POLITEKNIK NEGERI MEDAN

QUALITY MANUAL

politeknik negeri
MEDAN

SYSTEM CERTIFICATION
ISO 9001
SGS
UKAS
MANAGEMENT
SYSTEMS
005
Certificate ID09/01404

Edisi-III
2016

A l a m a t : Jl. Almamater No. 1 Kampus USU 20155, Medan
Telp. (061) 8210371, 8211235 Fax. (061) 8215845

Pengesahan Dokumen

QUALITY MANUAL
POLITEKNIK NEGERI MEDAN

No. Dokumen : QM-PNM -01
Edisi : III - Revisi : 02
Medan, 1 Maret 2016

Disiapkan oleh :
Management Representative,

(Nursiah, SE,M.Si.)

Disahkan oleh :
Direktur,

(M. Syahruddin, S.T., M.T)

Dokumen ini milik Politeknik Negeri Medan. Dilarang memperbanyak atau menggunakan informasi didalamnya tanpa persetujuan Politeknik Negeri Medan

DAFTAR ISI

No. Dok.	D e s k r i p s i	Halaman
QM-PNM-0.i	Lembar Pengesahan	i
QM -PNM-0.ii	Status Dokumen	ii
QM -PNM-0.iii	Daftar Isi	iii
QM -PNM-0.iv	Kata Pengantar	iv
QM -PNM-0.v	Visi, Misi, & Kebijakan Mutu	v
QM -PNM-0.vi	Profil Politeknik Negeri Medan	vii
QM -PNM-0.vii	Bisnis Proses	xvii
QM-PNM-01	1. Ruang Lingkup :	1
	1.1. Umum	1
	1.2. Aplikasi	1
QM-PNM-02	2. Acuan Normatif	2
QM-PNM-03	3. Istilah dan Definisi	3
QM-PNM-04	4. Sistem Manajemen Mutu :	8
	4.1. Persyaratan umum	8
	4.2. Persyaratan Dokumentasi	8
QM-PNM-05	5. Tanggung Jawab Menajemen :	11
	5.1. Komitmen Manajemen	11
	5.2. Fokus kepada Pelanggan	11
	5.3. Kebijakan Mutu	11
	5.4. Perencanaan	12
	5.5. Tanggung Jawab, Wewenang dan Komunikasi	12
	5.6. Tinjauan Manajemen	14
QM-PNM-06	6. Manajemen Sumber Daya :	16
	6.1. Penyediaan Sumber Daya	16
	6.2. Sumber Daya Manusia	16
	6.3. Infrastruktur	17
	6.4. Lingkungan Kerja	18
QM-PNM-07	7. Realisasi Produk :	19
	7.1. Perencanaan Realisasi Produk.	19
	7.2. Proses yang berkaitan dengan Pelanggan	19
	7.3. Perancangan dan Pengembangan	22
	7.4. Pembelian	24
	7.5. Produksi dan Penyediaan Jasa	25
	7.6. Pengendalian Sarana Pemantauan dan Pengukuran	27
QM-PNM-08	8. Pengukuran, Analisa & Perbaikan :	28
	8.1. Umum	28
	8.2. Pemantauan dan Pengukuran	28
	8.3. Pengendalian Produk yang tidak Sesuai	30
	8.4. Analisa Data	31
	8.5. Perbaikan	31
QM-PNM-09	9. Lampiran :	
	9.1. Matriks Keterkaitan Bagian dengan Klausul ISO	L-1
	9.2. Matriks Keterkaitan SOP dengan Klausul ISO	L-2
	9.3. Matriks Keterkaitan SOP dengan Bagian	L-3
	9.4. Rencana Mutu (Quality Plan)	L-4
	9.5. Rekapitulasi Sasaran Mutu	L-5
	9.6. Struktur Organisasi Mutu ISO 9001 : 2008	L-6
	9.7. Tabel Keterkaitan Proses	L-7

Dokumen ini milik Politeknik Negeri Medan. Dilarang memperbanyak atau menggunakan informasi didalamnya tanpa persetujuan Politeknik Negeri Medan

Quality Manual ini menguraikan secara garis besar pengelolaan Sistem Manajemen Mutu Politeknik Negeri Medan.

Penerapan Sistem Manajemen Mutu berpedoman pada Visi, Misi dan Strategi yang telah ditetapkan dalam Kebijakan Mutu oleh Direktur.

Penyusunan isi Quality Manual ini diatur secara berurutan disesuaikan dengan Persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO-9001:2008, sehingga memudahkan bagi pemakai untuk mencari korelasi antara klausul dan pengelolaan bisnis jasa pendidikan di Politeknik Negeri Medan yang meliputi :

a. Uraian Dasar Politeknik Negeri Medan menjelaskan uraian dasar bagaimana Politeknik Negeri Medan mengelola bisnis jasa pendidikan meliputi : Produk, Pelanggan dan Kompetitor.
b. Persyaratan Pasar dan Pelanggan menjelaskan bagaimana memfokuskan pada kepuasan Pelanggan dan persyaratan pasar dengan memperhatikan aspek keseimbangan.
c. Hubungan Supplier/Vendor menjelaskan bagaimana membina kemitraan agar dapat memberikan dukungan pada proses pemenuhan lulusan/alumni.
d. Faktor Kompetitif dan Strategi Bisnis menjelaskan bagaimana memenangkan persaingan dan mengarahkan proses bisnis dalam menghadapi perubahan dimasa mendatang.

