



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR**  
**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL**

Jl. Laut No 31 Kendal Jawa Tengah 51311, Telp (0294) 381343-384038, Fax (0294) 381834  
Email STIKES : [stikes\\_kendal@yahoo.com](mailto:stikes_kendal@yahoo.com), email LPM : [lpm@stikeskendal.ac.id](mailto:lpm@stikeskendal.ac.id)

Volume 1 Edisi 1

Halaman : 1 dari 70



**BUKU**  
**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)**  
**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)**

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN**  
**(STIKES KENDAL)**  
**TAHUN 2016**

*Dokumen ini merupakan dokumen terkendali yang tidak diperkenankan digandakan dalam bentuk apapun tanpa ijin dari Lembaga Penjaminan Mutu STIKES Kendal*

	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>		
	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>		
	Jl. Laut No 31 Kendal Jawa Tengah 51311, Telp (0294) 381343-384038, Fax (0294) 381834 Email STIKES : <a href="mailto:stikes_kendal@yahoo.com">stikes_kendal@yahoo.com</a> , email LPM : <a href="mailto:lpm@stikeskendal.ac.id">lpm@stikeskendal.ac.id</a>		
	Volume 1 Edisi 1	Halaman	: 2 dari 70

## CATATAN PERUBAHAN

No Revisi	Halaman	Bagian yang Dirubah	Disetujui Oleh	Tanggal

	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>		
	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>		
	Jl. Laut No 31 Kendal Jawa Tengah 51311, Telp (0294) 381343-384038, Fax (0294) 381834 Email STIKES : <a href="mailto:stikes_kendal@yahoo.com">stikes_kendal@yahoo.com</a> , email LPM : <a href="mailto:lpm@stikeskendal.ac.id">lpm@stikeskendal.ac.id</a>		
	Volume 1 Edisi 1	Halaman	: 3 dari 70

## DISTRIBUSI PEMEGANG *COPY* DOKUMEN

No	Pemegang Dokumen	Status Dokumen	No <i>Copy</i>
1.	LPM STIKES Kendal	Asli	
2.	Ketua STIKES Kendal	<i>Copy</i>	
3.	Pembantu Ketua I Bidang Akademik	<i>Copy</i>	
4.	Pembantu Ketua II Bidang Kepegawaian dan Keuangan	<i>Copy</i>	
5.	Pembantu Ketua III Bidang Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan	<i>Copy</i>	
6.	LPPM		
7.	Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan dan Ners	<i>Copy</i>	
8.	Ketua Program Studi Kesehatan Masyarakat	<i>Copy</i>	
9.	Ketua Program Studi D3 Farmasi	<i>Copy</i>	
10.	Ketua Program Studi S1 Farmasi	<i>Copy</i>	
11.	Ka. BAAK	<i>Copy</i>	
12.	Ka. BAUK	<i>Copy</i>	
13.	Ka. UPT Laboratorium	<i>Copy</i>	
14.	Ka. UPT Perpustakaan	<i>Copy</i>	
15.	Ka. UPT Kerjasama dan Pengembangan Organisasi	<i>Copy</i>	
16.	Ka. UPT Otoritas Kampus	<i>Copy</i>	
17.	Unit Kegiatan Mahasiswa	<i>Copy</i>	

	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>		
	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>		
	Jl. Laut No 31 Kendal Jawa Tengah 51311, Telp (0294) 381343-384038, Fax (0294) 381834 Email STIKES : <a href="mailto:stikes_kendal@yahoo.com">stikes_kendal@yahoo.com</a> , email LPM : <a href="mailto:lpm@stikeskendal.ac.id">lpm@stikeskendal.ac.id</a>		
	Volume 1 Edisi 1	Halaman	: 4 dari 70

## DAFTAR ISI

Cover .....	1
Catatan Perubahan .....	2
Distribusi Pemegang Copy .....	3
Daftar Isi .....	4
Visi Misi dan Tujuan STIKES Kendal .....	5
SOP .....	7

1	Penerapan SPMI	7
2	Pengelolaan Akreditasi Institusi	14
3	Audit Mutu	19
4	Survey Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan	33
5	Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik dan Non Akademik	38
6	Rapat Tinjauan Manajemen	43
7	Pengendalian Proses Tidak Sesuai	48
8	Tindakan Pencegahan dan Perbaikan	53
9	Pelaporan Penjaminan Mutu	61
10	Peningkatan Berkelanjutan	66

	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>		
	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>		
	Jl. Laut No 31 Kendal Jawa Tengah 51311, Telp (0294) 381343-384038, Fax (0294) 381834 Email STIKES : <a href="mailto:stikes_kendal@yahoo.com">stikes_kendal@yahoo.com</a> , email LPM : <a href="mailto:lpm@stikeskendal.ac.id">lpm@stikeskendal.ac.id</a>		
	Volume 1 Edisi 1	Halaman	: 5 dari 70

## VISI, MISI DAN TUJUAN SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL

### Visi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kendal

Menjadi pusat pendidikan tinggi di bidang kesehatan yang unggul dan rujukan serta mampu bersaing dalam rangka membangun masyarakat yang cerdas.

### Misi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kendal :

1. Menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran yang berkualitas dan yang relevan dengan kebutuhan masyarakat dan iptek dengan mengedepankan wawasan keilmuan di bidang kesehatan.
2. Menyelenggarakan penelitian yang menopang pengembangan pendidikan dan kemajuan iptek di bidang kesehatan.
3. Menyelenggarakan pengabdian kepada masyarakat di bidang kesehatan yang berorientasi pada kepentingan bangsa dan kesejahteraan masyarakat.
4. Menyelenggarakan kegiatan pendidikan dan atau pelatihan untuk mengembangkan kemampuan soft skill bagi peserta didik.
5. Menyelenggarakan manajemen sekolah tinggi yang sesuai dengan tuntutan zaman serta meningkatkan manajemen yang transparan dan berkualitas secara berkelanjutan.
6. Menyelenggarakan kerjasama secara berkelanjutan dengan lembaga pendidikan, lembaga penelitian, lembaga pelayanan kesehatan, lembaga pemerintah, dunia usaha dan masyarakat.

### Tujuan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kendal :

1. Tujuan Umum:  
 Tujuan program pendidikan pada STIKES KENDAL sebagai bagian dari pendidikan ilmu-ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni dalam arti luas, adalah menghasilkan ilmuwan yang berkualitas dan:
  - a. Membentuk manusia susila yang cakap beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, serta mempunyai kesadaran bertanggungjawab terhadap kesadaran masyarakat Indonesia khususnya dan dunia pada umumnya.
  - b. Mengembangkan dan memadukan ilmu pengetahuan.
  - c. Membangun, memelihara, mengembangkan hidup kemasyarakatan dan kebudayaan.
2. Tujuan Khusus:  
 Berdasarkan tujuan umum yang dikedepankan di atas, maka tujuan khusus program pendidikan, STIKES KENDAL adalah :
  - a. Bidang Pendidikan dan Pengajaran
    - 1) Meningkatkan angka efisiensi edukatif setiap program studi
    - 2) Meningkatkan kemampuan lulusan
    - 3) Menurunkan angka putus sekolah (drop out) pada setiap program studi
    - 4) Menurunkan lama masa studi program studi tiap program studi
    - 5) Meningkatkan kualitas seleksi calon mahasiswa
    - 6) Pengembangan kurikulum, disesuaikan dengan Kurnas (kurikulum inti) dan kurlok (kurikulum lokal)
    - 7) Pemantapan proses belajar mengajar dan sistem evaluasi
  - b. Bidang Penelitian

*Dokumen ini merupakan dokumen terkendali yang tidak diperkenankan digandakan dalam bentuk apapun tanpa ijin dari Lembaga Penjaminan Mutu STIKES Kendal*

	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>		
	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>		
	Jl. Laut No 31 Kendal Jawa Tengah 51311, Telp (0294) 381343-384038, Fax (0294) 381834 Email STIKES : <a href="mailto:stikes_kendal@yahoo.com">stikes_kendal@yahoo.com</a> , email LPM : <a href="mailto:lpm@stikeskendal.ac.id">lpm@stikeskendal.ac.id</a>		
	Volume 1 Edisi 1	Halaman	: 6 dari 70

- 1) Meningkatkan kualitas dan kuantitas penelitian
  - 2) Meningkatkan kualitas tenaga edukatif
  - 3) Meningkatkan jangkauan/lingkup edukatif
  - 4) Penyempurnaan kelembagaan sesuai ketentuan yang berlaku
  - 5) Pengembangan asistensi penelitian
  - 6) Peningkatan manfaat penelitian
- c. Bidang Pengabdian kepada Masyarakat
- 1) Jumlah proyek pengabdian masyarakat yang makin meningkat dengan melibatkan semakin banyak mahasiswa dan dosen
  - 2) Jangkauan dan layanan masyarakat yang makin luas
  - 3) Mutu pengabdian masyarakat yang makin baik
  - 4) Penyempurnaan kelembagaan sesuai ketentuan yang ada
  - 5) Jumlah pengabdian masyarakat yang heterogen
  - 6) Peningkatan koordinasi program studi
  - 7) Efisiensi pelaksanaan Kuliah Kerja Nyata/Kuliah Kerja Praktik
  - 8) Pemantapan pelayanan pengabdian kepada masyarakat
- d. Bidang Kemahasiswaan dan Alumni
- 1) Pembinaan kegiatan kemahasiswaan meliputi peningkatan profesional mahasiswa, penyaluran minat dan bakat mahasiswa.
  - 2) Pembinaan kesejahteraan mahasiswa, meliputi peningkatan pelayanan kebutuhan dasar mahasiswa, pelayanan pengembangan pribadi mahasiswa.
  - 3) Pembinaan hubungan dengan alumni, meliputi peningkatan pelayanan dan kerja sama dengan alumni, peningkatan hubungan timbal balik, dan peningkatan peran serta alumni terhadap lembaga.
- e. Bidang Kerjasama
- 1) Meningkatkan kerjasama dengan lembaga - lembaga, instansi - instansi, yang terkait untuk memperluas cakrawala lembaga.

	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>		
	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>		
	Jl. Laut No 31 Kendal Jawa Tengah 51311, Telp (0294) 381343-384038, Fax (0294) 381834 Email STIKES : <a href="mailto:stikes_kendal@yahoo.com">stikes_kendal@yahoo.com</a> , email LPM : <a href="mailto:lpm@stikeskendal.ac.id">lpm@stikeskendal.ac.id</a>		
	Volume 1 Edisi 1	Halaman	: 7 dari 70



## STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENERAPAN SPMI

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN  
(STIKES KENDAL)  
TAHUN 2016**

*Dokumen ini merupakan dokumen terkendali yang tidak diperkenankan digandakan dalam bentuk apapun tanpa ijin dari Lembaga Penjaminan Mutu STIKES Kendal*

	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>		
	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>		
	Jl. Laut No 31 Kendal Jawa Tengah 51311, Telp (0294) 381343-384038, Fax (0294) 381834 Email STIKES : <a href="mailto:stikes_kendal@yahoo.com">stikes_kendal@yahoo.com</a> , email LPM : <a href="mailto:lpm@stikeskendal.ac.id">lpm@stikeskendal.ac.id</a>		
	Volume 1 Edisi 1	Halaman	: 8 dari 70

## CATATAN PERUBAHAN

No Revisi	Halaman	Bagian yang Dirubah	Disetujui Oleh	Tanggal



	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>		
	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>		
	Jl. Laut No 31 Kendal Jawa Tengah 51311, Telp (0294) 381343-384038, Fax (0294) 381834 Email STIKES : <a href="mailto:stikes_kendal@yahoo.com">stikes_kendal@yahoo.com</a> , email LPM : <a href="mailto:lpm@stikeskendal.ac.id">lpm@stikeskendal.ac.id</a>		
	Volume 1 Edisi 1	Halaman	: 9 dari 70

 <p style="text-align: center;"><b>LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)</b></p>	<b>YAYASAN NGESTI WIDHI HUSADA SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>			
	<b>LEMBAGA PENJAMIN MUTU</b>			
	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>	<b>Nomor Dokumen</b>	:	<b>SKEN-SOP-B/01</b>
		<b>Halaman</b>	:	<b>7</b>
		<b>Tanggal Terbit</b>	:	<b>5 September 2016</b>
		<b>Tanggal Revisi</b>	:	<b>-</b>
<b>Disusun oleh</b>		:	<b>Sekretaris LPM,</b>  <b>Ns. Triana Arisdiani,</b> <b>S.Kep., M.Kep., Sp.</b> <b>Kep MB</b>	
<b>PENERAPAN SPMI</b>	<b>Diperiksa oleh</b>	:	<b>Ketua LPM</b>  <b>Ns. Dwi Haryanti,</b> <b>S.Kep., MAN</b>	
	<b>Disahkan oleh</b>	:	<b>Ketua STIKES Kendal,</b>  <b>Kawi, SKM., M.H.Kes</b>	

1. **TUJUAN**  
 PROSEDUR ini dibuat untuk menetapkan aturan dan panduan bagi STIKES Kendal dalam melaksanakan Sistem Penjaminan Mutu.
2. **LINGKUP**  
 PROSEDUR ini berlaku di lingkungan STIKES Kendal dalam hal penetapan Penanggung Jawab Pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu, Pembentukan Lembaga Penjaminan, Penyusunan Dokumen sampai dengan monitoring pelaksanaan dan pembuatan laporan
3. **REFERENSI**
  - 3.1 Undang-undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
  - 3.2 Undang-undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi
  - 3.3 Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan
  - 3.4 Peraturan Pemerintah No. 66 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
  - 3.5 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi

*Dokumen ini merupakan dokumen terkendali yang tidak diperkenankan digandakan dalam bentuk apapun tanpa ijin dari Lembaga Penjaminan Mutu STIKES Kendal*

	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>		
	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>		
	Jl. Laut No 31 Kendal Jawa Tengah 51311, Telp (0294) 381343-384038, Fax (0294) 381834 Email STIKES : <a href="mailto:stikes_kendal@yahoo.com">stikes_kendal@yahoo.com</a> , email LPM : <a href="mailto:lpm@stikeskendal.ac.id">lpm@stikeskendal.ac.id</a>		
	Volume 1 Edisi 1	Halaman	: 10 dari 70

- 3.6 Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi No. 44 Tahun 2015 tentang standar Nasional Pendidikan Tinggi
- 3.7 STATUTA STIKES Kendal
- 3.8 Pedoman Akademik

#### 4. DEFINISI

- 4.1.1 Sistem Penjaminan Mutu didefinisikan sebagai sistem penjaminan untuk mengarahkan dan mengendalikan organisasi dalam hal mutu.
- 4.1.2 Kebijakan Mutu didefinisikan sebagai maksud dan arahan secara menyeluruh sebuah organisasi yang terkait dengan mutu yang dinyatakan secara formal oleh Top Manajemen (Pimpinan Puncak)
- 4.1.3 Sasaran Mutu didefinisikan sebagai sesuatu yang ingin dicapai, atau dituju berkaitan dengan mutu.
- 4.1.4 Kepuasan Pelanggan didefinisikan sebagai persepsi pelanggan tentang derajat telah dipenuhinya persyaratan pelanggan.
- 4.1.5 Perencanaan Mutu didefinisikan sebagai bagian dari manajemen mutu yang difokuskan ke penetapan sasaran mutu dan merincikan proses operasional dan sumber daya terkait yang diperlukan untuk memenuhi sasaran mutu.
- 4.1.6 Perbaikan berkesinambungan didefinisikan sebagai kegiatan yang terus menerus dilakukan untuk meningkatkan kemampuan memenuhi persyaratan.
- 4.1.7 Kesesuaian (*conformity*) didefinisikan sebagai dipenuhinya persyaratan
- 4.1.8 Ketidak sesuaian didefinisikan sebagai tidak dipenuhinya suatu persyaratan.
- 4.1.9 Tindakan Pencegahan didefinisikan sebagai tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian yang potensial atau situasi potensial lain yang tidak dikehendaki.
- 4.1.10 Tindakan Korektif didefinisikan sebagai tindakan menghilangkan penyebab ketidaksesuaian yang ditemukan atau situasi yang tidak dikehendaki.
- 4.1.11 Koreksi didefinisikan sebagai tindakan menghilangkan ketidaksesuaian.
- 4.1.12 Pedoman Mutu didefinisikan sebagai dokumen yang merincikan sistem manajemen mutu suatu organisasi.
- 4.1.13 PROSEDUR didefinisikan sebagai cara tertentu untuk melaksanakan suatu kegiatan atau proses.

#### 5. SARANA DAN PRASARANA


-

#### 6. PROSEDUR

- 6.1 Ketua STIKES Kendal menunjuk dan mengeluarkan SK pengangkatan untuk (a) Ketua Lembaga Penjamin Mutu (LPM), Sekretaris, dan Anggota.
- 6.2 Lembaga Penjamin Mutu (LPM) merumuskan Standar sesuai dengan SNPT
- 6.3 LPM bersama tim menyusun: Kebijakan SPMI, Manual SPMI, Standar SPMI, SOP, Formulir, dan Instruksi Kerja dan dokumen-dokumen pendukung Sistem Penjaminan Mutu. Penyusunan dilakukan dengan mengacu pada SNPT.

	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>		
	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>		
	Jl. Laut No 31 Kendal Jawa Tengah 51311, Telp (0294) 381343-384038, Fax (0294) 381834 Email STIKES : <a href="mailto:stikes_kendal@yahoo.com">stikes_kendal@yahoo.com</a> , email LPM : <a href="mailto:lpm@stikeskendal.ac.id">lpm@stikeskendal.ac.id</a>		
	Volume 1 Edisi 1	Halaman	: 11 dari 70

- 6.4 Ketua STIKES Kendal mengesahkan Kebijakan SPMI, Manual SPMI, Standar SPMI, SOP, Formulir, dan Instruksi Kerja dan dokumen-dokumen pendukung lain.
- 6.5 Ketua STIKES Kendal menetapkan SK pengangkatan tim pelaksana SPMI tingkat Program Studi GKM (Gugus Kendali Mutu).
- 6.6 Team pelaksana menyusun Kompetensi Lulusan, Spesifikasi Program Studi, PROSEDUR Mutu dan Instruksi Kerja tingkat Program Studi
- 6.7 GKM (Gugus Kendali Mutu) melakukan pemantauan pelaksanaan SPMI di Program Studi..
- 6.8 Ketua LPM menugaskan Auditor melakukan Audit Mutu Internal (AMI) tahunan.
- 6.9 Hasil audit dilaporkan oleh Ketua Tim Audit kepada Ketua LPMI, berkaitan dengan hasil temuan dan rencana perbaikan.
- 6.10 Hasil AMI di bawa ke Rapat Tinjauan Manajemen.
- 6.11 Pimpinan unit melakukan tindak lanjut meningkatkan mutu.
- 6.12 LPM melakukan penyempurnaan SPMI di lingkungan Institusi. .

