

POLMAN BABEL



DOKUMEN

**SISTEM PENJAMINAN MUTU
INTERNAL
MANUAL SPMI**

OLEH : TIM SPMI



**SUNGAILIAT - BANGKA
2018**



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
POLITEKNIK MANUFAKTUR NEGERI BANGKA BELITUNG
Kawasan Industri Airkantung Sungailiat – Bangka 33211; Telp. 0717-93586; Fax. 0717-93585;
Email: polman@polman-babel.ac.id; website: www.polman-babel.ac.id

KEPUTUSAN DIREKTUR
POLITEKNIK MANUFAKTUR NEGERI BANGKA BELITUNG

NOMOR 0810/PL28/PJ/2018

TENTANG

PENETAPAN DOKUMEN MUTU
SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL (SPMI)
PADA POLITEKNIK MANUFAKTUR NEGERI BANGKA BELITUNG

DIREKTUR POLITEKNIK MANUFAKTUR NEGERI BANGKA BELITUNG.

Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan pasal 72 ayat 1 sampai ayat 5 tentang SPMI pada Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia tentang statuta Politeknik Manufaktur Negeri Bangka Belitung, maka dipandang perlu ditetapkan dokumen Mutu SPMI pada Politeknik Manufaktur Negeri Bangka Belitung;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan tersebut pada butir a, perlu menetapkan Keputusan Direktur Politeknik Manufaktur Negeri Bangka Belitung tentang Penetapan Dokumen Mutu SPMI pada Politeknik Manufaktur Negeri Bangka Belitung;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);

2. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);

3. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 25 Tahun 2010 tentang Pendirian, Organisasi, dan Tata Kerja Politeknik Manufaktur Negeri Bangka Belitung;

4. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1952);

5. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2016 tentang Statuta Politeknik Manufaktur Negeri Bangka Belitung (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 722);

6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1462);

7. Keputusan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 85/M/KPT.KP/2016 tanggal 18 Juli 2016 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Direktur Politeknik Manufaktur Negeri Bangka Belitung;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR POLITEKNIK MANUFATUR NEGERI BANGKA BELITUNG TENTANG PENETAPAN DOKUMEN MUTU SPMI PADA POLITEKNIK MANUFATUR NEGERI BANGKA BELITUNG.
- KESATU : Menetapkan Dokumen Mutu SPMI pada Politeknik Manufaktur Negeri Bangka Belitung yaitu:
1. Dokumen Kebijakan SPMI;
2. Dokumen Manual SPMI; dan
3. Dokumen Standar SPMI.
- KEDUA : Dokumen sebagaimana tersebut pada Diktum Kesatu tersusun dalam bentuk buku dan dapat dijadikan pedoman dalam penjaminan mutu internal pada Politeknik Manufaktur Negeri Bangka Belitung;
- KETIGA : Biaya yang dikeluarkan sebagai akibat dari Keputusan ini dibebankan pada DIPA Politeknik Manufaktur Negeri Bangka Belitung;
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku terhitung mulai tanggal ditetapkan dengan ketentuan akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini;

Ditetapkan di Sungailiat
Pada tanggal 29 Maret 2018

DIREKTUR POLITEKNIK MANUFATUR
NEGERI BANGKA BELITUNG,



Tembusan:

1. Para Pembantu Direktur
2. Para Ka.Prodi
3. Para Ka.Unit Kerja



POLITEKNIK MANUFATUR NEGERI BANGKA BELITUNG

JALAN TIMAH RAYA AIR KANTUNG SUNGAILIAT 33211

TELP. (0717) 93586; FAX. (0717) 93586

HOME PAGE: <http://www.polman-babel.ac.id>

EMAIL: polman@polman-timah.ac.id

DOKUMEN

SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL

MANUAL SPMI

OLEH : TIM SPMI

SUNGAILIAT - BANGKA
2018

KATA PENGANTAR

Implementasi penjaminan mutu Polmanbabel pertama kali dijalankan pada tahun 2002, yaitu masih menggunakan pedoman/panduan dari Penjaminan Mutu Dikti, sehingga dapat menunjang dalam pengimplementasian Akreditasi Polmanbabel.

Merujuk beberapa kali perubahan dalam Sistem Penjaminan Mutu Dikti, hingga perlu adanya implementasi nyata yang musti dilakukan, maka pada tahun 2012 Polmanbabel telah mendapatkan ISO 9001:2008 dalam pengimplementasian Mutu di lingkungannya, yaitu dalam scope pendidikan, sehingga Polmanbabel sudah mempunyai Dokumen Mutu tersendiri yang mengikuti struktur ISO (rekomendasi dari Dikti).

Seiring dengan evaluasi dan disain Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi, yaitu mengintegrasikan Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi dalam sebuah system Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi, juga memenuhi amanat UU No.12 Tahun 2012 tentang pendidikan tinggi, kemudian yang selaras dalam menjalankan Penjaminan Mutu ISO 9001:2015, Polmanbabel memandang perlu untuk merevisi, membuat, dan menyusun dokumen mutu yang akan dijalankan, agar sesuai dengan pedoman Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi (SPM Dikti), peraturan SPM, dan perundang-undangan pendidikan.

Dokumen mutu ini telah dilakukan oleh Tim SPMI Polmanbabel secara bersama dengan organ pengelola dan sivitasnya, yang selanjutnya ditetapkan dalam keputusan direktur.

Tim SPMI mengucapkan terima kasih pada semua pihak yang telah membantu mendisain, membuat, mengembangkan, dan menyusun dokumen ini, agar selanjutnya juga dapat dikembangkan sejalan dengan kesesuaian dan capaian Mutu Internal Polmanbabel.

Diharapkan pedoman ini digunakan di lingkungan Polmanbabel sebagai inspirasi peningkatan dan pengembangan SPMI Polmanbabel, sehingga mampu mengakselerasi perwujudan **Budaya Mutu** di Polmanbabel untuk menciptakan daya saing di internal Polmanbabel dan/atau secara global di lingkungan perguruan tinggi.