Produk yang dihasilkan oleh Politeknik Negeri Medan memenuhi seluruh persyaratan ISO-9001:2008.

Medan, 1 Maret 2016.
Management Representative,

(Nursiah, SE,M.Si.)

Dokumen ini milik Politeknik Negeri Medan, Dilarang memperbanyak atau menggunakan informasi didalamnya tanpa persetujuan Politeknik Negeri Medan

I. VISI

Menjadi institusi pendidikan tinggi vokasi yang profesional dan unggul ditingkat nasional dan internasional.

II. MISI

1. Memajukan pendidikan dan pelatihan untuk menghasilkan tenaga profesional dengan standar nasional dan internasional.
2. Melaksanakan penalitian di bidang ilmu terapan untuk pengembangan aplikasi ilmu pengetahuan dan teknologi (iptek).
3. Menerapkan iptek untuk memajukan kewirausahaan, meningkatkan kesejahteraan masyarakat, bangsa dan negara.

III. KEBIJAKAN MUTU

Politeknik Negeri Medan sebagai lembaga perguruan tinggi yang menyelenggarakan pendidikan vokasional bertekad :

1. Meningkatkan mutu proses mengajar untuk menghasilkan lulusan yang dapat mengisi peluang kerja industri dan menciptakan pasar kerja.
2. Melakukan penelitian secara profesional yang berbasis pada pengembangan iptek dan keahlian.
3. Mengembangkan pengabdian pada masyarakat sebagai sarana yang efektif untuk menjalin hubungan dengan stake holders.

4. Meningkatkan kompetensi sumber daya manusia (human resources), sarana dan prasarana kerja sesuai dengan kebutuhan stake holders.
5. Meningkatkan sistem manajemen lembaga secara berkesinambungan.

Medan, 1 Maret 2016

Direktur Politeknik Negeri Medan

(M. Syahruddin, S.T., M.T)

Dokumen ini milik Politeknik Negeri Medan. Dilarang memperbanyak atau menggunakan informasi didalamnya tanpa persetujuan Politeknik Negeri Medan

1. Profil Organisasi

Pada sekitar tahun 1979 Universitas Sumatera Utara ditetapkan sebagai salah satu dari 6 Universitas/Institut yang mendapat proyek pembangunan Pendidikan Politeknik Tahap I dari DIKTI, dengan nama Politeknik Universitas Sumatera Utara Medan.

Pembangunan Politeknik USU dibiayai oleh Bank Dunia. Pada tahap I yang dibangun adalah pendidikan bidang rekayasa yang pelaksanaannya mendapat bantuan tenaga ahli dari Swiss yang ditempatkan di Medan.

Selanjutnya pada tahap II dibangun pendidikan tata niaga yang didukung oleh bantuan tenaga ahli dan fasilitas dari Australia. Pembangunan pendidikan bidang tata niaga mulai diselenggarakan pada tahun 1986 dan dibantu oleh seorang tenaga ahli dari Australia.

Pembangunan Politeknik USU dan Politeknik lainnya, merupakan proyek Pemerintah melalui Depdikbud DIKTI yang dilaksanakan oleh Pusat Pengembangan Politeknik (P3T) di Bandung.

Melalui Surat Keputusan No. 084/0/1997 tentang Pendirian Politeknik Negeri Medan, maka Politeknik Negeri Medan secara resmi menjadi Politeknik mandiri dengan nama Politeknik Negeri Medan.

Saat ini Politeknik Negeri Medan telah memiliki 6 Jurusan yang terbagi atas 17 Program Studi seperti berikut ini:

No	Jurusan	Program Studi
1	Teknik Sipil	Teknik Sipil (D3) TPJJ (D4) MRKG (D4)
2	Teknik Mesin	Teknik Mesin (D3) Teknik Energi (D3)
3	Teknik Elektro	Teknik Listrik (D3) Teknik Elektronika (D3) Teknik Telekomunikasi (D3)
4	Teknik Komputer Informatika	Teknik Komputer (D3) Manajemen Informatika (D3)
5	Akuntansi	Akuntansi (D3) Perbankan & Keuangan (D3)

Dokumen ini milik Politeknik Negeri Medan, Dilarang memperbanyak atau menggunakan informasi didalamnya tanpa persetujuan Politeknik Negeri Medan

		Akuntansi (D4) Keuangan & Perbankan Syariah (D4)
6	Administrasi Niaga	Administrasi Bisnis (D3) MICE (D4) Manajemen Bisnis (D4)

Dengan ISO 9001:2008 Politeknik Negeri Medan telah siap melayani dan melaksanakan peningkatan mutu Sumber Daya Pendidikan yang mampu bersaing di era global.