	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>		
	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>		
	Jl. Laut No 31 Kendal Jawa Tengah 51311, Telp (0294) 381343-384038, Fax (0294) 381834 Email STIKES : <a href="mailto:stikes_kendal@yahoo.com">stikes_kendal@yahoo.com</a> , email LPM : <a href="mailto:lpm@stikeskendal.ac.id">lpm@stikeskendal.ac.id</a>		
	Volume 1 Edisi 1	Halaman	: 12 dari 70

7. ALUR

PROSEDUR KEGIATAN	PENANGGUNG JAWAB	DOKUMEN YANG DIPERLUKAN
<div style="background-color: #00FF00; padding: 5px; text-align: center;">           Penunjukan Ketua, Sekretaris, dan Anggota LPM         </div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div> <div style="background-color: #00FF00; padding: 5px; text-align: center;">           Perumusan Standar sesuai SNPT         </div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div> <div style="background-color: #00FF00; padding: 5px; text-align: center;">           Penyusunan Kebijakan SPMI, Manual SPMI, Standar SPMI, SOP, Formulir, dan Instruksi Kerja         </div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div> <div style="background-color: #00FF00; padding: 5px; text-align: center;">           Pengesahan Standar         </div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div> <div style="background-color: #00FF00; padding: 5px; text-align: center;">           Hasil Temuan dan Rencana Perbaikan AMI         </div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div> <div style="background-color: #00FF00; padding: 5px; text-align: center;">           Tinjauan Manajemen         </div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div> <div style="background-color: #00FF00; padding: 5px; text-align: center;">           Peningkatan Mutu         </div>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketua</li> <li>2. Ketua LPM</li> <li>3. Kaprodi</li> <li>4. Kepala Bagian</li> <li>5. Dosen</li> <li>6. Tenaga Kependidikan</li> <li>7. Semua Sivitas Akademika</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SK tentang pembentukan LPM</li> </ol>

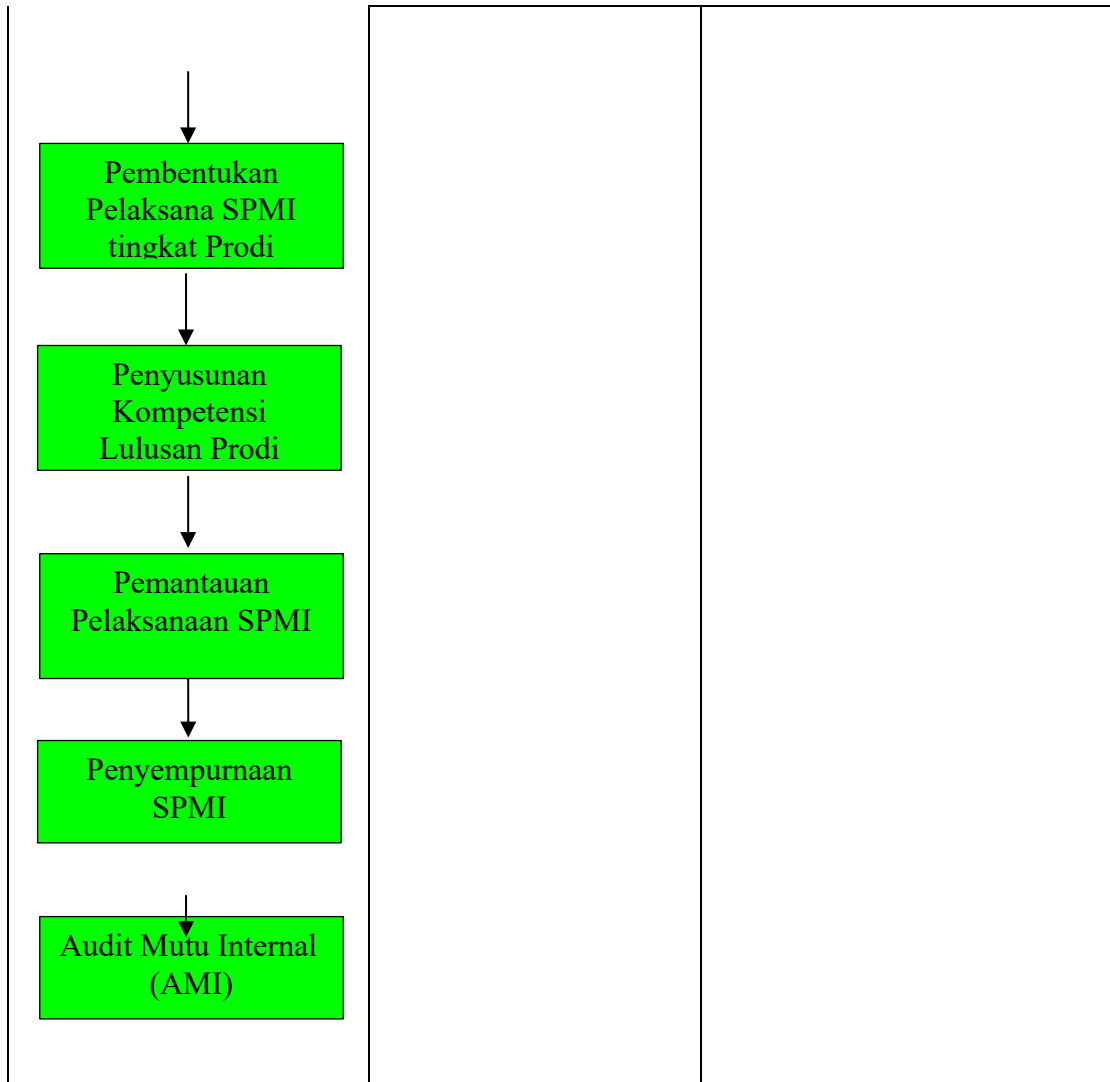


**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR**  
**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL**

Jl. Laut No 31 Kendal Jawa Tengah 51311, Telp (0294) 381343-384038, Fax (0294) 381834  
Email STIKES : [stikes\\_kendal@yahoo.com](mailto:stikes_kendal@yahoo.com), email LPM : [lpm@stikeskendal.ac.id](mailto:lpm@stikeskendal.ac.id)

Volume 1 Edisi 1

Halaman : 13 dari 70



	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>		
	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>		
	Jl. Laut No 31 Kendal Jawa Tengah 51311, Telp (0294) 381343-384038, Fax (0294) 381834 Email STIKES : <a href="mailto:stikes_kendal@yahoo.com">stikes_kendal@yahoo.com</a> , email LPM : <a href="mailto:lpm@stikeskendal.ac.id">lpm@stikeskendal.ac.id</a>		
	Volume 1 Edisi 1	Halaman	: 14 dari 70



## STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENGELOLAAN AKREDITASI INSTITUSI

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN  
(STIKES KENDAL)  
TAHUN 2016**

*Dokumen ini merupakan dokumen terkendali yang tidak diperkenankan digandakan dalam bentuk apapun tanpa ijin dari Lembaga Penjaminan Mutu STIKES Kendal*

	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>		
	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>		
	Jl. Laut No 31 Kendal Jawa Tengah 51311, Telp (0294) 381343-384038, Fax (0294) 381834 Email STIKES : <a href="mailto:stikes_kendal@yahoo.com">stikes_kendal@yahoo.com</a> , email LPM : <a href="mailto:lpm@stikeskendal.ac.id">lpm@stikeskendal.ac.id</a>		
	Volume 1 Edisi 1	Halaman	: 15 dari 70

## CATATAN PERUBAHAN

No Revisi	Halaman	Bagian yang Dirubah	Disetujui Oleh	Tanggal

	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>		
	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>		
	Jl. Laut No 31 Kendal Jawa Tengah 51311, Telp (0294) 381343-384038, Fax (0294) 381834 Email STIKES : <a href="mailto:stikes_kendal@yahoo.com">stikes_kendal@yahoo.com</a> , email LPM : <a href="mailto:lpm@stikeskendal.ac.id">lpm@stikeskendal.ac.id</a>		
	Volume 1 Edisi 1	Halaman	: 16 dari 70

 <p style="text-align: center;"><b>LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)</b></p>	<b>YAYASAN NGESTI WIDHI HUSADA SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>			
	<b>LEMBAGA PENJAMIN MUTU</b>			
	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>	<b>Nomor Dokumen</b>	:	<b>SKEN-SOP-B/02</b>
		<b>Halaman</b>	:	<b>6</b>
		<b>Tanggal Terbit</b>	:	<b>5 September 2016</b>
		<b>Tanggal Revisi</b>	:	<b>-</b>
<b>Disusun oleh</b>		:	<b>Sekretaris LPM,</b>  <b>Ns. Triana Arisdiani,</b> <b>S.Kep., M.Kep., Sp.</b> <b>Kep MB</b>	
<b>PENGELOLAAN AKREDITASI INSTITUSI</b>	<b>Diperiksa oleh</b>	:	<b>Ketua LPM</b>  <b>Ns. Dwi Haryanti,</b> <b>S.Kep., MAN</b>	
	<b>Disahkan oleh</b>	:	<b>Ketua STIKes Kendal,</b>  <b>Kawi, SKM., M.H.Kes</b>	

1. **TUJUAN**  
 PROSEDUR Mutu ini bertujuan untuk:
  - 1.1. Memberikan acuan dalam PROSEDUR teknis akreditasi pada STIKES Kendal
  - 1.2. Memberikan pedoman bahwa pengurusan akreditasi dapat diketahui oleh pihak yang berkepentingan.
  - 1.3. Memberikan panduan bahwa pengisian borang akreditasi sesuai dengan standar BAN-PT.
  
2. **LINGKUP**  
 PROSEDUR Mutu ini meliputi:
  - 2.1 PROSEDUR teknis pengajuan akreditasi pada STIKES Kendal
  - 2.2 Unit/fungsi yang terlibat dalam akreditasi STIKES Kendal
  - 2.3 Tata cara dan standar yang diperlukan dalam akreditasi STIKES Kendal
  
3. **REFERENSI**
  - 3.1 Undang-undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
  - 3.2 Undang-undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi
  - 3.3 Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan

*Dokumen ini merupakan dokumen terkendali yang tidak diperkenankan digandakan dalam bentuk apapun tanpa ijin dari Lembaga Penjaminan Mutu STIKES Kendal*



	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>		
	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>		
	Jl. Laut No 31 Kendal Jawa Tengah 51311, Telp (0294) 381343-384038, Fax (0294) 381834 Email STIKES : <a href="mailto:stikes_kendal@yahoo.com">stikes_kendal@yahoo.com</a> , email LPM : <a href="mailto:lpm@stikeskendal.ac.id">lpm@stikeskendal.ac.id</a>		
	Volume 1 Edisi 1	Halaman	: 17 dari 70

- 3.4 Peraturan Pemerintah No. 66 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
- 3.5 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
- 3.6 Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi No. 44 Tahun 2015 tentang standar Nasional Pendidikan Tinggi
- 3.7 Standar Akreditasi BAN-PT

#### 4. DEFINISI

- 4.1 Akreditasi adalah pengakuan atas suatu lembaga pendidikan yang menjamin standar minimal.
- 4.2 Program studi merupakan unit pelaksana akademik pada Institusi STIKES Kendal yang menyelenggarakan pendidikan akademik dan/atau profesi dalam sebagian atau satu cabang ilmu kesehatan.
- 4.3 Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) bertugas melakukan penilaian terhadap perguruan tinggi secara berkala yang meliputi kurikulum, mutu dan jumlah tenaga kependidikan, keadaan mahasiswa, pelaksanaan pendidikan, sarana dan prasarana, tatalaksana administrasi akademik, kepegawaian, keuangan dan kerumah-tangga.
- 4.4 Borang akreditasi merupakan seperangkat rambu-rambu kriteria penilaian dan unsur-unsur yang dinilai, untuk menjangkau dan menelusuri data dan/atau informasi mengenai Norma pendidikan tinggi, dan substansi akademik dan administratif perguruan tinggi
- 4.5 Evaluasi dilakukan dalam rangka pengendalian mutu pendidikan secara nasional sebagai bentuk akuntabilitas penyelenggara pendidikan kepada pihak yang berkepentingan. Evaluasi dilakukan terhadap peserta didik, lembaga, dan program pendidikan pada prosedur formal dan nonformal untuk semua jenjang, satuan, dan jenis pendidikan.

#### 5. SARANA DAN PRASARANA

—

#### 6. PROSEDUR

- 6.1 Ketua STIKES Kendal membuat SK Tim Penyusunan Akreditasi Institusi
- 6.2 Tim mengumpulkan data yang diperlukan untuk dokumen Akreditasi
- 6.3 Tim menyusun dan mengisi borang
- 6.4 Tim mereview borang yang telah diisi
- 6.5 Mengirimkan naskah Borang ke BAN-PT
- 6.6 Assesor melakukan visitasi sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.
- 6.7 Penilaian oleh Assesor



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR**  
**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL**

Jl. Laut No 31 Kendal Jawa Tengah 51311, Telp (0294) 381343-384038, Fax (0294) 381834  
Email STIKES : [stikes\\_kendal@yahoo.com](mailto:stikes_kendal@yahoo.com), email LPM : [lpm@stikeskendal.ac.id](mailto:lpm@stikeskendal.ac.id)

Volume 1 Edisi 1

Halaman : 18 dari 70

7. ALUR

PROSEDUR KEGIATAN	PENANGGUNG JAWAB	DOKUMEN YANG DIPERLUKAN
<pre> graph TD     A[Pembuatan SK Tim Penyusunan Akreditasi] --&gt; B[Pengumpulan Dokumen]     B --&gt; C[Pengisian Borang]     C --&gt; D[Review Borang]     D --&gt; E[Pengiriman Naskah Borang]     E --&gt; F[Visitasi Oleh Asesor]     F --&gt; G[Penilaian]           </pre>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketua</li> <li>2. Ketua LPM</li> <li>3. Tim Penyusun Borang</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Visi ,Misi, Tujuan, dan Sasaran, serta strategi pencapaian</li> <li>2. Dokumen Tata Pamong, Kepemimpinan, Pengelolaan, dan Sistem Penjaminan Mutu</li> <li>3. Dokumen mahasiswa dan lulusan</li> <li>4. Dokumen sumber daya manusia</li> <li>5. Dokumen kurikulum, pembelajaran, dan suasana akademik</li> <li>6. Dokumen pembiayaan, sarana dan prasarana, serta sistem informasi</li> <li>7. Dokumen penelitian, pengabdian masyarakat, dan kerjasama.</li> </ol>

	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>		
	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>		
	Jl. Laut No 31 Kendal Jawa Tengah 51311, Telp (0294) 381343-384038, Fax (0294) 381834 Email STIKES : <a href="mailto:stikes_kendal@yahoo.com">stikes_kendal@yahoo.com</a> , email LPM : <a href="mailto:lpm@stikeskendal.ac.id">lpm@stikeskendal.ac.id</a>		
	Volume 1 Edisi 1	Halaman	: 19 dari 70



## STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) AUDIT MUTU INTERNAL

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN  
(STIKES KENDAL)  
TAHUN 2016**

*Dokumen ini merupakan dokumen terkendali yang tidak diperkenankan digandakan dalam bentuk apapun tanpa ijin dari Lembaga Penjaminan Mutu STIKES Kendal*

	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>		
	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>		
	Jl. Laut No 31 Kendal Jawa Tengah 51311, Telp (0294) 381343-384038, Fax (0294) 381834 Email STIKES : <a href="mailto:stikes_kendal@yahoo.com">stikes_kendal@yahoo.com</a> , email LPM : <a href="mailto:lpm@stikeskendal.ac.id">lpm@stikeskendal.ac.id</a>		
	Volume 1 Edisi 1	Halaman	: 20 dari 70

## CATATAN PERUBAHAN

No Revisi	Halaman	Bagian yang Dirubah	Disetujui Oleh	Tanggal

	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>		
	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>		
	Jl. Laut No 31 Kendal Jawa Tengah 51311, Telp (0294) 381343-384038, Fax (0294) 381834 Email STIKES : <a href="mailto:stikes_kendal@yahoo.com">stikes_kendal@yahoo.com</a> , email LPM : <a href="mailto:lpm@stikeskendal.ac.id">lpm@stikeskendal.ac.id</a>		
	Volume 1 Edisi 1	Halaman	: 21 dari 70

 <p style="text-align: center;"><b>LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)</b></p>	<b>YAYASAN NGESTI WIDHI HUSADA SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>			
	<b>LEMBAGA PENJAMIN MUTU</b>			
	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>	<b>Nomor Dokumen</b>	:	<b>SKEN-SOP-B/03</b>
		<b>Halaman</b>	:	<b>14</b>
		<b>Tanggal Terbit</b>	:	<b>5 September 2016</b>
		<b>Tanggal Revisi</b>	:	<b>-</b>
		<b>Disusun oleh</b>	:	<b>Sekretaris LPM,</b>  <b>Ns. Triana Arisdiani,</b> <b>S.Kep., M.Kep., Sp.</b> <b>Kep MB</b>
<b>AUDIT MUTU INTERNAL</b>	<b>Diperiksa oleh</b>	:	<b>Ketua LPM</b>  <b>Ns. Dwi Haryanti,</b> <b>S.Kep., MAN</b>	
	<b>Disahkan oleh</b>	:	<b>Ketua STIKES Kendal,</b>  <b>Kawi, SKM., M.H.Kes</b>	

## 1. TUJUAN

1.1 PROSEDUR ini dibuat untuk mengatur tata cara pelaksanaan Audit Mutu Internal dalam upaya memverifikasi bahwa kegiatan Sistem Penjaminan Mutu Internal sesuai dengan aturan yang dibakukan dan menentukan keefektifan Sistem Manajemen Mutu. Antara lain:

- 1.1.1 Memeriksa kesesuaian atau ketidaksesuaian unsur-unsur sistem mutu dengan standar yang telah ditentukan.
- 1.1.2 Memeriksa keefektifan pencapaian tujuan mutu yang telah ditentukan.
- 1.1.3 Menemukan akar penyebab dari suatu ketidaksesuaian yang ada.
- 1.1.4 Memfasilitasi teraudit dalam penetapan langkah-langkah peningkatan mutu.
- 1.1.5 Memfasilitasi teraudit memperbaiki mutu.
- 1.1.6 Memenuhi syarat-syarat peraturan/perundangan

1.2 Sedangkan Tujuan AMI bagi Program Studi adalah :

- 1.2.1 Untuk memastikan konsistensi penjabaran kurikulum dan silabus dengan spesifikasi program studi, tujuan pendidikan, dan kompetensi lulusan.
- 1.2.2 Untuk memastikan konsistensi perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi proses pembelajaran terhadap pencapaian kurikulum dan silabus.