Sungailiat, Januari 2018

Tim SPMI,

DAFTAR ISI

JUDUL	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
LEMBAR PENGESAHAN	1
1. Tujuan dan Maksud Manual SPMI	2
2. Luas Lingkup dan Rincian Implementasi Manual SPMI	2
2.1. Manual Penetapan Standar	2
2.2. Manual Pelaksanaan Standar	4
2.3. Manual Evaluasi Standar	5
2.4. Manual Pengendalian Standar	6
2.5. Manual Peningkatan Standar	10
3. Pihak Yang Bertanggung Jawab Pelaksanaan Manual SPMI	12
4. Penggunaan Manual SPMI	13
5. Daftar Formulir/Borang/Proforma Implementasi Manual SPMI	14
6. Rincian Sarana Penggunaan Manual SPMI	15
7. Referensi	15
Lampiran-lampiran	16



MANUAL PENETAPAN, PELAKSANAAN, EVALUASI, PENGENDALIAN, & PENINGKATAN (PPEPP) SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL

PROSES	PENANGGUNG JAWAB			TANGGAL
	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN	
Disusun	Zulfan Yus Andi & Harwadi	Tim SPMI		10-01-2018
Diperiksa	Zulfan Yus Andi	Ka. UPM		18-01-2018
Disetujui	Herwandi	Senat/Pudif 1		26-01-2018
Disahkan	Sugeng Ariyono	Direktur		30-01-2018

	POLITEKNIK MANUFaktur Negeri BANGKA BELITUNG	NO. DOKUMEN : MNL-SPMI-001.00
	SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL MANUAL PPEPP	NO. REVISI : 0
		TANGGAL EFEKTIF : 09-01-2018
		HALAMAN : 2 dari 16

1. Tujuan Dan Maksud Manual SPMI

Tujuan ditetapkan Manual SPMI :

- a. Untuk merancang, merumuskan, dan menetapkan standar
- b. Untuk melaksanakan dan/atau memenuhi standar
- c. Untuk mengevaluasi, mengendalikan, dan meningkatkan pelaksanaan isi standar SPMI sehingga isi standar SPMI dapat tercapai/terpenuhi

2. Luas Lingkup dan Rincian Implementasi Manual SPMI


Luas lingkup dan rincian implementasi manual SPMI merupakan tahapan fungsi implementasi PPEPP yang dilaksanakan, baik dokumen mutu, personil, area, dan/atau pengelola. Juga manual ini berlaku untuk semua standar yang ditetapkan dan digunakan.

2.1. Manual Penetapan Standar


Manual penetapan ini berlaku ketika sebuah standar pertama kali hendak dirancang, dirumuskan, dan ditetapkan serta berlaku untuk semua standar.

Langkah-langkah atau prosedur implementasi penetapan standar SPMI (FRM-SPMI-001.01.1):

1. Jadikan visi dan misi Polmanbabel sebagai titik tolak dan tujuan akhir, mulai dari merancang hingga penetapan standar
2. Kumpulkan dan pelajari isi semua peraturan, undang-undang, panduan/pedoman yang relevan dengan aspek kegiatan yang hendak dibuatkan standarnya.
3. Catat apa yang menjadi norma hukum atau syarat yang tercantum dalam peraturan, undang-undang, dan panduan/pedoman yang berlaku dan tidak dapat disimpangi.
4. Lakukan evaluasi diri dengan menerapkan analisis SWOT.
5. Laksanakan studi pelacakan atau survey tentang aspek yang hendak dibuatkan standarnya itu, terhadap pemangku kepentingan internal dan/atau eksternal.
6. Lakukan analisis hasil dari langkah No.2 hingga No. 4 dengan mengujinya terhadap Visi dan Misi Polmanbabel.
7. Rumuskan draf awal standar SPMI yang bersangkutan dengan menggunakan rumus ABCD (*Audience, Behaviour, Competence, Degree*).

	POLITEKNIK MANUFAKTUR NEGERI BANGKA BELITUNG	NO. DOKUMEN : MNL-SPMI-001.00
		NO. REVISI : 0
	SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL MANUAL PPEPP	TANGGAL EFEKTIF : 09-01-2018
		HALAMAN : 3 dari 16

- Audience* : menyebutkan siapa pelaku atau pengelola standar, siapa yang bertanggung/ditugasi dalam pencapaian standar tersebut.
- Behaviour* : menjelaskan kondisi/keadaan, tindakan, perilaku, yang bersifat “*should be*” yang harus selalu dapat diukur.
- Competence* : menjelaskan target/sasaran/tugas/materi/objek dalam perilaku (behavior) yang telah dirumuskan.
- Degree* : menetapkan waktu/periode yang harus dicapai untuk mencapai atau melakukan tindakan/perilaku pada standar tersebut.
8. Lakukan uji publik atau sosialisasi draf Standar SPMI dengan mengundang pemangku kepentingan internal dan/atau eksternal untuk mendapatkan saran.
 9. Rumuskan kembali pernyataan standar SPMI dengan memperhatikan hasil dari No. 8.
 10. Lakukan pengeditan dan verifikasi pernyataan standar SPMI untuk memastikan tidak ada kesalahan gramatikal atau kesalahan penulisan.
 11. Penerbitan dan Persetujuan Dokumen :
 - 11.1. Setiap dokumen yang akan diterbitkan untuk digunakan dalam Sistem Manajemen Mutu harus ditandatangani oleh penyusun dan selanjutnya diserahkan kepada UPT Penjaminan Mutu dibantu MP-AMI (Manajer Program Audit Mutu Internal), Pembantu Direktur 1, dan pembantu Direktur 3 untuk diperiksa.
 - 11.2. Sebelum diterbitkan, dokumen diajukan kepada Direktur untuk disahkan, selanjutnya Direktur bersama Senat atau Pembantu Direktur 1 memberikan persetujuan, dan akan menandatangani dokumen tersebut sebagai tanda untuk diterbitkan.
 - 11.3. Dokumen baru yang disetujui dan disahkan akan diberikan No. Revisi baru, dan tanggal efektif baru, dan/atau No. Dokumen Baru (Bukan Dokumen Perubahan) sedangkan dokumen lama yang telah disetujui sebelumnya atau dokumen sebelum perubahan hanya diberikan status obsolete (lihat point a.14.4).
 - 11.4. Master dokumen tersebut akan disimpan oleh UPM, dan kemudian membuat salinannya sesuai dengan kebutuhan, untuk didistribusikan.
 - 11.5. UPM merekap dokumen yang telah ditetapkan sebagai pengendalian Dokumen Mutu Polmanbabel untuk dilaksanakan (FRM-SPMI-001.01.2)

	POLITEKNIK MANUFAKTUR NEGERI BANGKA BELITUNG	NO. DOKUMEN : MNL-SPMI-001.00
		NO. REVISI : 0
	SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL MANUAL PPEPP	TANGGAL EFEKTIF : 09-01-2018
		HALAMAN : 4 dari 16