2. Fungsi

Politeknik Negeri Medan Menyelenggarakan Tri Dharma perguruan tinggi yang terdiri dari:

1. Pendidikan dan Pengajaran.
2. Penelitian.
3. Pengabdian kepada Masyarakat.

3. Visi

Menjadi Institusi Pendidikan Tinggi vokasi yang profesional dan unggul di tingkat nasional dan internasional.

4. Misi

1. Memajukan pendidikan dan pelatihan untuk menghasilkan tenaga profesional dengan standar nasional dan internasional.
2. Melaksanakan penelitian di bidang ilmu terapan untuk pengembangan aplikasi ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK).
3. Menerapkan IPTEK untuk memajukan kewirausahaan, meningkatkan kesejahteraan masyarakat, Bangsa dan Negara.

Tujuan Umum Program Jangka Panjang Politeknik Negeri Medan adalah:

a. Menghasilkan tenaga vokasional bidang teknologi dan ilmu terapan baik melalui pre-service maupun in-service education.
b. Menghasilkan konsep pengembangan tenaga vokasional bidang teknologi dan ilmu terapan melalui pengkajian keilmuan dan penelitian.
c. Mengaplikasikan keahlian tenaga vokasional bidang teknologi dan ilmu terapan melalui pengabdian kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Dokumen ini milik Politeknik Negeri Medan, Dilarang memperbanyak atau menggunakan informasi didalamnya tanpa persetujuan Politeknik Negeri Medan

d. Memposisikan Politeknik Negeri Medan sebagai pusat pembaharuan dan informasi bidang tenaga vokasional.
e. Melaksanakan kerjasama dengan lembaga lain dalam dan luar negeri dalam rangka memajukan lembaga.

5. Kebijakan Mutu

Politeknik Negeri Medan sebagai lembaga perguruan tinggi yang menyelenggarakan pendidikan vokasional bertekat :

1. Meningkatkan mutu proses belajar mengajar untuk menghasilkan lulusan yang dapat mengisi peluang kerja industri dan menciptakan pasar kerja.
2. Melakukan penelitian secara profesional yang berbasis pada pengembangan Iptek dan keahlian.
3. Mengembangkan pengabdian pada masyarakat sebagai sarana yang efektif untuk menjalin hubungan dengan stake holders.
4. Meningkatkan kompetensi sumber daya manusia (human resources), sarana dan prasarana kerja sesuai dengan kebutuhan stake holders.
5. Meningkatkan sistem manajemen lembaga secara berkesinambungan.

6. Sasaran Mutu

1. Tidak terdapatnya temuan Mayor pada audit sertifikasi pada Politeknik Negeri Medan.
2. Program studi yang terakreditasi minimal mencapai 80%
3. Jumlah Mahasiswa yang lulus dengan IPK $\geq$ 3,00 minimal mencapai 50%.
4. Jumlah Mahasiswa yang menyelesaikan studi tepat waktu (3 Tahun) minimal mencapai 90%.
5. Jumlah mahasiswa dengan nilai TOEIC minimal 405 point mencapai 40%.
6. Jumlah Alumni Polmed yang sudah bekerja ditahun pertama pasca kelulusan minimal mencapai 75 %.
7. Kesesuaian realisasi anggaran DIPA mencapai 90 %.
8. Tim Politeknik Negeri Medan mampu menjuarai minimal 70% dari event (kegiatan kompetisi) yang diikuti.
9. Terjalinnya Kerjasama dengan instansi baru minimal 20% dari yang telah terjalin.

Dokumen ini milik Politeknik Negeri Medan, Dilarang memperbanyak atau menggunakan informasi didalamnya tanpa persetujuan Politeknik Negeri Medan