	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>		
	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>		
	Jl. Laut No 31 Kendal Jawa Tengah 51311, Telp (0294) 381343-384038, Fax (0294) 381834 Email STIKES : <a href="mailto:stikes_kendal@yahoo.com">stikes_kendal@yahoo.com</a> , email LPM : <a href="mailto:lpm@stikeskendal.ac.id">lpm@stikeskendal.ac.id</a>		
	Volume 1 Edisi 1	Halaman	: 22 dari 70

- 1.2.3 Untuk memastikan kepatuhan perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi proses pembelajaran terhadap manual PROSEDUR dan instruksi kerja program studi.
- 1.2.4 Untuk memastikan kecukupan penyediaan sarana prasarana dan sumberdaya pembelajaran.

## 2. LINGKUP

- 2.1 Ruang Lingkup PROSEDUR ini mengatur pelaksanaan Audit Mutu Akademik Internal dari perencanaan audit, pemilihan auditor, pelaksanaan audit sampai dengan pelaporan hasil audit.
- 2.2 Ruang lingkup Audit Mutu Internal dalam satu siklus sistem penjaminan mutu dimulai dengan memfokuskan pada kelengkapan dokumen standar mutu yang meliputi dokumen akademik dan dokumen mutu, kemudian dikembangkan kepada kepatuhan dan ketertiban pelaksanaannya, meliputi butir-butir sebagai berikut: Spesifikasi program studi, tujuan pendidikan, dan kompetensi lulusan.
  - 2.2.1 Kurikulum, peta kurikulum, dan silabus.
  - 2.2.2 Perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi proses.
  - 2.2.3 Sarana prasarana, dan sumber daya pembelajaran.
  - 2.2.4 Indikator keberhasilan proses pembelajaran.
  - 2.2.5 Upaya perbaikan mutu berkelanjutan.

## 3. REFERENSI

- 3.1 Undang-undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
- 3.2 Undang-undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi
- 3.3 Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan
- 3.4 Peraturan Pemerintah No. 66 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
- 3.5 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
- 3.6 Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi No. 44 Tahun 2015 tentang standar Nasional Pendidikan Tinggi
- 3.7 Kebijakan SPMI
- 3.8 Manual SPMI
- 3.9 Standar SPMI
- 3.10 Peraturan Akademik STIKES Kendal
- 3.11 Panduan Akademik STIKES Kendal

## 4. DEFINISI

- 4.1 Audit Mutu adalah suatu pemeriksaan yang sistematis dan independent untuk menentukan apakah kegiatan menjaga mutu serta hasilnya telah dilaksanakan secara efektif sesuai dengan rencana yang ditetapkan untuk mencapai tujuan.
- 4.2 Audit Produk/Pelayanan adalah audit berdasarkan karakteristik.
- 4.3 Audit Mutu Proses adalah audit berdasarkan atas indicator kinerja kunci.
- 4.4 Audit Mutu Sistem adalah audit berdasarkan pada elemen-elemen dari Sistem.

*Dokumen ini merupakan dokumen terkendali yang tidak diperkenankan digandakan dalam bentuk apapun tanpa ijin dari Lembaga Penjaminan Mutu STIKES Kendal*

	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>		
	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>		
	Jl. Laut No 31 Kendal Jawa Tengah 51311, Telp (0294) 381343-384038, Fax (0294) 381834 Email STIKES : <a href="mailto:stikes_kendal@yahoo.com">stikes_kendal@yahoo.com</a> , email LPM : <a href="mailto:lpm@stikeskendal.ac.id">lpm@stikeskendal.ac.id</a>		
	Volume 1 Edisi 1	Halaman	: 23 dari 70

- 4.5 Auditor adalah orang yang bertugas untuk memverifikasi bahwa kegiatan sistem mutu sesuai dengan aturan yang dibakukan.
- 4.6 Auditee adalah orang/bagian yang sedang diaudit dan bertanggung jawab terhadap area yang diaudit untuk memastikan bahwa sistem mutu berjalan sesuai dengan aturan yang dibakukan
- 4.7 Bukti audit adalah rekaman/arsip pernyataan fakta atau informasi lain yang relevan dengan kriteria audit dan dapat diverifikasi.
  - 4.7.1 Temuan audit adalah hasil penilaian bukti audit yang terkumpulkan terhadap kriteria audit.
  - 4.7.2 Tindakan koreksi adalah segala tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian yang ditemukan.
  - 4.7.3 *Verifikasi* adalah penegasan, melalui penyediaan bukti obyektif bahwa persyaratan yang ditentukan telah dipenuhi.
  - 4.7.4 Bukti obyektif (*Objective Evidence*) adalah segala informasi kualitatif atau kuantitatif, catatan atau pernyataan yang mendukung / membuktikan adanya atau kebenaran sesuatu.

## 5. SARANA DAN PRASARANA

-

## 6. PENANGGUNG JAWAB

- 6.1 *Lead Auditor* bertanggung jawab dalam :
  - 6.1.1 Menjamin kelancaran seluruh tahapan audit
  - 6.1.2 Bersama Penjaminan Mutu memilih & menentukan tim Audit Mutu Internal
  - 6.1.3 Menyiapkan rencana audit
  - 6.1.4 Membuat laporan pelaksanaan Audit Mutu Internal
- 6.2 *Auditor* bertanggung jawab dalam :
  - 6.2.1 Membuat audit check list
  - 6.2.2 Mengkomunikasikan & menjelaskan persyaratan audit kepada auditee
  - 6.2.3 Mendokumentasikan temuan audit
  - 6.2.4 Melaporkan hasil audit kepada Lead Auditor
- 6.3 *Auditee* bertanggung jawab dalam :
  - 6.3.1 Menyiapkan personel terkait untuk memberikan informasi mengenai lingkup yang diaudit
  - 6.3.2 Menunjuk personil yang bertanggung jawab mendampingi Auditor selama pelaksanaan audit
  - 6.3.3 Menyediakan sumber daya dan data pendukung yang diperlukan oleh Auditor agar audit dapat berjalan efektif dan efisien
  - 6.3.4 Menyediakan fasilitas dan bahan bukti yang diminta Auditor.

## 7. KETENTUAN UMUM

- 7.1 Audit Mutu Internal diselenggarakan 1 kali untuk tiap semester
- 7.2 Dasar pelaksanaan Audit Mutu Akademik Internal ditentukan berdasarkan pertimbangan – pertimbangan sebagai berikut :

	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>		
	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>		
	Jl. Laut No 31 Kendal Jawa Tengah 51311, Telp (0294) 381343-384038, Fax (0294) 381834 Email STIKES : <a href="mailto:stikes_kendal@yahoo.com">stikes_kendal@yahoo.com</a> , email LPM : <a href="mailto:lpm@stikeskendal.ac.id">lpm@stikeskendal.ac.id</a>		
	Volume 1 Edisi 1	Halaman	: 24 dari 70

- 7.2.1 Tingginya atau kecenderungan meningkatnya ketidaksesuaian atas laporan Monitoring dan Evaluasi.
- 7.2.2 Perubahan yang signifikan dalam manajemen, organisasi, kebijakan, atau teknik yang dapat mempengaruhi sasaran mutu
- 7.2.3 Hasil pelaksanaan Audit Mutu Akademik Internal sebelumnya.
- 7.3 Pemilihan Auditor dan pelaksana audit harus memperhatikan obyektivitas dan independensi (tidak menjadi bagian dari unit kerja yang diaudit).
- 7.4 Kriteria temuan Audit Mutu Akademik Internal terdiri dari :
  - 7.4.1 Ketidakesuaian, yaitu tidak terpenuhinya PROSEDUR atau peraturan lain yang telah ditetapkan.
  - 7.4.2 Remarks (Saran perbaikan) yaitu saran yang diberikan Auditor kepada Auditee untuk memperbaiki proses, sarana, maupun sumber daya manusia, yang bertujuan untuk peningkatan kinerja.
- 7.5 Karakteristik, Tanggungjawab, Independensi dan Kriteria Internal Auditor Mutu
  - 7.5.1 Karakteristik Auditor
    - 7.5.1.1 Tidak dibenarkan mengaudit pekerjaan yang pernah atau sedang menjadi tanggung jawabnya.
    - 7.5.1.2 Tidak bias terhadap teraudit.
    - 7.5.1.3 Memiliki pengetahuan atas topik-topik yang ditugaskan dan bila diperlukan dapat melibatkan pakar atau pengamat yang dapat diterima oleh klien, teraudit dan ketua tim audit.
    - 7.5.1.4 Mempunyai pengalaman mengenal lokasi audit.
  - 7.5.2 Tanggungjawab Ketua Tim Audit
    - 7.5.2.1 Membuka dan menutup rapat.
    - 7.5.2.2 Memilih anggota tim audit.
    - 7.5.2.3 Menyiapkan jadwal dan program audit.
    - 7.5.2.4 Memimpin audit.
    - 7.5.2.5 Membuat keputusan akhir atas temuan audit.
    - 7.5.2.6 Menyerahkan laporan audit.
    - 7.5.2.7 Memantau tindaklanjut Permintaan Tindakan Koreksi (PTK).
  - 7.5.3 Tanggungjawab Auditor
    - 7.5.3.1 Mengaudit secara objektif sesuai dengan lingkup audit.
    - 7.5.3.2 Mengumpulkan dan menganalisis bukti.
    - 7.5.3.3 Menjawab pertanyaan teraudit.
    - 7.5.3.4 Melaksanakan tugas sesuai kode etik.
- 7.6 Independensi Auditor  
Auditor bebas dari bias dan hal-hal yang dapat mempengaruhi obyektivitas. Semua orang dan organisasi yang terlibat dalam pengauditan harus menghormati dan mendukung independensi dan integritas auditor.
- 7.7 Kriteria Kualifikasi Auditor Mutu Akademik Internal
  - 7.7.1 Pendidikan minimum, auditor minimal berpendidikan Sarjana atau ditentukan oleh Ketua Lembaga Penjaminan Mutu Internal
  - 7.7.2 Pelatihan, auditor telah mengikuti pelatihan/kursus Auditor Bersertifikat yang diselenggarakan/diakui oleh Perguruan Tinggi.



	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>		
	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>		
	Jl. Laut No 31 Kendal Jawa Tengah 51311, Telp (0294) 381343-384038, Fax (0294) 381834 Email STIKES : <a href="mailto:stikes_kendal@yahoo.com">stikes_kendal@yahoo.com</a> , email LPM : <a href="mailto:lpm@stikeskendal.ac.id">lpm@stikeskendal.ac.id</a>		
	Volume 1 Edisi 1	Halaman	: 25 dari 70

- 7.7.3 Atribut personal, Auditor berpikiran terbuka, memiliki kemampuan untuk mengambil keputusan, memiliki ketrampilan analitis dan keteguhan hati, memiliki kemampuan untuk memahami pelaksanaan audit yang kompleks, dan memiliki kemampuan untuk memahami peran unit organisasi, dan memiliki kemampuan berkomunikasi. Auditor menerapkan atribut tersebut di atas untuk:
- 7.7.3.1 mendapatkan dan memeriksa bukti objektif secara wajar,
  - 7.7.3.2 tetap melaksanakan audit dengan benar,
  - 7.7.3.3 mengevaluasi secara objektif pengaruh pengamatan audit dan interaksi personal selama audit,
  - 7.7.3.4 memperlakukan teraudit secara wajar sehingga diperoleh hasil audit terbaik,
  - 7.7.3.5 melaksanakan proses audit tanpa penyimpangan,
  - 7.7.3.6 menaruh perhatian penuh dan mendukung proses audit,
  - 7.7.3.7 tanggap dalam menghadapi situasi yang sulit,
  - 7.7.3.8 mengambil kesimpulan audit yang dapat diterima,
  - 7.7.3.9 tetap berpegang pada kesimpulan yang telah dihasilkan.
- 7.7.4 Kemampuan manajemen  
Auditor harus menunjukkan pengetahuan dan ketrampilan manajemen yang diperlukan dalam melaksanakan audit.
- 7.7.5 Meningkatkan kompetensi. Auditor meningkatkan kompetensinya dengan:
- 7.7.5.1 memutakhirkan pengetahuannya tentang syarat-syarat, standar sistem mutu, metode dan PROSEDUR audit,
  - 7.7.5.2 berpartisipasi dalam kursus penyegaran bila diperlukan,
  - 7.7.5.3 mengevaluasi kinerja auditor secara berkala oleh penjaminan mutu perguruan tinggi
- 7.7.6 Kriteria ketua tim audit, ketua tim audit dipilih oleh kepala penjaminan mutu dari para auditor yang memenuhi kualifikasi dengan mempertimbangkan kriteria sebagai berikut:
- 7.7.6.1 Calon sudah bekerja sebagai auditor.
  - 7.7.6.2 Calon menunjukkan kemampuan berkomunikasi secara efektif, baik secara lisan maupun tertulis.
- 7.7.7 Uraian Tugas dalam Pengauditan
- 7.7.7.1 Ketua tim audit bertugas:
  - 7.7.7.2 menentukan keperluan tiap penugasan audit termasuk kualifikasi auditor yang diperlukan;
  - 7.7.7.3 merencanakan audit, menyiapkan piranti kerja untuk anggota tim, dan mengarahkan tim audit;
  - 7.7.7.4 mengkaji ulang dokumen aktivitas mutu akademik yang berlaku untuk menentukan kecukupannya;
  - 7.7.7.5 membuat jadwal audit kepatuhan yang disepakati oleh teraudit;
  - 7.7.7.6 memberitahukan dengan segera ketidaksesuaian yang kritis kepada teraudit;

	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>		
	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>		
	Jl. Laut No 31 Kendal Jawa Tengah 51311, Telp (0294) 381343-384038, Fax (0294) 381834 Email STIKES : <a href="mailto:stikes_kendal@yahoo.com">stikes_kendal@yahoo.com</a> , email LPM : <a href="mailto:lpm@stikeskendal.ac.id">lpm@stikeskendal.ac.id</a>		
	Volume 1 Edisi 1	Halaman	: 26 dari 70

- 7.7.7.7 melaporkan setiap hambatan besar yang dihadapi dalam melaksanakan audit
- 7.7.7.8 melaporkan segera hasil-hasil audit dan kesimpulannya secara jelas kepada kepala penjaminan mutu
- 7.8 Auditor bertugas:
  - 7.8.1 mengumpulkan dan menganalisis bukti yang relevan agar dapat menyimpulkan pelaksanaan sistem mutu yang diaudit,
  - 7.8.2 mempelajari indikasi yang dapat mempengaruhi hasil audit yang mungkin memerlukan pengauditan lebih lanjut, pada saat kegiatan konsultasi dapat menjawab pertanyaan tentang:
    - 7.8.2.1 PROSEDUR, dokumen, atau informasi lain yang menggambarkan atau mendukung unsur-unsur sistem mutu yang diperlukan, diketahui, tersedia, dipahami, dan digunakan oleh teraudit,
    - 7.8.2.2 semua dokumen dan informasi lain yang digunakan untuk menggambarkan sistem mutu yang memadai untuk mencapai tujuan mutu.
- 7.9 Klien bertugas:
  - 7.9.1 menentukan keperluan/permintaan dan tujuan audit serta saat proses audit dimulai,
  - 7.9.2 menentukan unit organisasi yang akan diaudit,
  - 7.9.3 menentukan lingkup umum audit, misalnya standar sistem mutu atau dokumen yang digunakan,
  - 7.9.4 menerima laporan hasil audit melalui Ketua STIKES,
  - 7.9.5 memberitahu teraudit untuk menindaklanjuti hasil temuan audit.
- 7.10 Teraudit bertugas:
  - 7.10.1 menginformasikan kepada penanggung jawab unit organisasi tentang kegiatan yang akan diaudit, tujuan dan lingkup audit,
  - 7.10.2 menunjuk staf yang bertugas mendampingi tim audit,
  - 7.10.3 menyediakan sumberdaya yang diperlukan oleh tim audit,
  - 7.10.4 untuk menjamin efektifitas dan efisiensi proses audit,
  - 7.10.5 membuka akses fasilitas untuk mendapatkan bukti material yang diminta auditor,
  - 7.10.6 melakukan kerjasama dengan auditor agar tujuan audit tercapai,
  - 7.10.7 menentukan dan berinisiatif melaksanakan tindakan koreksi berdasarkan laporan audit.
- 7.11 Proses Audit
  - 7.11.1 Lingkup Audit
    - 7.11.1.1 Klien bersama auditor menentukan unsur sistem mutu, lokasi, aktivitas unit organisasi, dan waktu audit.
    - 7.11.1.2 Klien bersama auditor menentukan lingkup dan kedalaman audit.
    - 7.11.1.3 Klien menentukan standar atau dokumen sistem mutu yang harus dipatuhi.
    - 7.11.1.4 Teraudit menunjukkan bukti yang cukup dan tersedia pada saat audit.

	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>		
	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>		
	Jl. Laut No 31 Kendal Jawa Tengah 51311, Telp (0294) 381343-384038, Fax (0294) 381834 Email STIKES : <a href="mailto:stikes_kendal@yahoo.com">stikes_kendal@yahoo.com</a> , email LPM : <a href="mailto:lpm@stikeskendal.ac.id">lpm@stikeskendal.ac.id</a>		
	Volume 1 Edisi 1	Halaman	: 27 dari 70

- 7.11.1.5 Teraudit menyediakan sumberdaya yang memadai sesuai dengan lingkup dan kedalaman audit.
- 7.11.2 Frekuensi Audit  
Hal-hal yang perlu dipertimbangkan untuk menentukan frekuensi audit adalah:
- 7.11.2.1 Kebutuhan untuk melakukan audit ditentukan oleh klien dengan mempertimbangkan persyaratan atau peraturan tertentu.
- 7.11.2.2 Perubahan dalam manajemen, organisasi, kebijakan, teknik atau teknologi yang dapat mempengaruhi atau mengubah sistem mutu dan mengubah hasil audit terdahulu.
- 7.11.2.3 Audit internal dapat dilakukan secara teratur.
- 7.11.3 Telaah awal sistem mutu teraudit
- 7.11.3.1 Sebagai dasar perencanaan audit, auditor menelaah metode yang ada untuk memenuhi persyaratan sistem mutu teraudit.
- 7.11.3.2 Jika hasil telaah terhadap sistem mutu tidak memenuhi persyaratan, langkah audit selanjutnya tidak diteruskan sampai persyaratan tersebut dipenuhi.
- 7.12 Persiapan Audit
- 7.12.1 Perencanaan audit  
Rencana audit disusun oleh ketua tim audit, disetujui oleh klien, dan dikomunikasikan kepada auditor dan teraudit. Rencana audit dirancang secara fleksibel agar dapat diubah berdasarkan informasi yang dikumpulkan selama audit dan memungkinkan penggunaan sumberdaya yang efektif. Rencana audit meliputi:
- 7.12.1.1 tujuan dan lingkup audit,
- 7.12.1.2 identifikasi individu yang bertanggung jawab langsung terhadap tujuan dan lingkup audit,
- 7.12.1.3 identifikasi dokumen acuan yang berlaku, antara lain standar sistem mutu dan manual mutu teraudit,
- 7.12.1.4 identifikasi anggota tim audit,
- 7.12.1.5 tanggal dan tempat audit dilakukan,
- 7.12.1.6 identifikasi unit organisasi teraudit,
- 7.12.1.7 waktu dan lama audit untuk tiap aktivitas audit,
- 7.12.1.8 jadwal pertemuan yang diadakan dengan pimpinan teraudit,
- 7.12.1.9 jadwal penyerahan laporan audit.
- 7.12.1.10 Jika teraudit keberatan terhadap rencana audit segera memberitahukan kepada ketua tim audit, dan harus diselesaikan sebelum pelaksanaan audit.
- 7.12.2 Penugasan tim audit  
Masing-masing anggota tim audit mengaudit unsur sistem mutu atau bagian fungsional yang telah ditentukan.
- 7.12.3 Dokumen kerja  
Dokumen kerja yang diperlukan untuk memfasilitasi tugas tim audit adalah:
- 7.12.3.1 daftar pengecekan yang disiapkan oleh tim audit,

	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>		
	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>		
	Jl. Laut No 31 Kendal Jawa Tengah 51311, Telp (0294) 381343-384038, Fax (0294) 381834 Email STIKES : <a href="mailto:stikes_kendal@yahoo.com">stikes_kendal@yahoo.com</a> , email LPM : <a href="mailto:lpm@stikeskendal.ac.id">lpm@stikeskendal.ac.id</a>		
	Volume 1 Edisi 1	Halaman	: 28 dari 70

7.12.3.2 borang untuk melaporkan pengamatan audit dan mendokumentasikan bukti pendukung.

