkan proses penyediaan produk dan layanan pendidikan dalam kondisi terkendali.

Kondisi terkendali mencakup, jika berlaku:

- a. ketersediaan informasi terdokumentasi yang menentukan:
 - 1) karakteristik produk pendidikan yang akan dihasilkan, layanan pendidikan yang disediakan, atau aktivitas yang akan dilakukan;
 - 2) hasil yang akan dicapai;
- b. ketersediaan dan penggunaan sumber daya pemantauan dan pengukuran yang sesuai dan divalidasi;
- c. penerapan aktivitas pemantauan dan pengukuran, termasuk pertimbangan keluhan, umpan balik dan hasil penilaian formatif pada tahapan yang sesuai, untuk memverifikasi kriteria pengendalian proses atau keluarannya, serta kriteria keberterimaan untuk produk dan layanan pendidikan telah dipenuhi;
- d. penggunaan infrastruktur dan lingkungan untuk operasi proses yang sesuai;
- e. menunjuk orang yang kompeten, termasuk kualifikasi yang dipersyaratkan (lihat 7.2);
- f. validasi, dan validasi ulang berkala, dari kemampuan untuk mencapai hasil yang direncanakan dari proses produksi dan penyediaan layanan, ketika keluaran yang dihasilkan tidak dapat diverifikasi dengan pemantauan atau pengukuran selanjutnya;
- g. penerapan kegiatan untuk mencegah kesalahan manusia; penerapan aktivitas pelepasan, penyerahan dan pasca penyerahan.

8.5.1.2 Penerimaan peserta didik

a. Informasi pra-penerimaan

IAKN Ambon memastikan bahwa sebelum peserta didik diterima, mereka disediakan:

- a. informasi yang memadai yang memperhitungkan persyaratan organisasi dan persyaratan profesional, serta komitmen organisasi terhadap tanggung jawab sosial;
- b. informasi yang cukup dan jelas tentang:

	INSTITUT AGAMA KRISTEN AMBON Jalan Dolog Halong Atas - Kota Ambon Email : info@iaknambon.ac.id	Kode : LPM-PSMOP-01
		Tanggal : 5 -11-2022
	PEDOMAN ISO 21001:2018	Revisi : 0
		Halaman : 45 dari 60

1. hasil pembelajaran yang dimaksudkan, perspektif karir, pendekatan pendidikan;
 2. partisipasi peserta didik, dan penerima manfaat lain yang sesuai, dalam proses pendidikan mereka;
 3. kriteria penerimaan dan biaya penyelenggaraan pendidikan.
- b. Ketentuan penerimaan
- IAKN Ambon menetapkan proses penerimaan peserta didik, sebagai berikut:
- a. menetapkan kriteria penerimaan yang sesuai dengan:
 1. persyaratan IAKN Ambon;
 2. persyaratan dari bidang profesional;
 3. persyaratan konten program dan/atau pendekatan pedagogikal;
 - b. memastikan bahwa kriteria dan proses penerimaan diterapkan secara seragam untuk semua peserta didik;
 - c. dipelihara sebagai informasi yang terdokumentasi;
 - d. tersedia untuk umum;
 - e. memastikan ketertelusuran masing-masing keputusan penerimaan;
 - f. menyimpan informasi yang terdokumentasi sebagai bukti keputusan penerimaan.

Dokumen terkait:

- Prosedur pendaftaran mahasiswa baru
- Prosedur penerimaan mahasiswa baru.
- Website <http://pmb.iaknambon.ac.id/>
- SOP Bag Akademik: Penerimaan Mahasiswa Baru
- SOP Bag Akademik: Registrasi Mahasiswa Baru
- SOP Bag Akademik: Registrasi Mahasiswa Lama
- SOP Bag Akademik: Mutasi antar Prodi
- SOP Bag Akademik: Mutasi antar PTN

8.5.1.3 Penyampaian Produk Dan Layanan Pendidikan

IAKN Ambon menetapkan proses untuk :

- a. pengajaran;
- b. fasilitasi pembelajaran;
- c. dukungan administratif pembelajaran.