12. Setelah disahkan, berlakukan standar SPMI melalui penetapan dalam bentuk keputusan
13. Distribusi dokumen :
 - 13.1. Distribusi dokumen dilakukan dengan menggunakan Lembar Serah Terima (FRM-SPMI-001.01.3).
 - 13.2. Dokumen yang disiapkan oleh UPM. Lembar Serah Terima Dokumen dibuat dua salinan, satu untuk UPM, dan satu salinan untuk penerima dokumen.
 - 13.3. Setiap salinan dokumen yang didistribusikan akan diberikan status **Controlled Copy** atau **Uncontrolled Copy** berupa stempel yang dibubuhkan pada halaman Depan & Belakang Dokumen atau keseluruhan halaman.
 - 13.3.1. Dokumen dengan status **Controlled Copy** yang didistribusikan akan diperbaharui atau direvisi jika terjadi perubahan pada dokumen tersebut. Seluruh salinan dokumen yang didistribusikan untuk penggunaan internal akan diberi status **Controlled Copy**.
 - 13.3.2. Dokumen dengan status **Uncontrolled Copy** yang telah didistribusikan tidak akan diperbaharui atau direvisi, jika terjadi perubahan pada dokumen tersebut.
 - 13.4. MP-AMI bertanggung jawab untuk memastikan salinan dokumen yang resmi diterima oleh pihak yang dituju dan mencatat pemegang salinan dokumen tersebut dalam Daftar Dokumen Internal.
 - 13.5. Semua salinan dokumen lama yang telah berubah dan atau tidak berlaku lagi, pada saat yang bersamaan dengan penyerahan dokumen baru dipastikan tidak digunakan dan disingkirkan dari tempat penyimpanan dan dokumen tersebut akan dibubuhi stempel **Obsolete**.

2.2. Manual Pelaksanaan Standar

Manual pelaksanaan ini berlaku ketika sebuah standar harus dilaksanakan dalam kegiatan penyelenggaraan pendidikan oleh semua unit pada semua aras dan berlaku untuk semua standar.

Langkah-langkah atau prosedur implementasi pelaksanaan standar SPMI :

1. Lakukan persiapan teknis dan/atau administratif sesuai dengan isi Standar.

	POLITEKNIK MANUFAKTUR NEGERI BANGKA BELITUNG	NO. DOKUMEN : MNL-SPMI-001.00
		NO. REVISI : 0
	SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL MANUAL PPEPP	TANGGAL EFEKTIF : 09-01-2018
		HALAMAN : 5 dari 16


2. Jika dilakukan pertemuan/rapat atau sejenisnya dapat terdokumentasi pada dokumen absen dan/atau notulen (FRM-SPMI-001.02.1).
3. Sosialisasikan isi Standar SPMI kepada seluruh dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa, secara periodik dan konsisten tahunan atau atas permintaan secara tertulis.
4. Siapkan dan tuliskan dokumen tertulis berupa : Prosedur Kerja atau SOP, Instruksi Kerja, atau sejenisnya sesuai dengan isi standar (jika diperlukan sebagai penunjangnya).
5. Laksanakan kegiatan penyelenggaraan pendidikan dengan menggunakan standar sebagai ukur pencapaian, atau kesesuaian implementasi yang dilaksanakan.

2.3. Manual Evaluasi Standar

Manual evaluasi ini berlaku ketika pihak yang bertanggungjawab mengevaluasi pelaksanaan standar melakukan pemantauan terhadap kesesuaian atau ketidaksesuaian/penyimpangan terhadap pelaksanaan standar yang telah ditetapkan, dan berlaku untuk semua standar, berikut untuk peningkatan standar tersebut, dengan menggunakan dokumen AMI atau system/peraturan yang telah diatur.

Langkah-langkah atau prosedur implementasi evaluasi standar SPMI (menggunakan form AMI FRM-SPMI-001.03.1) :

1. Melakukan pemantauan secara priodik dalam satuan waktu semester dan/atau tahunan
2. Mencatat atau merekam semua temuan berupa penyimpangan, kelalaian, kesalahan, atau sejenisnya dari penyelenggaraan Standar telah memenuhi atau belum memenuhi isi Standar yang telah ditetapkan.
3. Mencatat bila ditemukan ketidak lengkapan dokumen dan/atau penyimpangan dalam pencapaian standar, seperti prosedur kerja, formulir, dan sebagainya dari Standar telah dilaksanakan.
4. Memeriksa dan mempelajari alasan atau penyebab terjadinya penyimpangan, akar masalah, atau pencapaian dari isi Standar Memenuhi atau belum memenuhi pelaksanaan Standar.
5. Mencatat atau merekam semua tindakan evaluasi yang diambil.
6. Memantau terus menerus efek dari tindakan evaluasi tersebut, misalnya apakah kemudian penyelenggaraan layanan kembali berjalan sesuai dengan isi standar.

	POLITEKNIK MANUFAKTUR NEGERI BANGKA BELITUNG	NO. DOKUMEN : MNL-SPMI-001.00
		NO. REVISI : 0
	SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL MANUAL PPEPP	TANGGAL EFEKTIF : 09-01-2018
		HALAMAN : 6 dari 16

7. Melaporkan hasil dari Evaluasi standar itu kepada pimpinan dan kepala unit kerja, disertai saran atau rekomendasi.

Tahap pemantauan dan evaluasi pencapaian standar yaitu melalui pelaksanaan Audit Mutu Internal (AMI) dan/atau Evaluasi yang dilaksanakan. Pelaksanaan evaluasi ini memastikan bahwa pelaksanaan program dan kegiatan di Polmanbabel berjalan sesuai dengan rencana, dengan prosedur yang benar, dan mengarah pada pencapaian standar yang telah ditentukan.

Hasil Audit dapat berupa :

1. Pelaksanaan standar mencapai standar dikti yang telah ditetapkan
2. Pelaksanaan standar melampaui standar dikti yang telah ditetapkan
3. Pelaksanaan standar belum mencapai standar dikti yang telah ditetapkan
4. Pelaksanaan standar menyimpang standar dikti yang telah ditetapkan


Selanjutnya Polmanbabel harus melakukan pengendalian tindakan Standar Mutu SPMI berdasarkan hasil audit yang dilakukan.

2.4. Manual Pengendalian Standar


Manual ini berlaku ketika pelaksanaan isi Standar SPMI telah dievaluasi pada tahap sebelumnya, ternyata diperlukan tindakan pengendalian berupa koreksi agar Standar SPMI terpenuhi dan terpelihara, dengan menggunakan dokumen AMI yang telah ditetapkan atau telah diatur. Manual ini berlaku untuk semua Standar SPMI.