7.12.3.3 Dokumen kerja tidak membatasi aktivitas atau tugas audit tambahan yang mungkin diperlukan sebagai akibat informasi yang terkumpul selama audit. Dokumen kerja yang melibatkan informasi rahasia harus dijaga oleh organisasi audit.

### 7.13 Pelaksanaan Audit

#### 7.13.1 Pertemuan pembukaan

Tujuan pertemuan pembukaan untuk:

7.13.1.1 memperkenalkan anggota tim audit kepada pimpinan teraudit,

7.13.1.2 menelaah lingkup dan tujuan audit,

7.13.1.3 menyampaikan ringkasan metode dan PROSEDUR yang digunakan dalam melaksanakan audit,

7.13.1.4 menegaskan hubungan formal antara tim audit dan teraudit,

7.13.1.5 mengkonfirmasi ketersediaan sumberdaya yang diperlukan,

7.13.1.6 mengkonfirmasi jadwal pertemuan-pertemuan dan penutupan audit,

7.13.1.7 mengklarifikasi setiap rencana audit yang tidak jelas.

#### 7.13.2 Pemeriksaan lapangan

##### 7.13.2.1 Pengumpulan bukti

Bukti dikumpulkan melalui wawancara, pemeriksaan dokumen, pengamatan aktivitas dan keadaan di lokasi. Jika ada indikasi yang mengarah kepada ketidaksesuaian dicatat, walaupun tidak tercakup dalam daftar pengecekan dan diselidiki lebih lanjut. Hasil wawancara harus diuji dengan mencari informasi tentang hal yang sama dari sumber lain yang independent. Selama kegiatan audit, ketua tim audit dapat mengubah tugas kerja tim audit dan rencana audit dengan persetujuan teraudit. Hal ini diperlukan untuk menjamin pencapaian tujuan audit yang optimal. Jika tujuan audit tidak tercapai, ketua tim audit memberitahukan alasannya kepada teraudit.

##### 7.13.2.2 Hasil pengamatan audit

Semua hasil pengamatan audit didokumentasikan. Setelah semua aktivitas diaudit, tim audit menelaah semua hasil pengamatannya untuk menentukan adanya ketidaksesuaian yang akan dilaporkan. Hasil pengamatan ditelaah oleh ketua tim audit dengan pimpinan teraudit. Semua ketidaksesuaian dari hasil pengamatan harus disepakati oleh ketua tim audit dan pimpinan teraudit.

##### 7.13.2.3 Pertemuan penutupan

Sebelum menyiapkan laporan audit, tim audit mengadakan pertemuan penutupan dengan teraudit. Tujuan utama pertemuan ini adalah untuk menyampaikan hasil audit.

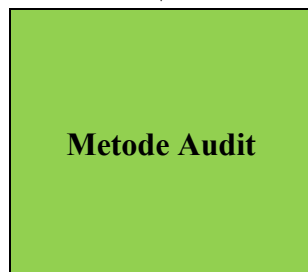
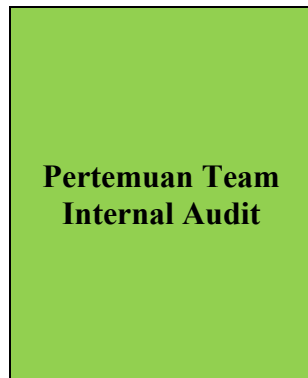
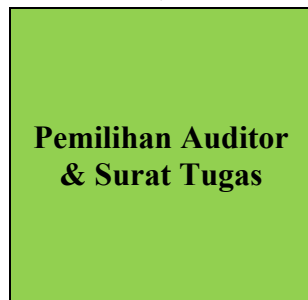
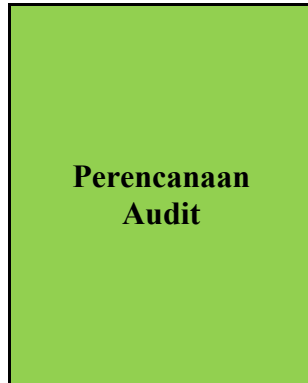
	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>		
	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>		
	Jl. Laut No 31 Kendal Jawa Tengah 51311, Telp (0294) 381343-384038, Fax (0294) 381834 Email STIKES : <a href="mailto:stikes_kendal@yahoo.com">stikes_kendal@yahoo.com</a> , email LPM : <a href="mailto:lpm@stikeskendal.ac.id">lpm@stikeskendal.ac.id</a>		
	Volume 1 Edisi 1	Halaman	: 29 dari 70

Catatan-catatan dalam pertemuan penutupan didokumentasikan

- 7.14 Dokumen Audit
- 7.14.1 Persiapan laporan audit  
Laporan audit disiapkan dengan pengarahan ketua tim audit yang bertanggung jawab atas keakuratan dan kelengkapannya.
- 7.14.2 Isi laporan  
Laporan audit berisi hasil pelaksanaan audit secara lengkap. Laporan audit harus diberi tanggal dan ditandatangani oleh ketua tim audit dan pimpinan teraudit. Laporan audit berisi hal-hal berikut:
- 7.14.2.1 tujuan dan lingkup audit,
- 7.14.2.2 PROSEDUR rencana audit, identitas anggota tim audit dan perwakilan teraudit, tanggal audit, dan identitas unit organisasi teraudit,
- 7.14.2.3 identitas dokumen standar yang dipakai dalam audit antara lain Standar Mutu Akademik, dan Manual Mutu Akademik teraudit,
- 7.14.2.4 temuan ketidaksesuaian,
- 7.14.2.5 penilaian tim audit mengenai keluasan kesesuaian teraudit dengan standar sistem mutu yang berlaku dan dokumen terkait,
- 7.14.2.6 kemampuan sistem mutu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan,
- 7.14.2.7 daftar distribusi laporan audit.
- 7.14.3 Distribusi laporan  
Laporan audit dikirim ke Sekertariat Penjaminan Mutu oleh ketua tim audit
- 7.15 Kelengkapan Pelaksanaan Audit  
Audit dinyatakan selesai dan lengkap jika laporan audit telah diserahkan kepada Sekertarian Penjaminan Mutu
- 7.16 Tindak Lanjut Permintaan Tindakan Koreksi  
Ketua STIKES memerintahkan teraudit untuk melakukan tindakan koreksi. Tindakan koreksi harus diselesaikan dalam periode waktu yang disepakati oleh pimpinan teraudit setelah konsultasi dengan Penjaminan Mutu

	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>		
	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>		
	Jl. Laut No 31 Kendal Jawa Tengah 51311, Telp (0294) 381343-384038, Fax (0294) 381834 Email STIKES : <a href="mailto:stikes_kendal@yahoo.com">stikes_kendal@yahoo.com</a> , email LPM : <a href="mailto:lpm@stikeskendal.ac.id">lpm@stikeskendal.ac.id</a>		
	Volume 1 Edisi 1	Halaman	: 30 dari 70

## 8. ALUR



1. Audit Mutu Internal sedikitnya dilaksanakan sekali dalam 1 Semester, *Lead Auditor* menyusun Program Audit Mutu Internal dengan mempertimbangkan sebagai berikut:
  - a. Hasil Audit Mutu Internal semester sebelumnya.
  - b. Permintaan tindakan koreksi dan pencegahan yang cenderung meningkat.
  - c. Adanya metode atau proses yang baru.
  - d. Adanya perubahan personil yang cukup mempengaruhi mutu.

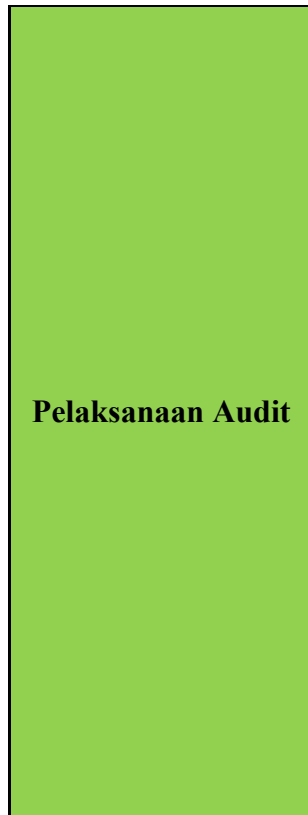
2. Untuk memastikan keobjektifan dan tidak berpihaknya dalam proses audit, pemilihan Auditor adalah dengan sistem silang. Lembaga Penjaminan Mutu memastikan Auditor internal harus independen dengan tidak mengaudit bagian yang menjadi tanggungjawabnya

Ketua LPM memberikan Surat Tugas kepada Auditor Internal

3. Ketua LPM mengadakan pertemuan dengan *Lead Auditor* dan Auditor untuk membahas strategi audit dan dituangkan dalam Rencana Pelaksanaan Audit Mutu Akademik Internal. Tim audit menyiapkan *check list Audit* untuk membuat pertanyaan berdasarkan dokumen yang akan diaudit dan juga dengan mempertimbangkan hal-hal berikut:
  - a. Ketidaksiharian yang cenderung ada/sering ditemui.
  - b. Permintaan tindakan koreksi hasil audit sebelumnya.

4. Audit dilaksanakan dengan metode :
  - a. Wawancara dengan mengacu kepada *checklist* yang telah dibuat.
  - b. Observasi di lapangan untuk melihat penerapan secara langsung.
  - c. Klarifikasi (Verifikasi rekaman, Investigasi, Pengambilan contoh secara random)

	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>		
	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>		
	Jl. Laut No 31 Kendal Jawa Tengah 51311, Telp (0294) 381343-384038, Fax (0294) 381834 Email STIKES : <a href="mailto:stikes_kendal@yahoo.com">stikes_kendal@yahoo.com</a> , email LPM : <a href="mailto:lpm@stikeskendal.ac.id">lpm@stikeskendal.ac.id</a>		
	Volume 1 Edisi 1	Halaman	: 31 dari 70



5. Tahapan Audit.

a. Pembukaan Audit.

Dalam rapat pembukaan Ketua Tim Auditor memperkenalkan diri dan anggota timnya serta tugas-tugas yang akan dilaksanakan dan mengkomunikasikan apa saja yang akan dijadikan sebagai kriteria audit.

b. Pengumpulan, klarifikasi dan evaluasi informasi.

Pengumpulan, klarifikasi dan evaluasi informasi dilakukan oleh Tim Auditor dengan mengisi form Chek List Audit pada kolom “hasil observasi” dan jika ditemukan ketidaksesuaian maka akan dicatat dalam form Temuan Audit

c. Penutupan Audit.

Penutupan audit dilaksanakan untuk menjelaskan temuan-temuan selama audit disertai rekomendasi perbaikan serta target pelaksanaan untuk tindakan koreksi dan pencegahan. Ketua Tim Auditor secara resmi menyerahkan salinan laporan Audit kepada perwakilan auditee/klien sedangkan yang asli diberikan kepada Ketua LPM

6. Ketua Tim auditor melaporkan hasil audit kepada Ketua LPM dengan menggunakan form Laporan Audit Mutu Internal untuk selanjutnya digunakan sebagai bahan melaksanakan Rapat Tinjauan Manajemen yang mengacu pada PROSEDUR Mutu Rapat Tinjauan Manajemen.

7. Auditee harus melakukan tindakan perbaikan terhadap temuan audit dengan terlebih dahulu mencari penyebab dari permasalahan tersebut. Tindakan koreksi dan pencegahan yang diperlukan ditetapkan beserta tanggal target penyelesaian.

8. LPM melakukan pemantauan pelaksanaan tindakan koreksi dan pencegahan terhadap hasil audit dengan menggunakan form Log Status Audit Mutu Internal


Laporan audit dianggap selesai bila sudah ditutup (*closed out*) dan ditandatangani oleh Ketua LPM atau yang mewakilinya pada laporan audit tersebut.

Untuk penyelesaian temuan yang melewati target penyelesaian, akan diberikan peringatan kepada bagian yang terkait oleh Ketua LPM

	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>		
	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>		
	Jl. Laut No 31 Kendal Jawa Tengah 51311, Telp (0294) 381343-384038, Fax (0294) 381834 Email STIKES : <a href="mailto:stikes_kendal@yahoo.com">stikes_kendal@yahoo.com</a> , email LPM : <a href="mailto:lpm@stikeskendal.ac.id">lpm@stikeskendal.ac.id</a>		
	Volume 1 Edisi 1	Halaman	: 32 dari 70

9. DOKUMEN TERKAIT
  - 9.1 Program Audit Mutu Internal
  - 9.2 Rencana Pelaksanaan Audit Mutu Internal
  - 9.3 Check list Audit
  - 9.4 Temuan Audit Mutu Internal
  - 9.5 Log Status Audit Mutu Internal



	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>		
	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>		
	Jl. Laut No 31 Kendal Jawa Tengah 51311, Telp (0294) 381343-384038, Fax (0294) 381834 Email STIKES : <a href="mailto:stikes_kendal@yahoo.com">stikes_kendal@yahoo.com</a> , email LPM : <a href="mailto:lpm@stikeskendal.ac.id">lpm@stikeskendal.ac.id</a>		
	Volume 1 Edisi 1	Halaman	: 33 dari 70



## STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) SURVEY KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA PENDIDIK

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN  
(STIKES KENDAL)  
TAHUN 2016**

*Dokumen ini merupakan dokumen terkendali yang tidak diperkenankan digandakan dalam bentuk apapun tanpa ijin dari Lembaga Penjaminan Mutu STIKES Kendal*

	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>		
	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>		
	Jl. Laut No 31 Kendal Jawa Tengah 51311, Telp (0294) 381343-384038, Fax (0294) 381834 Email STIKES : <a href="mailto:stikes_kendal@yahoo.com">stikes_kendal@yahoo.com</a> , email LPM : <a href="mailto:lpm@stikeskendal.ac.id">lpm@stikeskendal.ac.id</a>		
	Volume 1 Edisi 1	Halaman	: 34 dari 70

## CATATAN PERUBAHAN

No Revisi	Halaman	Bagian yang Dirubah	Disetujui Oleh	Tanggal

	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>		
	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>		
	Jl. Laut No 31 Kendal Jawa Tengah 51311, Telp (0294) 381343-384038, Fax (0294) 381834 Email STIKES : <a href="mailto:stikes_kendal@yahoo.com">stikes_kendal@yahoo.com</a> , email LPM : <a href="mailto:lpm@stikeskendal.ac.id">lpm@stikeskendal.ac.id</a>		
	Volume 1 Edisi 1	Halaman	: 35 dari 70

 <p style="text-align: center;"><b>LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)</b></p>	<b>YAYASAN NGESTI WIDHI HUSADA SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>			
	<b>LEMBAGA PENJAMIN MUTU</b>			
	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>	<b>Nomor Dokumen</b>	:	<b>SKEN-SOP-B/04</b>
		<b>Halaman</b>	:	<b>5</b>
		<b>Tanggal Terbit</b>	:	<b>5 September 2016</b>
		<b>Tanggal Revisi</b>	:	<b>-</b>
<b>Disusun oleh</b>		:	<b>Sekretaris LPM,</b>  <b>Ns. Triana Arisdiani,</b> <b>S.Kep., M.Kep., Sp.</b> <b>Kep MB</b>	
<b>SURVEY KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN</b>	<b>Diperiksa oleh</b>	:	<b>Ketua LPM</b>  <b>Ns. Dwi Haryanti,</b> <b>S.Kep., MAN</b>	
	<b>Disahkan oleh</b>	:	<b>Ketua STIKES Kendal,</b>  <b>Kawi, SKM., M.H.Kes</b>	

### 1. TUJUAN

SOP ini bertujuan untuk memberikan penjelasan mengenai:

- 1.1 Tahap persiapan yang harus dilakukan untuk menghadapi survey kepuasan dosen dan tenaga kependidikan (tendik);
- 1.2 Tahap pelaksanaan survey kepuasan dosen dan tendik;
- 1.3 Tahap akhir dari survey kepuasan dosen dan tendik.