10. Transkrip Nilai dan Ijazah selesai didisposisikan maksimal 3 hari kerja setelah mahasiswa melengkapi berkas pencapaian 80%.
11. Alumni Politeknik Negeri Medan yang terdata minimal 50% dari total Alumni A.
12. Alumni Politeknik Negeri Medan yang terdata minimal 50% dari total Alumni B.
13. Tingkat kepuasan Mahasiswa & Alumni terhadap seluruh pelayanan yang ada di Politeknik Negeri Medan minimal 75%
14. Penanganan Komplain Pelanggan terlaksana minimal 75 %
15. Jumlah dosen tetap dengan kualifikasi Magister (S2) mencapai 30%.
16. Persentase hasil penilaian kinerja pegawai/staf minimal mencapai nilai diatas 75 mencapai 80% dari total kinerja pegawai.
17. Jumlah Dosen yang mengikuti pelatihan dibandingkan total Dosen yang ada minimal 15 % atau 10 kali kegiatan pelatihan.
18. Penambahan judul buku perpustakaan mencapai 250 judul.
19. Jumlah Pengunjung Perpustakaan mencapai 80 % dari jumlah mahasiswa.
20. Jumlah Anggota Perpustakaan mencapai 80% dari jumlah mahasiswa
21. Penerbitan majalah polimedia setiap 3 bulannya dengan pencapaian 100%.
22. Jumlah proyek layanan kepakaran yang dilaksanakan oleh komunitas akademik minimal mencapai 15 proyek dengan Pencapaian 100%.
23. Pelaksanaan perawatan dan perbaikan infrastruktur sesuai jadwal mencapai 90%.
24. Pelaksanaan perawatan dan perbaikan peralatan penunjang PBM sesuai jadwal mencapai 90%.
25. Program pelatihan terlaksana minimal terlaksana 10 kali dalam setahun.
26. Jumlah makalah yang dipublikasikan di jurnal nasional minimal mencapai 5 % dari jumlah makalah yang ada.
27. Total Dana Penelitian DIKTI minimal mencapai 5% dari total penelitian yang dilaksanakan.
28. Jumlah dana penelitian mencapai 400 juta per tahun.
29. Jumlah Proposal penelitian yang diterima UPPM minimal mencapai 150 proposal per tahun.
30. Nilai Praktikum minimal B > 80%.

Dokumen ini milik Politeknik Negeri Medan, Dilarang memperbanyak atau menggunakan informasi didalamnya tanpa persetujuan Politeknik Negeri Medan

31. Dosen hadir pada seluruh rangkaian praktikum ³ 90%.
32. Penyelesaian mata kuliah praktikum mahasiswa/semester minimal 90%

Sasaran Umum Jangka Panjang Politeknik Negeri Medan adalah:

1. Bidang Pemerataan dan Perluasan Akses
   a. Meningkatnya Mutu Proses Pembelajaran melalui penyediaan hand out, job sheet, buku ajar, diktat dan buku teks.
   b. Terpenuhinya jumlah staf pengajar dan pegawai sesuai dengan keahlian dan kebutuhan masing-masing prodi.
   c. Terlaksananya kerjasama dengan berbagai instansi dalam rangka peningkatan mutu pelayanan dan lulusan.
   d. Meningkatnya daya tampung melalui pelaksanaan program studi yang ada dan pembukaan prodi baru.
   e. Membaiknya kesejahteraan mahasiswa melalui pemberian beasiswa dan tunjangan lainnya baik yang bersifat mengikat maupun yang tidak mengikat.

2. Bidang Peningkatan Mutu, Relevansi dan Daya Saing
   a. Meningkatnya mutu lulusan, produktivitas, percepatan masa menyelesaikan studi, percepatan masa penyelesaian tugas akhir dan peningkatan IPK rata-rata.
   b. Terlaksananya pengembangan kurikulum beserta perangkatnya.
   c. Terlaksananya perbaikan nilai/peringkat akreditasi.
   d. Diperolehnya hibah kompetensi.
   e. Terlaksananya peningkatan kualifikasi Dosen melalui studi lanjut, pelatihan, magang dan lain-lain.
   f. Terwujudnya perbaikan sarana dan prasarana.
   g. Terwujudnya penambahan sarana dan prasarana.
   h. Terwujudnya aplikasi ICT dalam bentuk pengembangan sistem, metode dan materi pembelajaran.
   i. Meningkatnya angka produktivitas lulusan.
   j. Terwujudnya prodi unggulan.
   k. Meningkatnya jumlah dan mutu penelitian serta publikasi ilmiah.

Dokumen ini milik Politeknik Negeri Medan, Dilarang memperbanyak atau menggunakan informasi didalamnya tanpa persetujuan Politeknik Negeri Medan

l. Terwujudnya kegiatan kemahasiswaan yang berkontribusi terhadap pengembangan pribadi, kreatifitas, kerjasama dan budaya ilmiah.

m. Terwujudnya peningkatan jumlah dan mutu pengabdian masyarakat.

3. Bidang Penguatan Tata Kelola, Akuntabilitas dan Pencitraan Publik

a. Terwujudnya peningkatan kapasitas dan kompetensi Pegawai.

b. Terwujudnya peran Politeknik Negeri Medan sebagai pusat pembaharuan informasi bidang tenaga profesional dan bidang teknologi.

c. Tersusunnya peraturan, kebijakan, Manual, standar dan aturan pelaksanaan teknis lainnya sebagai dasar dalam menuju Politeknik Negeri Medan yang otonom.

d. Terwujudnya aplikasi sistem informasi manajemen yang terintegrasi.

e. Terwujudnya sistem pengendalian internal (monitoring dan evaluasi).