Langkah-langkah atau prosedur pengendalian pelaksanaan isi standar SPMI :


1. Keluhan Pelanggan
 - 1.1. Ka. UPT Penjaminan Mutu (UPM) mengkoordinir atas keluhan pelanggan internal yang masuk;
 - 1.2. Pelanggan internal yang akan menyampaikan keluhannya dapat melalui beberapa cara;
 - Mengisi Form Keluhan Pelanggan (FRM-SPMI-001.04.1) dan memasukkannya kedalam kotak keluhan yang telah disebar di beberapa tempat, atau;
 - Mengirimkan keluhan melalui alamat e-mail : polman@polman-babel.ac.id;
 - 1.3. Keluhan akan ditanggapi jika menginformasikan;
 - Nama pelanggan yang menyampaikan keluhan;
 - Subyek keluhan;

	POLITEKNIK MANUFAKTUR NEGERI BANGKA BELITUNG	NO. DOKUMEN : MNL-SPMI-001.00
		NO. REVISI : 0
	SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL MANUAL PPEPP	TANGGAL EFEKTIF : 09-01-2018
		HALAMAN : 7 dari 16


- Uraian mengenai keluhan atau informasi mengenai peristiwa layanan yang dikeluhkan serta pihak yang memberikan layanan;
 - Usulan solusi;
- 1.4. Atas permintaan pelanggan UPM dapat merahasiakan identitas pelanggan dan hanya akan disampaikan kepada Pimpinan Manajemen jika dirasakan memang sangat diperlukan sebagai tindak lanjut atas penanganan keluhan tersebut;
 - 1.5. Setiap 5 (lima) hari sekali, UPM akan mengumpulkan dan mendata semua keluhan yang masuk baik keluhan yang disampaikan melalui kotak keluhan maupun E-mail menggunakan Form Data Keluhan Pelanggan Internal (FRM-SPMI-001.04.1) serta akan mengumumkan bahwa keluhan telah diterima dan akan diteruskan kepada pihak-pihak yang terkait;
 - 1.6. Ka. UPM meneruskan keluhan pelanggan kepada masing-masing satuan kerja yang dikeluhkan menggunakan Form Keluhan Pelanggan Satuan Kerja (FRM-SPMI-001.04.1);
 - 1.7. Satuan kerja yang dikeluhkan melalui Ka. Satuan Kerja mengisi Form Keluhan Pelanggan Satuan Kerja (FRM-SPMI-001.04.1);
 - 1.8. Form Keluhan Pelanggan Satuan Kerja (FRM-SPMI-001.04.1) disimpan di UPM sebanyak 1 (satu) lembar dan diserahkan ke satuan kerja yang dikeluhkan sebanyak 1 (satu) lembar;
 - 1.9. Pada waktu yang ditentukan, anggota satuan Kerja yang dikeluhkan mengadakan pertemuan membahas masalah keluhan yang diterima dan mencari akar masalah, memberikan solusi, serta jika memungkinkan secepatnya melakukan tindakan koreksi;
 - 1.10. Hasil pembahasan yang telah dibahas dalam pertemuan tersebut disampaikan kepada UPM. Hal-hal yang dianggap penting akan disampaikan kepada pelanggan;
 - 1.11. Jika diperlukan satuan kerja yang dikeluhkan meningkatkan kinerjanya untuk mencapai kepuasan pelanggan;
 - 1.12. Keluhan pelanggan yang telah diselesaikan akan ditandatangani oleh Ka. Satuan Kerja yang dikeluhkan, Ka. UPM, dan PD1/PD3 menggunakan Form Keluhan Pelanggan Satuan Kerja (FRM-SPMI-001.04.1);
 - 1.13. MP-AMI akan memastikan proses ini berjalan dengan efektif;
2. Tindakan Koreksi;

	POLITEKNIK MANUFAKTUR NEGERI BANGKA BELITUNG	NO. DOKUMEN : MNL-SPMI-001.00
		NO. REVISI : 0
	SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL MANUAL PPEPP	TANGGAL EFEKTIF : 09-01-2018
		HALAMAN : 8 dari 16

- 2.1. Masalah yang terjadi dalam Sistem Manajemen Mutu yang dijalankan, selain dari temuan Hasil AMI, Pelayanan yang tidak Sesuai, dan Keluhan Pelanggan, akan dicatatkan dalam Lembar Tindakan Koreksi dan Pencegahan (FRM-SPMI-001.04.2);
 - 2.2. Lembar ini diisi oleh personal yang berhubungan dan menemukan masalah yang terjadi di lapangan, dengan mencatat masalah yang ditemukan, tanggal, lokasi terjadinya masalah dan usulan tindakan yang perlu diambil. Lembar ini kemudian diserahkan kepada MP-AMI melalui UPM;
 - 2.3. MP-AMI akan meninjau laporan yang masuk dengan memeriksa dan menetapkan penyebab masalah yang terjadi, paling lambat dalam satu hari kerja;
 - 2.4. MP-AMI bertanggung jawab untuk meninjau dan menetapkan tindakan koreksi yang diperlukan untuk menyelesaikan masalah yang terjadi. Tindakan yang diambil dapat mengikuti usulan tindakan koreksi yang ada atau menetapkan suatu tindakan lain yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan;
 - 2.5. MP-AMI dapat menunjuk personal/Unit/Bagian/Jurusan yang sesuai untuk melakukan tindakan yang diperlukan;
 - 2.6. Hasil pelaksanaan tindakan tersebut dilaporkan kembali kepada MP-AMI oleh Pelaksana tindakan tersebut. Tindakan yang diambil berikut dengan hasilnya dicatatkan pada lembar yang sama;
 - 2.7. MP-AMI bertanggung jawab untuk meninjau tindakan yang dilakukan untuk mengetahui efektifitas penerapan dari tindakan tersebut;
 - 2.8. MP-AMI akan membuat kesimpulan apakah perlu dilakukan tindak lanjut atau masalah telah dinyatakan selesai, dan kemudian menandatangani Lembar Tindakan Koreksi dan Pencegahan sebagai persetujuan akhir penyelesaian masalah.
3. Tindakan Pencegahan
 - 3.1. Berdasarkan data, fakta, hasil analisa, tinjauan manajemen, pendapat/umpan balik pelanggan, hasil pengawasan proses dan *hasil internal/eksternal* audit ataupun proses-proses lainnya, potensi masalah yang akan terjadi dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu serta penyebabnya akan diidentifikasi dan dicatat dalam Lembar Tindakan Koreksi dan Pencegahan;

	POLITEKNIK MANUFAKTUR NEGERI BANGKA BELITUNG	NO. DOKUMEN : MNL-SPMI-001.00
		NO. REVISI : 0
	SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL MANUAL PPEPP	TANGGAL EFEKTIF : 09-01-2018
		HALAMAN : 9 dari 16