### 2. LINGKUP

SOP ini meliputi:

- 2.1 Tata cara dan proses pelaksanaan kegiatan survey kepuasan dosen dan tenaga kependidikan;
- 2.2 Pihak - pihak yang terlibat dalam proses survey kepuasan dosen dan tenaga kependidikan di STIKES Kendal

### 3. REFERENSI

- 3.1 STATUTA STIKES Kendal
- 3.2 Pedoman Mutu

	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>		
	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>		
	Jl. Laut No 31 Kendal Jawa Tengah 51311, Telp (0294) 381343-384038, Fax (0294) 381834 Email STIKES : <a href="mailto:stikes_kendal@yahoo.com">stikes_kendal@yahoo.com</a> , email LPM : <a href="mailto:lpm@stikeskendal.ac.id">lpm@stikeskendal.ac.id</a>		
	Volume 1 Edisi 1	Halaman	: 36 dari 70

#### 4. DEFINISI

Kegiatan Survey Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan merupakan suatu proses evaluasi internal terhadap ketersediaan sarana dan prasarana pembelajaran, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, pengembangan diri, teknologi informasi dan komunikasi (TIK), rumah dinas, penghargaan, dan hukuman. Survey ini dilaksanakan dengan cara menanyakan pendapat mengenai aspek - aspek di atas. Respondennya adalah dosen dan tenaga kependidikan di STIKES Kendal. Hasil survey ini berupa kekuatan dan kelemahan dari institusi. Kekuatan institusi diharapkan dapat dipertahankan atau ditingkatkan sedangkan kelemahannya harus diminimalkan atau ditiadakan

#### 5. SARANA DAN PRASARANA

-

#### 6. PENANGGUNG JAWAB

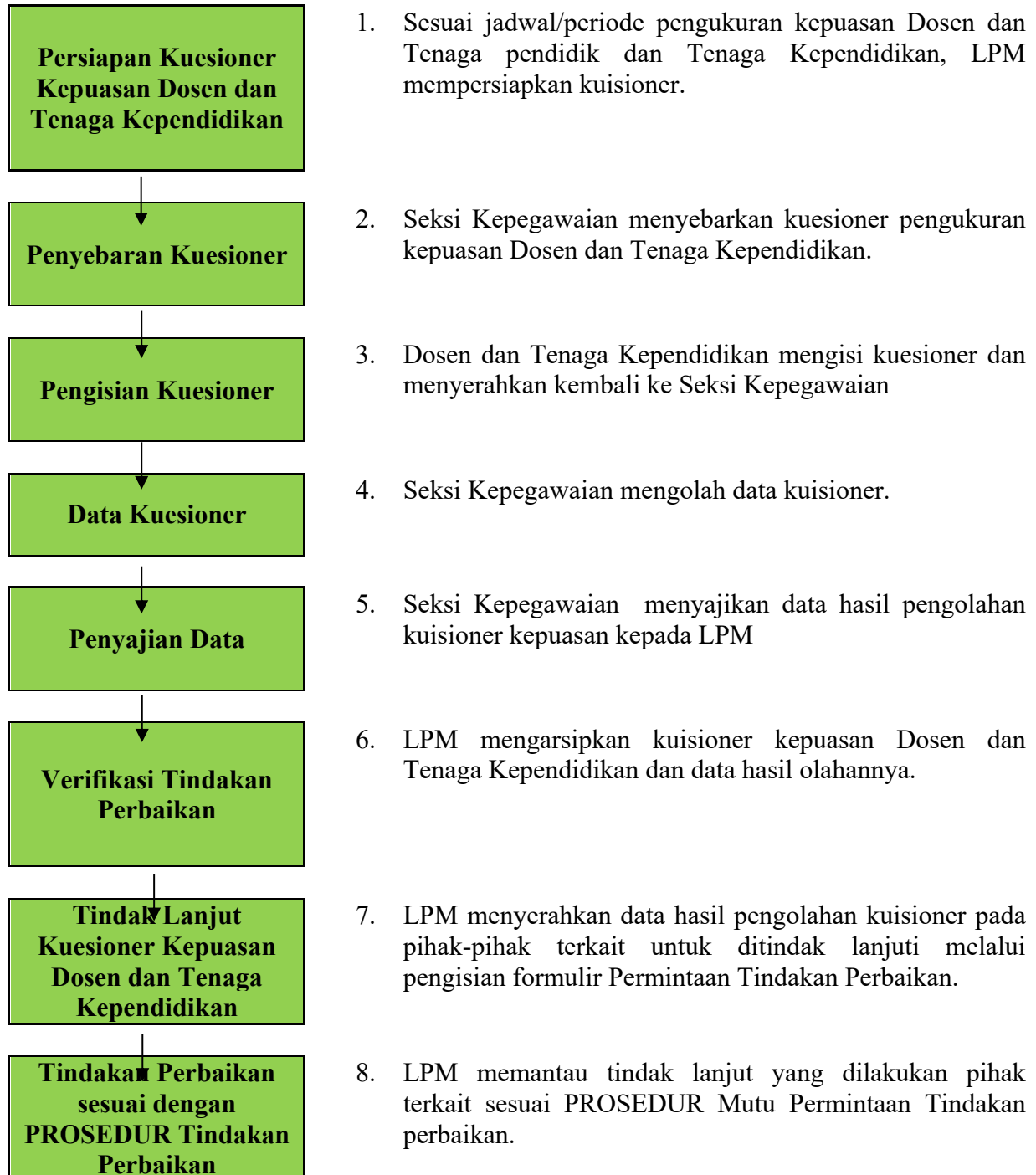
- 6.1 Penanggung jawab survei kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan adalah Ketua LPM
- 6.2 Pelaksana teknis survei adalah Seksi Kepegawaian
- 6.3 Survei kepuasan dosen dan tenaga kependidikan menggunakan alat survei berupa kuesioner.
- 6.4 Isi kuesioner meliputi : ketersediaan sarana dan prasarana pembelajaran, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, pengembangan diri, teknologi informasi dan komunikasi (TIK), rumah dinas, penghargaan dan hukuman.

#### 7. KETENTUAN UMUM

Pengukuran kepuasan mahasiswa dilakukan 1 (satu) kali dalam tiap semester.

	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>		
	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>		
	Jl. Laut No 31 Kendal Jawa Tengah 51311, Telp (0294) 381343-384038, Fax (0294) 381834 Email STIKES : <a href="mailto:stikes_kendal@yahoo.com">stikes_kendal@yahoo.com</a> , email LPM : <a href="mailto:lpm@stikeskendal.ac.id">lpm@stikeskendal.ac.id</a>		
	Volume 1 Edisi 1	Halaman	: 37 dari 70

## 8. ALUR



## 9. DOKUMEN TERKAIT

- 9.1 Kuesioner Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan
- 9.2 Permintaan Tindakan Perbaikan & Pencegahan

*Dokumen ini merupakan dokumen terkendali yang tidak diperkenankan digandakan dalam bentuk apapun tanpa ijin dari Lembaga Penjaminan Mutu STIKES Kendal*


	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>		
	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>		
	Jl. Laut No 31 Kendal Jawa Tengah 51311, Telp (0294) 381343-384038, Fax (0294) 381834 Email STIKES : <a href="mailto:stikes_kendal@yahoo.com">stikes_kendal@yahoo.com</a> , email LPM : <a href="mailto:lpm@stikeskendal.ac.id">lpm@stikeskendal.ac.id</a>		
	Volume 1 Edisi 1	Halaman	: 38 dari 70



## STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK DAN NON KADEMIK

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN  
(STIKES KENDAL)  
TAHUN 2016**

*Dokumen ini merupakan dokumen terkendali yang tidak diperkenankan digandakan dalam bentuk apapun tanpa ijin dari Lembaga Penjaminan Mutu STIKES Kendal*

	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>		
	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>		
	Jl. Laut No 31 Kendal Jawa Tengah 51311, Telp (0294) 381343-384038, Fax (0294) 381834 Email STIKES : <a href="mailto:stikes_kendal@yahoo.com">stikes_kendal@yahoo.com</a> , email LPM : <a href="mailto:lpm@stikeskendal.ac.id">lpm@stikeskendal.ac.id</a>		
	Volume 1 Edisi 1	Halaman	: 39 dari 70

## CATATAN PERUBAHAN

No Revisi	Halaman	Bagian yang Dirubah	Disetujui Oleh	Tanggal

	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>		
	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>		
	Jl. Laut No 31 Kendal Jawa Tengah 51311, Telp (0294) 381343-384038, Fax (0294) 381834 Email STIKES : <a href="mailto:stikes_kendal@yahoo.com">stikes_kendal@yahoo.com</a> , email LPM : <a href="mailto:lpm@stikeskendal.ac.id">lpm@stikeskendal.ac.id</a>		
	Volume 1 Edisi 1	Halaman	: 40 dari 70

 <p style="text-align: center;"><b>LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)</b></p>	<b>YAYASAN NGESTI WIDHI HUSADA SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>			
	<b>LEMBAGA PENJAMIN MUTU</b>			
	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>	<b>Nomor Dokumen</b>	:	<b>SKEN-SOP-B/05</b>
		<b>Halaman</b>	:	<b>5</b>
		<b>Tanggal Terbit</b>	:	<b>5 September 2016</b>
		<b>Tanggal Revisi</b>	:	<b>-</b>
<b>Disusun oleh</b>		:	<b>Sekretaris LPM,</b>  <b>Ns. Triana Arisdiani,</b> <b>S.Kep., M.Kep., Sp.</b> <b>Kep MB</b>	
<b>SURVEY KEPUASAN MAHASISWA</b>	<b>Diperiksa oleh</b>	:	<b>Ketua LPM</b>  <b>Ns. Dwi Haryanti,</b> <b>S.Kep., MAN</b>	
	<b>Disahkan oleh</b>	:	<b>Ketua STIKes Kendal,</b>  <b>Kawi, SKM., M.H.Kes</b>	

1. **TUJUAN**  
SOP ini bertujuan untuk memberikan penjelasan mengenai:
  - 1.1 Tahap persiapan yang harus dilakukan untuk survey kepuasan pada mahasiswa
  - 1.2 Tahap pelaksanaan survey kepuasan mahasiswa
  - 1.3 Tahap akhir dari survey kepuasan mahasiswa
2. **LINGKUP**  
SOP ini meliputi:
  - 2.1 Tata cara dan proses pelaksanaan kegiatan survey kepuasan mahasiswa
  - 2.2 Pelayanan di Bidang Administrasi Akademik, Bidang Administrasi Keuangan, Perpustakaan, Tata Usaha, dan Survey Kepuasan terhadap sarana dan prasarana
3. **REFERENSI**
  - 3.1 STATUTA STIKES Kendal
  - 3.2 Pedoman Mutu
4. **DEFINISI**  
Kegiatan Survey Kepuasan Mahasiswa merupakan suatu proses evaluasi internal terhadap pelayanan administrasi kemahasiswaan, sarana prasarana perkuliahan atau penunjang lainnya. Respondennya adalah mahasiswa di STIKES Kendal. Hasil survey

*Dokumen ini merupakan dokumen terkendali yang tidak diperkenankan digandakan dalam bentuk apapun tanpa ijin dari Lembaga Penjaminan Mutu STIKES Kendal*



	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>		
	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>		
	Jl. Laut No 31 Kendal Jawa Tengah 51311, Telp (0294) 381343-384038, Fax (0294) 381834 Email STIKES : <a href="mailto:stikes_kendal@yahoo.com">stikes_kendal@yahoo.com</a> , email LPM : <a href="mailto:lpm@stikeskendal.ac.id">lpm@stikeskendal.ac.id</a>		
	Volume 1 Edisi 1	Halaman	: 41 dari 70

ini berupa kekuatan dan kelemahan dari institusi. Kekuatan institusi diharapkan dapat dipertahankan atau ditingkatkan sedangkan kelemahannya harus diminimalkan atau ditiadakan.

5. SARANA DAN PRASARANA

-

6. PENANGGUNG JAWAB

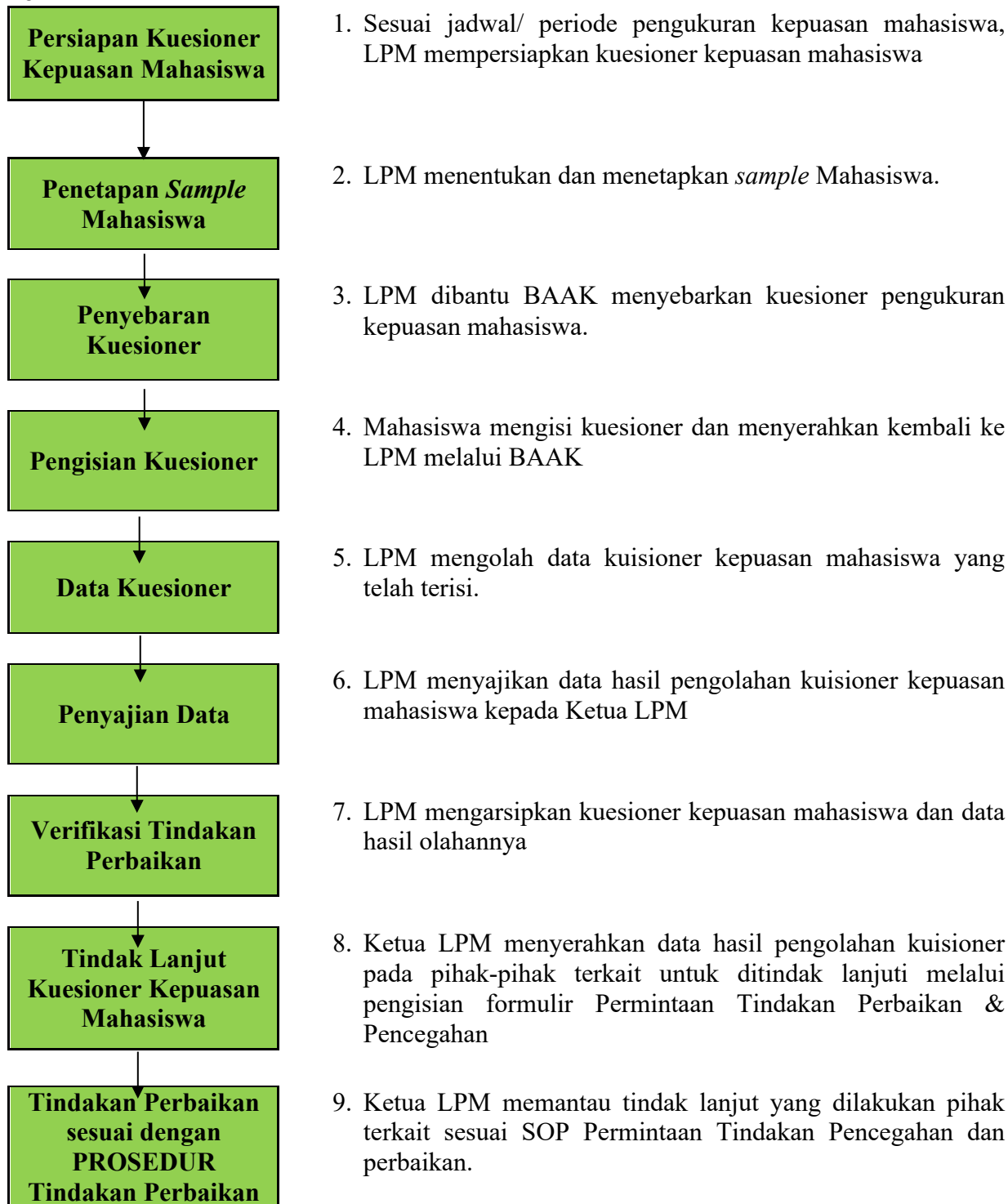
- 6.1 Penanggung jawab survei kepuasan mahasiswa adalah Ketua LPM
- 6.2 Pelaksana teknis survei adalah BAAK
- 6.3 Survei kepuasan mahasiswa menggunakan alat survei berupa kuesioner.
- 6.4 Isi kuesioner meliputi : Bidang Akademik & Kemahasiswaan yang berkaitan dengan pelayanan administrasi Kemahasiswaan.
- 6.5 Survei kepuasan dilakukan 1 kali setiap semester yaitu pada saat menjelang atau saat pelaksanaan Ujian Akhir Semester (UAS) dan hasilnya dibahas dalam rapat kordinasi Kaprodi.
- 6.6 Satu orang mahasiswa tidak boleh mengisi lebih dari satu lembar kuesioner yang sama.
- 6.7 Skala Penilaian: Nilai 1 sampai dengan 10 untuk jawaban yang paling sesuai

7. KETENTUAN UMUM

Pengukuran kepuasan mahasiswa dilakukan 1 (satu) kali dalam tiap semester.

	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>		
	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>		
	Jl. Laut No 31 Kendal Jawa Tengah 51311, Telp (0294) 381343-384038, Fax (0294) 381834 Email STIKES : <a href="mailto:stikes_kendal@yahoo.com">stikes_kendal@yahoo.com</a> , email LPM : <a href="mailto:lpm@stikeskendal.ac.id">lpm@stikeskendal.ac.id</a>		
	Volume 1 Edisi 1	Halaman	: 42 dari 70

## 8. ALUR



## 9. DOKUMEN TERKAIT

- 9.1 Kuesioner Kepuasan Mahasiswa.
- 9.2 Permintaan Tindakan Perbaikan & Pencegahan

*Dokumen ini merupakan dokumen terkendali yang tidak diperkenankan digandakan dalam bentuk apapun tanpa ijin dari Lembaga Penjaminan Mutu STIKES Kendal*

	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>		
	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>		
	Jl. Laut No 31 Kendal Jawa Tengah 51311, Telp (0294) 381343-384038, Fax (0294) 381834 Email STIKES : <a href="mailto:stikes_kendal@yahoo.com">stikes_kendal@yahoo.com</a> , email LPM : <a href="mailto:lpm@stikeskendal.ac.id">lpm@stikeskendal.ac.id</a>		
	Volume 1 Edisi 1	Halaman	: 43 dari 70



## STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN  
(STIKES KENDAL)  
TAHUN 2016**

*Dokumen ini merupakan dokumen terkendali yang tidak diperkenankan digandakan dalam bentuk apapun tanpa ijin dari Lembaga Penjaminan Mutu STIKES Kendal*

	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>		
	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>		
	Jl. Laut No 31 Kendal Jawa Tengah 51311, Telp (0294) 381343-384038, Fax (0294) 381834 Email STIKES : <a href="mailto:stikes_kendal@yahoo.com">stikes_kendal@yahoo.com</a> , email LPM : <a href="mailto:lpm@stikeskendal.ac.id">lpm@stikeskendal.ac.id</a>		
	Volume 1 Edisi 1	Halaman	: 44 dari 70

## CATATAN PERUBAHAN

No Revisi	Halaman	Bagian yang Dirubah	Disetujui Oleh	Tanggal

	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>		
	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>		
	Jl. Laut No 31 Kendal Jawa Tengah 51311, Telp (0294) 381343-384038, Fax (0294) 381834 Email STIKES : <a href="mailto:stikes_kendal@yahoo.com">stikes_kendal@yahoo.com</a> , email LPM : <a href="mailto:lpm@stikeskendal.ac.id">lpm@stikeskendal.ac.id</a>		
	Volume 1 Edisi 1	Halaman	: 45 dari 70

 <p style="text-align: center;"><b>LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)</b></p>	<b>YAYASAN NGESTI WIDHI HUSADA SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>			
	<b>LEMBAGA PENJAMIN MUTU</b>			
	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>	<b>Nomor Dokumen</b>	:	<b>SKEN-SOP-B/06</b>
		<b>Halaman</b>	:	<b>5</b>
		<b>Tanggal Terbit</b>	:	<b>5 September 2016</b>
		<b>Tanggal Revisi</b>	:	<b>-</b>
	<b>Disusun oleh</b>	:	<b>Sekretaris LPM,</b>  <b>Ns. Triana Arisdiani,</b> <b>S.Kep., M.Kep., Sp.</b> <b>Kep MB</b>	
<b>RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN</b>	<b>Diperiksa oleh</b>	:	<b>Ketua LPM</b>  <b>Ns. Dwi Haryanti,</b> <b>S.Kep., MAN</b>	
	<b>Disahkan oleh</b>	:	<b>Ketua STIKES Kendal,</b>  <b>Kawi, SKM., M.H.Kes</b>	

### 1. TUJUAN

PROSEDUR ini dibuat untuk mengatur tata cara pelaksanaan pemilihan Ketua Perguruan Tinggi dalam upaya mewujudkan Visi, Misi sesuai dengan aturan yang di standarkan. PROSEDUR ini digunakan sebagai perwujudan komitmen manajemen untuk memastikan sistem mutu berjalan secara efektif, efisien dan berkesinambungan serta merupakan sarana dalam rangka melakukan perbaikan secara **terus menerus**.

