
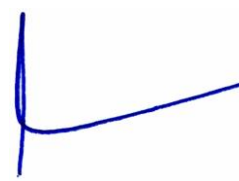
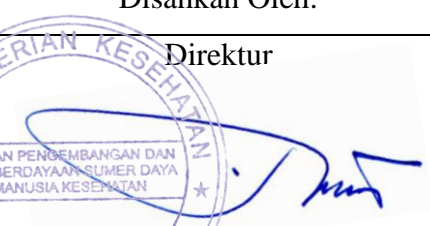

	Poltekkes Kemenkes Surakarta	No Dokumen : DP.03.04/1.3/8531/2020
	MANUAL MUTU	Tanggal Terbit : 28 Agustus 2020
	ISO 9001:2015	No. Revisi : 01

MANUAL MUTU ISO 9001 : 2015 POLTEKKES KEMENKES SURAKARTA TAHUN 2020




PENGESAHAN		
Disiapkan Oleh:	Diperiksa Oleh:	Disahkan Oleh:
Ka. Pusat Penjaminan Mutu	Wakil Direktur I	Direktur
 <u>Insiyah, MN</u> NIP. 197205021998032002	 <u>Emy Suryani, M.Mid</u> NIP. 197103031993032002	 <u>Satiro, SKM, MScN</u> NIP. 196101021989031001


	Poltekkes Kemenkes Surakarta	No Dokumen : DP.03.04/1.3/8531/2020
	MANUAL MUTU	Tanggal Terbit : 28 Agustus 2020
	ISO 9001:2015	No. Revisi : 01

DAFTAR ISI


1.	Pendahuluan	5
1.1	Ruang Lingkup	5
1.2	Organisasi	5
1.2.1	Latar Belakang Poltekkes Kemenkes Surakarta	5
1.2.2	Visi Misi Poltekkes Kemenkes Surakarta	6
1.2.3	Tujuan Organisasi	7
1.2.4	Struktur Organisasi	8
1.3	Kebijakan Mutu	9
1.3.1.	Pernyataan Kebijakan	9
1.3.2.	Tujuan Kebijakan	9
1.3.3.	Azas Pelaksanaan Kebijakan	9
1.3.4.	Manajemen SPMI	10
1.3.5.	Kelembagaan	10
1.4	Sasaran Mutu	10
1.5	Pendekatan Proses	11
1.5.1	Umum	11
1.5.2.	Siklus Plan Do Check Act (PDCA)	12
1.5.3	Pemikiran Berbasis Resiko	13
1.5.4	Hubungan dengan standar sistem manajemen lain	13
2.	Acuan Normatif	13
3.	Istilah dan Definisi	14
4.	Konteks Organisasi	15
4.1.	Memahami Organisasi Dan Konteksnya	15
4.2.	Memahami Kebutuhan Dan Harapan Pemangku Berkepentingan	16
4.3.	Menetapkan Lingkup Sistem Manajemen Mutu	17
4.4.	Sistem Manajemen Mutu dan Proses-Prosesnya	17
5.	KEPEMIMPINAN	18
5.1.	Kepemimpinan dan Komitmen	18
5.1.1	Umum	18
5.1.2	Fokus terhadap Stakeholders/Pelanggan	20
5.2	Kebijakan	20
5.2.1	Menetapkan Kebijakan Mutu	20
5.2.2	Mengkomunikasikan Kebijakan Mutu	21
5.3.	Aturan Organisasi, Tanggung jawab, dan Wewenang	22
6.	PERENCANAAN	24
6.1	Tindakan untuk mengatasi resiko dan peluang	24
6.2	Sasaran mutu, dan rencana untuk mencapainya	25
6.3	Rencana Perubahan	26

	Poltekkes Kemenkes Surakarta	No Dokumen : DP.03.04/1.3/8531/2020
	MANUAL MUTU ISO 9001:2015	Tanggal Terbit : 28 Agustus 2020
		No. Revisi : 01

7.	DUKUNGAN	26
7.1.	Sumber Daya	26
7.1.1	Umum	26
7.1.2	Manusia	26
7.1.3	Infrastruktur	27
7.1.4	Lingkungan proses produksi/operasi	28
7.1.5	Sumber daya pemantauan dan pengukuran	28
7.1.5.1	Umum	28
7.1.5.2	Mampu telusur pengukuran	28
7.1.6	Pengetahuan Organisasi	29
7.2	Kompetensi	29
7.3	Kesadaran	31
7.4	Komunikasi	31
7.5	Informasi terdokumentasi	31
7.5.1	Umum	31
7.5.2	Membuat dan Memperbaharui	31
7.5.3	Pengendalian informasi terdokumentasi	32
8.	OPERASIONAL	33
8.1	Perencanaan dan pengendalian operasional	33
8.2	Persyaratan untuk produk dan layanan	34
8.2.1	Komunikasi Pelanggan	34
8.2.2	Menetapkan persyaratan untuk produk dan layanan	34
8.2.3	Peninjauan persyaratan untuk produk dan layanan	35
8.2.4	Perubahan persyaratan untuk produk dan layanan	35
8.3	Perancangan dan Pengembangan produk dan layanan Tri Dharma PT	36
8.3.1	Umum	36
8.3.2	Rencana Perancangan dan Pengembangan Tri Dharma PT	36
8.3.3	Input perancangan dan pengembangan Tri Dharma PT	36
8.3.4	Pengendalian Desain dan Pengembangan Tri Dharma	37
8.3.5	Luaran Desain dan Pengembangan Tri Dharma PT	37
8.3.6	Perubahan Perancangan dan Pengembangan Tri Dharma PT	37
8.4	Pengendalian penyedia proses, produk dan layanan eksternal yang disediakan	38
8.4.1	Umum	38
8.4.2	Jenis dan tingkat pengendalian	38
8.4.3	Informasi untuk pihak penyedia eksternal	39
8.5	Penetapan produksi dan layanan Tri Dharma PT	39
8.5.1	Pengendalian penetapan produksi dan layanan Tri Dharma	39
8.5.2	Identifikasi dan mampu telusur	40
8.5.3	Properti milik stakeholder (pelanggan) atau pihak eksternal	40
8.5.4	Penjagaan/Pemeliharaan	41

	Poltekkes Kemenkes Surakarta	No Dokumen : DP.03.04/1.3/8531/2020
	MANUAL MUTU ISO 9001:2015	Tanggal Terbit : 28 Agustus 2020
		No. Revisi : 01

8.5.5 Kegiatan pasca pengiriman	41
8.5.6 Pengendalian atas perubahan	41
8.6 Pelepasan produk dan layanan	41
8.7 Pengendalian output yang tidak sesuai	42
8.7.1 Pengendalian output yang tidak sesuai diidentifikasi dan dikendalikan	42
8.7.2 Organisasi menyimpan informasi terdokumentasi	42
9. EVALUASI KINERJA	43
9.1 Pemantauan, pengukuran, analisa dan evaluasi	43
9.1.1 Umum	43
9.1.2 Kepuasan Pelanggan	43
9.1.3 Analisa dan evaluasi	44
9.2 Internal audit	44
9.2.1 Organisasi mengadakan audit internal pada waktu yang direncanakan untuk menyediakan informasi akan sistem manajemen mutu	44
9.2.2 Organisasi audit	44
9.3 Tinjauan Manajemen	45
9.3.1 Umum	45
9.3.2 Input tinjauan manajemen	45
9.3.3 Output Tinjauan Manajemen	45
10. PENINGKATAN	46
10.1 Umum	46
10.2 Ketidaksesuaian dan Tindakan perbaikan	46
10.2.1 Ketidaksesuaian timbul berasal dari keluhan	46
10.2.2 Organisasi menyimpan informasi terdokumentasi	46
10.3 Peningkatan berkelanjutan	46

	Poltekkes Kemenkes Surakarta	No Dokumen : DP.03.04/1.3/8531/2020
	MANUAL MUTU ISO 9001:2015	Tanggal Terbit : 28 Agustus 2020
		No. Revisi : 01

1. PENDAHULUAN

1.1 Ruang Lingkup

Sistem manajemen mutu yang diterapkan di Poltekkes Kemenkes Surakarta mengacu pada ISO 9001:2015. Ruang lingkup Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Poltekkes Kemenkes Surakarta mencakup proses pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat dan proses penunjang lainnya. Pengelolaan proses-proses tersebut dalam suatu Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 melibatkan fungsi-fungsi/bagian di dalam Poltekkes Kemenkes Surakarta, yaitu: bidang Akademik, Keuangan dan Kemahasiswaan. Penerapan sistem manajemen mutu ini merupakan upaya efektif dan strategis untuk dapat meningkatkan indikator kinerja secara bertahap dan berkelanjutan, sehingga visi misi dan tujuan Poltekkes Kemenkes Surakarta dapat tercapai.

Adapun manfaat dari penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 untuk Poltekkes Kemenkes Surakarta adalah:

- a) Mampu secara konsisten menyediakan lulusan yang memenuhi kebutuhan pelanggan.
- b) Berpeluang memfasilitasi pelanggan terkait peningkatan kepuasan pelanggan.
- c) Mampu menunjukkan kesesuaian dengan persyaratan sistem penjaminan mutu internal yang telah dilakukan selama ini.
- d) Mampu menangani resiko dan peluang.

Beberapa hal khusus dari sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 adalah:


- a) Penerapan 7 prinsip sistem manajemen (Fokus pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan orang, pendekatan proses, perbaikan, pembuatan keputusan berdasarkan bukti, dan manajemen hubungan)
- b) Menerapkan siklus *plan do check action* (PDCA) atau PPEPP
- c) Menerapkan manajemen risiko dengan pemikiran berbasis risiko
- d) Kompatibel dengan standar internasional lainnya

1.2 Organisasi

1.2.1 Latar Belakang Poltekkes Kemenkes Surakarta

Poltekkes Kemenkes Surakarta adalah Lembaga Pendidikan Tinggi Kesehatan milik Pemerintah yang menyelenggarakan program pendidikan dibidang Kesehatan di bawah Badan PPSDM Kemenkes RI, yang secara teknis pembinaannya dilakukan oleh Kepala Pusat Pendidikan dan Latihan Tenaga Kesehatan (PUSDIKLATNAKES), dan untuk selanjutnya disebut dengan Poltekkes Kemenkes Surakarta.

Poltekkes Kemenkes Surakarta merupakan penggabungan dari 2 Akademi Kesehatan yang sudah ada di Surakarta, yaitu akademi Fisioterapi dan Okupasi Terapi serta dua sekolah kesehatan yaitu : SPK Surakarta dan SPK Klaten, yang selanjutnya menjadi Jurusan di lingkungan Politeknik Kesehatan Kemenkes Surakarta, berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan RI No

	Poltekkes Kemenkes Surakarta	No Dokumen : DP.03.04/1.3/8531/2020
	MANUAL MUTU ISO 9001:2015	Tanggal Terbit : 28 Agustus 2020
		No. Revisi : 01

298/Menkes.Kesos/IV/2001 tanggal 16 Mei 2001. tentang Organisasi dan Tatakerja Poltekkes.

Dalam perkembangannya sejak tahun 2003 Poltekkes Kemenkes Surakarta membuka program studi baru yaitu Program studi Ortotik Prostetik di bawah Jurusan Fisioterapi dan Program studi Terapi Wicara dibawah Jurusan Okupasi Terapi, sedangkan yang terakhir adalah Jurusan Akupuntur Program studi Akupuntur di bawah Jurusan Keperawatan. Di samping program studi baru juga dibuka program studi D IV Fisioterapi, Keperawatan dan Kebidanan. Selanjutnya berdasarkan Permenkes no 890 tahun 2007 tentang stuktur Organisasi dan Tata kerja Poltekkes, sebagai pengganti dari Keputusan Menteri Kesehatan RI no 298/Menkes.Kesos/IV/2001, Program studi Ortotik Prostetik dan Terapi Wicara ditetapkan sebagai Jurusan. Pada tahun 2011 membuka Prodi DIII Jamu di bawah Jurusan Kebidanan serta menjadi Jurusan Jamu yang berada di Kampus III. Dalam hal penyelenggaraan pendidikan, Poltekkes Kemenkes Surakarta juga didasarkan pada SK No 355/E/O/2012 tentang Alih Bina Penyelenggaraan Program Studi Pada Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Kepada Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Pada tahun 2016 Poltekkes Kemenkes Surakarta telah mengembangkan tiga pendidikan Profesi yaitu Profesi Keperawatan Ners, Profesi Fisioterapi dan Profesi Kebidanan, dan tahun 2017 dibuka Program Studi Diploma III Analisis Farmasi dan Makanan di bawah Jurusan Jamu, dan menyusul pada tahun 2019 dibuka Program Diploma III Farmasi.


1.2.2 Visi Misi Poltekkes Kemenkes Surakarta

Visi

Politeknik Kementerian Kesehatan Surakarta "Menjadi Institusi Pendidikan Tinggi yang unggul, kompetitif dan bertaraf Internasional pada tahun 2035"

Misi


1. Menyelenggarakan program pendidikan tinggi kesehatan yang unggul dan kompetitif sebagai *centre of excellent*.
2. Menyelenggarakan penelitian yang mendukung program pendidikan.
3. Menyelenggarakan pengabdian masyarakat dengan pemberdayaan masyarakat dalam bidang kesehatan berbasis bukti ilmiah.
4. Menyelenggarakan tata kelola penyelenggaraan pendidikan yang akuntabel dengan jaminan mutu.
5. Mengembangkan kemitraan dengan berbagai sektor baik nasional maupun internasional.
6. Menyelenggarakan diversifikasi usaha dan kewirausahaan.

	Poltekkes Kemenkes Surakarta	No Dokumen : DP.03.04/1.3/8531/2020
	MANUAL MUTU ISO 9001:2015	Tanggal Terbit : 28 Agustus 2020
		No. Revisi : 01

1.2.3 Tujuan Organisasi

Penjabaran tujuan Poltekkes Kemenkes Surakarta guna mendukung misi-misi tersebut adalah:

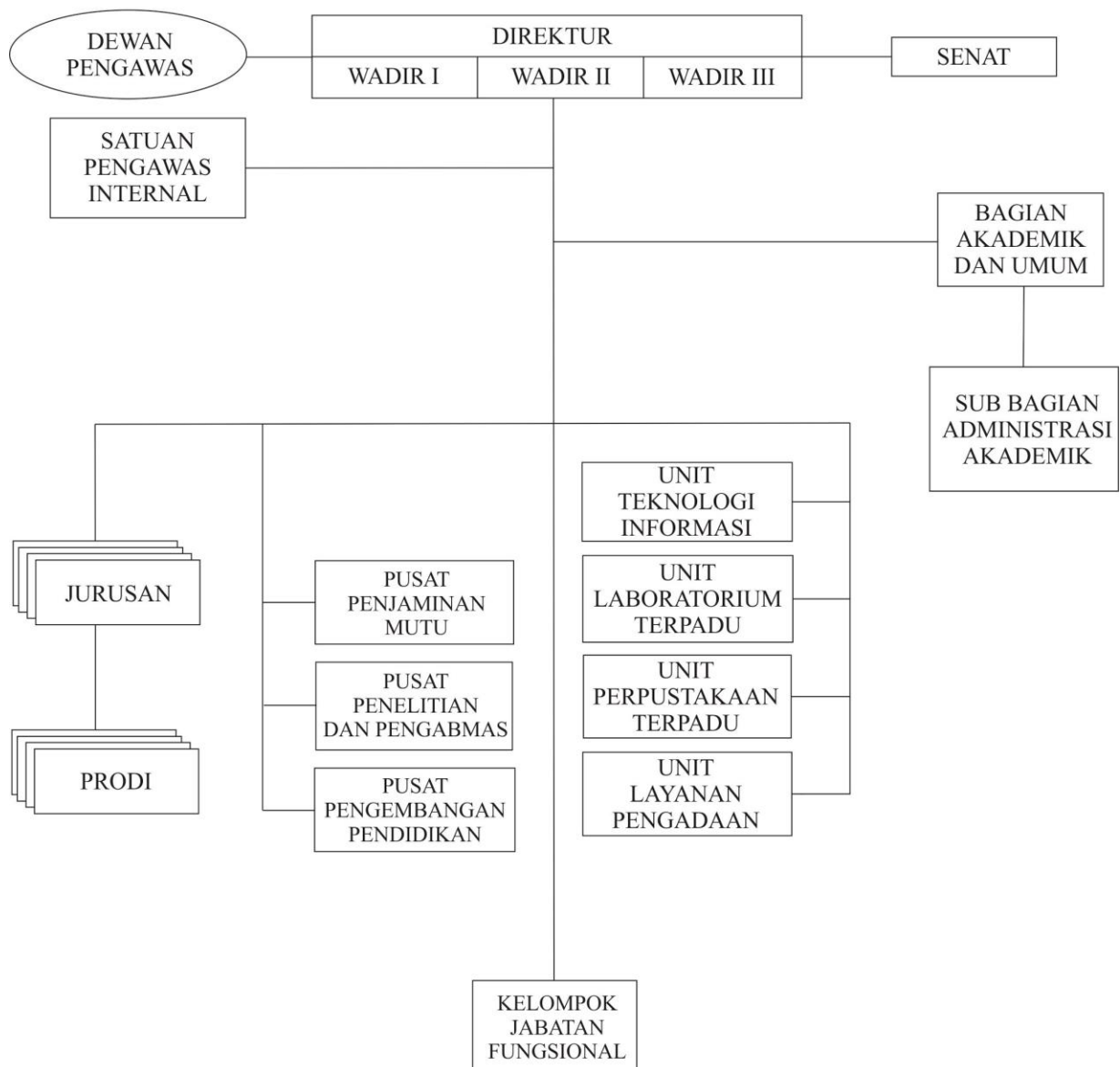
1. Menghasilkan lulusan tenaga kesehatan yang unggul dan kompetitif di pasar global.
2. Menghasilkan karya-karya penelitian sebagai landasan penyelenggaraan pendidikan dan pengabdian masyarakat bidang kesehatan.
3. Menerapkan pengabdian kepada masyarakat dengan pemberdayaan masyarakat dalam bidang kesehatan berbasis bukti ilmiah.
4. Menerapkan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dan Sistem Penjaminan Mutu Eksternal (SPME) dalam penyelenggaraan tata kelola pendidikan yang akuntabel.
5. Menghasilkan kerjasama dengan pihak lain dalam lingkup regional, nasional, dan internasional untuk pengembangan Tri Dharma Perguruan Tinggi.
6. Menghasilkan produk dan jasa melalui kegiatan kewirausahaan & deversifikasi usaha di bidang kesehatan.