- 3.2. MP-AMI akan meninjau penyebab potensi masalah atau penyimpangan tersebut dan kemudian menetapkan kebutuhan tindakan yang perlu dilakukan;
- 3.3. MP-AMI bertanggung jawab untuk memastikan dilakukannya tindakan pencegahan yang diperlukan dan mencatatkan pada Lembar Tindakan Koreksi dan Pencegahan yang ada (FRM-SPMI-001.04.2);
- 3.4. Proses selanjutnya mengikuti langkah yang sama seperti pada point 2.5. sampai dengan butir 2.8. di atas;
- 3.5. Hasil pelaksanaan tindakan pencegahan dan koreksi dilaporkan kepada Pimpinan Manajemen dalam Rapat Tinjauan Manajemen atau Rapat Rutin Manajemen oleh MP-AMI;
4. Selain di atas, periksa dan pelajari catatan hasil Evaluasi Diri dan/atau AMI yang dilakukan secara periodik atau pada tahap sebelumnya (FRM-SPMI-001.03.1).
5. Pelajari alasan atau penyebab terjadinya masalah, dan penyimpangan isi Standar SPMI, apabila isi Standar SPMI gagal dicapai.
6. Ambil tindakan korektif (penyesuaian dan peningkatan) terhadap setiap masalah/ penyimpangan/kegagalan ketercapaian isi Standar SPMI.
7. Catat atau rekam semua tindakan korektif yang diambil.
8. Pantau terus menerus efek dari tindakan korektif via AMI tersebut, misal: apakah kemudian penyelenggaraan pendidikan tinggi kembali berjalan sesuai dengan isi Standar SPMI.
9. Lakukan koordinasi dalam RTM dengan Pimpinan Organ Pengelola dan pimpinan Polmanbabel, dipimpin oleh Direktur dan ditulis oleh MP AMI.
10. Rapat Tinjauan Manajemen akan membahas hal-hal seperti :
 - a. Hasil Audit (AMI dan/atau *Survialance* Eksternal);
 - b. Status Pelaksanaan Tindakan Koreksi & Pencegahan;
 - c. Penanganan umpan balik pelanggan termasuk keluhan pelanggan (*internal* dan/atau *external*);
 - d. Pencapaian Perjanjian Kinerja (Sasaran Mutu), prestasi kerja dan kesesuaian produk;
 - e. Tindak lanjut atas hasil rapat tinjauan manajemen sebelumnya;
 - f. Perubahan yang berakibat pada Sistem Manajemen Mutu dan/atau Akreditasi;
 - g. Rekomendasi untuk peningkatan;

	POLITEKNIK MANUFAKTUR NEGERI BANGKA BELITUNG	NO. DOKUMEN : MNL-SPMI-001.00
		NO. REVISI : 0
	SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL MANUAL PPEPP	TANGGAL EFEKTIF : 09-01-2018
		HALAMAN : 10 dari 16

- h. Hal lain yang dianggap perlu.
11. MP-AMI akan memberikan laporan atas hasil AMI serta hal-hal lain yang dianggap perlu. Sesuai dengan agenda rapat, para peserta diberi kesempatan menyampaikan hal lain yang dianggap perlu. Permasalahan yang terjadi akan dibahas untuk ditentukan tindak lanjut, sedangkan yang sudah berhasil perlu mendapatkan penghargaan.
12. Luaran RTM mencakup keputusan dan tindakan yang berkaitan dengan
 - a. Perbaikan pada keefektifan sistem manajemen mutu dan proses-prosesnya
 - b. Perbaikan pada produk berkaitan dengan persyaratan pelanggan, dan
 - c. Sumber daya yang diperlukan
13. Identifikasi akar masalah yang menyebabkan penyimpangan/ketidaksesuaian terjadi.
14. Identifikasi ruang lingkup untuk melakukan penyesuaian atau peningkatan agar adanya proses perbaikan yang berkelanjutan, juga mengikuti Manual Penetapan dalam pengendalian penyesuaian standar.
15. MP-AMI bertanggung jawab bahwa Hasil Tinjauan Manajemen didistribusikan kepada pihak yang bersangkutan sebagai pedoman tindak lanjut serta menyimpannya dalam arsip.
16. Buat laporan tertulis secara periodik tentang semua hal yang menyangkut pengendalian standar seperti diuraikan di atas.
17. Laporkan hasil dari pengendalian standar itu kepada Pimpinan Organ Pengelola dan pimpinan Polmanbabel, disertai saran atau rekomendasi.


Apabila terjadinya perubahan Standar (FRM-SPMI-001.05.1, FRM-SPMI-001.05.2), dapat dilakukan pengendalian standar dalam system Manajemen Mutu Polmanbabel sesuai kebutuhan yang ada, yaitu melakukan penetapan dan perubahan yang mengikuti Manual Penetapan pada siklus manajemen SPMI di dalam dokumen manual ini.

2.5. Manual Peningkatan Standar


Manual ini berlaku ketika pelaksanaan isi setiap standar dalam satu siklus berakhir, dan kemudian standar tersebut ditingkatkan mutunya. Manual ini berlaku untuk semua standar, dengan menggunakan dokumen AMI.

Langkah-langkah atau prosedur peningkatan standar SPMI :

1. Pelajari laporan hasil evaluasi dan pengendalian standar yang telah dilakukan.

	POLITEKNIK MANUFAKTUR NEGERI BANGKA BELITUNG	NO. DOKUMEN : MNL-SPMI-001.00
		NO. REVISI : 0
	SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL MANUAL PPEPP	TANGGAL EFEKTIF : 09-01-2018
		HALAMAN : 11 dari 16

2. Selenggarakan rapat atau forum diskusi untuk mendiskusikan hasil laporan tersebut dengan mengundang pejabat structural/organ pengelola yang terkait dan/atau dosen atau yang berkepentingan.
3. Identifikasi dokumen evaluasi dan pengendalian dengan isi standar SPMI dan visi misi Polmanbabel, terhadap ketidak sesuai dan/atau capaiannya, sehingga terjadinya evaluasi isi standar.
4. Catat dan diskusikan temuan, akar masalah, tindakan korektif, dan capaian yang dihasilkan, terhadap Capaian visi, misi, tujuan Polmanbabel pada tahun yang berjalan.
5. Lakukan peningkatan standar terhadap capaian tersebut.
6. Lakukan revisi isi standar sehingga menjadi standar baru (FRM-SPMI-001.05.1, FRM-SPMI-001.05.2).
7. Perubahan/Revisi Dokumen (FRM-SPMI-001.05.1, FRM-SPMI-001.05.2).
 - 7.1. Pengajuan perubahan dokumen yang akan diubah sebagian atau seluruhnya harus menyertakan Lembar Perubahan Dokumen yang mencantumkan kode, nama dokumen, alasan perubahan dan nama serta tanda tangan pihak yang mengajukan permohonan (FRM-SPMI-001.05.1).
 - 7.2. Draft dokumen baru serta formulir Lembar Perubahan Dokumen tersebut diserahkan kepada MP-AMI untuk ditinjau.
 - 7.3. Jika permohonan untuk perubahan tersebut disetujui, maka dilakukan penerbitan dokumen baru dengan mengikuti prosedur penerbitan dokumen di atas, jika permohonan tidak disetujui maka akan dikembalikan kepada pemohon untuk diperbaiki kembali.
 - 7.4. MP-AMI bersama UPM akan mencatatkan perubahan/revisi yang dilakukan pada Daftar Revisi yang tersedia pada masing-masing prosedur/manual sebagai bukti terjadinya perubahan dokumen (FRM-SPMI-001.05.1).
8. Pengendalian Rekaman;
 - 8.1. MP-AMI bersama UPM bertanggungjawab untuk memastikan bahwa Formulir telah diidentifikasi secara jelas seperti yang tercantum dalam Daftar Formulir (FRM-SPMI-001.05.2) yang ada.