### 2. LINGKUP

PROSEDUR ini mengatur tata cara rapat tinjauan manajemen untuk membahas masalah-masalah yang berkaitan dengan penerapan sistem mutu atau masalah lain yang terkait dengan mutu pada STIKES Kendal.

### 3. REFERENSI

- 3.1 Undang-undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
- 3.2 Undang-undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi
- 3.3 Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan
- 3.4 Peraturan Pemerintah No. 66 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan

*Dokumen ini merupakan dokumen terkendali yang tidak diperkenankan digandakan dalam bentuk apapun tanpa ijin dari Lembaga Penjaminan Mutu STIKES Kendal*

	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>		
	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>		
	Jl. Laut No 31 Kendal Jawa Tengah 51311, Telp (0294) 381343-384038, Fax (0294) 381834 Email STIKES : <a href="mailto:stikes_kendal@yahoo.com">stikes_kendal@yahoo.com</a> , email LPM : <a href="mailto:lpm@stikeskendal.ac.id">lpm@stikeskendal.ac.id</a>		
	Volume 1 Edisi 1	Halaman	: 46 dari 70

- 3.5 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
- 3.6 Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi No. 44 Tahun 2015 tentang standar Nasional Pendidikan Tinggi
- 3.7 STATUTA STIKES Kendal

#### 4. DEFINISI

**Tinjauan Manajemen:** proses yang dilakukan oleh pimpinan untuk meninjau sistem manajemen mutu yang ada.

#### 5. SARANA DAN PRASARANA

-

#### 6. KETENTUAN UMUM

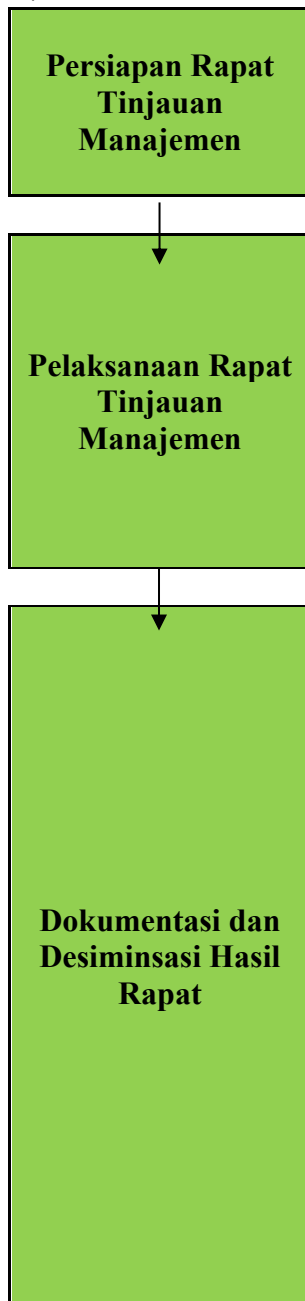
Dokumen Sistem Mutu yang diterapkan adalah sebagai berikut :

- 6.1 Rapat Tinjauan Manajemen dilaksanakan minimal 1 kali dalam satu tahun ajaran atau di luar jadwal rencana, apabila ada hal-hal penting yang berkaitan dengan kebijakan mutu atau sasaran mutu yang memerlukan tindak lanjut
- 6.2 Agenda Rapat Tinjauan Manajemen meliputi :
  - 6.2.1 Hasil Audit Mutu Internal
  - 6.2.2 Keluhan Stake holder
  - 6.2.3 Status Tindakan Koreksi dan perbaikan
  - 6.2.4 Tindaklanjut dari tinjauan manajemen sebelumnya
  - 6.2.5 Perubahan yang berdampak pada sistem manajemen mutu
  - 6.2.6 Rekomendasi untuk perbaikan (improvement)
  - 6.2.7 Lulusan yang dihasilkan
  - 6.2.8 Pelayanan akademik, kemahasiswaan dan pelayanan sarana prasarana.
- 6.3 Dokumentasi
  - 6.3.1 Hasil tinjauan manajemen dihimpun dalam Notulen Rapat Pimpinan dan PROSEDUR Tindak Lanjut tinjauan manajemen
  - 6.3.2 Notulen Hasil Tinjauan Manajemen dan PROSEDUR Tindak Lanjut didistribusikan kepada seluruh peserta rapat dan bagian terkait serta ditindaklanjuti bila ada masalah yang harus diselesaikan
  - 6.3.3 Tindak lanjut Hasil Tinjauan Manajemen dijadikan dasar dalam Penyusunan Anggaran oleh Lembaga yang berkewajiban melakukan tindak lanjut penyelesaian masalah
  - 6.3.4 Penyusunan Anggaran di masing-masing Lembaga/unit diajukan kepada Puket II sebagai dasar pembuatan RKAT (Rencana Kerja Anggaran Tahunan)
  - 6.3.5 Pembantu Ketua II memonitor tindak lanjut hasil tinjauan manajemen
  - 6.3.6 Arsip-arsip tinjauan manajemen disimpan dan dipelihara di bagian tata usaha
  - 6.3.7 Hasil tinjauan manajemen harus mencakup keputusan dan tindakan yang berkaitan dengan
  - 6.3.8 Improvement pada efektifitas dan efisiensi Sistem Manajemen Mutu dan proses-prosesnya.
  - 6.3.9 Improvement pada layanan yang berkaitan dengan stake holder.
  - 6.3.10 Sumber daya yang diperlukan.

*Dokumen ini merupakan dokumen terkendali yang tidak diperkenankan digandakan dalam bentuk apapun tanpa ijin dari Lembaga Penjaminan Mutu STIKES Kendal*

	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>		
	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>		
	Jl. Laut No 31 Kendal Jawa Tengah 51311, Telp (0294) 381343-384038, Fax (0294) 381834 Email STIKES : <a href="mailto:stikes_kendal@yahoo.com">stikes_kendal@yahoo.com</a> , email LPM : <a href="mailto:lpm@stikeskendal.ac.id">lpm@stikeskendal.ac.id</a>		
	Volume 1 Edisi 1	Halaman	: 47 dari 70


## 7. ALUR



1. Ketua mengadakan Rapat Tinjauan Manajemen dengan mengundang semua Puket, Kaprodi, dan Semua Pimpinan Unit Kerja, apabila peserta rapat yang tidak hadir bila dipandang perlu menunjuk salah seorang wakilnya. Rapat Tinjauan Manajemen dipimpin oleh Ketua.
2. Para peserta rapat harus mengisi **Daftar Hadir Rapat Tinjauan Manajemen** sebagai bukti kehadirannya. Hasil Rapat Tinjauan Manajemen harus mencakup keputusan dan tindakan yang berkaitan dengan :
  - a. *Improvement* pada efektifitas dan efisiensi Sistem Manajemen Mutu dan proses-prosesnya.
  - b. *Improvement* pada layanan yang berkaitan dengan *stakeholder*.
  - c. Sumber daya yang diperlukan.
3. Hasil Rapat Tinjauan Manajemen dihimpun dalam **Notulen Rapat Tinjauan Manajemen** dan **PROSEDUR Tindak Lanjut Rapat Tinjauan Manajemen**
  - a. Notulen Hasil Rapat Tinjauan Manajemen dan PROSEDUR Tindak Lanjut didistribusikan kepada seluruh peserta rapat terkait serta ditindaklanjuti bila ada masalah yang harus diselesaikan.
  - b. Hasil Rapat didesiminasikan kepada seluruh bagian.
  - c. Tindak lanjut Hasil Rapat Tinjauan Manajemen dijadikan dasar dalam Penyusunan rencana kerja oleh Lembaga/unit-unit terkait yang berkewajiban melakukan tindak lanjut penyelesaian masalah.
  - d. Penyusunan kerja di masing-masing program studi dan unit kerja diajukan sebagai dasar pembuatan RKAT (Rencana Kerja Anggaran Tahunan)
  - e. Pimpinan memonitor tindak lanjut hasil rapat tinjauan manajemen.
  - f. Arsip-arsip rapat tinjauan manajemen disimpan dan dipelihara di bagian LPM

## 8. DOKUMEN TERKAIT

- 8.1 Daftar Hadir Rapat Tinjauan Manajemen
- 8.2 Notulen Rapat Tinjauan Manajemen

	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>		
	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>		
	Jl. Laut No 31 Kendal Jawa Tengah 51311, Telp (0294) 381343-384038, Fax (0294) 381834 Email STIKES : <a href="mailto:stikes_kendal@yahoo.com">stikes_kendal@yahoo.com</a> , email LPM : <a href="mailto:lpm@stikeskendal.ac.id">lpm@stikeskendal.ac.id</a>		
	Volume 1 Edisi 1	Halaman	: 48 dari 70



## STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENGENDALIAN PROSES TIDAK SESUAI

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN  
(STIKES KENDAL)  
TAHUN 2016**

*Dokumen ini merupakan dokumen terkendali yang tidak diperkenankan digandakan dalam bentuk apapun tanpa ijin dari Lembaga Penjaminan Mutu STIKES Kendal*



	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>		
	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>		
	Jl. Laut No 31 Kendal Jawa Tengah 51311, Telp (0294) 381343-384038, Fax (0294) 381834 Email STIKES : <a href="mailto:stikes_kendal@yahoo.com">stikes_kendal@yahoo.com</a> , email LPM : <a href="mailto:lpm@stikeskendal.ac.id">lpm@stikeskendal.ac.id</a>		
	Volume 1 Edisi 1	Halaman	: 49 dari 70

## CATATAN PERUBAHAN

No Revisi	Halaman	Bagian yang Dirubah	Disetujui Oleh	Tanggal

	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>		
	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>		
	Jl. Laut No 31 Kendal Jawa Tengah 51311, Telp (0294) 381343-384038, Fax (0294) 381834 Email STIKES : <a href="mailto:stikes_kendal@yahoo.com">stikes_kendal@yahoo.com</a> , email LPM : <a href="mailto:lpm@stikeskendal.ac.id">lpm@stikeskendal.ac.id</a>		
	Volume 1 Edisi 1	Halaman	: 50 dari 70

 <p style="text-align: center;"><b>LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)</b></p>	<b>YAYASAN NGESTI WIDHI HUSADA SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>			
	<b>LEMBAGA PENJAMIN MUTU</b>			
	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>	<b>Nomor Dokumen</b>	:	<b>SKEN-SOP-B/07</b>
		<b>Halaman</b>	:	<b>5</b>
		<b>Tanggal Terbit</b>	:	<b>5 September 2016</b>
		<b>Tanggal Revisi</b>	:	<b>-</b>
<b>Disusun oleh</b>		:	<b>Sekretaris LPM,</b>  <b>Ns. Triana Arisdiani,</b> <b>S.Kep., M.Kep., Sp.</b> <b>Kep MB</b>	
<b>PENGENDALIAN PROSES TIDAK SESUAI</b>	<b>Diperiksa oleh</b>	:	<b>Ketua LPM</b>  <b>Ns. Dwi Haryanti,</b> <b>S.Kep., MAN</b>	
	<b>Disahkan oleh</b>	:	<b>Ketua STIKes Kendal,</b>  <b>Kawi, SKM., M.H.Kes</b>	

1. **TUJUAN**  
 PROSEDUR ini bertujuan untuk menetapkan tata cara pengendalian pada beberapa tahapan dari proses pembelajaran, baik yang terkait dengan dosen dan output mahasiswa
2. **RUANG LINGKUP**  
 Ruang lingkup PROSEDUR ini meliputi kegiatan identifikasi dan tindakan koreksi pada kondisi-kondisi yang tidak sesuai pada proses belajar mengajar.
3. **REFERENSI**
  - 3.1 Undang-undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
  - 3.2 Undang-undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi
  - 3.3 Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan
  - 3.4 Peraturan Pemerintah No. 66 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
  - 3.5 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi

*Dokumen ini merupakan dokumen terkendali yang tidak diperkenankan digandakan dalam bentuk apapun tanpa ijin dari Lembaga Penjaminan Mutu STIKES Kendal*

	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>		
	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>		
	Jl. Laut No 31 Kendal Jawa Tengah 51311, Telp (0294) 381343-384038, Fax (0294) 381834 Email STIKES : <a href="mailto:stikes_kendal@yahoo.com">stikes_kendal@yahoo.com</a> , email LPM : <a href="mailto:lpm@stikeskendal.ac.id">lpm@stikeskendal.ac.id</a>		
	Volume 1 Edisi 1	Halaman	: 51 dari 70

- 3.6 Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi No. 44 Tahun 2015 tentang standar Nasional Pendidikan Tinggi
- 3.7 STATUTA STIKES Kendal

#### 4. DEFINISI

- 4.1 Produk tidak sesuai adalah hasil yang dicapai/diperoleh pada proses pembelajaran berupa penyimpangan terhadap hasil dari persyaratan awal yang telah ditetapkan
- 4.2 Perbaikan/koreksi adalah tindakan yang dilakukan untuk menghilangkan ketidaksesuaian.
- 4.3 Tindakan Koreksi adalah tindakan yang dilakukan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian dan mencegah terulangnya
- 4.4 Pengendalian produk tidak sesuai adalah segala tindakan yang diperlukan untuk mencegah atau meminimalisasi terjadinya ketidaksesuaian.

#### 5. SARANA DAN PRASARANA

-

#### 6. PENANGGUNG JAWAB

- 6.1 Lembaga Penjamin Mutu bertanggung jawab dalam :
  - 6.1.1 Mengendalikan produk tidak sesuai yang muncul dalam rangkaian proses belajar mengajar
  - 6.1.2 Mendata jenis serta jumlah ketidaksesuaian yang timbul selama 1 semester serta mengangkat hal ini pada Rapat Tinjauan Manajemen.
- 6.2 Ketua Program Studi bertanggung jawab dalam :
  - 6.2.1 Mengambil peran secara aktif untuk menilai serta mengidentifikasi potensi terjadinya ketidaksesuaian yang muncul dalam lingkungan Program Studi
  - 6.2.2 Melakukan koordinasi secara pro aktif dengan dosen terkait terkait pertukaran informasi proses pembelajaran

#### 7. KETENTUAN UMUM

- 7.1 Adanya ketidaksesuaian realisasi pelayanan pendidikan bisa ditemukan dari keluhan pelanggan maupun dari hasil pemeriksaan internal.
- 7.2 Yang dikategorikan pelayanan tidak sesuai antara lain :
  - 6.2.3 Kesalahan pemberian nilai terhadap hasil ujian mahasiswa (UTS atau UAS)
  - 6.2.4 Nilai UAS mata kuliah lebih dari 50% di bawah rata-rata
  - 6.2.5 Mahasiswa Drop Out

	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>		
	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>		
	Jl. Laut No 31 Kendal Jawa Tengah 51311, Telp (0294) 381343-384038, Fax (0294) 381834 Email STIKES : <a href="mailto:stikes_kendal@yahoo.com">stikes_kendal@yahoo.com</a> , email LPM : <a href="mailto:lpm@stikeskendal.ac.id">lpm@stikeskendal.ac.id</a>		
	Volume 1 Edisi 1	Halaman	: 52 dari 70

## 8 ALUR

**Identifikasi Proses Tidak Sesuai**

1. Identifikasi Proses tidak sesuai dapat dilaksanakan selama kegiatan masih berlangsung.

Identifikasi terhadap pelayanan tidak sesuai bisa dilakukan oleh pihak internal STIKES Guna Bangsa Yogyakarta maupun oleh pihak eksternal.

Produk tidak sesuai yang sudah diterima oleh pihak eksternal dan dilaporkan / disampaikan kepada STIKES Guna Bangsa Yogyakarta ditangani sesuai dengan PROSEDUR Mutu Penanganan Pengaduan Internal.

**Penanganan Proses Tidak Sesuai**

2. Setiap Pimpinan Unit memantau setiap proses yang dilakukan dalam lingkup pekerjaannya. Jika dari proses pekerjaan terdapat proses yang tidak sesuai dengan standar maka petugas tersebut mencatat dalam formulir Proses Tidak Sesuai

Proses tidak sesuai yang sudah diidentifikasi, selanjutnya dilakukan perbaikan oleh bagian terkait (sesuai tabel)

Jika proses tidak sesuai sudah dilakukan perbaikan, pimpinan Unit terkait mengecek untuk memastikan perbaikan sudah dilakukan sesuai dengan persyaratan kecukupannya

**Tindakan Perbaikan/Koreksi**

3. Jika proses tidak sesuai yang sama terjadi berulang lebih dari 5 kali dalam 1 semester pada Unit Kerja yang sama, maka Pimpinan Unit melakukan tindakan perbaikan dengan mencatat proses tidak sesuai tersebut dalam formulir Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan.