	INSTITUT AGAMA KRISTEN AMBON Jalan Dolog Halong Atas - Kota Ambon Email : info@iaknambon.ac.id	Kode : LPM-PSMOP-01
		Tanggal : 5 -11-2022
	PEDOMAN ISO 21001:2018	Revisi : 0
		Halaman : 46 dari 60

Dokumen terkait:

- Prosedur perkuliahan
- Prosedur Praktikum.
- Prosedur Kerja Praktik (SOP FAK: PKL; SOP LP2M: Pelaksanaan KKN)
- Prosedur Tugas Akhir (SOP FAK: Dosen Pembimbing Skripsi; Dosen Pengarah Proposal; Dosen Penguji Skripsi; Layanan Ujian Skripsi; Penyaringan Kualitas Skripsi Mahasiswa)
- Prosedur layanan administrasi perkuliahan
- SN Dikti terkait dengan Standar Proses → Standar Proses Pembelajaran

8.5.1.4 Penilaian Sumatif

Institut Agama Kristen Negeri Ambon:

- a) memastikan bahwa metode-metode untuk mendeteksi plagiarisme dan malpraktek lainnya dilakukan dan dikomunikasikan kepada peserta didik;
- b) memastikan keterlacakan nilai, sedemikian rupa sehingga hubungan obyektif dapat diidentifikasi antara belajar yang disajikan dan kelas yang ditugaskan;
- c) menyimpan informasi yang terdokumentasi dari penilaian sebagai bukti nilai yang diberikan;
- d) membuat periode penyimpanan dari informasi yang terdokumentasi tersebut tersedia untuk umum.

Dokumen terkait:

- Prosedur Pencegahan Plagiat
- Prosedur penilaian dan evaluasi → Standar Penilaian Pembelajaran

8.5.1.5 Pengakuan Pembelajaran Yang Dinilai

Institut Agama Kristen Negeri Ambon memastikan bahwa, setelah penilaian sumatif:

- a. peserta didik diberitahu tentang hasil kegiatan penilaian dan nilai;
- b. peserta didik diberikan kesempatan untuk mengajukan banding atau meminta perbaikan hasil kegiatan penilaian dan nilai
- c. peserta didik memiliki akses penuh ke pekerjaan mereka dan penilaian terperinci, serta peluang untuk umpan balik;

	INSTITUT AGAMA KRISTEN AMBON Jalan Dolog Halong Atas - Kota Ambon Email : info@iaknambon.ac.id	Kode : LPM-PSMOP-01
		Tanggal : 5 -11-2022
	PEDOMAN ISO 21001:2018	Revisi : 0
		Halaman : 47 dari 60

- d. bukti hasil penilaian dikeluarkan untuk peserta didik sebagai informasi yang terdokumentasi;
- e. alasan untuk keputusan tentang penilaian dan penilaian akhir dipertahankan sebagai informasi terdokumentasi;
- f. informasi terdokumentasi dipertahankan untuk periode retensi tertentu;
- g. periode penyimpanan dari informasi terdokumentasi tersebut tersedia untuk umum.

Dokumen terkait:

- Prosedur Penilaian
- SN Dikti terkait standar Penilaian → Standar Penilaian Pembelajaran

8.5.2 Identifikasi Dan Mampu Telusur

IAKN Ambon memastikan identifikasi dan keterlacakan sehubungan dengan:

- a. kemajuan peserta didik melalui organisasi;
- b. jalur studi dan pekerjaan dari mereka yang lulus atau menyelesaikan program studi, jika berlaku;
- c. keluaran dari pekerjaan staf dalam hal:
 1. apa yang telah dilakukan;
 2. kapan;
 3. oleh siapa.

IAKN Ambon menggunakan cara yang sesuai untuk mengidentifikasi keluaran mahasiswa, dengan menggunakan Nama Mahasiswa dan NIM (Nomor Induk Mahasiswa).

IAKN Ambon mengidentifikasi status mahasiswa sehubungan dengan persyaratan pemantauan dan pengukuran pendidikan dan pengajaran.

IAKN Ambon mengendalikan identifikasi unik dari keluaran proses ketika mampu telusur dipersyaratkan dan menyimpan informasi terdokumentasi yang diperlukan untuk memelihara ketertelusuran seperti Nomor Ijazah.