	Poltekkes Kemenkes Surakarta	No Dokumen : DP.03.04/1.3/8531/2020
	MANUAL MUTU	Tanggal Terbit : 28 Agustus 2020
	ISO 9001:2015	No. Revisi : 01

1.2.4 Struktur Organisasi

Pembagian tanggung jawab dan wewenang di Poltekkes Kemenkes Surakarta disesuaikan dengan peraturan perguruan tinggi yang berlaku, sifat perguruan tinggi serta ruang lingkup kegiatan pendidikan mengacu pada posisi yang tercantum di Struktur Organisasi Poltekkes Kemenkes Surakarta :

STRUKTUR ORGANISASI POLTEKKES KEMENKES SURAKARTA



	Poltekkes Kemenkes Surakarta	No Dokumen : DP.03.04/1.3/8531/2020
	MANUAL MUTU	Tanggal Terbit : 28 Agustus 2020
	ISO 9001:2015	No. Revisi : 01

1.3 Kebijakan Mutu

1.3.1. Pernyataan Kebijakan

Untuk mencapai visi, misi, dan tujuan secara efektif, efisien, dan akuntabel, maka setiap unit kerja di lingkungan Poltekkes Kemenkes Surakarta dalam merancang serta melaksanakan tugas, fungsi, dan pelayanannya harus berdasarkan standar mutu yang semakin baik dan mengikuti manual ataupun prosedur tertentu yang ditetapkan dalam Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dan secara periodik dilakukan evaluasi diri serta audit internal mutu.

Slogan : POLTEKKES adalah **P R I M A**

1. Prestasi

Poltekkes Kemenkes Surakarta mencetak SDM Tenaga Kesehatan yang unggul, berprestasi, dan mampu bersaing di pasar nasional maupun global.

2. Integritas dan Iman

Politeknik Kesehatan Surakarta merupakan institusi pendidikan tenaga kesehatan yang dapat berpikir holistik, integralistik, dan rasional demi membangun integritas pribadinya guna meningkatkan pelayanan.

3. Mandiri


Manajemen Pendidikan yang diterapkan di Poltekkes Kemenkes Surakarta berbasis Kompetensi dan Riset sehingga akan dapat mencetak SDM Tenaga Kesehatan yang mandiri guna peningkatan kemampuan daya saing.

1.3.2. Tujuan Kebijakan

Menjamin bahwa setiap unit di lingkungan Poltekkes Kemenkes Surakarta dalam menjalankan tugas pelayanan dan fungsinya sesuai dengan standar yang ditetapkan. Mewujudkan transparansi dan akuntabilitas Poltekkes Kemenkes Surakarta kepada para pemangku kepentingan (*Stakeholders*). Mengajak semua pihak di lingkungan Poltekkes Kemenkes Surakarta untuk bekerja mencapai tujuan dengan berpatokan pada standar dan secara berkelanjutan berupaya untuk meningkatkan mutu.

1.3.3. Azas Pelaksanaan Kebijakan

Poltekkes Kemenkes Surakarta sebagai institusi pendidikan tinggi kesehatan yang unggul, memiliki program studi yang spesifik dan memiliki kualitas jaminan mutu dalam penyelenggaraan tridharma perguruan tinggi; yang berarti pula memiliki sumber daya manusia khususnya tenaga dosen sesuai dengan kompetensi, kurikulum yang berbasis kompetensi yang merujuk pada standar internasional; sarana dan prasarana pembelajaran yang memadai dan sistem manajemen pendidikan yang terstandar, serta membekali setiap lulusan dengan sertifikat keahlian, kemampuan aplikasi teknologi informasi dan kemampuan berbahasa Inggris agar setiap lulusan kompetitif mampu bersaing untuk memperebutkan lapangan pekerjaan.

	Poltekkes Kemenkes Surakarta	No Dokumen : DP.03.04/1.3/8531/2020
	MANUAL MUTU ISO 9001:2015	Tanggal Terbit : 28 Agustus 2020
		No. Revisi : 01

Berdasarkan hal-hal tersebut, Direktur dan seluruh Civitas Akademika Poltekkes Kemenkes Surakarta berkomitmen untuk menerapkan Kebijakan Mutu Layanan sebagai berikut :

1. Menyelenggarakan Tridharma perguruan tinggi dengan penerapan standar nasional pendidikan, standar nasional penelitian, standar nasional pengabdian masyarakat dan standar perguruan tinggi melampaui standar nasional pendidikan tinggi.
2. Menyelenggarakan penelitian dan pengabdian pada masyarakat baik oleh dosen maupun mahasiswa sesuai dengan standar yang ditetapkan.
3. Mengembangkan standar pelayanan sesuai dengan renstra dan dilaksanakan secara berkelanjutan.
4. Penerapan ISO 9001; 2015 untuk melaksanakan pelayanan prima.
5. Menyediakan sarana prasarana yang memenuhi syarat kuantitas dan kualitas kinerja layanan.
6. Menjamin kompetensi SDM terstandar agar dapat menghasilkan lulusan terbaik dan berakhlak mulia.
7. Mengembangkan unit bisnis dan kewirausahaan untuk meningkatkan kinerja layanan.
8. Meningkatkan kerjasama tingkat nasional dan internasional untuk meningkatkan mutu lulusan.

1.3.4. Manajemen Penjaminan Mutu Internal (SPMI)


Pusat Penjaminan Mutu adalah unsur pelaksana di bidang penjaminan mutu yang berada dan bertanggung jawab langsung kepada Direktur Politeknik Kesehatan Surakarta. Pusat Penjaminan Mutu mempunyai tugas melakukan penjaminan mutu pendidikan secara bertahap, sistematis dan terencana dalam suatu program penjaminan mutu yang memiliki target dalam kerangka waktu yang jelas. SPMI Poltekkes Kemenkes Surakarta dirancang, dilaksanakan, dan ditingkatkan mutunya secara berkelanjutan dengan berdasarkan pada model PDCA atau PPEPP.

1.3.5. Kelembagaan

Secara kelembagaan ditingkat Institusi pemegang kepentingan sistem penjaminan mutu internal Poltekkes Kemenkes Surakarta terdiri atas: Senat Institusi, Pimpinan Institusi, dan Pusat Penjaminan Mutu.

1.4 Sasaran Mutu

Sasaran mutu Poltekkes Kemenkes Surakarta yang dinyatakan sebagai Standar Pelayanan Minimal, ditetapkan mengacu pada kebijakan mutu tersebut di atas dan dituangkan dalam dokumen tersendiri termasuk sasaran mutu dari unit kerja/program studi yang termasuk dalam ruang lingkup ISO 9001:2015. Sasaran mutu akan

	Poltekkes Kemenkes Surakarta	No Dokumen : DP.03.04/1.3/8531/2020
	MANUAL MUTU ISO 9001:2015	Tanggal Terbit : 28 Agustus 2020
		No. Revisi : 01

ditingkatkan sesuai dengan capaian tahunan dalam upaya mencapai visi misi dan tujuan.

Sasaran mutu Poltekkes Kemenkes Surakarta ditetapkan dengan mengikuti bisnis proses yang tertuang dalam Rencana Strategis tahun 2020-2024 dan Indeks Kinerja Utama Poltekkes Kemenkes Surakarta, serta akan ditingkatkan setiap tahunnya berdasarkan basis data tahun 2020 adalah sebagai berikut :

1. Kualitas lulusan sebanyak 82.4 %
 - a. Persentase lulusan dengan Indeks Prestasi Kumulatif ≥ 3.25 sebanyak 88 %
 - b. Persentase kelulusan uji kompetensi sebanyak 80%
2. Kuantitas dan kualitas penelitian, HaKI, dan produk Inovasi sebanyak 148.8 %
3. Pembinaan wilayah yang berkelanjutan sebanyak 9 desa/ kelurahan
4. Kuantitas dan kualitas dosen sebanyak 52.87 %
5. Serapan lulusan ≤ 3 bulan setelah menerima STR pada fasilitas layanan yang sesuai kompetensi sebanyak 8.58%
6. Prestasi dosen dan mahasiswa 10.75
7. Indeks kepuasan masyarakat 3.8
8. Beasiswa terhadap mahasiswa dari masyarakat berpenghasilan rendah sebanyak 20%
9. Peningkatan kualitas kelembagaan 100%
10. Persentase realisasi pendapatan BLU terhadap biaya operasional sebanyak 57.30%


1.5 Pendekatan Proses

1.5.1 Umum

Standar mutu Poltekkes Kemenkes Surakarta melakukan pendekatan proses saat mengembangkan, mengimplementasikan dan meningkatkan efektivitas sistem manajemen mutu, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memenuhi persyaratan pelanggan.

Poltekkes Kemenkes Surakarta memahami dan mengelola proses yang saling terkait sebagai suatu sistem kontribusi untuk efektivitas dan efisiensi dalam mencapai hasil yang diinginkan seperti yang tertuang dalam visi Poltekkes Kemenkes Surakarta. Pendekatan ini memungkinkan untuk mengontrol hubungan timbal balik dan saling ketergantungan antara proses dari sistem yang digunakan dalam Poltekkes Kemenkes Surakarta, sehingga kinerja keseluruhan dapat ditingkatkan.

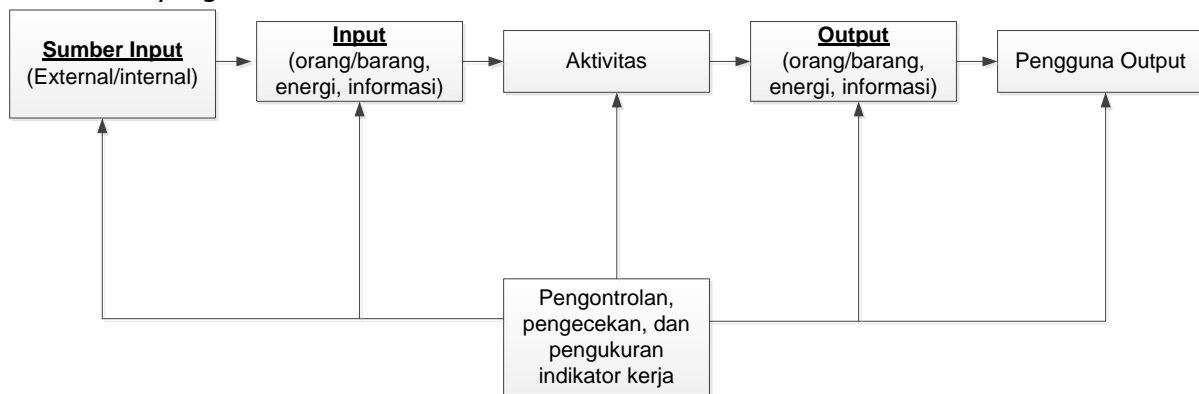
Pendekatan proses melibatkan definisi sistematis dan pengelolaan proses, dan interaksi sehingga mencapai hasil yang diinginkan sesuai harapan kebijakan mutu dan sasaran mutu Poltekkes Kemenkes Surakarta. Manajemen proses dan sistem secara keseluruhan dapat dicapai dengan menggunakan siklus PDCA (*Plan Do Check Act*) atau PPEPP dengan fokus keseluruhan pada pemikiran berbasis risiko dengan tujuan mengambil keuntungan dari peluang dan mencegah dari yang tidak diinginkan, mengurangi kemungkinan risiko, dan mengurangi dampak risiko.

	Poltekkes Kemenkes Surakarta	No Dokumen : DP.03.04/1.3/8531/2020
	MANUAL MUTU	Tanggal Terbit : 28 Agustus 2020
	ISO 9001:2015	No. Revisi : 01

Penerapan pendekatan proses dalam sistem manajemen mutu memungkinkan:

1. Pemahaman dan konsistensi dalam memenuhi persyaratan
2. Pertimbangan proses dalam hal nilai tambah
3. Pencapaian kinerja yang efektif
4. Perbaikan proses berdasarkan evaluasi data dan informasi

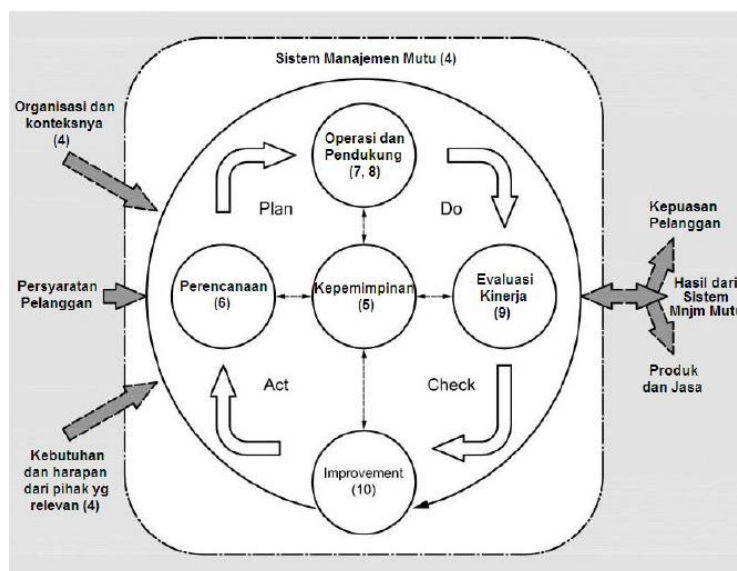
Gambar 1 merupakan gambaran skematik secara umum dari ringkasan proses bisnis untuk proses tunggal. Pemantauan dan pengukuran pos pemeriksaan, yang diperlukan untuk kontrol, khusus untuk setiap proses akan bervariasi tergantung dari risiko yang terkait.




Gambar 1. Proses skematik untuk *single process*

1.5.2 Siklus *Plan Do Check Act* (PDCA)

Siklus PDCA telah diterapkan melalui sistem penjaminan mutu internal Poltekkes Kemenkes Surakarta. Melalui dokumen ISO 9001:2015 ini, siklus PDCA dinyatakan mulai dari klausul 4 hingga klausul 10 yang ditunjukkan oleh Gambar 2.