7. Potensi

POLMED memiliki Sumber Daya Manusia (SDM) 318 orang staf pengajar (Dosen), 145 orang staf administrasi dan teknisi dengan jenjang pendidikan sebagai berikut:

8. Staf Pengajar

No.	Prodi	Pendidikan Terakhir			Golongan								LK	L	ASS	TP	Total
		S3	S2	S1	CPNS III-B	III-A	III-B	III-C	III-D	IV-A	IV-B	IV-C					
1	Teknik Sipil (SI)	0	18	0	2	1	3	2	5	3	0	2	7	7	1	3	18
2	Manajemen Konstruksi (MK)	0	12	0	0	2	1	1	1	4	1	2	7	2	3	0	12
3	Perencanaan Jalan dan Jembatan (TPJJ)	0	14	0	0	0	2	3	1	5	2	1	8	6	0	0	14
4	Teknik Mesin (ME)	3	45	5	0	3	4	10	13	7	6	10	23	24	5	1	53
5	Teknik Konversi Energi (EN)	0	15	1	0	0	2	3	2	2	4	3	10	5	1	0	16
6	Teknik Elektro (EL)	1	21	1	1	0	3	2	6	3	5	3	11	8	3	1	23
7	Teknik Elektronika (EK)	0	19	1	0	4	3	6	2	3	2	0	5	10	5	0	20
8	Teknik Telekomunikasi (TK)	1	15	2	0	0	2	3	6	5	1	1	8	8	2	0	18
9	Teknik Komputer (CE)	1	10	0	0	0	3	1	1	3	2	1	7	3	1	0	11
10	Manajemen Informatika (MI)	1	16	0	7	0	2	2	1	4	1	0	6	2	1	8	17
11	Akuntansi (AK)	1	28	2	4	0	2	7	4	6	4	4	14	11	1	5	31
12	Perbankan dan Keuangan (BK)	1	20	4	0	2	3	3	6	4	5	2	11	9	5	0	25
13	D4 Akuntansi	1	10	0	0	0	2	4	0	5	0	0	5	5	1	0	11
14	D4 Keuangan dan Perbankan Syariah	0	11	0	0	0	3	2	0	2	2	2	6	4	1	0	11
15	Administrasi Bisnis (AB)	0	22	0	0	0	4	5	2	4	4	3	11	8	3	0	22
16	D4 MICE	0	10	0	0	0	2	2	0	3	1	2	6	3	1	0	10
17	D4 Manajemen Bisnis	0	6	0	0	0	1	1	1	1	2	0	3	3	0	0	6
Total		10	292	16	14	12	42	57	51	64	42	36	148	118	34	18	318

Dokumen ini milik Politeknik Negeri Medan, Dilarang memperbanyak atau menggunakan informasi didalamnya tanpa persetujuan Politeknik Negeri Medan

9. Staf Administrasi dan Teknisi

No	Jenis Tenaga Kependidikan	Jumlah Tenaga Kependidikan dengan Pendidikan Terakhir								Jumlah
		S-3	S-2	S-1	D-4	D-3	D-2	D-1	SMA/SMK	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
1	Pustakawan	0	0	5	0	2	0	0	0	7
2	Laboran/Teknisi/AnalisOperator /Programer	0	2	8	0	1	0	0	22	33
3	Pranata Laboratorium Pendidikan	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Administrasi	0	5	9	0	26	0	0	59	99
5	Lainnya : Supir, Satpam	0	0	0	0	0	0	0	6	6
Total		0	7	22	0	29	0	0	87	**145**
Jumlah Laboran/Teknisi/Analis/Operator/Programer yang memeiliki Sertifikat							33	Orang		

10. Sumber Daya Fasilitas

1. Fasilitas Umum

Untuk mendukung pelaksanaan program, POLMED memiliki fasilitas gedung serbaguna, ruang rapat, ruang teleconference, ruang teori, perpustakaan, pusat media, lab. komputer, lab. Bahasa, bengkel untuk berbagai bidang studi, sarana dan fasilitas olahraga, mushalla dan lain-lain.

A. Jurusan dan Program Studi

1. Jurusan Teknik Sipil

   Jurusan Teknik Sipil POLMED mengelola 3 program studi yaitu:

   1) Program Studi Teknik Sipil (D3)
   2) Program Studi Teknik Pembangunan Jalan & Jembatan (TPJJ) (D4)
   3) Program Studi Manajemen Konstruksi (MK) (D4).

   Program Studi pada Jurusan Teknik Sipil didukung dengan fasilitas bengkel/ laboratorium sebagai berikut :

   - Laboratorium Teknik Sipil.
   - Bengkel Teknik Sipil.
   - Laboratorim Komputer.

2. Jurusan Teknik Mesin

   Jurusan Teknik Mesin POLMED mempunyai dua program studi :

   1) Program Studi Teknik Mesin (D3).
   2) Program Studi Teknik Energi (D3).