	POLITEKNIK MANUFAKTUR NEGERI BANGKA BELITUNG	NO. DOKUMEN : MNL-SPMI-001.00
		NO. REVISI : 0
	SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL MANUAL PPEPP	TANGGAL EFEKTIF : 09-01-2018
		HALAMAN : 12 dari 16

- 8.2. Pengumpulan, penyimpanan dan pengarsipan rekaman mutu merupakan tanggung jawab dari masing-masing unit kerja atau personal yang telah ditunjuk sesuai dengan yang tercantum dalam Daftar Formulir (FRM-SPMI-001.05.2).
- 8.3. Rekaman mutu dicatat dalam Daftar Rekaman Mutu (FRM-SPMI-001.05.2) dan oleh penanggungjawab pada masing-masing unit kerja disimpan untuk diarsipkan.
- 8.4. Rekaman mutu yang disimpan dipastikan mudah untuk ditemukan, dibaca dan dilakukan sedemikian rupa dalam tempat yang ditentukan untuk mencegahnya dari kerusakan dan kehilangan.
- 8.5. Lama waktu penyimpanan dari rekaman-rekaman mutu ditentukan sesuai dengan kebutuhan penggunaan rekaman tersebut, seperti tercantum dalam Daftar Rekaman Mutu (FRM-SPMI-001.05.2).
- 8.6. Setelah masa simpan terlewatkan, rekaman dapat/boleh dimusnahkan. Pemusnahan rekaman harus menggunakan Berita Acara Pemusnahan Rekaman (FRM-SPMI-001.05.2).
- 8.7. Rekaman yang telah dimusnahkan dicatat dalam Daftar Rekaman Mutu Yang Telah Dimusnahkan (FRM-SPMI-001.05.2)
9. Jika terjadi perubahan dokumen, selain pengendalian rekaman di atas, tempuh langkah atau manual/prosedur yang berlaku dalam penetapan standar di atas.
10. Catat atau rekam peningkatan standar dari keputusan yang didiskusikan bersama (FRM-SPMI-001.02.1).
11. Pantau terus menerus efek dari peningkatan standar tersebut, misal: apakah kemudian penyelenggaraan pendidikan tinggi dapat berjalan sesuai dengan isi Standar yang baru.
12. Buat laporan tertulis secara periodik tentang semua hal yang menyangkut peningkatan standar seperti diuraikan di atas.
13. Laporkan hasil dari peningkatan standar itu kepada Pimpinan Organ Pengelola dan pimpinan Polmanbabel, disertai saran atau rekomendasi (jika diperlukan).

3. Pihak Yang Bertanggung Jawab Pelaksanaan Manual SPMI

Pihak yang harus menjalankan Manual Mutu SPMI pelaksanaan standar adalah:

1. Organ Pengelola Polmanbabel, dan/atau

	POLITEKNIK MANUFAKTUR NEGERI BANGKA BELITUNG	NO. DOKUMEN : MNL-SPMI-001.00
		NO. REVISI : 0
	SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL MANUAL PPEPP	TANGGAL EFEKTIF : 09-01-2018
		HALAMAN : 13 dari 16

2. Pejabat struktural dengan bidang pekerjaan yang diatur oleh Standar SPMI yang bersangkutan, dan/atau
3. Mereka yang secara eksplisit disebut di dalam pernyataan Standar SPMI yang bersangkutan.

4. Penggunaan Manual SPMI

Dokumen ini merupakan dokumen yang berisi manual prosedur yang distandarkan, secara keseluruhan manual prosedur-prosedur ini membentuk satu kesatuan proses, mencakup manajemen PPEPP.

Serangkaian kegiatan mutu yang ada di Polmanbabel meliputi garis proses (lihat Lampiran 1) yang keterkaitan baik merupakan proses utama dan/atau pendukung. Sehingga dapat dengan mudah melaksanakan kebijakan, manual dan standard yang ada.

Adapun prinsip pelaksanaan Manual Mutu (MM) harus memenuhi sebagai berikut :

1. Konsisten


Manual Mutu harus dilaksanakan secara konsisten dari waktu ke waktu, oleh siapa pun dan dalam kondisi apa pun oleh seluruh pejabat dan pelaksana di lingkungan Polmanbabel
2. Komitmen

Manual Mutu harus dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dari seluruh jajaran organisasi, dari level yang paling rendah sampai yang tertinggi
3. Perbaikan berkelanjutan

Pelaksanaan Manual Mutu harus terbuka terhadap segala penyempurnaan untuk memperoleh prosedur yang benar-benar efisien dan efektif.
4. Mengikat

Manual Mutu harus mengikat pelaksana dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedur standar yang telah ditetapkan
5. Seluruh unsur memiliki peran penting

Seluruh pegawai berperan dalam setiap manual prosedur yang distandarkan. Jika ada pegawai yang tidak melaksanakan perannya dengan baik, maka akan mengganggu keseluruhan proses, yang akhirnya juga berdampak pada proses penerapan mutu di Polmanbabel
6. Di dokumentasikan dengan baik

	POLITEKNIK MANUFAKTUR NEGERI BANGKA BELITUNG	NO. DOKUMEN : MNL-SPMI-001.00
		NO. REVISI : 0
	SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL MANUAL PPEPP	TANGGAL EFEKTIF : 09-01-2018
		HALAMAN : 14 dari 16

Seluruh manual prosedur yang telah distandarkan harus didokumentasikan dengan baik, sehingga dapat selalu dijadikan referensi.

Sikap Mental Penyelenggaraan SPMI antara lain :

1. *Quality First*

Semua pikiran dan tindakan pengelola Perguruan Tinggi di Polmanbabel harus memprioritaskan mutu.