Dokumen terkait:

- Dokumen KHS
- Dokumen Transkrip akademik
- Prosedur Evaluasi Studi
- Hasil Tracer Studi

	INSTITUT AGAMA KRISTEN AMBON Jalan Dolog Halong Atas - Kota Ambon Email : info@iaknambon.ac.id	Kode : LPM-PSMOP-01
	PEDOMAN ISO 21001:2018	Tanggal : 5 -11-2022
		Revisi : 0
		Halaman : 48 dari 60

- Dokumen hasil penilaian CPMK dan CPL
- SOP Bag Akademik: Legalisir Ijazah; Penyerahan Ijazah, Transkrip Nilai Skripsi, tesis dan , disertasi; Wisuda.

8.5.3 Properti Milik Peserta Didik atau Penyedia Eksternal

IAKN Ambon mengidentifikasi, memverifikasi, melindungi, dan menjaga properti dari peserta didik dan pihak berkepentingan lainnya yang dimasukkan ke dalam produk dan layanan pendidikan.

Ketika properti pihak yang berkepentingan hilang, rusak atau ditemukan tidak layak untuk digunakan, Institut Agama Kristen Negeri Ambon melaporkan hal ini kepada pihak yang berkepentingan yang relevan dan mengambil tindakan korektif yang tepat dan menyimpan informasi yang terdokumentasi tentang apa yang telah terjadi.

Properti dari peserta didik dan penerima manfaat lainnya dapat mencakup material, komponen, alat dan peralatan, *premises* (bangunan beserta halamannya), hak atas kekayaan intelektual (HaKI) dan data pribadi, sertifikat, ijazah dan dokumen terkait lainnya.

Dokumen terkait:

- Prosedur pengendalian barang/property milik peserta didik atau penyedia eksternal

8.5.4 Preservasi

Institut Agama Kristen Negeri Ambon menjaga Capaian Pembelajaran Lulusan (CPL), Transkrip Nilai dan Salinan Ijazah selama proses perkuliahan, sejauh yang diperlukan untuk memastikan kesesuaian terhadap persyaratan.

Dokumen terkait:

- Dokumen Transkrip akademik
- Dokumen ijazah
- Dokumen hasil penilaian CPMK (di Dosen)
- Aplikasi SIAKAD, LMS Online
- Kartu Hasil Studi
- Kartu Bimbingan PA

	INSTITUT AGAMA KRISTEN AMBON Jalan Dolog Halong Atas - Kota Ambon Email : info@iaknambon.ac.id	Kode : LPM-PSMOP-01
		Tanggal : 5 -11-2022
	PEDOMAN ISO 21001:2018	Revisi : 0
		Halaman : 49 dari 60

8.5.9 Perlindungan Dan Transparansi Data Peserta Didik

Institut Agama Kristen Negeri Ambon menetapkan metode untuk menangani perlindungan dan transparansi data peserta didik dan memeliharanya sebagai informasi yang terdokumentasi. Metode harus menetapkan:

- a. data apa yang dikumpulkan dari peserta didik, dan bagaimana dan di mana data tersebut diproses dan disimpan;
- b. siapa yang memiliki akses ke data;
- c. dalam kondisi apa data peserta didik dapat dibagikan dengan pihak ketiga;
- d. berapa lama data disimpan.

Institut Agama Kristen Negeri Ambon memberikan peserta didik dan pihak berkepentingan lainnya akses ke data mereka sendiri, dan kemampuan untuk memperbaiki atau memperbarui data mereka sendiri. Institut Agama Kristen Negeri Ambon mengambil semua langkah yang tepat untuk memastikan bahwa data peserta didik hanya dapat diakses oleh orang yang berwenang. Langkah-langkah perlindungan teknologi harus divalidasi. Institut Agama Kristen Negeri Ambon memberi peserta didik dan pihak yang berkepentingan lainnya akses ke data mereka sendiri.

Dokumen terkait:

- Prosedur Keamanan data (cek di bagian IT)
- Prosedur aksesibilitas data.
- SOP PDPT: Back Up Data Server; Maintenance Jaringan; Pemasangan Jaringan Baru; Pembuatan Sub Domain Baru; Pendaftaran User Hotspot; Pendaftaran Akun Email Lembaga.