Dokumen ini milik Politeknik Negeri Medan, Dilarang memperbanyak atau menggunakan informasi didalamnya tanpa persetujuan Politeknik Negeri Medan

Fasilitas bengkel/ laboratorium yang tersedia dalam menunjang pelaksanaan perkuliahan adalah :

- Laboratorium Teknik Mesin.
- Bengkel Mekanik.
- Laboratorium Energi.
- Laboratorium CNC.
- Laboratorium CAD/CAM/CAE.
- Laboratorium Komputer.

3. Jurusan Teknik Elektro

   Jurusan Teknik Elektro POLMED mempunyai tiga program studi :

   1) Program Studi Teknik Listrik (D3).
   2) Program Studi Teknik Elektronika (D3).
   3) Program Studi Teknik Telekomunikasi (D3).

   Fasilitas bengkel/ laboratorium yang tersedia dalam menunjang pelaksanaan perkuliahan adalah :

   - Laboratorium Teknik Elektro.
   - Laboratorium Teknik Elektronika.
   - Laboratorium Teknik Telekomunikasi.
   - Bengkel Teknik Elektro.
   - Bengkel Teknik Elektronika.
   - Laboratorium Komputer.

4. Jurusan Teknik Komputer Informatika

   Jurusan Teknik Komputer Informatika POLMED mempunyai dua program studi :

   1) Program Studi Manajemen Informatika (D3).
   2) Program Studi Teknik Komputer (D3).

   Fasilitas yang tersedia dalam mendukung pelaksanaan perkuliahan :

   - Laboratorium Komputer.

4. Jurusan Akuntansi

   Jurusan Akuntansi POLMED mempunyai empat program studi :

   1) Program Studi Akuntansi (D3).

Dokumen ini milik Politeknik Negeri Medan, Dilarang memperbanyak atau menggunakan informasi didalamnya tanpa persetujuan Politeknik Negeri Medan

2) Program Studi Perbankan & Keuangan (D3).
3) Program Studi Akuntansi (D4)
4) Program Studi Keuangan & Perbankan Syariah (D4)

Program Studi pada Jurusan Akuntansi didukung dengan fasilitas-fasilitas pendukung :

- Lab Komputer.
- Lab. Bank Mini
- Lab. Bahasa

5. Jurusan Administrasi Niaga POLMED mempunyai tiga program studi:
   1) Program Studi Administrasi Bisnis (D3).
   2) Program studi MICE (Meeting, Incentive, Conference, Exhibition) (D4).
   3) Program studi Manajemen Bisnis (D4)

   Program Studi pada Jurusan Administrasi Niaga didukung dengan fasilitas-fasilitas pendukung:
   - Laboratorium Komputer.
   - Laboratorium Bahasa