Gambar 2. Struktur standar dalam siklus PDCA

	Poltekkes Kemenkes Surakarta	No Dokumen : DP.03.04/1.3/8531/2020
	MANUAL MUTU ISO 9001:2015	Tanggal Terbit : 28 Agustus 2020
		No. Revisi : 01

Siklus PDCA dapat dijelaskan secara singkat sebagai berikut :

- a. Rencana : menetapkan tujuan dari sistem dan proses bisnis Poltekkes Kemenkes Surakarta dan sumber daya yang dibutuhkan untuk memberikan hasil yang sesuai dengan persyaratan pelanggan dan kebijakan Poltekkes Kemenkes Surakarta.
- b. Apakah : menerapkan apa yang direncanakan
- c. Periksa : memantau dan mengukur produk dan jasa yang dihasilkan terhadap kebijakan mutu, sasaran mutu, persyaratan dan melaporkan hasil.
- d. Tindakan : mengambil tindakan untuk meningkatkan kinerja yang diperlukan.

1.5.3 Pemikiran Berbasis Risiko

Pemikiran berdasarkan risiko sangat penting untuk mencapai sistem manajemen mutu yang efektif. Konsep pemikiran berbasis risiko ini telah tersirat sebelumnya dari standar ini seperti melakukan tindakan preventif untuk menghilangkan ketidaksesuaian yang terjadi dan mengambil tindakan untuk mencegah terulangnya kembali yang sesuai dengan efek ketidaksesuaian serta melakukan proses yang bersifat berkesinambungan, sistematis, logis, dan terukur yang digunakan untuk mengelola risiko di Poltekkes Kemenkes Surakarta.

Untuk itu, Poltekkes Kemenkes Surakarta merencanakan dan melaksanakan tindakan untuk mengatasi risiko dan menciptakan peluang. Mengatasi peluang dan risiko ini menciptakan suatu dasar peningkatan efektivitas sistem manajemen mutu, mencapai hasil yang baik dan mencegah efek yang negatif.


Peluang muncul sebagai hasil dari situasi menguntungkan dalam mencapai hasil. Tindakan untuk menghasilkan peluang termasuk pertimbangan dari risiko terkait. Risiko adalah kemungkinan terjadinya suatu peristiwa yang berdampak negatif atau kurang menyenangkan dari suatu tindakan terhadap pencapaian sasaran organisasi/instansi. Penyimpangan positif dari risiko dapat menghasilkan peluang, tetapi tidak semua efek positif dari risiko menghasilkan peluang. Risiko dapat dianalisis, diidentifikasi, ditentukan tingkat risikonya, dan dapat diambil keputusan untuk penanganan risiko yang menjadikannya manfaat dan peluang.

1.5.4 Hubungan dengan standar sistem manajemen lain

Standar manajemen mutu ini dikembangkan ISO untuk meningkatkan keselarasan antara standar internasional untuk sistem manajemen dan SNPT untuk pemenuhan sistem asesmen akreditasi BAN-PT dan LAM-PTKes.

2. ACUAN NORMATIF


1. Undang-Undang RI nomor 12 tahun 2012 tentang Sistem Pendidikan Tinggi.
2. Undang-Undang RI nomor 14 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen
3. Undang-undang Republik Indonesia nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional

	Poltekkes Kemenkes Surakarta	No Dokumen : DP.03.04/1.3/8531/2020
	MANUAL MUTU ISO 9001:2015	Tanggal Terbit : 28 Agustus 2020
		No. Revisi : 01

4. Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 8 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia
5. Peraturan Pemerintah RI nomor 19 tahun 2005, Perubahan I No. 32 Tahun 2013, Perubahan II No. 13 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan.
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
7. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Perguruan Tinggi
8. Peraturan Menteri Riset dan Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi
9. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 232-U-2000 tentang Penyusunan Kurikulum
10. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 73 Tahun 2013 tentang Penerapan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia Bidang Pendidikan Tinggi
11. ISO 9001:2015 *Quality Management System-Requirement*
12. ISO 9000:2005 *Quality Management System-Fundamentals and Vocabulary*
13. SNI ISO 9000:2008 Sistem Manajemen Mutu Dasar-dasar dan Kosakata mengacu ISO 9000:2005.
14. Tim Pengembangan SPMI-PT, "Sistem Penjaminan Mutu Internal Perguruan Tinggi", Bahan Pelatihan, Ditjen Dikti, 2014
15. Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi (SPM-PT), Dirjen Dikti, Depdiknas, 2008
16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
17. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 25 Tahun 2019 tentang Penerapan Manajemen Risiko Terintegrasi di Lingkungan Kementerian Kesehatan

3. ISTILAH DAN DEFINISI

1. Poltekkes Kemenkes Surakarta adalah Lembaga Pendidikan Kesehatan milik Pemerintah yang menyelenggarakan program pendidikan dibidang Kesehatan di bawah Badan PPSDM Kemenkes RI, dan untuk selanjutnya disebut dengan Poltekkes Kemenkes Surakarta (Politeknik Kesehatan Kemenkes Surakarta).
2. Statuta Poltekkes Kemenkes Surakarta adalah peraturan dasar pengelolaan Poltekkes yang digunakan sebagai landasan penyusunan peraturan dan prosedur operasional di Poltekkes.
3. Direktur adalah Direktur Poltekkes Kemenkes Surakarta mempunyai tugas memimpin penyelenggaraan dan pengembangan pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat. Direktur juga membina para tenaga kependidikan, para mahasiswa, dan tenaga administrasi Akademik, serta memelihara hubungan yang bermanfaat antara Politeknik Kesehatan Surakarta.

	Poltekkes Kemenkes Surakarta	No Dokumen : DP.03.04/1.3/8531/2020
	MANUAL MUTU ISO 9001:2015	Tanggal Terbit : 28 Agustus 2020
		No. Revisi : 01

4. Wakil Direktur I Bidang Akademik, membantu Direktur dalam memimpin pelaksanaan dan pengembangan di bidang pendidikan, penelitian dan pengabdian pada masyarakat. Wakil Direktur I Bidang Akademik dibantu oleh suatu Bagian Administrasi Akademik yang bertindak sebagai pencatat resmi (Registrasi).
5. Wakil Direktur II Bidang Administrasi Keuangan membantu Direktur dalam memimpin pelaksanaan dan pengembangan di bidang administrasi umum dan keuangan, serta mengusahakan pemeliharaan, perbaikan, dan pengembangan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Poltekkes Kemenkes Surakarta.
6. Wakil Direktur III Bidang Kemahasiswaan membantu Direktur dalam memimpin pelaksanaan dan pengembangan di bidang kemahasiswaan, termasuk pembinaan dan pelayanan kesejahteraan mahasiswa, serta hubungan dengan para alumni.
7. Satuan Pengawasan Internal (SPI) Poltekkes Kemenkes Surakarta merupakan Organ Politeknik kesehatan yang menjalankan fungsi pengawasan bidang non-akademik untuk dan atas nama Direktur. Ruang lingkup pengawasan bidang non-akademik meliputi: (1) bidang keuangan, (2) bidang asset, dan (3) bidang kepegawaian

4. KONTEKS ORGANISASI

4.1. Memahami Organisasi Dan Konteksnya


Poltekkes Kemenkes Surakarta menerapkan sistem standar mutu yang mengacu pada ISO 9001:2015 dengan melakukan perbaikan secara terus menerus, meliputi proses-proses bisnis yang ada secara runtut melalui kriteria dan metode serta sumber daya manusia, keuangan dan infrastruktur sehingga efektifitas operasional dan pengendalian proses dapat terlaksana dengan baik.

Melakukan pengukuran dan penganalisaan serta peningkatan secara berkesinambungan terhadap semua proses. Melakukan implementasi tindakan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang direncanakan dan perbaikan berkesinambungan dari proses-proses tersebut.

Poltekkes Kemenkes Surakarta sebagai unit yang diselenggarakan di bawah Institusi yang dipimpin oleh Direktur dituntut untuk mengedepankan kualitas, kuantitas dan produktivitas dalam mengembangkan pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat. Hal ini terkait dengan sasaran mutu yang telah ditetapkan di klausul 1.4. Dalam menjalankan tugasnya, Direktur Poltekkes Kemenkes Surakarta dibantu oleh Wakil Direktur I (Akademik), Wakil Direktur II (Keuangan dan Sumber Daya), dan Wakil Direktur III (Kemahasiswaan). Hal ini dapat dilihat distruktur organisasi Poltekkes Kemenkes Surakarta terlampir.

Poltekkes Kemenkes Surakarta menentukan eksternal dan internal issue yang relevan dengan tujuan dan arah strategisnya dan yang mempengaruhi kemampuan untuk mencapai hasil yang diinginkan dari sistem manajemen mutunya. Organisasi memantau dan meninjau informasi mengenai internal dan eksternal issue ini.

Misi Poltekkes Kemenkes Surakarta harus dijabarkan ke dalam sasaran dan program yang akan dilaksanakan. Untuk itu perlu dilakukan analisis situasi terhadap

	Poltekkes Kemenkes Surakarta	No Dokumen : DP.03.04/1.3/8531/2020
	MANUAL MUTU ISO 9001:2015	Tanggal Terbit : 28 Agustus 2020
		No. Revisi : 01

kondisi internal dan eksternal saat ini. Analisis internal ditujukan untuk mengenali kekuatan dan kelemahan yang dimiliki Poltekkes Kemenkes Surakarta, sedangkan analisis eksternal untuk mengidentifikasi peluang dan ancaman yang berpotensi mempengaruhi Poltekkes Kemenkes Surakarta dalam mewujudkan visi dan menyelenggarakan misinya. Analisis internal dan eksternal juga dipergunakan sebagai dasar penyusunan strategi, program dan kegiatan. Adapun hasil analisis internal dan eksternal Poltekkes Kemenkes Surakarta disusun dalam dokumen terpisah.

4.2. Memahami Kebutuhan Dan Harapan Pemangku Berkepentingan


Mengingat efek dan potensial efek terhadap kemampuan untuk secara konsisten menyediakan produk dan jasa yang memenuhi persyaratan pelanggan dan peraturan perundangan, organisasi menetapkan:

- a) Pihak-pihak berkepentingan yang relevan dengan sistem manajemen mutu;
- b) Persyaratan dari pihak berkepentingan ini yang relevan dengan sistem manajemen mutu.

Berikut ini jабaran mengenai pihak terkait dengan kebutuhan dan harapan.

No.	Pihak Terkait	Kebutuhan dan Harapan
1.	Mahasiswa	Lama studi relatif cepat IPK relatif tinggi Unggul dalam kompetensi Tersedia sarana prasarana
2	Orang tua	Uang kuliah relatif murah Lama studi relatif cepat IPK relatif tinggi Unggul dalam kompetensi Berbudi pekerti luhur, berkarakter Tersedia sarana prasarana
3	User/stakeholders	Sesuai dengan kebutuhan kompetensinya Tuntutan tidak tinggi
4	Pemerintah	Mendukung tercapainya daya saing bangsa Memberikan kontribusi positif bagi percepatan dan pengembangan industri nasional maupun usaha kecil dan menengah
5	Asosiasi	Keterlibatan dalam pengembangan kurikulum sehingga dapat mengarahkan kompetensi lulusan

Poltekkes Kemenkes Surakarta memantau dan meninjau informasi mengenai pihak-pihak yang berkepentingan ini dan persyaratan mereka yang relevan.

	Poltekkes Kemenkes Surakarta	No Dokumen : DP.03.04/1.3/8531/2020
	MANUAL MUTU ISO 9001:2015	Tanggal Terbit : 28 Agustus 2020
		No. Revisi : 01

4.3. Menetapkan Lingkup Sistem Manajemen Mutu

Lingkup sertifikasi sistem manajemen mutu Poltekkes Kemenkes Surakarta adalah proses akademik yang meliputi pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat serta manajemen administrasi pendukungnya. Adapun unit-unit yang terlibat dalam lingkup sistem manajemen mutu terlampir dalam dokumen tersendiri.

Poltekkes Kemenkes Surakarta menentukan batasan dan penerapan dari sistem manajemen mutu untuk menentukan ruang lingkungannya. Ketika menentukan ruang lingkup ini, organisasi mempertimbangkan:

- a. Issue-issue internal dan eksternal mengacu pada 4.1;
- b. Persyaratan dari pihak berkepentingan yang relevan mengacu pada 4.2;
- c. Produk dan jasa dari organisasinya.


Poltekkes Kemenkes Surakarta menerapkan semua persyaratan dari standar internasional dalam lingkup yang sudah ditentukan dari sistem manajemen mutunya. Lingkup sistem manajemen mutu organisasi tersedia dan dipelihara sebagai informasi terdokumentasi. Lingkup menyatakan tipe produk dan jasa yang tercakup, dan menyediakan justifikasi untuk persyaratan dari standar internasional ini, yang ditentukan oleh organisasi untuk tidak diterapkan dalam lingkup sistem manajemen mutunya. Kesesuaian terhadap standar internasional ini hanya bisa diakui jika persyaratan yang tidak diberlakukan tidak mempengaruhi kemampuan atau tanggung jawab organisasi untuk memastikan kesesuaian produk dan jasanya terhadap peningkatan kepuasan pelanggan.

Lingkup Penerapan sistem manajemen mutu meliputi semua proses-proses utama di dalam Poltekkes Kemenkes Surakarta yang dijabarkan dalam tiap proses bisnis dalam akademik, keuangan, sumber daya dan aset, dan kemahasiswaan.

4.4. Sistem Manajemen Mutu dan proses-Prosesnya

4.4.1. Poltekkes Kemenkes Surakarta menetapkan, menerapkan, memelihara dan terus meningkatkan sistem manajemen mutu, termasuk proses yang diperlukan dan interaksinya, sesuai dengan persyaratan dari standar internasional ini. Poltekkes Kemenkes Surakarta menetapkan proses yang diperlukan untuk sistem manajemen mutu dan penerapannya diseluruh organisasi, dan :

- a. Menentukan input yang diperlukan dan output yang diharapkan dari proses-proses ini;
- b. Menentukan urutan dan interaksi dari proses-proses ini;
- c. Menentukan dan menerapkan kriteria dan metode (termasuk pemantauan, pengukuran, dan indikator performa yang terkait) untuk memastikan pengerjaan dan pengendalian yang efektif dari proses-proses ini;
- d. Menentukan sumber daya yang diperlukan untuk proses-proses ini dan memastikan ketersediaannya;
- e. Menugaskan tanggung jawab dan wewenang untuk proses-proses ini

	Poltekkes Kemenkes Surakarta	No Dokumen : DP.03.04/1.3/8531/2020
	MANUAL MUTU ISO 9001:2015	Tanggal Terbit : 28 Agustus 2020
		No. Revisi : 01

- f. Mengatasi risiko dan mengubahnya menjadi peluang seperti yang ditentukan sesuai dengan persyaratan dari 6.1
- g. Mengevaluasi proses-proses ini dan menerapkan perubahan yang diperlukan untuk memastikan bahwa proses-proses ini mencapai hasil yang diinginkan;
- h. Meningkatkan proses dan sistem manajemen mutu.

Poltekkes Kemenkes Surakarta menetapkan, mendokumentasikan, menerapkan sistem manajemen mutu sesuai persyaratan dalam ISO 9001:2015, serta secara bertahap meningkatkan efektifitasnya. Pengembangan dan penerapan sistem manajemen mutu di Poltekkes Kemenkes Surakarta dilakukan dengan :

- a. Mengenali proses-proses yang dikelola, urutan dan interaksinya, yang dituangkan diagram proses bisnis.
- b. Menentukan kriteria dan metode yang diperlukan untuk menjamin pelaksanaan dan pengendalian proses-proses agar berjalan efektif, yang dituangkan dalam prosedur, rencana mutu dan dokumen lainnya.
- c. Menjamin tersedianya sumber daya dan informasi yang diperlukan untuk mendukung pelaksanaan dan pemantauan proses-proses tersebut.
- d. Memantau, mengukur serta menganalisa proses-proses tersebut, yang dilakukan dengan mengevaluasi pencapaian sasaran mutu, serta audit internal, dan sebagainya.
- e. Melakukan tindakan-tindakan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan dan melakukan peningkatan terus menerus terhadap proses-proses tersebut.

Proses-proses yang dikelola tersebut memenuhi persyaratan dalam ISO 9001:2015, termasuk proses yang diserahkan kepada pihak lain.

4.4.2 Sejauh yang diperlukan, organisasi :

- a. memelihara informasi terdokumentasi untuk mendukung pengerjaan proses prosesnya;
- b. menyimpan informasi terdokumentasi untuk meyakinkan bahwa prosesnya dilakukan sesuai dengan yang telah direncanakan.