Investigasi dan tindakan perbaikan dilakukan oleh Pimpinan Unit terkait jika ada

Pelaksanaan tindakan perbaikan dilakukan sesuai dengan PROSEDUR Mutu Tindakan Perbaikan dan Pencegahan

**Peninjauan Terhadap Proses Tidak Sesuai**

4. Ketua LPM akan melakukan tinjauan terhadap seluruh tindakan perbaikan yang diambil sehubungan dengan penyelesaian proses tidak sesuai yang berulang (yang menggunakan formulir Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan), dan dibahas dalam Tinjauan Manajemen

## 9 DOKUMEN TERKAIT

### 9.1 Formulir proses tidak sesuai

*Dokumen ini merupakan dokumen terkendali yang tidak diperkenankan digandakan dalam bentuk apapun tanpa ijin dari Lembaga Penjaminan Mutu STIKES Kendal*

	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>		
	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>		
	Jl. Laut No 31 Kendal Jawa Tengah 51311, Telp (0294) 381343-384038, Fax (0294) 381834 Email STIKES : <a href="mailto:stikes_kendal@yahoo.com">stikes_kendal@yahoo.com</a> , email LPM : <a href="mailto:lpm@stikeskendal.ac.id">lpm@stikeskendal.ac.id</a>		
	Volume 1 Edisi 1	Halaman	: 53 dari 70



## STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) TINDAKAN PENCEGAHAN DAN PERBAIKAN

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN  
(STIKES KENDAL)  
TAHUN 2016**

*Dokumen ini merupakan dokumen terkendali yang tidak diperkenankan digandakan dalam bentuk apapun tanpa ijin dari Lembaga Penjaminan Mutu STIKES Kendal*

	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>		
	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>		
	Jl. Laut No 31 Kendal Jawa Tengah 51311, Telp (0294) 381343-384038, Fax (0294) 381834 Email STIKES : <a href="mailto:stikes_kendal@yahoo.com">stikes_kendal@yahoo.com</a> , email LPM : <a href="mailto:lpm@stikeskendal.ac.id">lpm@stikeskendal.ac.id</a>		
	Volume 1 Edisi 1	Halaman	: 54 dari 70

## CATATAN PERUBAHAN

No Revisi	Halaman	Bagian yang Dirubah	Disetujui Oleh	Tanggal

	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>		
	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>		
	Jl. Laut No 31 Kendal Jawa Tengah 51311, Telp (0294) 381343-384038, Fax (0294) 381834 Email STIKES : <a href="mailto:stikes_kendal@yahoo.com">stikes_kendal@yahoo.com</a> , email LPM : <a href="mailto:lpm@stikeskendal.ac.id">lpm@stikeskendal.ac.id</a>		
	Volume 1 Edisi 1	Halaman	: 55 dari 70

 <p style="text-align: center;"><b>LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)</b></p>	<b>YAYASAN NGESTI WIDHI HUSADA SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>			
	<b>LEMBAGA PENJAMIN MUTU</b>			
	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>	<b>Nomor Dokumen</b>	:	<b>SKEN-SOP-B/08</b>
		<b>Halaman</b>	:	<b>8</b>
		<b>Tanggal Terbit</b>	:	<b>5 September 2016</b>
		<b>Tanggal Revisi</b>	:	<b>-</b>
<b>Disusun oleh</b>		:	<b>Sekretaris LPM,</b>  <b>Ns. Triana Arisdiani,</b> <b>S.Kep., M.Kep., Sp.</b> <b>Kep MB</b>	
<b>TINDAKAN PENCEGAHAN DAN PERBAIKAN</b>	<b>Diperiksa oleh</b>	:	<b>Ketua LPM</b>  <b>Ns. Dwi Haryanti,</b> <b>S.Kep., MAN</b>	
	<b>Disahkan oleh</b>	:	<b>Ketua STIKES Kendal,</b>  <b>Kawi, SKM., M.H.Kes</b>	

1. **TUJUAN**  
 PROSEDUR ini bertujuan untuk mengenali serta mengidentifikasi ketidaksesuaian yang terjadi selama kegiatan pembelajaran di STIKES Guna Bangsa Yogyakarta dengan melakukan pencegahan kesalahan yang berulang serta menghilangkan penyebab masalah termasuk potensi penyebab masalah.
2. **RUANG LINGKUP**  
 Berlaku terhadap seluruh pengambilan keputusan terkait tindakan pencegahan serta perbaikan di STIKES Guna Bangsa Yogyakarta terkait dengan ketidaksesuaian yang muncul selama proses pembelajaran baik yang berhubungan dengan pelanggan internal maupun eksternal.
3. **REFERENSI**
  - 1.1 Undang-undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
  - 1.2 Undang-undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi
  - 1.3 Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan
  - 1.4 Peraturan Pemerintah No. 66 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan

*Dokumen ini merupakan dokumen terkendali yang tidak diperkenankan digandakan dalam bentuk apapun tanpa ijin dari Lembaga Penjaminan Mutu STIKES Kendal*

	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>		
	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>		
	Jl. Laut No 31 Kendal Jawa Tengah 51311, Telp (0294) 381343-384038, Fax (0294) 381834 Email STIKES : <a href="mailto:stikes_kendal@yahoo.com">stikes_kendal@yahoo.com</a> , email LPM : <a href="mailto:lpm@stikeskendal.ac.id">lpm@stikeskendal.ac.id</a>		
	Volume 1 Edisi 1	Halaman	: 56 dari 70

- 1.5 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
- 1.6 Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi No. 44 Tahun 2015 tentang standar Nasional Pendidikan Tinggi
- 1.7 STATUTA STIKES Kendal

#### 4. DEFINISI

- 4.1 Ketidaksesuaian adalah tidak dipenuhinya persyaratan yang telah ditetapkan
- 4.2 Tindakan Pencegahan adalah tindakan untuk menghilangkan penyebab masalah yang potensial mengakibatkan terjadinya ketidaksesuaian (ketidaksesuaian belum terjadi)
- 4.3 Tindakan Perbaikan adalah segala tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian yang terjadi (ketidaksesuaian sudah terjadi)
- 4.4 Pelanggan Internal meliputi dosen serta karyawan STIKES Guna Bangsa Yogyakarta
- 4.5 Pelanggan Eksternal meliputi mahasiswa, dunia pengguna lulusan, orang tua & masyarakat yang berhubungan dengan STIKES Guna Bangsa Yogyakarta

#### 5. SARANA DAN PRASARANA

-

#### 6. PENANGGUNG JAWAB

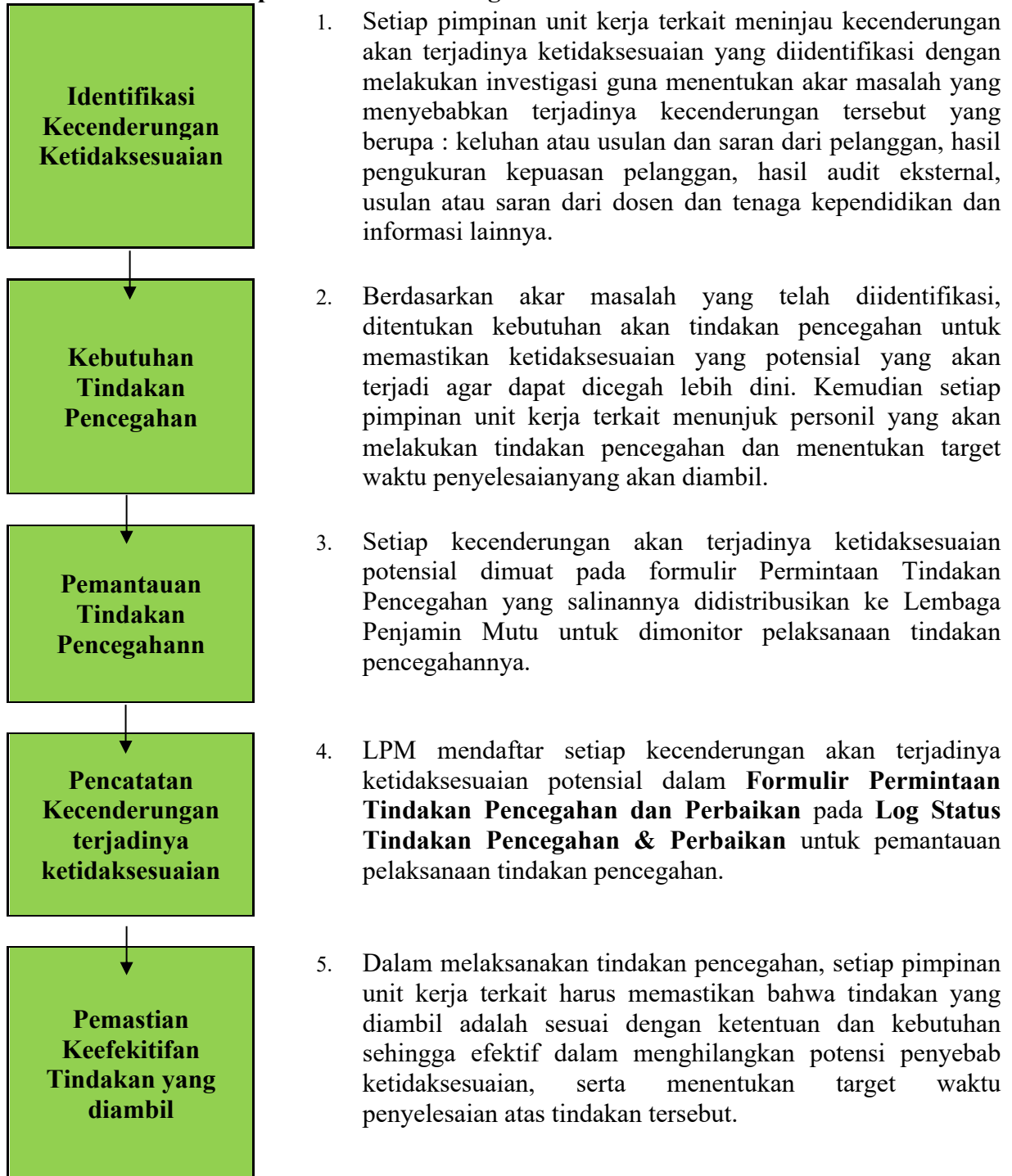
- 6.3 Lembaga Penjamin Mutu bertanggung jawab dalam :  
Mengkoordinasi serta melakukan pemantauan pengambilan tindakan pencegahan & perbaikan yang dijalankan
- 6.4 Kepala Unit bertanggung jawab dalam :
  - 6.4.1 Mengidentifikasi & menentukan potensi ketidaksesuaian
  - 6.4.2 Menentukan tindakan pencegahan/perbaikan yang sesuai untuk menangani ketidaksesuaian.
  - 6.4.3 Menentukan waktu penyelesaian tindakan pencegahan/perbaikan
  - 6.4.4 Memantau keefektifan tindakan pencegahan/perbaikan yang diambil
- 6.5 Dosen dan karyawan bertanggung jawab dalam :  
Mengidentifikasi serta mendeteksi ketidaksesuaian.



	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>		
	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>		
	Jl. Laut No 31 Kendal Jawa Tengah 51311, Telp (0294) 381343-384038, Fax (0294) 381834 Email STIKES : <a href="mailto:stikes_kendal@yahoo.com">stikes_kendal@yahoo.com</a> , email LPM : <a href="mailto:lpm@stikeskendal.ac.id">lpm@stikeskendal.ac.id</a>		
	Volume 1 Edisi 1	Halaman	: 57 dari 70

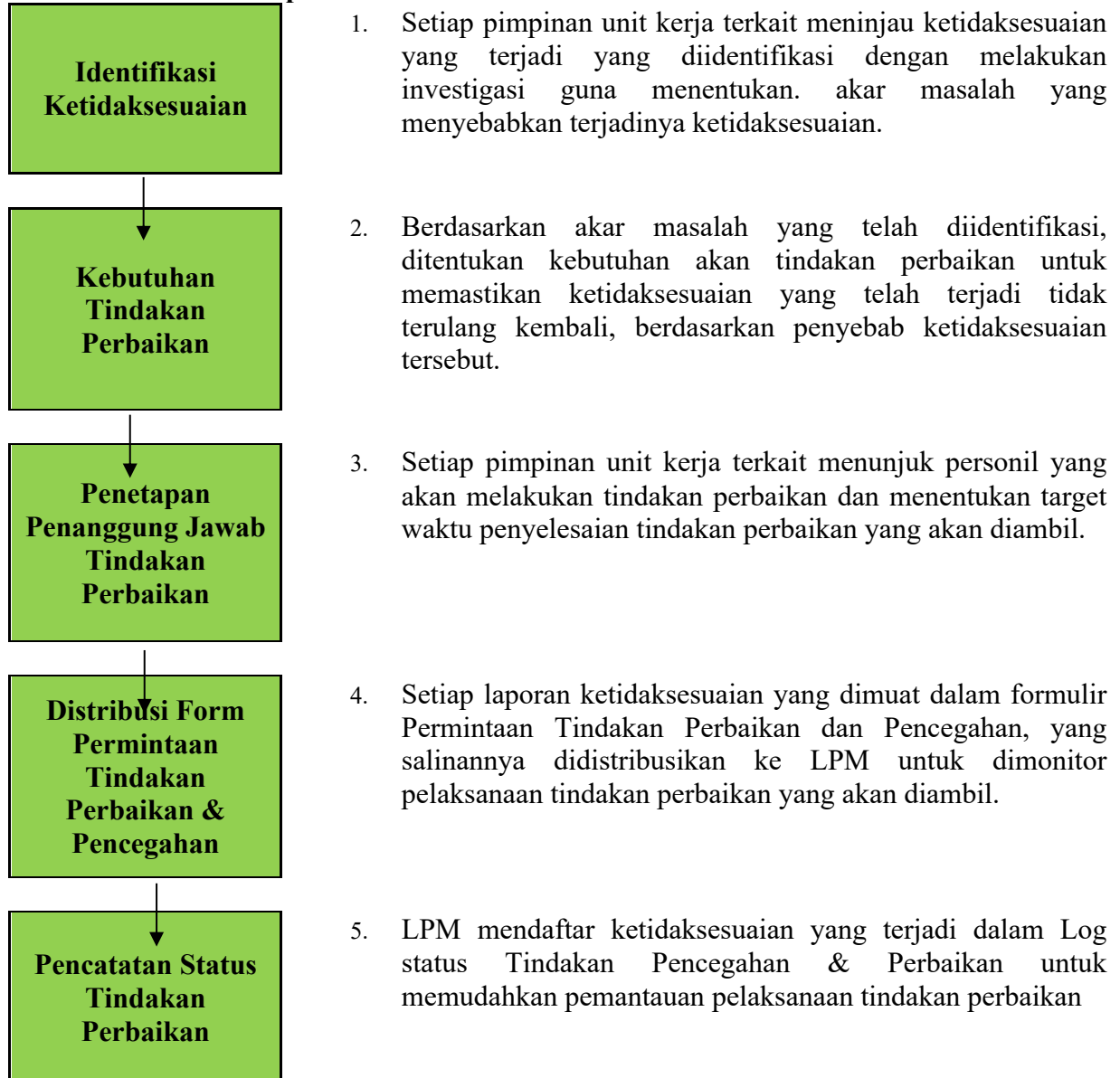
## 7. ALUR

### 7.1 Alur Penetapan Tindakan Pencegahan



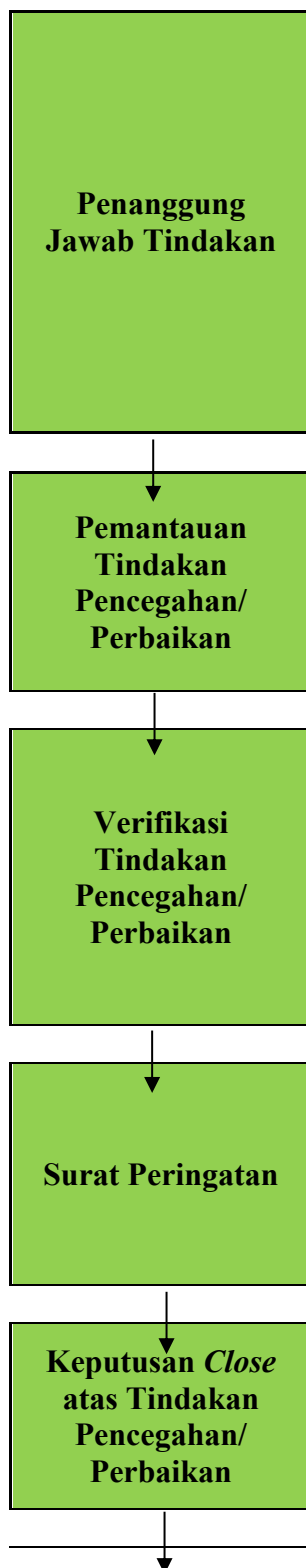
	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>		
	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>		
	Jl. Laut No 31 Kendal Jawa Tengah 51311, Telp (0294) 381343-384038, Fax (0294) 381834 Email STIKES : <a href="mailto:stikes_kendal@yahoo.com">stikes_kendal@yahoo.com</a> , email LPM : <a href="mailto:lpm@stikeskendal.ac.id">lpm@stikeskendal.ac.id</a>		
	Volume 1 Edisi 1	Halaman	: 58 dari 70

## 7.2 Alur Penetapan Tindakan Perbaikan



	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>		
	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>		
	Jl. Laut No 31 Kendal Jawa Tengah 51311, Telp (0294) 381343-384038, Fax (0294) 381834 Email STIKES : <a href="mailto:stikes_kendal@yahoo.com">stikes_kendal@yahoo.com</a> , email LPM : <a href="mailto:lpm@stikeskendal.ac.id">lpm@stikeskendal.ac.id</a>		
	Volume 1 Edisi 1	Halaman	: 59 dari 70

### 7.3. Verifikasi Tindakan Perbaikan & Pencegahan



1. Penanggung jawab tindakan :

Tindakan pencegahan dilakukan sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan dalam formulir **Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan**

Tindakan perbaikan dilakukan sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan dalam formulir **Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan**

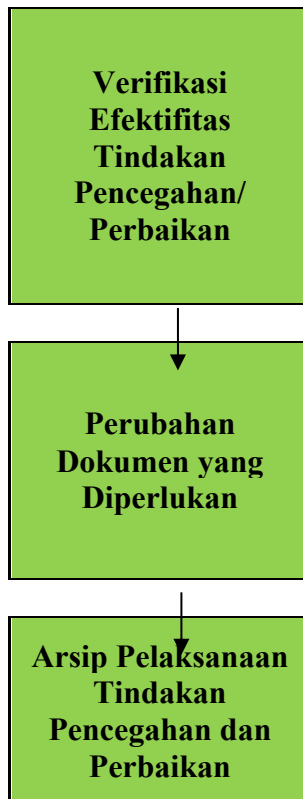
2. Setiap pimpinan unit kerja terkait dan LPM memantau pelaksanaan tindakan pencegahan atau perbaikan melalui **Log status Tindakan Pencegahan/Perbaikan**

3. Satu minggu setelah tanggal batas waktu yang telah ditetapkan untuk pelaksanaan tindakan pencegahan atau perbaikan Ketua LPM melakukan verifikasi atau menugaskan personil untuk melakukan verifikasi terhadap pelaksanaan tindakan pencegahan atau perbaikan dan melengkapi formulir Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan sesuai jenis tindakannya

4. Apabila ternyata tindakan pencegahan atau perbaikan belum dilakukan, maka LPM akan mengeluarkan **Surat Peringatan** dan meminta penetapan target waktu pelaksanaan tindakan pencegahan atau perbaikan kembali. Surat Peringatan ditembuskan kepada Ketua STIKES.