2. *Stakeholders - in*

Semua pikiran dan tindakan pengelola Perguruan Tinggi di Polmanbabel harus ditujukan pada kepuasan para pemangku kepentingan (intemal dan eksternal).

3. *The next process is our stakeholder*

Setiap pihak yang menjalankan tugasnya dalam proses pendidikan pada Polmanbabel harus menganggap pihak lain yang menggunakan hasil pelaksanaan tugasnya tersebut sebagai pemangku kepentingan yang harus dipuaskan.

4. *Speak with data*

Setiap pengambilan keputusan/kebijakan dalam proses pendidikan pada Polmanbabel harus didasarkan pada analisis data, bukan berdasarkan pada asumsi atau rekayasa.

5. *Upstream management*

Setiap pengambilan keputusan dan kebijakan dalam proses pendidikan pada Polmanbabel harus dilakukan secara partisipatif dan kolegial, bukan otoritatif.

5. Daftar Formulir/Borang/Proforma Implementasi Manual SPMI

Lembar Formulir yang digunakan implementasi Manual SPMI ini sebagian tertuang pada dokumen AMI SPMI, akan tetapi ada beberapa dokumen Formulir pendukung dalam pelaksanaan Manual ini, yaitu :

FRM-SPMI-001.01.1 = Formulir Penetapan Standar

FRM-SPMI-001.01.2 = Formulir Daftar Dokumen Mutu

FRM-SPMI-001.01.3 = Formulir Serah Terima Dokumen Mutu

FRM-SPMI-001.02.1 = Formulir Absen dan Notulen

FRM-SPMI-001.03.1 = Formulir Audit Mutu Internal

FRM-SPMI-001.04.1 = Formulir Keluhan Pelanggan

	POLITEKNIK MANUFAKTUR NEGERI BANGKA BELITUNG	NO. DOKUMEN : FRM-SPMI-001.01.1
		NO. REVISI : 0
	SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL FORMULIR PENETAPAN STANDAR	TANGGAL EFEKTIF : 09-01-2018
		HALAMAN : 1 dari 2

DAFTAR PEMERIKSA STANDAR OLEH TIM

Nama Dokumen :
 No. Dokumen :
 Penyusun :
 Hari/Tanggal Periksa :
 Nama-nama Tim Pemeriksa :

No	Uraian	Ya/Tdk	Uraian
1	Template		
2	Struktur/sistematika		
3	Pengkodean		
4	Keseragaman Font		
5	Keseragaman space & paragraf		
6	Penggunaan tulisan/huruf/angka		
7	Penggunaan Bullets & Numbering		
8	Penggunaan Capital/Uppercase dst pada Judul/subjudul dst		
9	Bold/Italic/Underline		
10	Mengikuti peraturan, perundang-undangan yang berlaku		
11	Mengikuti rumus ABCD, minimal C (Competence)		

Ket : berikan tanda √ (Ya) & X (Tdk)

Sunggailiat, _____
 Ko. Pemeriksa,

	POLITEKNIK MANUFAKTUR NEGERI BANGKA BELITUNG	NO. DOKUMEN : FRM-SPMI-001.01.1
		NO. REVISI : 0
	SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL FORMULIR PENETAPAN STANDAR	TANGGAL EFEKTIF : 09-01-2018
		HALAMAN : 2 dari 2

DAFTAR PERSETUJUAN STANDAR OLEH TIM

Nama Dokumen :
 No. Dokumen :
 Penyusun :
 Hari/Tanggal Periksa :
 Nama-nama Tim Koreksi :

No	Uraian	Ya/Tdk	Uraian
1	Kemampuan pelaksanaan		
2	Garis koordinasi keterlaksanaan		
3	Kejelasan keterlaksanaan/ Wewenang/Pertanggung jawaban pelaksana		
4	Dilengkapi dengan SWOT analisis		
5	Searah dengan visi Polmanbabel		
6	Searah dengan misi Polmanbabel		
7	Searah dengan tujuan Polmanbabel		
8	Telah dilakukan uji public (jika dibutuhkan), minimal internal Polmanbabel		

Ket : berikan tanda √ (Ya) & X (Tdk)

Sunggailiat, _____
 Ko. Pelaksana Koreksi,

	POLITEKNIK MANUFaktur NEGERI BANGKA BELITUNG	NO. DOKUMEN : FRM-SPMI-001.02.1
		NO. REVISI : 0
	SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL FORMULIR ABSEN & NOTULEN	TANGGAL EFEKTIF : 09-01-2018
		HALAMAN : 1 dari 2

DAFTAR HADIR

Hari/Tanggal : _____ Waktu : _____
 Perihal : _____ Tempat : _____

NO	NAMA	JABATAN	
1			1.
2			2.
3			3.
4			4.
5			5.
6			6.
7			7.
8			8.
9			9.
10			10.
11			11.
12			12.

Catatan : Jika terdapat peserta dari luar Polman, dapat dibuatkan dalam format lain (jika ada perbedaan isi).

Pimpinan Rapat,

	POLITEKNIK MANUFaktur NEGERI BANGKA BELITUNG	NO. DOKUMEN : FRM-SPMI-001.02.1
		NO. REVISI : 0
	SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL FORMULIR ABSEN & NOTULEN	TANGGAL EFEKTIF : 09-01-2018
		HALAMAN : 2 dari 2

NOTULEN HASIL

Hari/Tanggal : _____ Waktu : _____
 Perihal : _____ Tempat : _____

Topik/Agenda/Materi Bahasan :

1. _____
2. _____
3. _____
4. dst.

Rencana Tindak Lanjut :	Dibuat oleh (Notulis) :
	Disetujui :

	POLITEKNIK MANUFAKTUR NEGERI BANGKA BELITUNG	NO. DOKUMEN : FRM-SPMI-001.03.1
		NO. REVISI : 0
	SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL FORMULIR AUDIT MUTU INTERNAL	TANGGAL EFEKTIF : 09-01-2018
		HALAMAN : 3 dari 7

LAPORAN AUDIT MUTU INTERNAL

I. PENDAHULUAN

Unit/Bagian : Hal :
Tanggal Audit : No. Audit :
Auditee : Auditor :
1. _____ 1. _____
2. _____ 2. _____
3. _____
4. _____

II. TUJUAN AUDIT (Menjelaskan tujuan Audit, dan Standar Pelaksanaan yang di Audit)

III. LINGKUP AUDIT (Dokumen Mutu yg dilaksanakan, & Proses Aktifiti)

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____

IV. JADWAL AUDIT

No.	Jam	Kegiatan
1.	sd.	Pembukaan
2.	sd.	Proses Audit
3.	sd.	Formulasi Temuan
4.	sd.	Penyampaian Hasil Temuan
5.	sd.	Penyusunan PTK