Adapun proses bisnis yang dijalankan selama proses akademik Poltekkes Kemenkes Surakarta dapat dilihat pada dokumen terpisah berikut penjelasan dan timeline kegiatan tersebut.


5. KEPEMIMPINAN

5.1. Kepemimpinandan Komitmen

5.1.1 Umum


Top manajemen menunjukkan kepemimpinan dan komitmennya terkait dengan sistem manajemen mutu, dengan:

- a. Mempertimbangkan efektifitas sistem manajemen mutu;

	Poltekkes Kemenkes Surakarta	No Dokumen : DP.03.04/1.3/8531/2020
	MANUAL MUTU ISO 9001:2015	Tanggal Terbit : 28 Agustus 2020
		No. Revisi : 01

- b. Memastikan bahwa kebijakan mutu dan sasaran mutu ditetapkan untuk sistem manajemen mutu sesuai dengan konteks dan arah strategis organisasi;
 - c. Memastikan integrasi dari persyaratan sistem manajemen mutu ke dalam bisnis proses organisasi;
 - d. Mendorong penggunaan pendekatan proses dan pemikiran berbasis risiko;
 - e. Memastikan tersedianya sumber daya yang dibutuhkan untuk sistem manajemen mutu;
 - f. Mengkomunikasikan pentingnya efektifitas sistem manajemen mutu dan kesesuaian terhadap persyaratan sistem manajemen mutu;
 - g. Memastikan sistem manajemen mutu mencapai hasil yang diinginkan;
 - h. Mengikutsertakan, mengarahkan dan mendukung personel untuk berkontribusi terhadap efektifitas sistem manajemen mutu;
 - i. Mendorong peningkatan;
 - j. Mendukung tugas manajemen lain yang relevan untuk menunjukkan kepemimpinan mereka sesuai dengan area tanggung jawabnya.
1. Manajemen Poltekkes Kemenkes Surakarta menunjukkan komitmennya terhadap penerapan sistem manajemen mutu, dengan:
 - a. Menetapkan dan memenuhi persyaratan pelanggan dan persyaratan perundangan yang terkait.
 - b. Mengkomunikasikan pentingnya pemenuhan persyaratan pelanggan dan peraturan perundangan yang terkait.
 - c. Menetapkan Kebijakan Mutu.
 - d. Memastikan Sasaran Mutu.
 - e. Melaksanakan Tinjauan Manajemen di tingkat Institusi.
 - f. Menyediakan sumber daya yang memadai.
 - g. Menetapkan Kebijakan Mutu, Manual Mutu dan Renstra Institusi.
 - h. Menetapkan Standar Pelayanan Minimum.
 - i. Menetapkan kebijakan pemenuhan sumber daya untuk mendukung ketercapaian Renstra Institusi dan Kebijakan Mutu.
 2. Pusat Penjaminan Mutu
 - 2.1. Melakukan pemantauan penerapan sistem manajemen mutu sesuai kebijakan mutu.
 - 2.2. Melakukan kajian sistem manajemen mutu secara periodik sesuai dengan perubahan perundangan yang berlaku serta kebijakan Institusi.
 3. Unit Kerja, Jurusan/Program Studi dan satuan kerja manajemen lainnya

Mengkomunikasikan kebijakan mutu serta sistem manajemen mutu yang menjadi acuan pelaksanaan tugas sesuai tupoksi.

	Poltekkes Kemenkes Surakarta	No Dokumen : DP.03.04/1.3/8531/2020
	MANUAL MUTU ISO 9001:2015	Tanggal Terbit : 28 Agustus 2020
		No. Revisi : 01

- 3.1. Menetapkan prosedur mutu sebagai penjabaran kebijakan mutu di tingkat satuan kerja manajemen.
- 3.2. Menetapkan sasaran mutu yang merujuk pada Renstra Institusi
- 3.3. Menetapkan sistem serta penyediaan sumber daya yang bertujuan memastikan ketercapaian sasaran kinerja sebagaimana tertuang dalam Renstra Institusi.
- 3.4. Melakukan pengukuran ketercapaian sasaran kinerja secara periodik.
- 3.5. Melakukan tinjauan manajemen di tingkat Bagian, Unit, Jurusan/Program Studi dan satuan kerja manajemen lainnya.
- 3.6. Melaksanakan pelayanan sesuai Standar Pelayanan Minimum.

5.1.2. Fokus terhadap Stakeholders/ Pelanggan

Manajemen memberi perhatian terhadap pemenuhan persyaratan pelanggan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Perhatian ini dilakukan antara lain melalui :

- a. Mengidentifikasi kebutuhan dan permintaan pelanggan, baik yang dinyatakan langsung dalam persyaratan ataupun tidak.
- b. Melakukan review kemampuan Poltekkes Kemenkes Surakarta dalam memenuhi kebutuhan dan permintaan pelanggan, termasuk terhadap perubahan-perubahannya.
- c. Menanggapi dan menyelesaikan setiap keluhan pelanggan.
- d. Memberikan informasi yang diperlukan pelanggan menyangkut produk ataupun proses-proses lain yang terkait.
- e. Mengukur dan menganalisa persepsi pelanggan tentang sejauh mana mereka terpuaskan dengan produk dan layanan yang diterimanya.


5.2. Kebijakan

5.2.1 Menetapkan Kebijakan Mutu

Manajemen Poltekkes Kemenkes Surakarta menetapkan kebijakan mutu, yang:

- a. Sesuai dengan visi, misi dan tujuan Poltekkes Kemenkes Surakarta.
- b. Mencakup komitmen untuk memenuhi persyaratan pelanggan dan untuk perbaikan berkesinambungan.
- c. Memberi kerangka untuk menetapkan dan meninjau Sasaran Mutu,
- d. Memastikan bahwa kebijakan Mutu tersebut dipahami, diterapkan, dan dipelihara pada semua tingkatan organisasi.
- e. Ditinjau agar selalu sesuai.

Kebijakan Mutu Poltekkes Kemenkes Surakarta yang telah ditetapkan, dikomunikasikan kepada seluruh personel yang ada dalam lingkup Poltekkes Kemenkes Surakarta untuk dipahami dan dilaksanakan.

	Poltekkes Kemenkes Surakarta	No Dokumen : DP.03.04/1.3/8531/2020
	MANUAL MUTU ISO 9001:2015	Tanggal Terbit : 28 Agustus 2020
		No. Revisi : 01

5.2.2 Mengkomunikasikan kebijakan Mutu

Kebijakan mutu :

Tersedia dan dipelihara sebagai informasi terdokumentasi;

Dikomunikasikan, dipahami dan diberlakukan dalam organisasi;

Tersedia untuk pihak-pihak yang berkepentingan dengan semestinya

Pernyataan Kebijakan Mutu


Untuk mencapai visi, misi, dan tujuan secara efektif, efisien, dan akuntabel, maka setiap unit di lingkungan Poltekkes Kemenkes Surakarta dalam merancang serta melaksanakan tugas, fungsi, dan pelayanannya harus berdasarkan standar mutu yang semakin baik dan mengikuti undang-undang dan perundangan yang berlaku, manual mutu, prosedur dan ketentuan lain yang ditetapkan dalam Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dan secara periodik dilakukan evaluasi diri serta audit internal mutu. Kebijakan mutu ini akan selalu ditinjau demi tercapainya kualitas secara berkelanjutan dalam rangka meningkatkan level kepuasan mahasiswa dan stakeholder terhadap layanan akademik.

Tujuan Kebijakan Mutu

- Menjamin bahwa setiap unit kerja di lingkungan Poltekkes Kemenkes Surakarta dalam menjalankan tugas pelayanan dan fungsinya sesuai dengan standar yang ditetapkan.
- Mewujudkan transparansi dan akuntabilitas Poltekkes Kemenkes Surakarta kepada para pemangku kepentingan (Stakeholders).
- Mengajak semua pihak di lingkungan Poltekkes Kemenkes Surakarta untuk bekerja mencapai tujuan dengan berpatokan pada standar dan secara berkelanjutan berupaya untuk meningkatkan mutu.

Azas Pelaksanaan Kebijakan

- Asas akuntabilitas** : yaitu bahwa dalam pelaksanaan kebijakan SPMI harus dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah, terbuka, dan senantiasa mengacu pada perkembangan keilmuan yang mutakhir dan dinamis.
- Asas transparansi** : yaitu bahwa kebijakan SPMI dilaksanakan secara terbuka didasarkan pada tatanan dan aturan yang jelas yang senantiasa berorientasi pada rasa saling percaya untuk terselenggaranya suasana akademik yang kondusif dan menjamin terwujudnya sinergisme.
- Asas kualitas** : yaitu bahwa kebijakan SPMI dilaksanakan dengan senantiasa mengedepankan kualitas input, proses, dan output.
- Asas kebersamaan** : yaitu bahwa kebijakan SPMI dilaksanakan secara terpadu, terstruktur, sistematis, komprehensif, dan terarah, dengan berbasis pada visi, misi, dan tujuan kelembagaan.

	Poltekkes Kemenkes Surakarta	No Dokumen : DP.03.04/1.3/8531/2020
	MANUAL MUTU ISO 9001:2015	Tanggal Terbit : 28 Agustus 2020
		No. Revisi : 01

- e. **Asas hukum** : yaitu bahwa semua pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam pelaksanaan kebijakan SPMI taat pada hukum yang berlaku yang penegakannya dijamin oleh negara.
- f. **Asas manfaat** : yaitu bahwa kebijakan SPMI dilaksanakan untuk memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi segenap civitas akademika, institusi, bangsa, dan negara.
- g. **Asas kesetaraan** : yaitu bahwa kebijakan SPMI dilaksanakan atas dasar persamaan hak untuk menjamin terciptanya lingkungan akademik yang egaliter.
- h. **Asas kemandirian** : yaitu bahwa pelaksanaan kebijakan SPMI senantiasa didasarkan pada kemampuan institusi dengan mengandalkan segenap potensi dan sumber daya yang ada untuk mengoptimalkan kemampuan institusi yang terus berkembang secara sistematis dan teratur.

5.3. Aturan Organisasi, Tanggung jawab, dan Wewenang


Top manajemen memastikan bahwa tanggung jawab dan wewenang untuk peran yang relevan sudah ditetapkan, dikomunikasikan dan dipahami dalam organisasi. Top manajemen menetapkan tanggung jawab dan wewenang untuk:

- a. Memastikan bahwa sistem manajemen mutu sesuai dengan persyaratan dari standar internasional ini;
- b. Memastikan bahwa proses-proses menghasilkan output yang diinginkannya;
- c. Melaporkan performa dari sistem manajemen mutu dan peluang peningkatan (lihat 10.1), khususnya kepada top manajemen;
- d. Memastikan dorongan terhadap fokus pelanggan diseluruh organisasi;
- e. Memastikan integritas dari sistem manajemen mutu tetap terjaga ketika perubahan terhadap sistem manajemen mutu direncanakan dan diterapkan.

Manajemen Poltekkes Kemenkes Surakarta menetapkan struktur organisasi dalam penerapan sistem manajemen mutu, termasuk uraian tentang tanggung jawab dan wewenang. Tanggung jawab dan wewenang juga ditetapkan dalam prosedur dan dokumen lainnya.

Semua bagian bertanggung jawab terhadap mutu, dibagiannya masing-masing, yang mencakup tanggung jawab sebagai berikut:

- a. Memprakarsai tindakan untuk mencegah ketidaksesuaian proses, produk, dan sistem mutu,
- b. Mengidentifikasi dan mencatat penyimpangan yang berkaitan dengan proses, produk, dan sistem mutu,
- c. Memberikan alternatif pemecahan melalui jalur media yang sesuai,
- d. Memverifikasi pelaksanaan dan memantau suatu pemecahan ketidaksesuaian hingga penyelesaiannya.

	Poltekkes Kemenkes Surakarta	No Dokumen : DP.03.04/1.3/8531/2020
	MANUAL MUTU ISO 9001:2015	Tanggal Terbit : 28 Agustus 2020
		No. Revisi : 01

Manajemen Poltekkes Kemenkes Surakarta menunjuk salah seorang anggota manajemen atau pegawai senior Poltekkes Kemenkes Surakarta yang mengetahui proses-proses yang dikelola sebagai Wakil Manajemen Mutu, dengan tanggung jawab sebagai berikut:

- a. Menjamin bahwa sistem manajemen mutu, ditetapkan, diterapkan, dan dipelihara sesuai dengan standar ISO 9001 : 2015,
- b. Melaporkan kepada manajemen Poltekkes Kemenkes Surakarta mengenai kinerja sistem manajemen mutu, termasuk memberikan masukan untuk perbaikan.
- c. Mengkomunikasikan persyaratan pelanggan di Poltekkes Kemenkes Surakarta melalui media yang sesuai.
- d. Menjadi penghubung antara manajemen Poltekkes Kemenkes Surakarta dengan pihak luar Poltekkes Kemenkes Surakarta yang berkaitan dengan sistem manajemen mutu.

Direktur menetapkan Pusat Penjaminan Mutu sebagai unit kerja yang menjalankan fungsi pemantauan dan evaluasi penerapan sistem manajemen mutu. Kinerja sistem manajemen mutu diidentifikasi melalui pemantauan dan pengukuran persepsi pelanggan untuk memastikan layanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan, peraturan perundangan yang berlaku dan persyaratan lainnya. Identifikasi kinerja sistem manajemen mutu, dilakukan secara periodik dan diikuti tindakan perbaikan berkelanjutan.


Unit kerja, Jurusan/Program Studi dan satuan kerja manajemen lainnya berkoordinasi dengan Pusat Penjaminan Mutu menetapkan instrumen pengukuran/pemantauan proses/produk.

Unit kerja, Jurusan/Program Studi dan satuan kerja manajemen lainnya melakukan pengukuran kepuasan pelanggan melalui survei yang dilakukan secara periodik.

Pusat Penjaminan Mutu memastikan kegiatan audit mutu internal dilakukan untuk mengevaluasi penerapan sistem manajemen mutu berdasarkan standar ISO 9001:2015 dengan melalui tahapan penyusunan program, penetapan auditor, laporan hasil audit dan pengendalian ketidaksesuaian

Audit mutu internal dilakukan paling sedikit 1 kali setahun secara bertingkat : di Unit kerja, Jurusan/Program Studi dan satuan kerja manajemen lainnya

Satuan kerja manajemen di bawah Institusi yang berfungsi penyelenggara program pelaksanaan tridharma perguruan tinggi melakukan pengukuran mutu produk (termasuk layanan jasa) dan mengidentifikasi keadaan produk (termasuk layanan jasa) oleh pengguna.

	Poltekkes Kemenkes Surakarta	No Dokumen : DP.03.04/1.3/8531/2020
	MANUAL MUTU ISO 9001:2015	Tanggal Terbit : 28 Agustus 2020
		No. Revisi : 01

6. PERENCANAAN

6.1 Tindakan untuk mengatasi risiko dan menciptakan peluang

6.1.1 Ketika merencanakan sistem manajemen mutu, Poltekkes Kemenkes Surakarta mempertimbangkan issue-issue mengacu pada 4.1 dan persyaratan yang mengacu pada 4.2, dan menentukan risiko dan peluang yang dibutuhkan untuk ditujukan:

- a. memberikan jaminan bahwa sistem manajemen mutu dapat mencapai hasil yang diinginkan;
- b. meningkatkan efek yang diharapkan;
- c. mencegah, atau mengurangi efek yang tidak diharapkan;
- d. meningkatkan pencapaian tujuan dan peningkatan kinerja
- e. meningkatkan kepatuhan terhadap regulasi

6.1.2 Poltekkes Kemenkes Surakarta merencanakan tindakan untuk mengatasi risiko-risiko dan menciptakan peluang-peluang ini bertujuan untuk:

- a. Mengintegrasikan dan menerapkan tindakan terhadap proses-proses sistem manajemen mutu (lihat 4.4);
- b. Mengevaluasi efektifitas dari tindakan-tindakan ini.


Tindakan yang diambil untuk mengatasi risiko dan menciptakan peluang proporsional terhadap potensi akibat atas kesesuaian produk dan jasa.