5. Apabila tindakan pencegahan atau perbaikan telah memuaskan, Sekretariat LPM perlu dilengkapi dengan Log status Tindakan Pencegahan/Perbaikan dengan pernyataan *close*

	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>		
	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>		
	Jl. Laut No 31 Kendal Jawa Tengah 51311, Telp (0294) 381343-384038, Fax (0294) 381834 Email STIKES : <a href="mailto:stikes_kendal@yahoo.com">stikes_kendal@yahoo.com</a> , email LPM : <a href="mailto:lpm@stikeskendal.ac.id">lpm@stikeskendal.ac.id</a>		
	Volume 1 Edisi 1	Halaman	: 60 dari 70



6. Efektivitas hasil tindakan pencegahan atau perbaikan diverifikasi oleh Ketua LPM atau personil yang ditunjuk. Jika hasil tindakan pencegahan atau perbaikan belum memuaskan dan efektif menghilangkan potensi penyebab ketidaksesuaian maka masalah tersebut dibawa ke Tinjauan Manajemen untuk dicarikan solusi dari Ketua STIKES sesuai dengan PROSEDUR Mutu Tinjauan Manajemen
7. Apabila tindakan pencegahan atau perbaikan yang diambil adalah mengubah metode dan tata cara pelaksanaan proses yang telah ditetapkan, maka LPM merevisi PROSEDUR Mutu ataudokumen yang terkait, sesuai dengan PROSEDUR Mutu Pengendalian Dokumen
8. Semua arsip yang berhubungan dengan pelaksanaan tindakan pencegahan dan perbaikan disimpan oleh LPMI dan bagian terkait

8. DOKUMEN TERKAIT
  - 8.1 Form Permintaan Tindakan Pencegahan dan Perbaikan
  - 8.2 Log Status Tindakan Pencegahan dan Perbaikan

	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>		
	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>		
	Jl. Laut No 31 Kendal Jawa Tengah 51311, Telp (0294) 381343-384038, Fax (0294) 381834 Email STIKES : <a href="mailto:stikes_kendal@yahoo.com">stikes_kendal@yahoo.com</a> , email LPM : <a href="mailto:lpm@stikeskendal.ac.id">lpm@stikeskendal.ac.id</a>		
	Volume 1 Edisi 1	Halaman	: 61 dari 70



## STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAPORAN PENJAMINAN MUTU

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN  
(STIKES KENDAL)  
TAHUN 2016**

*Dokumen ini merupakan dokumen terkendali yang tidak diperkenankan digandakan dalam bentuk apapun tanpa ijin dari Lembaga Penjaminan Mutu STIKES Kendal*

	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>		
	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>		
	Jl. Laut No 31 Kendal Jawa Tengah 51311, Telp (0294) 381343-384038, Fax (0294) 381834 Email STIKES : <a href="mailto:stikes_kendal@yahoo.com">stikes_kendal@yahoo.com</a> , email LPM : <a href="mailto:lpm@stikeskendal.ac.id">lpm@stikeskendal.ac.id</a>		
	Volume 1 Edisi 1	Halaman	: 62 dari 70

## CATATAN PERUBAHAN

No Revisi	Halaman	Bagian yang Dirubah	Disetujui Oleh	Tanggal

	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>		
	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>		
	Jl. Laut No 31 Kendal Jawa Tengah 51311, Telp (0294) 381343-384038, Fax (0294) 381834 Email STIKES : <a href="mailto:stikes_kendal@yahoo.com">stikes_kendal@yahoo.com</a> , email LPM : <a href="mailto:lpm@stikeskendal.ac.id">lpm@stikeskendal.ac.id</a>		
	Volume 1 Edisi 1	Halaman	: 63 dari 70

 <p style="text-align: center;"><b>LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)</b></p>	<b>YAYASAN NGESTI WIDHI HUSADA SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>			
	<b>LEMBAGA PENJAMIN MUTU</b>			
	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>	<b>Nomor Dokumen</b>	:	<b>SKEN-SOP-B/09</b>
		<b>Halaman</b>	:	<b>5</b>
		<b>Tanggal Terbit</b>	:	<b>5 September 2016</b>
		<b>Tanggal Revisi</b>	:	<b>-</b>
<b>Disusun oleh</b>		:	<b>Sekretaris LPM,</b>  <b>Ns. Triana Arisdiani,</b> <b>S.Kep., M.Kep., Sp.</b> <b>Kep MB</b>	
<b>PELAPORAN PENJAMINAN MUTU</b>	<b>Diperiksa oleh</b>	:	<b>Ketua LPM</b>  <b>Ns. Dwi Haryanti,</b> <b>S.Kep., MAN</b>	
	<b>Disahkan oleh</b>	:	<b>Ketua STIKES Kendal,</b>  <b>Kawi, SKM., M.H.Kes</b>	

1. **TUJUAN**  
Memberikan pedoman dalam menganalisa data dan menyusun laporan oleh masing-masing pimpinan pada STIKES Kendal terkait dengan pelaksanaan kegiatan pembelajaran serta kerjasama dengan pihak ketiga
2. **RUANG LINGKUP**  
Berlaku terhadap seluruh jenis data yang harus dianalisa serta bentuk pelaporannya yang berlaku di lingkungan STIKES Kendal termasuk pula tata cara yang ditetapkan.
3. **REFERENSI**
  - 3.1 Undang-undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
  - 3.2 Undang-undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi
  - 3.3 Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan
  - 3.4 Peraturan Pemerintah No. 66 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
  - 3.5 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi

*Dokumen ini merupakan dokumen terkendali yang tidak diperkenankan digandakan dalam bentuk apapun tanpa ijin dari Lembaga Penjaminan Mutu STIKES Kendal*

	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>		
	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>		
	Jl. Laut No 31 Kendal Jawa Tengah 51311, Telp (0294) 381343-384038, Fax (0294) 381834 Email STIKES : <a href="mailto:stikes_kendal@yahoo.com">stikes_kendal@yahoo.com</a> , email LPM : <a href="mailto:lpm@stikeskendal.ac.id">lpm@stikeskendal.ac.id</a>		
	Volume 1 Edisi 1	Halaman	: 64 dari 70

- 3.6 Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi No. 44 Tahun 2015 tentang standar Nasional Pendidikan Tinggi
- 3.7 STATUTA STIKES Kendal
- 3.8 Peraturan Akademik STIKES Kendal
  
4. DEFINISI
  - 4.1 Statistik adalah ilmu yang mengamati dan atau juga mengembangkan cara-cara pengolahan data
  - 4.2 Data adalah serangkaian informasi yang relevan dengan suatu aktifitas yang ada pada suatu organisasi
  - 4.3 Pengolahan data adalah proses menginventaris, mengelompokkan, menganalisis, menyimpulkan dan menyajikan data sehingga menjadi informatif dan komunikatif.
  - 4.4 Laporan adalah hasil yang didapat dari suatu aktifitas yang telah memenuhi unsur peningkatan nilai tambah melalui pengolahan sejumlah data pada aktifitas terkait.
  
5. SARANA DAN PRASARANA
 

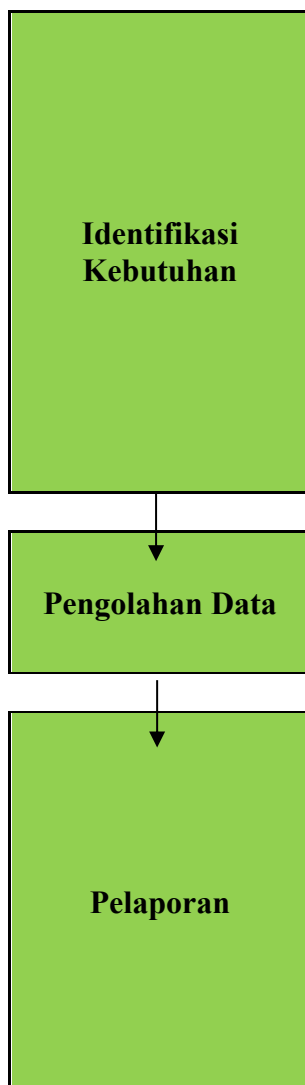
-
  
6. PENANGGUNG JAWAB
  - 6.1 Ketua dan Puket
  - 6.2 Kaprodi
  - 6.3 Pimpinan Unit Kerja/Bagian
  - 6.4 Lembaga Penjaminan Mutu
  
7. KETENTUAN UMUM
 

Laporan disampaikan tiap awal bulan kepada Lembaga Penjaminan Mutu.



	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>		
	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>		
	Jl. Laut No 31 Kendal Jawa Tengah 51311, Telp (0294) 381343-384038, Fax (0294) 381834 Email STIKES : <a href="mailto:stikes_kendal@yahoo.com">stikes_kendal@yahoo.com</a> , email LPM : <a href="mailto:lpm@stikeskendal.ac.id">lpm@stikeskendal.ac.id</a>		
	Volume 1 Edisi 1	Halaman	: 65 dari 70

## 8. ALUR



1. Ketua LPM bersama Kaprodi dan masing-masing pimpinan unit kerja mengidentifikasi kebutuhan pengukuran dan analisa data, yang dituangkan dalam **Daftar Kebutuhan Pengukuran dan Analisa Data**

Pengukuran dan analisa data yang dilakukan dapat meliputi informasi yang berkaitan dengan:

- a. Pencapaian Sasaran Mutu
- b. Proses Pembelajaran
- c. Kepuasan Pelanggan

Periode pengukuran dan analisa data dilakukan sesuai dengan periode analisa yang ditentukan dalam Daftar Kebutuhan Pengukuran dan Analisa Data

2. Data yang dikumpulkan, diolah dan dianalisa sesuai dengan metode analisa yang ditentukan dalam Daftar Kebutuhan Pengukuran dan Analisa Data

3. Hasil pengukuran dan analisa data tersebut disajikan sesuai ketentuan, oleh masing-masing penanggung jawab terkait kepada LPM untuk diteruskan kepada Ketua STIKES

Hasil tersebut dijadikan masukan dan dievaluasi dalam Rapat Tinjauan Manajemen

Rekaman berupa pelaporan maupun hasil pengukuran dan analisa data serta tindak lanjutnya dipelihara sesuai dengan **PROSEDUR Pengendalian Arsip**, serta dapat dijadikan sebagai bahan analisa selanjutnya.

## 9. DOKUMEN TERKAIT

- 9.1 Form Daftar Kebutuhan Analisa Data
- 9.2 Laporan Kinerja per Unit Kerja/Bagian


	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>		
	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>		
	Jl. Laut No 31 Kendal Jawa Tengah 51311, Telp (0294) 381343-384038, Fax (0294) 381834 Email STIKES : <a href="mailto:stikes_kendal@yahoo.com">stikes_kendal@yahoo.com</a> , email LPM : <a href="mailto:lpm@stikeskendal.ac.id">lpm@stikeskendal.ac.id</a>		
	Volume 1 Edisi 1	Halaman	: 66 dari 70



## STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENINGKATAN BERKELANJUTAN

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN  
(STIKES KENDAL)  
TAHUN 2016**

*Dokumen ini merupakan dokumen terkendali yang tidak diperkenankan digandakan dalam bentuk apapun tanpa ijin dari Lembaga Penjaminan Mutu STIKES Kendal*

	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>		
	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>		
	Jl. Laut No 31 Kendal Jawa Tengah 51311, Telp (0294) 381343-384038, Fax (0294) 381834 Email STIKES : <a href="mailto:stikes_kendal@yahoo.com">stikes_kendal@yahoo.com</a> , email LPM : <a href="mailto:lpm@stikeskendal.ac.id">lpm@stikeskendal.ac.id</a>		
	Volume 1 Edisi 1	Halaman	: 67 dari 70

## CATATAN PERUBAHAN

No Revisi	Halaman	Bagian yang Dirubah	Disetujui Oleh	Tanggal

	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>		
	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>		
	Jl. Laut No 31 Kendal Jawa Tengah 51311, Telp (0294) 381343-384038, Fax (0294) 381834 Email STIKES : <a href="mailto:stikes_kendal@yahoo.com">stikes_kendal@yahoo.com</a> , email LPM : <a href="mailto:lpm@stikeskendal.ac.id">lpm@stikeskendal.ac.id</a>		
	Volume 1 Edisi 1	Halaman	: 68 dari 70

 <p style="text-align: center;"><b>LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)</b></p>	<b>YAYASAN NGESTI WIDHI HUSADA SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>			
	<b>LEMBAGA PENJAMIN MUTU</b>			
	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>	<b>Nomor Dokumen</b>	:	<b>SKEN-SOP-B/10</b>
		<b>Halaman</b>	:	<b>5</b>
		<b>Tanggal Terbit</b>	:	<b>5 September 2016</b>
		<b>Tanggal Revisi</b>	:	<b>-</b>
<b>Disusun oleh</b>		:	<b>Sekretaris LPM,</b>  <b>Ns. Triana Arisdiani,</b> <b>S.Kep., M.Kep., Sp.</b> <b>Kep MB</b>	
<b>PENINGKATAN BERKELANJUTAN</b>	<b>Diperiksa oleh</b>	:	<b>Ketua LPM</b>  <b>Ns. Dwi Haryanti,</b> <b>S.Kep., MAN</b>	
	<b>Disahkan oleh</b>	:	<b>Ketua STIKES Kendal,</b>  <b>Kawi, SKM., M.H.Kes</b>	

1. **TUJUAN**

Tujuan peningkatan mutu adalah untuk pencapaian standar mutu yang telah ditetapkan bagi satuan pendidikan yang belum memenuhi standar tersebut, sedangkan bagi satuan pendidikan yang telah memenuhi standar mutu peningkatan mutu bertujuan untuk peningkatan standar baru, dan yang tidak kalah pentingnya adalah dalam rangka pemuasan *stakeholders*.

2. **RUANG LINGKUP**

Peningkatan Mutu yang dijelaskan dalam PROSEDUR ini diterapkan terhadap setiap proses dan produk yang terdapat dalam masing-masing bidang beserta dokumen yang terkait.

3. **REFERENSI**

- 3.1 Undang-undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
- 3.2 Undang-undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi
- 3.3 Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan
- 3.4 Peraturan Pemerintah No. 66 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan

*Dokumen ini merupakan dokumen terkendali yang tidak diperkenankan digandakan dalam bentuk apapun tanpa ijin dari Lembaga Penjaminan Mutu STIKES Kendal*

	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>		
	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>		
	Jl. Laut No 31 Kendal Jawa Tengah 51311, Telp (0294) 381343-384038, Fax (0294) 381834 Email STIKES : <a href="mailto:stikes_kendal@yahoo.com">stikes_kendal@yahoo.com</a> , email LPM : <a href="mailto:lpm@stikeskendal.ac.id">lpm@stikeskendal.ac.id</a>		
	Volume 1 Edisi 1	Halaman	: 69 dari 70

- 3.5 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
- 3.6 Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi No. 44 Tahun 2015 tentang standar Nasional Pendidikan Tinggi
- 3.7 STATUTA STIKES Kendal
- 3.8 Peraturan Akademik STIKES Kendal

#### 4. DEFINISI

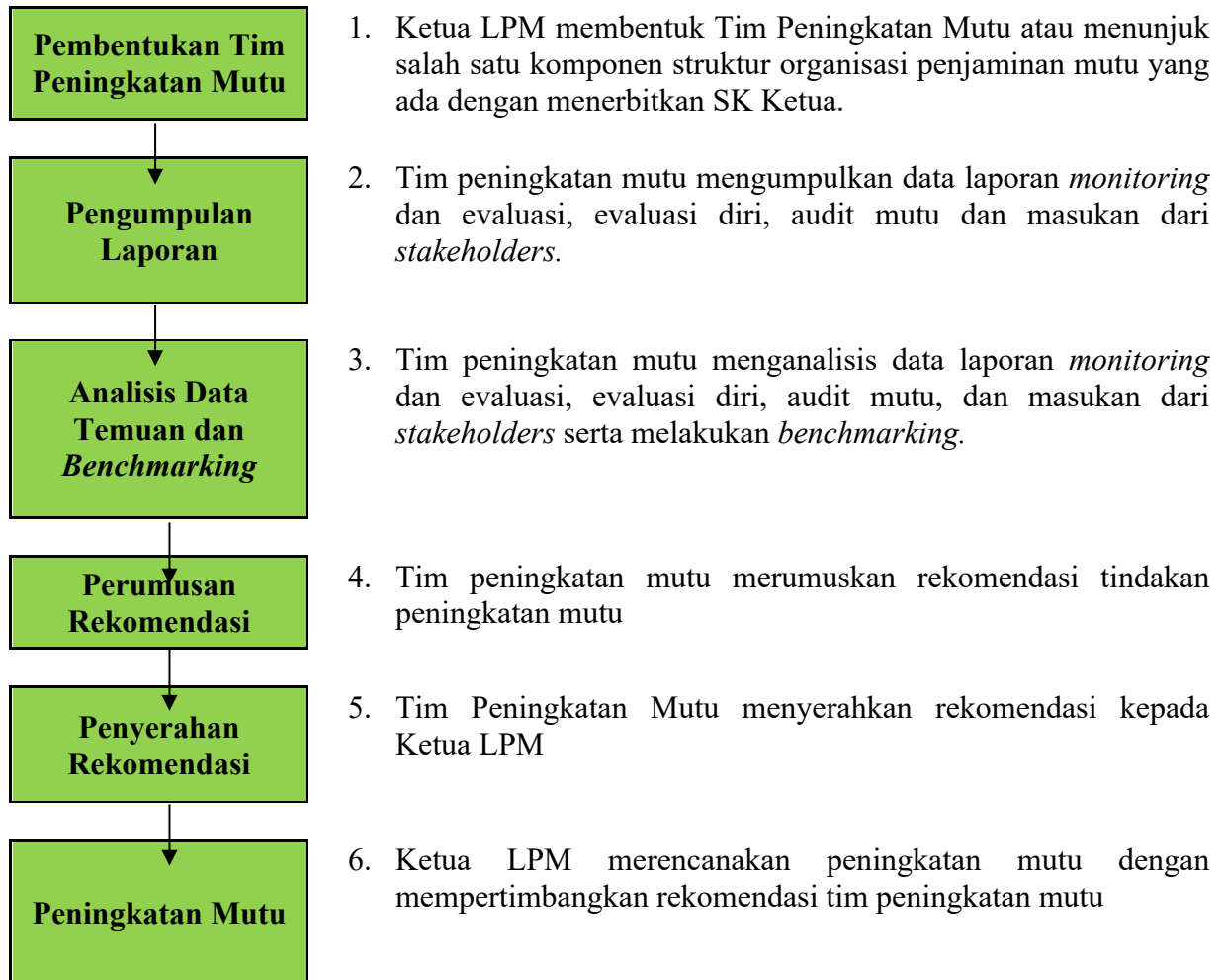
**Benchmarking** adalah upaya perbandingan standar baik antar bagian internal organisasi maupun dengan standar eksternal secara berkelanjutan dengan tujuan untuk peningkatan mutu.

#### 5. SARANA DAN PRASARANA

-

	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>		
	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KENDAL</b>		
	Jl. Laut No 31 Kendal Jawa Tengah 51311, Telp (0294) 381343-384038, Fax (0294) 381834 Email STIKES : <a href="mailto:stikes_kendal@yahoo.com">stikes_kendal@yahoo.com</a> , email LPM : <a href="mailto:lpm@stikeskendal.ac.id">lpm@stikeskendal.ac.id</a>		
	Volume 1 Edisi 1	Halaman	: 70 dari 70

## 6. ALUR



## 7. DOKUMEN TERKAIT

### 7.1 Form Laporan Peningkatan Berkelanjutan