8.5.10 Kontrol Perubahan Dalam Produk Dan Layanan Pendidikan

Institut Agama Kristen Negeri Ambon meninjau dan mengendalikan perubahan untuk produksi atau penyediaan layanan, sejauh yang diperlukan untuk memastikan kesesuaian berkelanjutan dengan persyaratan.

Institut Agama Kristen Negeri Ambon menyimpan informasi yang terdokumentasi yang menggambarkan hasil peninjauan perubahan, orang yang mengotorisasi perubahan, dan setiap tindakan yang diperlukan yang timbul dari peninjauan.

	INSTITUT AGAMA KRISTEN AMBON Jalan Dolog Halong Atas - Kota Ambon Email : info@iaknambon.ac.id	Kode : LPM-PSMOP-01
		Tanggal : 5 -11-2022
	PEDOMAN ISO 21001:2018	Revisi : 0
		Halaman : 50 dari 60

Dokumen terkait:

- Prosedur Pengendalian Perubahan Dalam Produk dan Layanan Pendidikan

8.5.11 Kegiatan Pasca Penyerahan

Institut Agama Kristen Negeri Ambon memenuhi persyaratan kegiatan pasca penyerahan yang terkait dengan pendidikan dan pengajaran. Dalam menentukan jangkauan dari kegiatan pasca penyerahan yang diperlukan, Institut Agama Kristen Negeri Ambon mempertimbangkan:

- a. persyaratan peraturan perundang-undangan;
- b. konsekuensi potensial yang tidak diinginkan terkait dengan pendidikan dan pengajaran;
- c. sifat, penggunaan dan masa pakai yang dimaksudkan dari pendidikan dan pengajaran
- d. persyaratan mahasiswa
- e. umpan balik mahasiswa;

Dokumen terkait:

- Prosedur Penanganan Keluhan dan Banding
- Prosedur Pengukuran Program Education Objective (PEO) kepada alumni dan pengguna lulusan setelah 2-5 tahun dari tahun kelulusan

8.6 Pelepasan produk dan layanan pendidikan

Institut Agama Kristen Negeri Ambon menerapkan pengaturan terencana pada tahapan yang sesuai untuk memverifikasi bahwa persyaratan produk dan layanan pendidikan telah dipenuhi.

Pelepasan produk dan layanan pendidikan kepada mahasiswa tidak dapat diteruskan sampai pengaturan terencana telah lengkap dengan memuaskan. Institut Agama Kristen Negeri Ambon menyimpan informasi terdokumentasi atas pelepasan pendidikan dan pengajaran.

Dokumen terkait:

- Prosedur Yudisium
- Prosedur penerbitan Buku/Modul

	INSTITUT AGAMA KRISTEN AMBON Jalan Dolog Halong Atas - Kota Ambon Email : info@iaknambon.ac.id	Kode : LPM-PSMOP-01
		Tanggal : 5 -11-2022
	PEDOMAN ISO 21001:2018	Revisi : 0
		Halaman : 51 dari 60

8.7 Pengendalian ketidaksesuaian keluaran

8.7.1 Institut Agama Kristen Negeri Ambon memastikan keluaran yang tidak sesuai dengan persyaratan diidentifikasi dan dikendalikan untuk mencegah dari penggunaan dan penyerahan yang tidak dimaksudkan.

Institut Agama Kristen Negeri Ambon mengambil tindakan yang sesuai berdasarkan sifat ketidaksesuaian dan pengaruh terhadap kesesuaian pendidikan dan pengajaran.

Institut Agama Kristen Negeri Ambon harus menetapkan dan memelihara prosedur untuk menjamin bahwa peserta yang kompetensinya tidak sesuai dengan standar dan spesifikasi yang dipersyaratkan harus dicegah dari kelulusan;

Pengawasan harus dapat menjamin untuk identifikasi, dokumentasi, evaluasi atas peserta yang kompetensinya tidak sesuai.

Tinjau Ulang dan Tindakan atas peserta yang Kompetensinya Tidak Sesuai.