Melalui dokumen-dokumen yang dimiliki oleh Poltekkes Kemenkes Surakarta, diantaranya :

- a. Kebijakan Akademik
- b. Standar Akademik
- c. Peraturan Akademik
- d. Manual Mutu
- e. Manual Prosedur

Maka segala tindakan yang diambil untuk mengatasi risiko mengacu pada aturan yang ada pada dokumen-dokumen tersebut. Sementara Permendikbud no 3 tahun 2020 Tentang SNPT mengatur mengenai masa dan beban belajar penyelenggaraan program pendidikan:

- a. paling lama 5 (lima) tahun akademik untuk program diploma tiga, dengan beban belajar mahasiswa paling sedikit 108 (seratus delapan) Satuan Kredit Semester;
- b. paling lama 7 (tujuh) tahun akademik untuk program sarjana, program diploma empat/sarjana terapan, dengan beban belajar mahasiswa paling sedikit 144 (seratus empat puluh empat) Satuan Kredit Semester;
- c. paling lama 3 (tiga) tahun akademik untuk program profesi setelah menyelesaikan program sarjana, atau program diploma empat/sarjana terapan, dengan beban belajar mahasiswa paling sedikit 24 (dua puluh empat) Satuan Kredit Semester;

	Poltekkes Kemenkes Surakarta	No Dokumen : DP.03.04/1.3/8531/2020
	MANUAL MUTU ISO 9001:2015	Tanggal Terbit : 28 Agustus 2020
		No. Revisi : 01

- d. paling lama 3 (tiga) tahun akademik untuk program profesi setelah menyelesaikan program sarjana, atau program diploma empat/sarjana terapan, dengan beban belajar mahasiswa paling sedikit 24 (dua puluh empat) sks;
- e. paling lama 4 (empat) tahun akademik untuk program magister, program magister terapan, atau program spesialis, setelah menyelesaikan program sarjana, atau diploma empat/sarjana terapan, dengan beban belajar mahasiswa paling sedikit 36 (tiga puluh enam) sks; atau

Program profesi diselenggarakan sebagai program lanjutan yang terpisah atau tidak terpisah dari program sarjana, atau program diploma empat/sarjana terapan. Perguruan tinggi dapat menetapkan masa penyelenggaraan program pendidikan kurang dari batas maksimum

6.2 Sasaran mutu, dan rencana untuk mencapainya

6.2.1 Organisasi menetapkan sasaran mutu, pada fungsi, level dan proses terkait, yang diperlukan untuk sistem manajemen mutu.

Sasaran mutu :


- a. Konsisten dengan kebijakan mutu,
- b. Terukur;
- c. Memperhitungkan persyaratan yang berlaku;
- d. Relevan untuk kesesuaian produk dan jasa, dan peningkatan kepuasan pelanggan;
- e. Dipantau;
- f. Dikomunikasikan;
- g. Diperbaharui dengan semestinya.

Sasaran mutu, Poltekkes Kemenkes Surakarta ditetapkan pada setiap level dan fungsi di dalam Poltekkes Kemenkes Surakarta untuk mendukung kebijakan mutu Poltekkes Kemenkes Surakarta. Sasaran mutu Poltekkes Kemenkes Surakarta ditetapkan secara spesifik dan terukur yang mencerminkan hasil yang ingin dicapai dalam kurun waktu tertentu.

Sasaran Poltekkes Kemenkes Surakarta dipantau pencapaiannya dalam kurun waktu yang ditentukan. Sasaran Poltekkes Kemenkes Surakarta yang tidak tercapai, dilakukan identifikasi masalah dan tindakan perbaikan yang diperlukan, termasuk tindakan untuk menghilangkan penyebab masalah yang diidentifikasi. Dokumen sasaran mutu, dituangkan dalam dokumen tersendiri.

6.2.2 Ketika merencanakan bagaimana mencapai sasaran mutunya, Poltekkes Kemenkes Surakarta menentukan:

- a. apa yang akan dilakukan;
- b. sumber daya apa yang diperlukan;
- c. siapa yang bertanggungjawab;
- d. kapan akan selesai;
- e. bagaimana hasilnya akan dievaluasi

	Poltekkes Kemenkes Surakarta	No Dokumen : DP.03.04/1.3/8531/2020
	MANUAL MUTU ISO 9001:2015	Tanggal Terbit : 28 Agustus 2020
		No. Revisi : 01

Manajemen Poltekkes Kemenkes Surakarta merencanakan sistem manajemen mutu yang sesuai dengan persyaratan dalam ISO 9001:2015 dan dapat diterapkan untuk mengelola proses-proses untuk memenuhi persyaratan pelanggan, persyaratan perundangan yang berlaku.

Sistem manajemen mutu selalu dipelihara dan dipertahankan, sehingga jika dikemudian hari terjadi perubahan terhadap sistem yang ada maupun adanya integrasi dengan sistem manajemen lain yang diadopsi, maka sistem manajemen mutu tetap dapat diterapkan dengan penyesuaian kegiatan dilapangan.

Perencanaan dalam sistem manajemen mutu, ini mencakup pula perencanaan untuk mencapai sasaran mutu yang ditetapkan. Dokumen ini tertuang dalam dokumen terpisah.

6.3 Rencana Perubahan

Ketika Poltekkes Kemenkes Surakarta menentukan kebutuhan untuk perubahan sistem manajemen mutu, perubahan dilakukan secara terencana (lihat 4.4). Poltekkes Kemenkes Surakarta mempertimbangkan:

- a) Tujuan dari perubahan dan potensi akibatnya;
- b) Integritas dari sistem manajemen mutu;
- c) Ketersediaan sumber daya;
- d) Alokasi atau realokasi dari tanggung jawab dan wewenang.

7. DUKUNGAN

7.1. Sumber Daya

7.1.1 Umum


Poltekkes Kemenkes Surakarta menentukan dan menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk menetapkan, menerapkan, memelihara dan meningkatkan sistem manajemen mutu. Poltekkes Kemenkes Surakarta mempertimbangkan:

- a) Kemampuan dan kendala terhadap sumber daya internal yang ada;
- b) Apa yang perlu didapatkan dari penyedia eksternal.

Manajemen Poltekkes Kemenkes Surakarta menentukan dan menyediakan sumber daya yang dibutuhkan untuk menerapkan dan memelihara sistem manajemen mutu dan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Sumber daya yang disediakan mencakup sumber daya manusia (SDM), infrastruktur, dan lingkungan kerja (suasana akademik) yang digunakan untuk mengelola proses-proses. Sumber daya yang disediakan dapat berupa milik Poltekkes Kemenkes Surakarta maupun milik pihak lain yang digunakan sesuai kepentingan bisnis Poltekkes Kemenkes Surakarta.

7.1.2 Manusia

Poltekkes Kemenkes Surakarta menentukan dan menyediakan orang-orang yang diperlukan untuk penerapan operasional efektif dari sistem manajemen mutu dan untuk mengerjakan serta mengendalikan dari proses-proses bisnisnya.

	Poltekkes Kemenkes Surakarta	No Dokumen : DP.03.04/1.3/8531/2020
	MANUAL MUTU ISO 9001:2015	Tanggal Terbit : 28 Agustus 2020
		No. Revisi : 01

7.1.3 Infrastruktur

Poltekkes Kemenkes Surakarta menentukan, menyediakan dan memelihara infrastruktur yang diperlukan untuk mengerjakan proses-proses bisnisnya dan untuk mencapai kesesuaian dari produk dan jasa. Manajemen Poltekkes Kemenkes Surakarta menyediakan sarana kerja, baik perangkat keras dan perangkat lunak, alat transportasi dan komunikasi yang sesuai, sehingga pegawai dapat bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk yang dapat memenuhi persyaratannya.

Bagian Tata Usaha bertanggung jawab untuk menjaga dan memelihara sarana kerja, mencakup pemeliharaan dan perbaikan gedung, sarana transportasi, sarana komunikasi, unit komputer, dan fasilitas kantor lainnya.

Bagian Tata Usaha bertanggung jawab untuk menjaga dan memelihara sarana dan peralatan yang digunakan untuk pelaksanaan layanan.


Sarana mencakup sarana perkantoran untuk pelayanan administrasi, sarana pendidikan (peralatan untuk kuliah dan peralatan laboratorium, dan sarana untuk kegiatan kemahasiswaan) telah mencukupi.

Sarana perkantoran di Poltekkes Kemenkes Surakarta telah memadai. Hal ini terbukti dengan lancarnya pelayanan administrasi terhadap mahasiswa maupun terhadap dosen/karyawan. Sarana untuk perkuliahan juga telah mencukupi. Hampir semua ruang kuliah dilengkapi dengan AC, LCD projector, sound sistem, dan alat bantu lainnya. Rasio ketersediaan sarana tersebut cukup baik untuk proses pembelajaran. Hal ini ditunjukkan adanya fasilitas media pembelajaran yang mencukupi untuk Jurusan atau Program Studi.

Peralatan laboratorium juga mencukupi, meskipun masih sangat perlu ditingkatkan lagi untuk mengikuti perkembangan ilmu dan teknologi. Pengembangan kelengkapan laboratorium terus diupayakan secara bertahap, baik dari segi kuantitas maupun kualitas dengan memanfaatkan sumber dana rutin dan hibah kompetisi.

Sistem pengadaan sarana di jurusan/ program studi dapat menjamin keberlanjutan (*sustainability*), karena didukung dana rutin dan hibah kompetisi. Sistem pengadaan sarana sangat memadai untuk mendukung visi, misi, dan tujuan institusi dan program studi. Hal ini karena didukung sumber dana rutin dan hibah kompetisi yang dapat diraih secara kompetitif oleh Program Studi atau Jurusan.

Sarana yang cukup penting misalkan perpustakaan, untuk lebih meningkatkan minat baca mahasiswa dan dosen, tersedia fasilitas perpustakaan baik ditingkat institusi maupun jurusan/program studi. Sampai saat ini upaya melengkapi literatur seperti diktat, buku pedoman, *textbook* dan jurnal ilmiah terus dilakukan. Apalagi Poltekkes Kemenkes Surakarta juga memiliki pelayanan internet terpadu yang dapat dipergunakan oleh civitas akademika dan masyarakat umum yang mampu memberikan penyelesaian bagi mahasiswa dalam mencari data eksternal maupun internal kampus.

	Poltekkes Kemenkes Surakarta	No Dokumen : DP.03.04/1.3/8531/2020
	MANUAL MUTU ISO 9001:2015	Tanggal Terbit : 28 Agustus 2020
		No. Revisi : 01

7.1.4 Lingkungan proses produksi/layanan

Poltekkes Kemenkes Surakarta menentukan, menyediakan dan memelihara lingkungan yang diperlukan untuk pengerjaan dari proses dan untuk mencapai kesesuaian produk dan jasa. Sebuah lingkungan dapat berupa gabungan dari manusia dan faktor fisik, seperti:

- a. Sosial (misalnya tidak ada diskriminasi, tenang, tidak ada konfrontasi);
- b. Psikologis (misalnya mengurangi stress, pencegahan depresi/gangguan mental, terlindung secara emosional);
- c. Fisik (misalnya suhu, panas, kelembaban, pencahayaan, aliran udara, kebersihan, kebisingan). Faktor-faktor ini dapat berbeda bergantung pada produk dan jasa yang disediakan.

Manajemen Poltekkes Kemenkes Surakarta mengelola lingkungan kerja yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan produk yang dihasilkan, diantaranya dengan menjaga kebersihan, keteraturan dan keamanan.

Bagian Tata Usaha bertanggung jawab untuk memastikan lingkungan kerja di lingkungan Poltekkes Kemenkes Surakarta dalam kondisi aman, teratur, dan bersih.

7.1.5 Sumber daya pemantauan dan pengukuran

7.1.5.1 Umum

Poltekkes Kemenkes Surakarta menetapkan dan menyediakan sumber daya yang dibutuhkan untuk memastikan hasil yang terpercaya ketika pemantauan atau pengukuran digunakan untuk memverifikasi kesesuaian produk dan jasa terhadap persyaratan. Poltekkes Kemenkes Surakarta memastikan bahwa sumber daya yang tersedia:


- a. Sesuai untuk tipe spesifik dari pemantauan dan pengukuran yang dilakukan;
- b. Dipelihara untuk memastikan keberlanjutan kemampuannya sesuai dengan tujuannya.

Poltekkes Kemenkes Surakarta menyimpan informasi terdokumentasi yang sesuai sebagai bukti dari kemampuan sumber daya untuk tujuan pemantauan dan pengukuran.

7.1.5.2 Mampu telusur pengukuran

Ketika mampu telusur merupakan sebuah persyaratan atau dipertimbangkan oleh Poltekkes Kemenkes Surakarta, sebagai sebuah bagian penting yang menyediakan hasil pengukuran yang terpercaya, maka alat ukur :

- a. Dikalibrasi atau diverifikasi, atau keduanya, pada jangka waktu yang spesifik, atau sebelum digunakan, terhadap standar pengukuran yang terlacak terhadap standar pengukuran nasional atau internasional; ketika tidak ada standar tersebut, dasar yang digunakan untuk kalibrasi atau verifikasi tersebut dipelihara sebagai informasi terdokumentasi;
- b. Mengidentifikasi untuk menentukan statusnya.

	Poltekkes Kemenkes Surakarta	No Dokumen : DP.03.04/1.3/8531/2020
	MANUAL MUTU ISO 9001:2015	Tanggal Terbit : 28 Agustus 2020
		No. Revisi : 01

c. Diamankan dari pengaturan, kerusakan atau kemunduran fungsi yang akan membuat status kalibrasi dan hasil pengukuran selanjutnya tidak sah. Poltekkes Kemenkes Surakarta memutuskan jika validitas hasil pengukuran sebelumnya berpengaruh buruk ketika alat ukur ditemukan tidak sesuai dengan tujuan yang diinginkannya, dan mengambil tindakan yang tepat sesuai yang diperlukan.

Poltekkes Kemenkes Surakarta tidak memiliki alat ukur yang digunakan untuk kegiatan pemeriksaan dan pengukuran. Dengan demikian tidak ada proses pengendalian terhadap sumberdaya pengukuran.

7.1.6 Pengetahuan Organisasi

Organisasi menetapkan pengetahuan yang diperlukan untuk pengerjaan proses-prosesnya dan untuk mencapai kesesuaian produk dan jasa. Pengetahuan ini dipelihara dan tersedia sejauh yang diperlukan. Ketika mengatasi perubahan dan kebutuhan, Organisasi mempertimbangkan pengetahuan saat ini dan menetapkan bagaimana untuk memperoleh atau mengakses tambahan pengetahuan penting dan pembaharuan yang diperlukan.

7.2. Kompetensi

Poltekkes Kemenkes Surakarta :


- Menetapkan kompetensi yang diperlukan dari setiap orang yang melakukan pekerjaan dibawah pengendalian yang mempengaruhi efektifitas sistem manajemen mutu;
- Memastikan bahwa setiap orang kompeten berdasarkan pendidikan, pelatihan atau pengalaman yang sesuai;
- Jika diperlukan, ambil tindakan untuk memperoleh kompetensi yang diperlukan dan mengevaluasi efektifitas dari tindakan yang diambil;
- Menyimpan informasi terdokumentasi yang sesuai sebagai bukti kompetensi.

Poltekkes Kemenkes Surakarta menetapkan kompetensi atau kemampuan bagi personil yang pekerjaannya mempengaruhi mutu, berdasarkan pendidikan, pelatihan, ketrampilan, dan pengalaman yang sesuai.

Bagian SDM bertanggung jawab untuk mendokumentasikan syarat kompetensi SDM untuk setiap pekerjaan, mengevaluasi kompetensi setiap pegawai, dan semua kegiatan yang berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pelatihan pegawai.

Pelatihan pegawai disusun dan dilaksanakan secara terencana atas dasar kebutuhan pelatihan pegawai serta kebijakan Poltekkes Kemenkes Surakarta dengan tujuan untuk menjamin bahwa seluruh pegawai berkompeten dalam bidang yang menjadi tanggung jawabnya dan untuk meningkatkan prestasi pegawai.

Pelatihan diberikan kepada personel yang mengelola, melaksanakan dan melakukan verifikasi terhadap pekerjaan yang mempengaruhi mutu, serta kepada

	Poltekkes Kemenkes Surakarta	No Dokumen : DP.03.04/1.3/8531/2020
	MANUAL MUTU ISO 9001:2015	Tanggal Terbit : 28 Agustus 2020
		No. Revisi : 01

personel yang akan melaksanakan audit internal. Pegawai yang belum mempunyai kompetensi yang dipersyaratkan diberikan pelatihan atau tindakan lain yang sesuai.