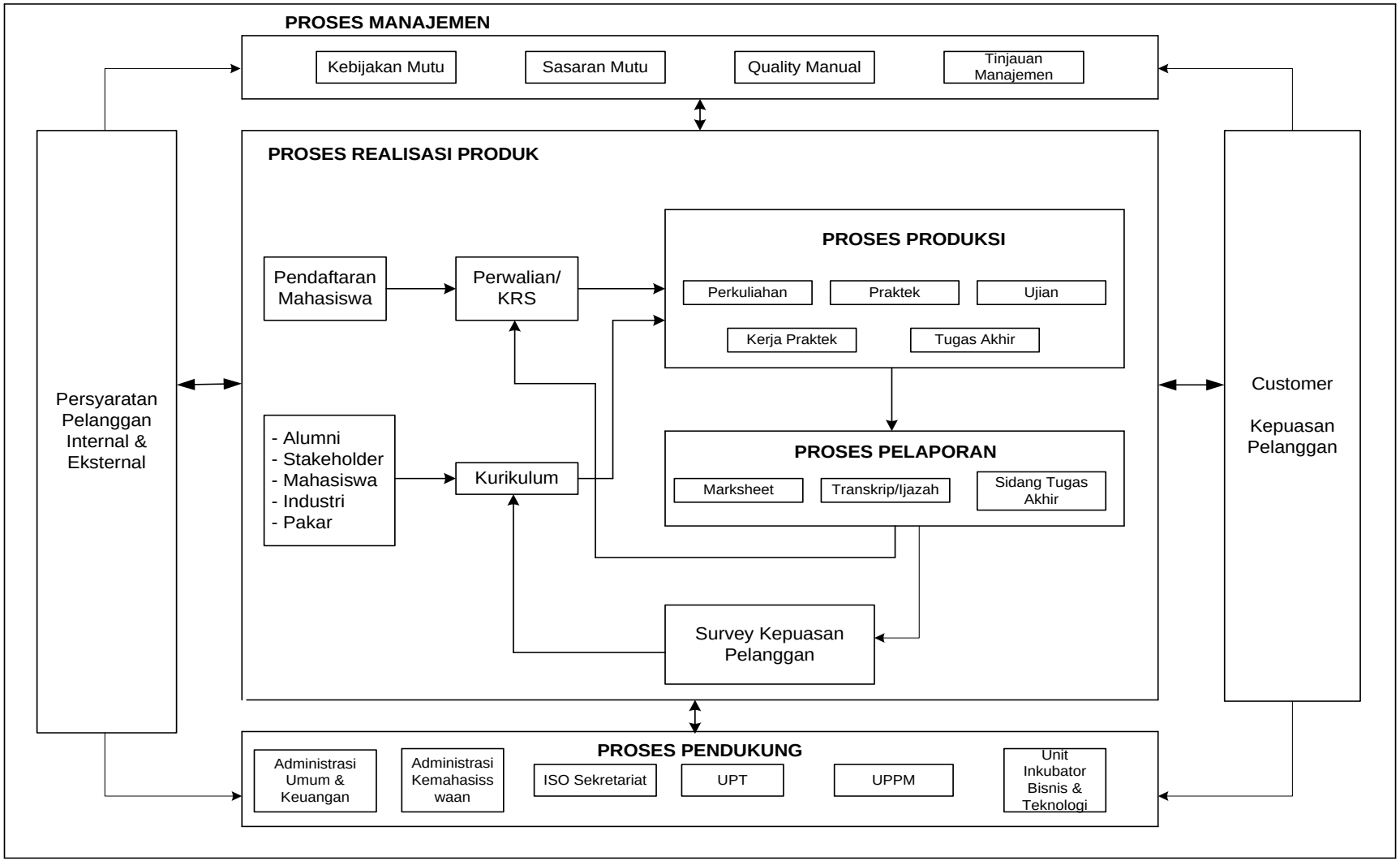
B. Unit Pendukung

1. UPM (Unit Penjaminan Mutu)
2. UPPM (Unit Penelitian dan Pengabdian Masyarakat)
3. UPT Perawatan dan Perbaikan.
4. UPT Jasa dan Produksi.
5. UPT Perpustakaan.
6. UPT Penerbitan.
7. UPT. Pusat Bahasa

C. Fasilitas Lain

1. Jaringan Internet.
2. Mushalla.
3. Kantin.
4. Taman dan tempat Parkir.

Dokumen ini milik Politeknik Negeri Medan, Dilarang memperbanyak atau menggunakan informasi didalamnya tanpa persetujuan Politeknik Negeri Medan



Dokumen ini milik Politeknik Negeri Medan Dilarang memperbanyak atau menggunakan informasi didalamnya tanpa persetujuan Politeknik Negeri Medan

1.1. Umum

Quality Manual (Manual Mutu) ini menetapkan persyaratan-persyaratan Sistem Manajemen Mutu Politeknik Negeri Medan :

a) Menunjukkan kemampuannya secara konsisten dalam menghasilkan lulusan/alumni yang memenuhi persyaratan Pelanggan dan peraturan perundangan yang berlaku.

b) Mencapai kepuasan Pelanggan melalui penerapan Sistem yang efektif, termasuk proses peningkatan berkesinambungan Sistem dan jaminan kesesuaian persyaratan Pelanggan dan peraturan perundangan yang berlaku.

1.2. Aplikasi

Semua persyaratan pada Quality manual ini berlaku umum dan dimaksudkan untuk dapat diterapkan di Politeknik Negeri Medan.

Seluruh persyaratan ISO 9001:2008 diterapkan di Politeknik Negeri Medan, sehingga tidak terdapat pengecualian.

Dokumen ini milik politeknik Negeri Medan Dilarang memperbanyak atau menggunakan informasi didalamnya tanpa persetujuan Politeknik Negeri Medan

Dokumen Normatif berisi ketentuan yang merupakan ketentuan dari Standar Internasional yang bersumber pada ISO-9001:2008, Sistem Manajemen Mutu, Fundamental dan Kosa-kata.

Untuk acuan bertanggal, perubahan berikutnya pada, atau revisi pada, publikasi ini tidak berlaku. Namun pihak-pihak yang bersepakat berdasarkan Standar Internasional ini dianjurkan untuk menyelidiki kemungkinan menerapkan edisi terkini dari Dokumen Normatif.

Untuk acuan tidak bertanggal, edisi terkini yang diacu dari dokumen normatif yang diterapkan.

Dokumen ini milik Politeknik Negeri Medan Dilarang memperbanyak atau menggunakan informasi didalamnya tanpa persetujuan Politeknik Negeri Medan

Untuk keperluan Quality Manual ini, berlaku istilah dan definisi yang terdapat dalam ISO-9001:2008. Istilah-istilah berikut menyatakan bahwa rangkaian suplai telah dirubah untuk merefleksikan kosa kata yang telah digunakan.

'Organisasi' menggantikan istilah 'Supplier/pemasok' .

'Supplier/pemasok menggantikan istilah 'Subkontraktor'.

'Alumni/Lulusan menggantikan pemakaian istilah 'produk'.