Tanggung jawab untuk meninjau ulang dan kewenangan untuk mengambil tindakan atas peserta yang kompetensinya tidak sesuai harus didefinisikan.

Penjabaran atas ketidaksesuaian yang telah diterima dan diperbaiki harus dicatat dan menggambarkan kondisi sebenarnya.

Perbaikan terhadap kompetensi peserta harus diperiksa ulang sesuai dengan rencana mutu atau prosedur.

8.7.2 Institut Agama Kristen Negeri Ambon menyimpan informasi terdokumentasi yang:

- a. menjelaskan ketidaksesuaian;
- b. menjelaskan tindakan yang diambil;
- c. mengidentifikasi otoritas yang memutuskan tindakan terhadap ketidaksesuaian.

Dokumen terkait:

- Dokumen hasil penilaian CPL untuk peserta mata kuliah
- Prosedur Remedial

	INSTITUT AGAMA KRISTEN AMBON Jalan Dolog Halong Atas - Kota Ambon Email : info@iaknambon.ac.id	Kode : LPM-PSMOP-01
		Tanggal : 5 -11-2022
	PEDOMAN ISO 21001:2018	Revisi : 0
		Halaman : 52 dari 60

9. Evaluasi kinerja

9.1 Pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi

9.1.1 Umum

IAKN Ambon menentukan:

- apa yang perlu dipantau dan diukur;
- metode untuk pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi, sebagaimana berlaku, untuk memastikan keabsahan hasil;
- kriteria penerimaan yang digunakan;
- kapan pemantauan dan pengukuran harus dilakukan;
- kapan hasil pemantauan dan pengukuran harus dianalisis dan dievaluasi.

IAKN Ambon menyimpan informasi terdokumentasi yang tepat sebagai bukti pemantauan, pengukuran, analisis, evaluasi dan hasil-hasilnya. IAKN Ambon mengevaluasi kinerja organisasi pendidikannya dan efektivitas SMOPnya. IAKN Ambon memberikan kesempatan kepada seluruh staf untuk secara kritis meninjau kembali pekerjaan mereka sendiri dengan cara-cara yang reflektif dan konstruktif, sebagai kontribusi terhadap peningkatan mereka.

Dokumen terkait:

- Pedoman Analisis Hasil Monitoring & Evaluasi
- SOP LPM Monitoring dan Evaluasi Internal
- SOP Bag. Perencanaan Monitoring dan Evaluasi Program Kerja
- POS Monitoring Tujuan/Sasaran Mutu
- Laporan Hasil AMI IAKN Ambon
- Laporan Hasil Audit SPI IAKN Ambon (BMN, Keuangan Semesteran, Organisasi, Sarpras, SDM, Tahunan)

9.1.2 Kepuasan peserta didik, staf, dan pengguna Lulusan

IAKN Ambon memantau kepuasan mahasiswa, staf, dan pengguna lulusan, serta persepsi mereka tentang sejauh mana kebutuhan dan harapan mereka telah terpenuhi. IAKN Ambon menentukan metode untuk memperoleh, memantau dan meninjau informasi ini.

Dokumen terkait:

- POS pengukuran kepuasan peserta didik, staf, dan pengguna lulusan.

	INSTITUT AGAMA KRISTEN AMBON Jalan Dolog Halong Atas - Kota Ambon Email : info@iaknambon.ac.id	Kode : LPM-PSMOP-01
	PEDOMAN ISO 21001:2018	Tanggal : 5 -11-2022
		Revisi : 0
		Halaman : 53 dari 60

- Hasil dari pengukuran kepuasan peserta didik, staf, dan pengguna lulusan.

9.1.2.1 Penanganan keluhan dan banding

IAKN Ambon menetapkan dan memelihara sebagai informasi terdokumentasi, suatu metode untuk menangani keluhan dan banding, dan harus membuat metode tersebut diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Metode tersebut mencakup spesifikasi untuk:

- a. mengkomunikasikan metode ini kepada semua pihak yang berkepentingan yang relevan;
- b. menerima keluhan dan banding;
- c. melacak keluhan dan banding;
- d. mengakui keluhan dan banding;
- e. melakukan penilaian awal atas keluhan dan banding;
- f. menyelidiki keluhan dan banding;
- g. menanggapi keluhan dan banding;
- h. mengomunikasikan keputusan;
- i. menutup keluhan dan banding.