Pelaksanaan pelatihan dan hasil-hasilnya dievaluasi untuk mengetahui keefektifan pelatihan terhadap tujuan yang ditetapkan.


Bagian SDM bertanggung jawab terhadap rekaman yang berhubungan dengan kompetensi pegawai yang mencakup pelatihan, pendidikan, ketrampilan dan pengalaman.

Untuk lebih meningkatkan penajaman pengembangan keilmuan dosen dan pegawai, Poltekkes Kemenkes Surakarta bersama-sama Jurusan telah mengarahkan kepada dosen yang akan studi lanjut agar mengambil bidang keilmuan yang sejalan dengan rencana pengembangan dosen di masing-masing Jurusan/Program Studi melalui *peer group* atau kelompok bidang keahlian yang telah ditetapkan. Dengan demikian diharapkan dosen dapat berkembang sesuai dengan bidang keahliannya dan dapat terdistribusi di program studi secara berimbang. Untuk meningkatkan kompetensi masing-masing dosen, Institusi telah berupaya memberikan pembekalan melalui pelatihan-pelatihan seperti:

- a. Penataran metodologi penelitian;
- b. Penataran dosen wali;
- c. Pelatihan penulisan jurnal ilmiah;
- d. Pelatihan metodologi pengabdian masyarakat;
- e. PEKERTI (Pengembangan Ketrampilan Dasar Teknik Instruksional);
- f. AA (*Applied Approach*);
- g. Pelatihan penulisan proposal penelitian;
- h. Pelatihan metode pembuatan buku ajar;
- i. Manajemen perguruan tinggi;
- j. *Teaching improvement workshop*;
- k. Pelatihan Media Komunikasi;
- l. Pelatihan *E-Learning*;
- m. Kewirausahaan;
- n. Pengelola Laborat;
- o. Pelatihan AMI;
- p. Pelatihan SPMPT;

Berdasarkan latar belakang pendidikan karyawan, persentase terbesar tenaga kependidikan di Poltekkes Kemenkes Surakarta (meliputi karyawan administratif, pustakawan, teknisi, dan laboran) adalah lulusan S1 dan lulusan SMA/SMK. Untuk kualifikasi tenaga analis, *programmer* dan laboran dari lulusan SMA dinilai kurang memadai, setidaknya jenjang pendidikan paling rendah adalah setingkat D3.

Guna meningkatkan kualitas dan kinerja karyawan, Institusi telah berupaya mengikutsertakan karyawan tersebut dalam berbagai pelatihan, bahkan studi lanjut yang relevan dengan bidang tugasnya. Secara administratif, seluruh karyawan dikoordinasi oleh Wakil Direktur II, sedangkan dalam melaksanakan tugasnya

	Poltekkes Kemenkes Surakarta	No Dokumen : DP.03.04/1.3/8531/2020
	MANUAL MUTU ISO 9001:2015	Tanggal Terbit : 28 Agustus 2020
		No. Revisi : 01

bertanggung jawab langsung kepada masing-masing Kasubbag, maupun Ketua Jurusan/Program Studi. Pemanfaatan teknologi informasi untuk pelayanan administrasi sangat membantu dalam meningkatkan kinerja karyawan dan dapat membantu meminimalisir kekurangan tenaga kependidikan yang ada.

Daftar nama pegawai dosen dan tenaga kependidikan berikut kompetensinya diberikan pada dokumen yang terpisah.

7.3 Kesadaran

Poltekkes Kemenkes Surakarta memastikan bahwa orang yang melakukan pekerjaan di bawah kendali organisasi menyadari:

- Kebijakan mutu;
- Sasaran mutu yang relevan;
- Kontribusinya terhadap efektifitas dari sistem manajemen mutu, termasuk keuntungan dari kinerja yang meningkat;
- Akibat dari ketidaksesuaian dengan persyaratan sistem manajemen mutu.

7.4 Komunikasi

Poltekkes Kemenkes Surakarta menetapkan komunikasi internal dan eksternal yang relevan dengan sistem manajemen mutu, termasuk:

- Apa yang akan dikomunikasikan;
- Kapan dikomunikasikan;
- Dengan siapa dikomunikasikan;
- Bagaimana mengkomunikasikannya;
- Siapa yang mengkomunikasikan.

Prosedur pengendalian dokumen komunikasi diberikan pada dokumen terpisah.

7.5 Informasi terdokumentasi

7.5.1 Umum


Sistem manajemen mutu organisasi termasuk:

- Informasi terdokumentasi yang dibutuhkan oleh standar internasional ini;
- Informasi terdokumentasi yang ditetapkan oleh Poltekkes Kemenkes Surakarta untuk efektifitas sistem manajemen mutu.

7.5.2 Membuat dan Memperbaharui

Ketika membuat dan memperbaharui informasi terdokumentasi, Poltekkes Kemenkes Surakarta memastikan ketepatan:

- Identifikasi dan deskripsi (misalnya judul, tanggal, pembuat, atau nomor acuan);
- Format (misalnya bahasa, versi software, grafik) dan media (misalnya kertas, elektronik);
- Peninjauan dan persetujuan untuk kecocokan dan kecukupan.

	Poltekkes Kemenkes Surakarta	No Dokumen : DP.03.04/1.3/8531/2020
	MANUAL MUTU ISO 9001:2015	Tanggal Terbit : 28 Agustus 2020
		No. Revisi : 01

7.5.3 Pengendalian informasi terdokumentasi

7.5.3.1 Informasi terdokumentasi yang diperlukan oleh sistem manajemen mutu dan oleh standar internasional ini dikendalikan untuk memastikan:

- a. Ketersediaan dan kesesuaiannya untuk digunakan, dimana dan kapan diperlukan;
- b. Dilindungi secara memadai (misalnya dari kehilangan kerahasiaan, penggunaan yang tidak sesuai, atau kehilangan integritas)

Dokumen yang memuat mekanisme pengendalian informasi terdokumentasi tertulis dalam buku Prosedur Sistem.

7.5.3.2 Untuk pengendalian informasi terdokumentasi, Poltekkes Kemenkes Surakarta menangani aktifitas berikut, sesuai yang berlaku:

- a. Distribusi, akses, pengambilan dan penggunaan;
- b. Penyimpanan dan pemeliharaan, termasuk menjaga agar tetap terbaca;
- c. Pengendalian perubahan (misalnya pengendalian versi);
- d. Penyimpanan dan pendisposisian.

Informasi terdokumentasi yang berasal dari luar (eksternal) yang ditetapkan oleh Poltekkes Kemenkes Surakarta untuk perencanaan dan pengerjaan sistem manajemen mutu, diidentifikasi dengan semestinya dan dikendalikan. Informasi terdokumentasi yang disimpan sebagai bukti dari kesesuaian terlindung dari perubahan yang tidak diinginkan.

Manajemen Poltekkes Kemenkes Surakarta telah mendokumentasikan sistem manajemen mutu, sesuai persyaratan dalam standar ISO 9001 : 2015, untuk:


- a. Menjadi alat komunikasi kebijakan sistem manajemen mutu, alur proses di antara unit kerja maupun antar personel.
- b. Memberikan kerangka dasar bagi perencanaan mutu, pengendalian, pencegahan ketidaksesuaian, serta perbaikan yang terus menerus pada kegiatan yang mempengaruhi sistem manajemen mutu
- c. Memberikan jaminan akan tersedianya sumber daya dan informasi untuk setiap proses kegiatan yang dilakukan.
- d. Memberikan bukti objektif kepada pihak eksternal yang terkait bahwa telah ada sistem manajemen mutu yang diterapkan.

Dokumentasi sistem manajemen mutu Poltekkes Kemenkes Surakarta dibagi dalam empat level dokumen yang mencakup :

- Level I : Kebijakan SPMI
- Level II : Manual Mutu SPMI
- Level III : Standar dan Prosedur mutu,
- Level IV : Formulir/Borang, rekaman atau catatan mutu,

Manajemen Poltekkes Kemenkes Surakarta menetapkan dan memelihara Manual Mutu yang memuat :

- a. Ruang lingkup penerapan sistem manajemen mutu, termasuk rinciannya.

	Poltekkes Kemenkes Surakarta	No Dokumen : DP.03.04/1.3/8531/2020
	MANUAL MUTU ISO 9001:2015	Tanggal Terbit : 28 Agustus 2020
		No. Revisi : 01

b. Prosedur yang didokumentasikan untuk penerapan sistem manajemen mutu, atau referensinya.

c. Penjelasan tentang interaksi dari proses sistem manajemen mutu

Manual mutu, yang ditetapkan akan ditinjau dan direvisi sesuai keperluan untuk tujuan perbaikan.

Pengendali dokumen yang telah ditunjuk manajemen bertanggung jawab terhadap pengendalian dokumen yang meliputi :

- a. Pengesahan dokumen sebelum diterbitkan.
- b. Peninjauan dan perbaikan (jika diperlukan) serta pengesahan ulang.
- c. Pengidentifikasi perubahan dan status revisi dokumen.
- d. Pendistribusian dokumen kepada pihak yang memerlukan.
- e. Pengidentifikasi dan pendistribusian dokumen eksternal.
- f. Penarikan dan penyimpanan dokumen kadaluarsa (tidak dipakai lagi).

Rekaman dipelihara (disimpan) sebagai bukti penerapan sistem manajemen mutu. Rekaman tersimpan dalam berbagai jenis media (hard copy atau soft copy) dan memiliki masa simpan yang ditetapkan waktunya.

Setiap unit kerja / bagian menunjuk personil untuk menyimpan catatan agar mudah diambil dan terhindar dari kerusakan dan atau kehilangan. Pengendali rekaman menyimpan daftar rekaman sebagai alat pengendali penerapannya. Pengendali rekaman bertanggung jawab untuk menarik dan memusnahkan rekaman yang tidak diperlukan lagi dengan persetujuan bagiannya masing-masing.


8. OPERASIONAL

8.1 Perencanaan dan pengendalian operasional

Poltekkes Kemenkes Surakarta merencanakan, menerapkan dan mengendalikan proses (lihat 4.4) yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan dari penetapan produk dan jasa, dan untuk menerapkan tindakan yang ditetapkan dalam klausa 6, dengan:

- a. Menetapkan persyaratan untuk produk dan jasa;
- b. Menetapkan kriteria untuk:
 - 1) Proses;
 - 2) Penerimaan produk dan jasa;
- c. Menetapkan sumber daya yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian persyaratan produk dan jasa;
- d. Menerapkan kendali dari proses sesuai dengan kriterianya.
- e. Menetapkan, memelihara dan menyimpan informasi terdokumentasi sejauh yang diperlukan:
 - 1) Untuk membuktikan bahwa proses telah dilakukan sesuai dengan rencana;
 - 2) Untuk menunjukkan kesesuaian produk dan jasa dengan persyaratannya.

Output dari perencanaan ini sesuai untuk pengerjaan Poltekkes Kemenkes Surakarta. Poltekkes Kemenkes Surakarta mengendalikan perubahan yang direncanakan dan peninjauan akibat dari perubahan yang tidak diinginkan, mengambil tindakan untuk

	Poltekkes Kemenkes Surakarta	No Dokumen : DP.03.04/1.3/8531/2020
	MANUAL MUTU ISO 9001:2015	Tanggal Terbit : 28 Agustus 2020
		No. Revisi : 01

mengurangi efek buruk, seperlunya. Poltekkes Kemenkes Surakarta Memastikan bahwa proses *outsourc*e dikendalikan (lihat 8.4).

Poltekkes Kemenkes Surakarta merencanakan dan mengembangkan proses-proses realisasi produk (layanan layanan) yang konsisten dengan persyaratan proses lain dari sistem manajemen mutu Poltekkes Kemenkes Surakarta, antara lain berupa :

- a. Penetapan sasaran mutu, dan persyaratan yang berkaitan dengan produk yang dihasilkan.
- b. Penetapan proses, dokumen, dan sumber daya yang diperlukan untuk menghasilkan produk, yang dituangkan dalam perencanaan mutu.
- c. Kegiatan verifikasi, validasi, pemantauan, dan inspeksi yang diperlukan serta kriteria penerimaan produk yang pengaturannya didokumentasikan pada prosedur dan petunjuk kerja yang terkait.
- d. Rekaman yang dibutuhkan untuk menunjukkan bukti bahwa proses realisasi dan hasil produk (layanan) memenuhi persyaratan.

8.2 Persyaratan untuk produk dan layanan

8.2.1 Komunikasi Pelanggan

Komunikasi dengan pelanggan termasuk:

- a. Penyediaan informasi terkait dengan produk dan jasa;
- b. Penanganan permintaan, kontrak atau pemesanan, termasuk perubahan;
- c. Memperoleh umpan balik pelanggan terkait dengan produk dan jasa, termasuk keluhan pelanggan;
- d. Menangani dan mengendalikan property pelanggan;
- e. Menetapkan persyaratan khusus untuk kemungkinan tindakan, bila relevan.

Poltekkes Kemenkes Surakarta menentukan dan melaksanakan komunikasi dengan pelanggan yang pelaksanaannya dilakukan oleh bagian yang relevan seperti pemasaran dan manajemen layanan, berkaitan dengan:


- a. Informasi mengenai produk / layanan
- b. Permintaan/permohonan termasuk perubahannya;
- c. Umpan balik dan keluhan pelanggan/masyarakat

8.2.2 Menetapkan persyaratan untuk produk dan layanan

Ketika menetapkan persyaratan dari produk dan layanan yang akan ditawarkan kepada pelanggan, Poltekkes Kemenkes Surakarta memastikan bahwa:

- a. Persyaratan untuk produk dan jasa didefinisikan, termasuk:
 - 1) Peraturan dan perundangan yang berlaku;
 - 2) Hal yang dianggap penting oleh Poltekkes Kemenkes Surakarta;
- b. Poltekkes Kemenkes Surakarta dapat memenuhi klaim untuk produk dan layanan yang ditawarkan.

Poltekkes Kemenkes Surakarta mengenali dan menetapkan persyaratan yang terkait dengan produk /layanan dengan cara :

	Poltekkes Kemenkes Surakarta	No Dokumen : DP.03.04/1.3/8531/2020
	MANUAL MUTU ISO 9001:2015	Tanggal Terbit : 28 Agustus 2020
		No. Revisi : 01

- a. Mempelajari persyaratan yang tertuang dalam dokumen tender dan kontrak.
- b. Mempelajari dokumen rencana kerja dan syarat-syarat .
- c. Mempelajari persyaratan lain yang terkait dengan layanan tersebut.

Bagian Pemasaran bertanggung jawab mempelajari dan menetapkan persyaratan yang berkaitan dengan produk.

8.2.3 Peninjauan persyaratan untuk produk dan layanan

8.2.3.1 Poltekkes Kemenkes Surakarta memastikan memiliki kemampuan untuk memenuhi persyaratan produk dan layanan yang ditawarkan kepada pelanggan. Poltekkes Kemenkes Surakarta mengadakan peninjauan sebelum memberikan komitmen untuk memberikan produk dan layanan kepada pelanggan, untuk:

- a. Persyaratan yang ditentukan pelanggan, termasuk persyaratan untuk pengiriman dan aktifitas pasca pengiriman.
- b. Persyaratan yang tidak dinyatakan oleh pelanggan tetapi penting untuk penggunaan spesifik tertentu, jika diketahui;
- c. persyaratan yang ditentukan oleh Poltekkes Kemenkes Surakarta;
- d. peraturan perundangan yang berlaku pada produk dan layanan;
- e. kontrak atau persyaratan pemesanan yang berbeda dari yang dinyatakan sebelumnya.

Poltekkes Kemenkes Surakarta memastikan bahwa persyaratan kontrak atau permintaan yang berbeda dari yang dinyatakan sebelumnya sudah diatasi. Persyaratan pelanggan dikonfirmasi oleh Poltekkes Kemenkes Surakarta sebelum diterima, bila pelanggan tidak menyediakan pernyataan tertulis dari persyaratan mereka.

8.2.3.2 Poltekkes Kemenkes Surakarta menyimpan informasi terdokumentasi, sebagaimana berlaku:


- a. terhadap hasil dari tinjauan;
- b. terhadap persyaratan baru dari produk

8.2.4 Perubahan terhadap persyaratan untuk produk dan layanan

Poltekkes Kemenkes Surakarta memastikan bahwa informasi terdokumentasi yang relevan telah berubah, dan bahwa orang yang terkait menyadari akan perubahan persyaratan, pada saat persyaratan untuk produk dan jasa berubah.