	POLITEKNIK MANUFAKTUR NEGERI BANGKA BELITUNG	NO. DOKUMEN : FRM-SPMI-001.03.1
	SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL FORMULIR AUDIT MUTU INTERNAL	NO. REVISI : 0
		TANGGAL EFEKTIF : 07-07-2017
		HALAMAN : 4 dari 7

No	Referensi (Butir Mutu)	Pernyataan (di isi oleh Auditor)	Akar Masalah atau Penyebabnya (di isi oleh Auditee)	Tindakan Koreksi/Perbaikan (di isi oleh Auditee)	Status (Major/ Minor/Observasi), Rencana Tanggal Penyelesaian
		P : L : O : R :			
		P : L : O : R :			

V. TEMUAN AUDIT

	POLITEKNIK MANUFaktur NEGERI BANGKA BELITUNG	NO. DOKUMEN : FRM-SPMI-001.03.1
		NO. REVISI : 0
	SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL FORMULIR AUDIT INTERNAL	TANGGAL EFEKTIF : 09-01-2018
		HALAMAN : 5 dari 7

VI. KESIMPULAN AUDIT (menjelaskan teknis pelaksanaan, rangkuman temuan, dan rencana tindak lanjut)

VII. LAMPIRAN AUDIT (Dokumen-dokumen pendukung dalam laporan Audit, termasuk Absen & Notulen)

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____

Dilaporkan
Tanggal :
Ketua Tim Auditor,

Mengetahui,
Ka. Bagian/Unit/Jurusan,

	POLITEKNIK MANUFaktur NEGERI BANGKA BELITUNG	NO. DOKUMEN : FRM-SPMI-001.03.1
		NO. REVISI : 0
	SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL FORMULIR AUDIT INTERNAL	TANGGAL EFEKTIF : 09-01-2018
		HALAMAN : 6 dari 7

PERMINTAAN TINDAKAN KOREKSI (PTK)

(Formulir Tindak Lanjut dari Hasil Audit)

Unit/Bagian :	Hal :
Tanggal Audit :	No. Temuan :
Auditee :	Auditor :
1. _____	1. _____
2. _____	2. _____
3. _____	

PTK No. (No. Audit & No. Temuan) :


Status Temuan (Centang) : MAYOR MINOR OBSERVASI

Referensi (Butir Mutu) : _____

Uraian Temuan (diisi oleh Auditor):

Rencana Tindakan Koreksi (diisi oleh teraudit), dilengkapi bukti fisik/nyata :

Tinjauan Efektifitas Tindakan Koreksi (diisi oleh auditor, ketika monitoring/verifikasi)


	POLITEKNIK MANUFaktur NEGERI BANGKA BELITUNG	NO. DOKUMEN : FRM-SPMI-001.03.1
		NO. REVISI : 0
	SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL FORMULIR AUDIT INTERNAL	TANGGAL EFEKTIF : 09-01-2018
		HALAMAN : 7 dari 7

Tindakan Koreksi Selesai : Ya / Tidak *
Keterangan :

Tanggal Monitoring/Selesai
Oleh, (Auditor)

Mengetahui,
Ka. Bagian/Unit/Jurusan *

* coret yang tidak perlu

	POLITEKNIK MANUFaktur NEGERI BANGKA BELITUNG	NO. DOKUMEN : FRM-SPMI-001.04.1
		NO. REVISI : 0
	SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL FORMULIR KELUHAN PELANGGAN	TANGGAL EFEKTIF : 09-01-2018
		HALAMAN : 1 dari 3

FORM KELUHAN PELANGGAN

Nomor Keluhan : ____ bulan ____ tahun ____

Nama Pelanggan : _____


Subjek Keluhan : _____

Uraian mengenai keluhan atau informasi mengenai peristiwa layanan yang dikeluhkan serta pihak yang memberikan layanan.

Usulan Solusi:

Sunggailiat, _____
Pelanggan,

(_____)

	POLITEKNIK MANUFaktur NEGERI BANGKA BELITUNG	NO. DOKUMEN : FRM-SPMI-001.04.2
		NO. REVISI : 0
	SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL FORMULIR FORMULIR KOREKSI/PENCEGAHAN	TANGGAL EFEKTIF : 09-01-2018
		HALAMAN : 1 dari 1

LEMBAR TINDAKAN KOREKSI DAN PENCEGAHAN

No :	Hari :	Tanggal :
NAMA PEMOHON :		BAGIAN/UNIT/JURUSAN :
MASALAH YANG TERJADI DAN PENYEBABNYA :		
Tanggal Terjadi Masalah : _____ Lokasi/Tempat : _____		
USULAN TINDAKAN :	KOREKSI <input type="checkbox"/>	PENCEGAHAN <input type="checkbox"/>
Target Waktu Penyelesaian :		
Pemohon :	Diketahui oleh :	
_____	_____	
Tanggal :	Tanggal :	
TINDAKAN YANG DIAMBIL DAN HASILNYA :		
Waktu Penyelesaian Tindakan :		
KESIMPULAN :	Dilaporkan Oleh :	
<input type="checkbox"/> Perlu Tindak Lanjut : (Jelaskan)	_____	
_____	_____ Tanggal : _____	
<input type="checkbox"/> Masalah Telah Selesai	Ditinjau & Disetujui Oleh :	
_____	_____	
	Tanggal :	

Catatan : berikan centang pada kolom

	POLITEKNIK MANUFaktur NEGERI BANGKA BELITUNG	NO. DOKUMEN : FRM-SPMI-001.05.1
		NO. REVISI : 0
	SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL FORMULIR PERUBAHAN & REVISI DOKUMEN	TANGGAL EFEKTIF : 09-01-2018
		HALAMAN : 1 dari 2

LEMBAR PERUBAHAN DOKUMEN

Bersama ini kami ajukan permohonan perubahan dokumen sebagai berikut :

NAMA DOKUMEN : _____

NO. DOKUMEN : _____

STATUS/NOMOR REVISI : _____ TANGGAL TERBIT : _____

Bentuk Perubahan merupakan sebagian atau seluruh pada dokumen yang digunakan yang dilakukan :

- Perubahan/penggantian
- Penambahan
- Pengurangan
- Dokumen dimusnahkan / dokumen tidak digunakan lagi
- Lain-lain :

DASAR PERUBAHAN / ACUAN :

URAIAN PERUBAHAN YANG DILAKUKAN : (Lampirkan juga Dok Perubahan)

Pemohon :

Disetujui oleh :

Tanggal :

Tanggal :