Metode ini memastikan kerahasiaan pengadu dan pemohon banding, dan objektivitas para penyelidik.

IAKN Ambon menyimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti keluhan atau banding yang diterimanya, begitu pula resolusinya.

Dokumen terkait:

- Prosedur Penanganan Keluhan Pihak Berkepentingan
- Formulir Penanganan Keluhan Pihak Berkepentingan, Formulir Monitoring Tindak Lanjut Penanganan Keluhan Pihak Berkepentingan

9.1.3 Kebutuhan Pemantauan dan Pengukuran Lainnya

IAKN Ambon memastikan bahwa umpan balik berikut diminta dari dan disediakan sebagaimana mestinya bagi pihak berkepentingan yang relevan:

- a. umpan balik tentang produk dan layanan pendidikan;
- b. umpan balik tentang keefektifan dalam mencapai hasil pembelajaran yang disepakati;

	INSTITUT AGAMA KRISTEN AMBON Jalan Dolog Halong Atas - Kota Ambon Email : info@iaknambon.ac.id	Kode : LPM-PSMOP-01
		Tanggal : 5 -11-2022
	PEDOMAN ISO 21001:2018	Revisi : 0
		Halaman : 54 dari 60

c. umpan balik tentang pengaruh organisasi terhadap komunitas?

IAKN Ambon memantau tingkat umpan balik yang diperoleh dan mengambil tindakan untuk meningkatkannya bilamana tidak cukup.

Dokumen terkait:

- Form Umpan Balik Mahasiswa (Monitoring Perkuliahan)

9.1.4 Metode untuk pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi

9.1.4.1 IAKN Ambon menentukan:

- metode untuk memperoleh, memantau dan meninjau informasi tentang kinerja;
- target yang akan digunakan untuk mengukur kinerja ini.

IAKN Ambon menyediakan daftar metode dan ukuran yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja. Target kinerja dapat dinyatakan sebagai KPI.

Dokumen terkait:

- Jadwal Pelaksanaan AMI
- SOP LPM Audit Mutu Internal
- SOP LPM Pelaksanaan Audit Mutu Internal
- Jadwal Pelaksanaan Audit SPI
- SOP SPI Audit Barang Milik Negara
- SOP SPI Audit Keuangan
- SOP SPI Audit Organisasi
- SOP SPI Audit Sarana dan Prasarana
- SOP SPI Audit SDM
- SOP SPI Audit Tahunan
- SOP SPI PKA Review Laporan Keuangan
- SOP SPI Preventif Audit Non Kontraktual

9.1.4.2 IAKN Ambon memastikan bahwa:

- pihak berkepentingan yang terlibat atau terpengaruh oleh evaluasi diidentifikasi;
- orang yang melakukan evaluasi kompeten dan objektif;
- laporan evaluasi transparan dan jelas menggambarkan produk dan layanan pendidikan serta sasaran, temuan, serta perspektif, metode, dan dasar pemikiran yang digunakan untuk menginterpretasikan temuan;

	INSTITUT AGAMA KRISTEN AMBON Jalan Dolog Halong Atas - Kota Ambon Email : info@iaknambon.ac.id	Kode : LPM-PSMOP-01
		Tanggal : 5 -11-2022
	PEDOMAN ISO 21001:2018	Revisi : 0
		Halaman : 55 dari 60

- d. konteks (misal: lingkungan pembelajaran) tempat layanan pendidikan disediakan diperiksa secara cukup rinci untuk memungkinkan pengaruh pada layanan pendidikan untuk diidentifikasi.

9.1.5 Evaluasi dan analisis

Institut Agama Kristen Negeri Ambon mengevaluasi dan menganalisis data dan informasi yang sesuai yang timbul dari pemantauan dan pengukuran.