Poltekkes Kemenkes Surakarta meninjau persyaratan yang berkaitan dengan produk/layanan untuk mengetahui kemampuan Poltekkes Kemenkes Surakarta dalam memenuhi persyaratan tersebut.

Tinjauan ini dilakukan oleh pihak yang berkompeten sesuai bidangnya, seperti bagian pemasaran, dan manajemen. Keputusan dari hasil tinjauan dituangkan dalam dokumen yang selanjutnya menjadi rekaman yang disimpan.

	Poltekkes Kemenkes Surakarta	No Dokumen : DP.03.04/1.3/8531/2020
	MANUAL MUTU ISO 9001:2015	Tanggal Terbit : 28 Agustus 2020
		No. Revisi : 01

8.3 Perancangan dan Pengembangan produk dan layanan

8.3.1 Umum

Poltekkes Kemenkes Surakarta menetapkan, menerapkan dan memelihara proses perancangan dan pengembangan yang sesuai untuk memastikan penetapan produk dan jasa selanjutnya. Poltekkes Kemenkes Surakarta melaksanakan proses perancangan dan pengembangan.

8.3.2 Rencana Perancangan dan Pengembangan

Dalam menentukan tahapan dan pengendalian untuk perancangan dan pengembangan, Poltekkes Kemenkes Surakarta mempertimbangkan:


- a. Sifat dasar, durasi dan kerumitan dari kegiatan perancangan dan pengembangan;
- b. Tahapan proses yang diperlukan, termasuk peninjauan perancangan dan pengembangan yang berlaku;
- c. Kegiatan verifikasi dan validasi perancangan dan pengembangan yang diperlukan;
- d. Tanggung jawab dan wewenang yang terlibat dalam proses perancangan dan pengembangan.
- e. Sumber daya internal dan eksternal yang dibutuhkan untuk perancangan dan pengembangan produk dan jasa;
- f. Kebutuhan untuk mengendalikan interface antar personil yang terlibat dalam perancangan dan pengembangan;
- g. Kebutuhan untuk melibatkan pelanggan dan pengguna dalam proses perancangan dan pengembangan;
- h. Persyaratan untuk penetapan produk dan jasa selanjutnya;
- i. Tingkat pengendalian yang diharapkan untuk proses perancangan dan pengendalian oleh pelanggan dan pihak lain yang berkepentingan;
- j. Informasi terdokumentasi yang diperlukan untuk menunjukkan bahwa persyaratan perancangan dan pengembangan sudah terpenuhi.

8.3.3 Input perancangan dan pengembangan

Poltekkes Kemenkes Surakarta menetapkan persyaratan mendasar untuk jenis produk dan layanan yang spesifik akan dirancang dan dikembangkan. Poltekkes Kemenkes Surakarta mempertimbangkan:

- a. Persyaratan fungsional dan kinerja;
- b. Informasi yang berasal dari perancangan dan pengembangan serupa sebelumnya;
- c. Persyaratan peraturan perundangan yang berlaku;
- d. Standar atau aturan praktis yang telah menjadi komitmen Poltekkes Kemenkes Surakarta untuk diterapkan;
- e. Kegagalan yang potensial terjadi akibat dari sifat dasar dari produk dan jasa.

Input memadai untuk tujuan perancangan dan pengembangan, lengkap dan jelas. Input perancangan dan pengembangan yang bertentangan diatasi. Poltekkes Kemenkes

	Poltekkes Kemenkes Surakarta	No Dokumen : DP.03.04/1.3/8531/2020
	MANUAL MUTU ISO 9001:2015	Tanggal Terbit : 28 Agustus 2020
		No. Revisi : 01

Surakarta menyimpan informasi terdokumentasi atas input perancangan dan pengembangan.

8.3.4 Pengendalian Design dan Pengembangan

Poltekkes Kemenkes Surakarta memberlakukan pengendalian terhadap proses perancangan dan pengembangan untuk memastikan bahwa:

- a. Hasil yang diinginkan dapat tercapai;
- b. Peninjauan dilakukan untuk mengevaluasi kemampuan hasil perancangan dan pengembangan untuk memenuhi persyaratan;
- c. Kegiatan verifikasi dilakukan untuk memastikan bahwa output perancangan dan pengembangan sesuai dengan persyaratan input.
- d. Kegiatan validasi dilakukan untuk memastikan bahwa hasil produk dan jasa memenuhi persyaratan untuk aplikasi tertentu atau penggunaan yang dimaksudkan;
- e. Tindakan yang diperlukan diambil terhadap masalah yang ditetapkan selama peninjauan, atau kegiatan verifikasi dan validasi;
- f. Informasi terdokumentasi dari aktifitas ini dipelihara.

8.3.5 Luaran Desain dan Pengembangan


Poltekkes Kemenkes Surakarta memastikan bahwa output perancangan dan pengembangan:

- a. Memenuhi persyaratan input;
- b. Tercukupi untuk proses selanjutnya untuk penetapan produk dan jasa;
- c. Termasuk atau mengacu pada persyaratan pemantauan dan pengukuran, sewajarnya dan kriteria keberterimaan;
- d. Menentukan karakteristik produk dan jasa yang mendasar untuk tujuan yang diinginkannya dan penetapan yang aman dan tepat. Poltekkes Kemenkes Surakarta memelihara informasi terdokumentasi atas output perancangan dan pengembangan.

8.3.6 Perubahan Perancangan dan pengembangan

Poltekkes Kemenkes Surakarta mengidentifikasi, meninjau dan mengendalikan perubahan selama, atau setelah perancangan produk dan layanan, sejauh yang diperlukan untuk memastikan bahwa tidak ada akibat buruk pada kesesuaian persyaratan. Poltekkes Kemenkes Surakarta menyimpan informasi terdokumentasi mengenai:

- a. Perubahan perancangan dan pengembangan;
- b. Hasil tinjauan;
- c. Wewenang perubahan;
- d. Tindakan yang dilakukan untuk mencegah akibat buruk.

	Poltekkes Kemenkes Surakarta	No Dokumen : DP.03.04/1.3/8531/2020
	MANUAL MUTU ISO 9001:2015	Tanggal Terbit : 28 Agustus 2020
		No. Revisi : 01

8.4 Pengendalian penyedia proses, produk dan jasa eksternal

8.4.1 Umum

Poltekkes Kemenkes Surakarta memastikan bahwa proses produk dan jasa yang dilakukan di luar, sesuai dengan persyaratan. Poltekkes Kemenkes Surakarta menetapkan pengendalian untuk diberlakukan terhadap proses, produk dan jasa yang dilakukan pihak luar, ketika:

- a. Produk dan servis dari pihak luar dimaksudkan untuk digabungkan dengan produk dan jasa Poltekkes Kemenkes Surakarta sendiri.
- b. Produk dan jasa disediakan langsung untuk pelanggan oleh pihak luar atas nama Poltekkes Kemenkes Surakarta;
- c. Proses atau bagian dari proses, dilakukan pihak luar sebagai hasil dari keputusan Poltekkes Kemenkes Surakarta.

Poltekkes Kemenkes Surakarta menetapkan dan memberlakukan kriteria untuk evaluasi, seleksi dan pemantauan kinerja, dan re-evaluasi pihak penyedia eksternal, berdasarkan kemampuannya untuk menyediakan proses atau produk dan jasa sesuai dengan persyaratan. Poltekkes Kemenkes Surakarta menyimpan informasi terdokumentasi dari kegiatan ini dan tindakan lain yang diperlukan yang timbul dari hasil evaluasi.


Poltekkes Kemenkes Surakarta mengendalikan proses pembelian dan mengendalikan pemasok sesuai dengan status produk yang dibeli, terutama barang yang digunakan untuk pelaksanaan layanan. Kriteria untuk memilih dan mengevaluasi pemasok ditetapkan. Bukti pemilihan dan evaluasi pemasok disimpan sebagai rekaman.

Bagian Pengadaan bertanggung jawab untuk memastikan kebutuhan material untuk pelaksanaan layanan terpenuhi dan barang yang dibeli memenuhi persyaratan yang ditentukan.

8.4.2 Jenis dan tingkat pengendalian

Poltekkes Kemenkes Surakarta memastikan bahwa proses, produk dan jasa yang disediakan pihak luar tidak berakibat buruk terhadap kemampuan Poltekkes Kemenkes Surakarta untuk secara konsisten mengirimkan produk dan jasa yang sesuai kepada pelanggannya Poltekkes Kemenkes Surakarta :

- a. Memastikan bahwa proses yang dilakukan pihak luar tetap berada dalam kendali sistem manajemen mutunya.
- b. Penentuan pengendalian, baik yang dimaksudkan untuk diberlakukan terhadap pihak luar maupun yang dimaksudkan untuk diberlakukan terhadap output yang dihasilkan.
- c. Mempertimbangkan:
 - 1) Akibat potensial dari proses, produk dan jasa yang disediakan pihak luar terhadap kemampuan Poltekkes Kemenkes Surakarta untuk secara konsisten dapat memenuhi persyaratan pelanggan dan peraturan dan perundangan yang berlaku;
 - 2) Efektifitas dari pengendalian yang diberlakukan terhadap pihak luar.

	Poltekkes Kemenkes Surakarta	No Dokumen : DP.03.04/1.3/8531/2020
	MANUAL MUTU ISO 9001:2015	Tanggal Terbit : 28 Agustus 2020
		No. Revisi : 01

d. Menetapkan verifikasi atau kegiatan lain yang diperlukan untuk memastikan bahwa proses, produk dan jasa yang disediakan pihak luar memenuhi persyaratan.

Poltekkes Kemenkes Surakarta melaksanakan inspeksi atau pemeriksaan terhadap barang yang dibeli untuk memastikan produk yang dibeli memenuhi persyaratan pembelian. Bagian Pengadaan dan bagian yang terkait bertanggung jawab melaksanakan inspeksi terhadap barang yang dibeli sesuai dokumen pembelian dan syarat lain yang ditentukan.

8.4.3 Informasi untuk pihak penyedia eksternal

Poltekkes Kemenkes Surakarta memastikan kecukupan dari persyaratan sebelum melakukan komunikasi dengan pihak penyedia eksternal. Poltekkes Kemenkes Surakarta berkomunikasi dengan pihak penyedia eksternal mengenai persyaratannya untuk:

- a. Proses, produk dan jasa yang disediakan;
- b. Persetujuan dari:
 - 1) Produk dan jasa;
 - 2) Metode, proses dan peralatan;
 - 3) Pelepasan produk dan jasa;
- c. Kompetensi, termasuk Poltekkes Kemenkes Surakarta orang yang diperlukan;
- d. Interaksi pihak luar dengan Poltekkes Kemenkes Surakarta;
- e. Pengendalian dan pemantauan kinerja pihak penyedia eksternal yang diberlakukan oleh Poltekkes Kemenkes Surakarta;
- f. Kegiatan verifikasi atau validasi yang dimaksudkan oleh Poltekkes Kemenkes Surakarta atau pelanggannya, untuk dilakukan di tempat pihak penyedia eksternal.

Setiap pembelian yang dilakukan oleh Poltekkes Kemenkes Surakarta disertai informasi tentang persyaratan pembelian, antara lain menyangkut spesifikasi produk yang dibeli, waktu pengiriman, tempat pengiriman, dan persyaratan lain yang spesifik.


Bagian Pengadaan bertanggung jawab melaksanakan pembelian sesuai kewenangannya, dan mencatat semua pembelian yang dilakukan. Dokumen pembelian menjadi rekaman yang dikendalikan.

8.5 Penetapan produksi dan layanan

8.5.1 Pengendalian penetapan produksi dan layanan

Poltekkes Kemenkes Surakarta menerapkan penetapan produksi dan layanan dibawah kondisi terkendali. Kondisi terkendali meliputi, sebagaimana berlaku:

- a. Ketersediaan informasi terdokumentasi yang mendefinisikan:
 - 1) Karakteristik produk yang dihasilkan, jasa yang disediakan atau kegiatan yang dilakukan;
 - 2) Hasil yang akan dicapai;
- b. Ketersediaan dan penggunaan sumber daya yang sesuai untuk pemantauan dan pengukuran;

	Poltekkes Kemenkes Surakarta	No Dokumen : DP.03.04/1.3/8531/2020
	MANUAL MUTU ISO 9001:2015	Tanggal Terbit : 28 Agustus 2020
		No. Revisi : 01

- c. Penerapan kegiatan pemantauan dan pengukuran pada tahapan yang sesuai untuk memverifikasi bahwa kriteria untuk pengendalian proses atau output dan kriteria keberterimaan untuk produk dan layanan sudah terpenuhi.
- d. Penggunaan infrastruktur dan lingkungan yang sesuai untuk proses pengerjaan;
- e. Penunjukan orang yang kompeten, termasuk Poltekkes Kemenkes Surakarta yang diperlukan;
- f. Validasi dan validasi ulang secara periodik terhadap kemampuan untuk mencapai hasil yang diinginkan dari proses untuk penetapan produksi dan layanan, bila output yang dihasilkan tidak bisa diverifikasi oleh pemantauan dan pengukuran selanjutnya;
- g. Penerapan tindakan untuk mencegah kesalahan manusia;
- h. Penerapan kegiatan pelepasan, pengiriman dan pasca pengiriman.

Poltekkes Kemenkes Surakarta merencanakan dan melaksanakan layanan agar selalu dalam keadaan terkendali. Ketentuan yang diatur tersebut meliputi:

- a. Ketersediaan informasi yang menjelaskan karakteristik produk, seperti spesifikasi produk, *drawing*, dll.
- b. Ketersediaan instruksi kerja yang diperlukan untuk realisasi produk, sesuai dengan proses masing-masing;
- c. Penggunaan peralatan yang sesuai;
- d. Ketersediaan dan penggunaan peralatan pengukuran dan pengujian;
- e. Pelaksanaan pengiriman produk dan paska pengiriman.
- f. Manajemen layanan bertanggung jawab dalam pengendalian layanan yang ditangani.


8.5.2 Identifikasi dan mampu telusur

Poltekkes Kemenkes Surakarta menggunakan suatu cara untuk mengidentifikasi output untuk memastikan kesesuaian produk dan jasa. Poltekkes Kemenkes Surakarta mengidentifikasi status dari output berkenaan dengan persyaratan pemantauan dan pengukuran diseluruh produksi dan jasa yang ditetapkan. Poltekkes Kemenkes Surakarta mengendalikan identifikasi unik dari output ketika mampu telusur adalah sebuah persyaratan, dan menyimpan informasi terdokumentasi yang diperlukan untuk mengaktifkan ketertelusuran. Poltekkes Kemenkes Surakarta mengidentifikasi produk layanan yang dihasilkan melalui kuesioner kepuasan pelanggan (stakeholder).

8.5.3 Properti milik pelanggan atau pihak eksternal

Poltekkes Kemenkes Surakarta menjaga properti milik pelanggan atau pihak eksternal ketika berada dibawah pengendalian Poltekkes Kemenkes Surakarta atau sedang digunakan oleh Poltekkes Kemenkes Surakarta. Poltekkes Kemenkes Surakarta mengidentifikasi, memverifikasi, melindungi dan menjaga properti pelanggan atau pihak eksternal yang tersedia untuk digunakan atau digabungkan ke dalam produk atau layanan.

Ketika properti pelanggan atau pihak eksternal hilang, rusak atau ditemukan tidak sesuai untuk digunakan, Poltekkes Kemenkes Surakarta melaporkan hal ini pada

	Poltekkes Kemenkes Surakarta	No Dokumen : DP.03.04/1.3/8531/2020
	MANUAL MUTU ISO 9001:2015	Tanggal Terbit : 28 Agustus 2020
		No. Revisi : 01

pelanggan atau pihak luar dan menyimpan informasi terdokumentasi atas apa yang telah terjadi. Poltekkes Kemenkes Surakarta menjaga dan merawat barang milik pelanggan yang digunakan untuk pelaksanaan layanan layanan seperti barang, peralatan, dan lain-lain yang disediakan oleh pelanggan.

Unit kerja Barang Milik Negara (BMN), Bagian Pengadaan dan bagian lain yang terkait bertanggung jawab menangani barang milik pelanggan, termasuk melaporkannya bila ditemukan hilang, rusak atau tidak layak pakai. Laporan tersebut selanjutnya menjadi rekaman yang disimpan.

8.5.4 Penjagaan/ Pemeliharaan

Poltekkes Kemenkes Surakarta menjaga output selama pelaksanaan produksi dan layanan, sejauh yang diperlukan untuk memastikan kesesuaian terhadap persyaratan.

Poltekkes Kemenkes Surakarta akan menjaga dan memelihara produk layanan yang dihasilkan sebelum diserahkan (serah terima ke-2) kepada pelanggan. Pemeliharaan produk layanan dilaksanakan sesuai ketentuan yang termuat dalam persyaratan kontrak atau lainnya. Manajemen layanan bertanggung jawab melaksanakan kegiatan pemeliharaan dan serah terima produk layanan.

8.5.5 Kegiatan pasca pengiriman

Poltekkes Kemenkes Surakarta memenuhi persyaratan untuk kegiatan pasca pengiriman yang berkaitan dengan produk dan jasa. Dalam menentukan tingkat kegiatan pasca pengiriman yang diperlukan, Poltekkes Kemenkes Surakarta mempertimbangkan:

- a. Persyaratan peraturan perundangan;
- b. Potensial konsekuensi yang tidak diinginkan berkaitan dengan produk dan layanan;
- c. Sifat dasar, penggunaan dan masa berlaku yang diinginkan dari produk dan layanannya;
- d. Persyaratan pelanggan;
- e. Umpan balik pelanggan.


8.5.6 Pengendalian atas perubahan

Poltekkes Kemenkes Surakarta meninjau dan mengendalikan perubahan atas penetapan produksi dan layanan, sejauh yang diperlukan untuk memastikan keberlanjutan kesesuaian dengan persyaratan.

Poltekkes Kemenkes Surakarta menyimpan informasi terdokumentasi yang menggambarkan hasil dari tinjauan perubahan, personil yang berwenang atas perubahan dan tindakan yang diperlukan yang timbul dari tinjauan.

8.6 Pelepasan produk dan layanan

Poltekkes Kemenkes Surakarta menerapkan pengaturan yang direncanakan, pada tahapan yang sesuai, untuk memverifikasi bahwa persyaratan produk dan jasa telah

	Poltekkes Kemenkes Surakarta	No Dokumen : DP.03.04/1.3/8531/2020
	MANUAL MUTU ISO 9001:2015	Tanggal Terbit : 28 Agustus 2020
		No. Revisi : 01

terpenuhi. Pelepasan produk dan jasa untuk pelanggan dihentikan sampai pengaturan yang direncanakan telah selesai dengan memuaskan, kecuali dinyatakan disetujui oleh otoritas yang berwenang dan sebagaimana berlaku, oleh pelanggan. Poltekkes Kemenkes Surakarta menyimpan informasi terdokumentasi dalam pelepasan produk dan jasa. Informasi terdokumentasi termasuk:

- a. Bukti dari kesesuaian dengan kriteria keberterimaan;
- b. Mampu telusur kepada orang yang berwenang melepas.

8.7 Pengendalian output yang tidak sesuai

8.7.1 Poltekkes Kemenkes Surakarta memastikan bahwa output yang tidak sesuai dengan persyaratannya diidentifikasi dan dikendalikan untuk mencegah penggunaan dan pengiriman yang tidak diharapkan.

Poltekkes Kemenkes Surakarta mengambil tindakan yang sesuai berdasarkan sifat dasar ketidaksesuaian dan efeknya terhadap kesesuaian produk dan jasa. Hal ini juga berlaku kepada ketidaksesuaian produk dan jasa yang terdeteksi setelah pengiriman produk, selama dan setelah penyediaan jasa. Poltekkes Kemenkes Surakarta berurusan dengan ketidaksesuaian output dengan satu atau lebih cara berikut ini:

- a. Perbaikan;
- b. Pemisahan, penahanan, pengembalian atau penangguhan penyediaan produk dan jasa;
- c. Memberitahukan pelanggan;
- d. Memperoleh otorisasi untuk keberterimaan dibawah konsesi. Kesesuaian terhadap persyaratan diverifikasi ketika ketidaksesuaian output sudah diperbaiki.

8.7.2 Poltekkes Kemenkes Surakarta menyimpan informasi terdokumentasi yang:


- a. Mendeskripsikan ketidaksesuaian;
- b. Mendeskripsikan tindakan yang diambil;
- c. Mendeskripsikan konsesi yang diambil;
- d. Mengidentifikasi otoritas yang memutuskan tindakan yang terkait dengan ketidaksesuaian.

Produk yang tidak sesuai yang ditemukan pada tahapan pelaksanaan layanan diambil tindakan untuk mengatasi kesesuaian tersebut dengan cara ;

- a. Perbaikan,
- b. Dikerjakan ulang.

Setelah pelaksanaan perbaikan atau pengerjaan ulang dilaksanakan pemeriksaan ulang. Bila produk layanan yang tidak sesuai tersebut diketahui setelah serah terima ke pelanggan, Poltekkes Kemenkes Surakarta akan mengambil tindakan yang sesuai dengan persyaratan yang berlaku.

Prosedur penyimpanan informasi diberikan pada dokumen terpisah.

	Poltekkes Kemenkes Surakarta	No Dokumen : DP.03.04/1.3/8531/2020
	MANUAL MUTU ISO 9001:2015	Tanggal Terbit : 28 Agustus 2020
		No. Revisi : 01

9. EVALUASI KINERJA

9.1 Pemantauan, pengukuran, analisa dan evaluasi

9.1.1 Umum

Poltekkes Kemenkes Surakarta menetapkan:

- Apa yang diperlukan untuk dipantau dan diukur;
- Metode untuk melakukan pemantauan, pengukuran, analisa dan evaluasi yang diperlukan untuk memastikan hasil yang dapat dipercaya;
- Kapan pemantauan dan pengukuran dilakukan;
- Kapan hasil dari pemantauan dan pengukuran dianalisa dan dievaluasi.

Poltekkes Kemenkes Surakarta mengevaluasi kinerja dan efektifitas dari sistem manajemen mutu. Poltekkes Kemenkes Surakarta menyimpan informasi terdokumentasi yang sesuai, sebagai bukti dari hasilnya.

Poltekkes Kemenkes Surakarta merencanakan dan melaksanakan pemantauan, pengukuran, analisa dan proses peningkatan yang dibutuhkan untuk menjamin kesesuaian sistem manajemen mutu, dan untuk peningkatan efektifitas sistem manajemen mutu yang berkesinambungan :


- untuk kesesuaian produk layanan dilaksanakan pemantauan pelaksanaan layanan oleh manajemen layanan dan pemeriksaan mutu
- untuk menjamin kesesuaian sistem manajemen mutu dilaksanakan Audit Internal;

Untuk peningkatan efektifitas sistem manajemen mutu, yang berkesinambungan dilaksanakan tinjauan manajemen dan tindakan perbaikan dan pencegahan. Poltekkes Kemenkes Surakarta menetapkan metode yang sesuai untuk pemantauan proses sistem manajemen mutu dan menunjukkan kemampuan proses dalam mencapai hasil yang direncanakan. Hasil yang direncanakan ditetapkan dalam sasaran mutu disetiap fungsi/bagian. Rekaman dimasing-masing bagian menunjukkan apakah hasil tersebut tercapai atau tidak. Apabila hasil yang direncanakan tidak tercapai, dilakukan perbaikan sesuai kebutuhan, untuk menjamin kesesuaian produk.

9.1.2 Kepuasan Pelanggan

Poltekkes Kemenkes Surakarta memantau persepsi pelanggan pada tingkat dimana kebutuhan dan ekspektasi mereka telah dipenuhi. Poltekkes Kemenkes Surakarta menentukan metode untuk memperoleh, pemantauan dan peninjauan informasi. Pengukuran kepuasan pelanggan dilaksanakan pada setiap layanan sepanjang layanan berlangsung atau diakhir layanan.

Unit layanan bertanggung jawab untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan dengan cara mengirimkan kuisioner kepada pelanggan dan menganalisa data yang didapat, dan melaporkannya kepada manajemen.

	Poltekkes Kemenkes Surakarta	No Dokumen : DP.03.04/1.3/8531/2020
	MANUAL MUTU ISO 9001:2015	Tanggal Terbit : 28 Agustus 2020
		No. Revisi : 01

9.1.3 Analisa dan evaluasi

Poltekkes Kemenkes Surakarta menganalisa dan mengevaluasi data dan informasi yang sesuai yang didapat dari pemantauan dan pengukuran. Hasil analisa digunakan untuk evaluasi:

- a. Kesesuaian produk dan jasa;
- b. Tingkat kepuasan pelanggan;
- c. Kinerja dan efektifitas dari system manajemen mutu;
- d. Jika perencanaan telah diterapkan secara efektif;
- e. Efektifitas dari tindakan yang diambil untuk mengatasi risiko dan peluang;
- f. Kinerja dari pihak penyedia luar;
- g. Kebutuhan untuk peningkatan sistem manajemen mutu.

9.2 Internal audit

9.2.1 Poltekkes Kemenkes Surakarta mengadakan audit internal pada waktu yang direncanakan untuk menyediakan informasi apakah sistem manajemen mutu:

- a. sesuai dengan:
 - 1) persyaratan Poltekkes Kemenkes Surakarta sendiri untuk sistem manajemen mutunya;
 - 2) persyaratan internasional standar ini;
- b. diterapkan dan dipelihara dengan efektif.


9.2.2 Tahapan Pelaksanaan Audit Internal Poltekkes Kemenkes Surakarta

- a. merencanakan, menetapkan dan memelihara program audit termasuk frekuensi, metode, tanggung jawab, perencanaan persyaratan dan pelaporan, yang mempertimbangkan kepentingan dari proses yang menjadi perhatian, perubahan yang mempengaruhi Poltekkes Kemenkes Surakarta dan hasil dari audit sebelumnya;
- b. mendefinisikan kriteria dan scope audit untuk setiap audit;
- c. memilih auditor dan melaksanakan audit untuk memastikan objektivitas dan keberpihakan dari proses audit;
- d. memastikan bahwa hasil audit dilaporkan kepada manajemen terkait;
- e. melakukan perbaikan dan tindakan perbaikan yang sesuai tanpa penundaan/ dengan segera;
- f. menyimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti dari penerapan program audit dan hasil audit.

Penjelasan review dokumen Poltekkes Kemenkes Surakarta diberikan pada dokumen terpisah.

Audit internal dilaksanakan pada periode yang direncanakan untuk menilai :

- a. Kesesuaian sistem manajemen mutu, dengan aturan yang direncanakan, persyaratan Standar ISO 9001:2015 yang telah ditetapkan oleh Poltekkes Kemenkes Surakarta
- b. Efektifitas penerapan dan pemeliharaan Sistem Manajemen Mutu

	Poltekkes Kemenkes Surakarta	No Dokumen : DP.03.04/1.3/8531/2020
	MANUAL MUTU ISO 9001:2015	Tanggal Terbit : 28 Agustus 2020
		No. Revisi : 01

Program audit direncanakan dengan mempertimbangkan status dan kepentingan proses serta area yang diaudit maupun hasil audit sebelumnya. Kriteria, ruang lingkup, frekuensi dan metode ditentukan. Pemilihan auditor dan pelaksanaan audit dijamin objektif dan independen. Auditor tidak mengaudit pekerjaan mereka sendiri. Audit menjamin ketepatan waktu dan tindakan yang dilakukan untuk menghilangkan ketidaksesuaian. Kegiatan tindakan lanjut meliputi verifikasi tindakan yang dilakukan dan pelaporan hasilnya.

9.3 Tinjauan Manajemen

9.3.1 Umum

Top manajemen meninjau sistem manajemen mutu Poltekkes Kemenkes Surakarta, dalam interval terencana, untuk memastikan kesesuaian berkelanjutan, kecukupan, efektifitas dan kesejajaran dengan arah strategis Poltekkes Kemenkes Surakarta.

9.3.2 Input tinjauan manajemen

Manajemen review direncanakan dan dilakukan dengan mempertimbangkan:


- a. status tindakan dari manajemen review sebelumnya;
- b. perubahan terhadap isu eksternal dan internal yang relevan terhadap sistem manajemen mutu;
- c. informasi terhadap kinerja dan efektifitas dari sistem manajemen mutu, termasuk indikator dalam:
 - 1) kepuasan pelanggan dan umpan balik dari pihak berkepentingan;
 - 2) Sejauh mana sasaran mutu telah terpenuhi;
 - 3) Kinerja proses dan kesesuaian dari produk dan jasa;
 - 4) Ketidaksesuaian dan tindakan perbaikan;
 - 5) Hasil pemantauan dan pengukuran;
 - 6) Hasil audit;
 - 7) Kinerja pihak penyedia eksternal;
- d. Kecukupan sumber daya;
- e. Efektifitas tindakan yang diambil untuk mengatasi risiko dan peluang (lihat 6.1);
- f. Peluang untuk peningkatan.

9.3.3 Output Tinjauan Manajemen

Output manajemen review termasuk keputusan dan tindakan untuk:

- a. Peluang untuk peningkatan;
- b. Adanya kebutuhan untuk perubahan terhadap sistem manajemen mutu;
- c. Sumber daya yang dibutuhkan.

Poltekkes Kemenkes Surakarta menyimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti dari hasil tinjauan manajemen. Output tinjauan manajemen diberikan pada dokumen terpisah.

	Poltekkes Kemenkes Surakarta	No Dokumen : DP.03.04/1.3/8531/2020
	MANUAL MUTU ISO 9001:2015	Tanggal Terbit : 28 Agustus 2020
		No. Revisi : 01

10. PENINGKATAN

10.1 Umum

Poltekkes Kemenkes Surakarta menetapkan dan memilih peluang untuk peningkatan dan menerapkan tindakan yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan pelanggan dan meningkatkan kepuasan Pelanggan.

Hal ini termasuk:

- a. Meningkatkan produk dan jasa untuk memenuhi persyaratan dan memenuhi kebutuhan dan ekspektasi yang akan datang.
- b. Memperbaiki, mencegah dan mengurangi efek yang tidak diinginkan;
- c. Meningkatkan kinerja dan efektifitas dari sistem manajemen mutu.

10.2 Ketidaksesuaian dan Tindakan perbaikan

10.2.1 Ketika ketidaksesuaian timbul, termasuk yang berasal dari keluhan, Poltekkes Kemenkes Surakarta :

- a. menanggapi ketidaksesuaian dan, sesuai dengan yang berlaku:
 - 1) mengambil tindakan untuk mengendalikan dan memperbaikinya;
 - 2) mengatasi akibatnya;
- b. Mengevaluasi kebutuhan untuk tindakan menghilangkan penyebab dari ketidaksesuaian, dengan maksud supaya tidak akan muncul lagi dimanapun, dengan:
 - 1) Meninjau dan menganalisa ketidaksesuaian;
 - 2) Menetapkan penyebab ketidaksesuaian;
 - 3) Menetapkan jika ketidaksesuaian serupa muncul atau potensial akan muncul;
- c. Menerapkan tindakan yang diperlukan;
- d. Meninjau efektifitas dari tindakan yang diambil;
- e. Memperbaharui risiko dan peluang yang ditentukan selama perencanaan, bila diperlukan;
- f. Membuat perubahan terhadap sistem manajemen mutu jika diperlukan. Tindakan perbaikan sesuai terhadap akibat dari ketidaksesuaian yang ditemukan.

10.2.2 Poltekkes Kemenkes Surakarta menyimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti dari :

- a. sifat ketidaksesuaian dan tindakan yang diambil selanjutnya;
- b. hasil dari tindakan perbaikan

10.3 Peningkatan berkelanjutan

Poltekkes Kemenkes Surakarta terus menerus melakukan peningkatan yang sesuai, kecukupan dan efektifitas dari sistem manajemen mutu. Poltekkes Kemenkes Surakarta mempertimbangkan hasil analisa dan evaluasi dan output dari tinjauan manajemen, untuk menentukan jika ada kebutuhan dan peluang yang diatasi sebagai bagian dari peningkatan berkelanjutan. Poltekkes Kemenkes Surakarta secara berkesinambungan meningkatkan efektifitas sistem manajemen mutu melalui penggunaan kebijakan mutu, sasaran mutu, hasil audit, analisa data, tindakan perbaikan dan pencegahan, dan tinjauan manajemen.