Hasil analisis harus digunakan untuk mengevaluasi:

- a. kesesuaian terhadap persyaratan;
- b. tingkat kepuasan peserta didik, staf, dan pengguna lulusan;
- c. kinerja dan keefektifan sistem manajemen untuk organisasi pendidikan;
- d. apakah perencanaan telah diterapkan dengan efektif;
- e. keefektifan tindakan yang diambil untuk mengatasi risiko dan peluang;
- f. kinerja penyedia eksternal;
- g. keperluan untuk peningkatan sistem manajemen organisasi pendidikan.

Dokumen terkait:

- Hasil analisis pelaksanaan SPMI
- Hasil analisis tingkat kepuasan peserta didik, staf, dan pengguna lulusan
- Hasil analisis tujuan/sasaran mutu dan keefektifan sistem manajemen organisasi pendidikan;
- Hasil analisis keefektifan tindakan untuk mengatasi risiko dan peluang;
- Hasil analisis kinerja penyedia eksternal (mitra).

9.2 Audit internal

9.2.1 IAKN Ambon melaksanakan audit internal pada waktu terencana untuk menyediakan informasi apakah SMOP:

- a) sesuai dengan:
 1. persyaratan organisasi untuk SMOPnya;
 2. persyaratan standar ini;
- b) diterapkan dan dipelihara secara efektif.

9.2.2 IAKN Ambon akan:

	INSTITUT AGAMA KRISTEN AMBON Jalan Dolog Halong Atas - Kota Ambon Email : info@iaknambon.ac.id	Kode : LPM-PSMOP-01
		Tanggal : 5 -11-2022
	PEDOMAN ISO 21001:2018	Revisi : 0
		Halaman : 56 dari 60

- a. merencanakan, menetapkan, menerapkan dan memelihara program audit termasuk, frekuensi, metode, tanggung jawab, persyaratan perencanaan dan pelaporan, yang mempertimbangkan sasaran SMOP, pentingnya proses yang terkait, umpan balik dari pihak berkepentingan yang relevan, dan hasil audit terdahulu;
- b. menentukan lingkup dan kriteria audit untuk setiap audit;
- c. memilih auditor dan melaksanakan audit untuk memastikan objektivitas dan ketidakberpihakan dari proses audit;
- d. memastikan hasil audit dilaporkan pada manajemen yang relevan;
- e. melakukan koreksi dan tindakan korektif yang sesuai tanpa ditunda;
- f. menyimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti perencanaan dan penerapan program dan hasil audit;

IAKN Ambon memastikan bahwa auditor tidak boleh mengaudit pekerjaannya sendiri.

Dokumen terkait:

- POS Audit Internal
- Form Daftar Hadir
- Form Program Audit Internal
- Form Rencana Audit Internal
- Form Checklist Audit Internal
- Laporan Ketidakesuaian Audit Internal
- Laporan Audit Internal

9.3 Tinjauan manajemen

9.3.1 Umum

Manajemen puncak IAKN Ambon meninjau SMOP beserta strateginya, pada interval waktu yang terencana, sedikitnya sekali setahun, dan selanjutnya memutakhirkannya untuk memastikan kesesuaian, kecukupan, dan efektivitasnya berkelanjutan.

9.3.2 Masukan tinjauan manajemen

Tinjauan manajemen direncanakan dan dilaksanakan dengan mempertimbangkan:

- a. status tindakan dari tinjauan manajemen terdahulu;
- b. perubahan isu internal dan eksternal yang relevan pada SMOP;
- c. informasi kinerja dan keefektifan dari SMOP, termasuk kecenderungan dalam:

	INSTITUT AGAMA KRISTEN AMBON Jalan Dolog Halong Atas - Kota Ambon Email : info@iaknambon.ac.id	Kode : LPM-PSMOP-01
	PEDOMAN ISO 21001:2018	Tanggal : 5 -11-2022
		Revisi : 0
		Halaman : 57 dari 60

1. kepuasan peserta didik, staf dan pengguna lulusan, dan umpan balik terkait persyaratan mereka;
 2. sejauh mana tujuan/sasaran mutu telah dipenuhi;
 3. kinerja proses dan kesesuaian produk dan layanan;
 4. ketidaksesuaian dan tindakan korektif;
 5. pemantauan dan pengukuran hasil;
 6. hasil audit;
 7. kinerja penyedia eksternal;
 8. hasil penilaian formatif dan sumatif;
- d. kecukupan sumber daya;
- e. keefektifan tindakan yang diambil untuk mengatasi risiko dan peluang;
- f. peluang peningkatan berkelanjutan;
- g. umpan balik staf terkait dengan kegiatan untuk meningkatkan kompetensi mereka.

9.3.3 Keluaran tinjauan manajemen

Keluaran tinjauan manajemen mencakup keputusan yang terkait dengan:

- a. peluang peningkatan berkelanjutan;
- b. setiap kebutuhan untuk perubahan SMOP;
- c. kebutuhan sumber daya.

IAKN Ambon menyimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti hasil tinjauan manajemen.

Dokumen terkait:

- Prosedur Tinjauan Manajemen;
- Daftar Hadir;
- Notulen RTM.

	INSTITUT AGAMA KRISTEN AMBON Jalan Dolog Halong Atas - Kota Ambon Email : info@iaknambon.ac.id	Kode : LPM-PSMOP-01
		Tanggal : 5 -11-2022
	PEDOMAN ISO 21001:2018	Revisi : 0
		Halaman : 58 dari 60

10. Peningkatan

10.1 Ketidaksesuaian dan tindakan korektif

10.1.1 Bila ketidaksesuaian terjadi, termasuk yang timbul dari keluhan, IAKN Ambon:

- a. bereaksi terhadap ketidaksesuaian tersebut dan, jika berlaku:
 1. mengambil tindakan untuk mengendalikan dan memperbaikinya;
 2. sepakat dengan konsekuensi;
- b. mengevaluasi kebutuhan tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian, agar tidak terulang atau terjadi di tempat lain, dengan:
 1. meninjau ketidaksesuaian;
 2. menentukan penyebab ketidaksesuaian;
 3. menentukan apabila ada ketidaksesuaian yang serupa, atau potensial terjadi.
- c. menerapkan tindakan yang diperlukan;
- d. meninjau keefektifan tindakan korektif yang diambil;
- e. melakukan perubahan pada SMOP, bila perlu.

Tindakan korektif harus sesuai dengan pengaruh dari ketidaksesuaian yang ditemui.

10.1.2 IAKN Ambon menyimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti dari:

- a. sifat ketidaksesuaian dan tindakan yang diambil berikutnya;
- b. hasil dari setiap tindakan korektif

Dokumen terkait:

- POS Ketidaksesuaian dan Tindakan Korektif;
- SOP LPM Tindakan Perbaikan;
- SOP LPM Tindakan Pencegahan.

10.2 Peningkatan berkelanjutan

IAKN Ambon meningkatkan kesesuaian, kecukupan dan keefektifan SMOP secara berkelanjutan, mempertimbangkan penelitian dan praktik terbaik yang relevan. IAKN Ambon mempertimbangkan hasil dari analisis dan evaluasi, serta keluaran dari tinjauan manajemen, untuk menentukan jika ada kebutuhan atau peluang yang harus ditangani sebagai bagian dari peningkatan berkelanjutan.

	INSTITUT AGAMA KRISTEN AMBON Jalan Dolog Halong Atas - Kota Ambon Email : info@iaknambon.ac.id	Kode : LPM-PSMOP-01
	PEDOMAN ISO 21001:2018	Tanggal : 5 -11-2022
		Revisi : 0
		Halaman : 59 dari 60

10.3 Peluang untuk perbaikan

IAKN Ambon menentukan dan memilih peluang untuk peningkatan dan menerapkan tindakan yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan peserta didik dan penerima manfaat lainnya dan meningkatkan kepuasan peserta didik, penerima manfaat lainnya, staf dan pihak berkepentingan yang relevan lainnya, termasuk penyedia eksternal.

Hal ini mencakup:

- a. meningkatkan produk dan layanan untuk memenuhi persyaratan serta untuk memenuhi kebutuhan dan harapan di masa depan;
- b. mengoreksi, mencegah atau mengurangi pengaruh yang tidak diinginkan;
- c. meningkatkan kinerja dan efektivitas SMOP.

Dokumen terkait:

- POS Kegiatan Inovatif