Untuk pemakaian istilah dan definisi lain yang berhubungan erat dengan aktivitas-aktivitas yang ada di Politeknik Negeri Medan akan di jelaskan berikut ini :

1. **A u d i t**

   Suatu kegiatan yang terencana dan Sistematis yang dilakukan untuk memverifikasi dengan cara memeriksa atau menilai bukti obyektif untuk menentukan kecukupan dan pemenuhan pada sistem mutu yang telah ditetapkan dan hasil-hasil yang berkaitan.

2. **Auditee**

   Pihak, Lembaga, atau Bagian yang di audit.

3. **Auditor**

   Orang yang diizinkan untuk melakukan suatu Audit.

4. **Bukti Obyektif**

   Fakta, informasi atau catatan, baik secara kuantitatif maupun kualitatif, yang berkaitan dengan mutu sebuah barang atau kegiatan, berdasarkan pengamatan, pengukuran atau pengujian yang dapat diverifikasi.

5. **Catatan/Rekaman (Record)**

   Dokumen yang meliputi hasil yang dicapai atau penyediaan bukti aktivitas.

6. **Dokumen**

   Informasi dan media-media pendukungnya.

7. **Diagram Alir**

   Suatu diagram yang menunjukkan lokasi aktivitas khusus dan urutan dari orang, mesin, material dan peralatan yang dipakai dalam suatu proses.

8. **Effisiensi**

   Hubungan antara hasil (daya guna) yang dicapai dengan sumber daya dan biaya yang telah digunakan.

Dokumen ini milik Politeknik Negeri Medan Dilarang memperbanyak atau menggunakan informasi didalamnya tanpa persetujuan Politeknik Negeri Medan

9. Infrastruktur

Suatu sistem fasilitas, peralatan dan jasa yang dibutuhkan untuk operasi (Belajar Mengajar) satu organisasi.

10. Kebijakan Internal

Keputusan Direktur Politeknik Negeri Medan, dikeluarkan oleh internal Politeknik Negeri Medan yang berhubungan dengan proses operasional di lingkungan Politeknik Negeri Medan dan dijadikan pedoman atau rujukan dalam penerapan dan pengembangan Sistem Mutu di Politeknik Negeri Medan.

11. Kebijakan Eksternal

Kebijakan Pelanggan (Stake Holder) yang dikeluarkan untuk operasional Politeknik Negeri Medan.

12. Keefektifan (Effectiveness)

Sejauh mana rencana aktivitas telah direalisasikan untuk mencapai hasil yang telah direncanakan seefisien mungkin.

13. Kelonggaran/Konsesi

Wewenang untuk memakai atau menggunakan sejumlah barang, instalasi atau pelayanan yang tidak memenuhi persyaratan yang ditentukan.

14. Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction)

Suatu Tingkat persepsi pelanggan dimana persyaratan-persyaratan pelanggan dapat terpenuhi tepat waktu dan tepat guna.

15. Kriteria

Kumpulan kebijakan-kebijakan, prosedur dan metode, atau persyaratan yang digunakan sebagai suatu referensi.

16. Kualitas/Mutu

Gambaran dan karakteristik menyeluruh sebuah produk atau jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang ditentukan.

17. Pelanggan

Pelanggan Politeknik Negeri Medan didefenisikan sebagai mahasiswa, orang tua mahasiswa, masyarakat, industri, dan pemerintah (*StakeHolder*).

Dokumen ini milik Politeknik Negeri Medan Dilarang memperbanyak atau menggunakan informasi didalamnya tanpa persetujuan Politeknik Negeri Medan

18. Produk yang Dipasok Pelanggan

Produk yang dipasok oleh pelanggan sebagai pemberian bebas biaya atau menurut syarat-syarat sebuah kontrak.

19. Program Mutu

Suatu kumpulan terdokumentasi dari kegiatan, sumber daya dan kejadian yang melayani penerapan Sistem mutu suatu organisasi.

20. Prosedur

Sebuah dokumen yang menentukan alur/tatacara sebagai uraian proses dalam upaya mencapai suatu tujuan yang telah disepakati.

21. Produk

Hasil dari suatu proses yang telah memenuhi persyaratan penerimaan dalam hal ini adalah alumni.

22. Perusahaan/Organisasi

Perusahaan/Organisasi yang dimaksud dalam hai ini adalah Politeknik Negeri Medan yang bergerak dibidang jasa Pendidikan.

23. Perencanaan Mutu (Quality Planning)

Bagian Manajemen Mutu yang berfokus pada sasaran mutu yang telah ditetapkan dan pelaksanaan proses yang dianggap penting dan berhubungan dengan sumber daya untuk memenuhi sasaran mutu.

24. Quality Manual

Dokumen yang menjabarkan kebijakan mutu dan tanggung jawab sebuah Perguruan Tinggi (Politeknik Negeri Medan).

25. Rencana Mutu (Quality Plan)

Dokumen yang berisikan hal-hal khusus tentang mutu meliputi pelaksanaan mutu, sumber daya, dan urutan tertentu dari kegiatan yang terkait dengan realisasi Produk (alumni) dari awal masuk sampai dengan selesai masa pendidikan.

Dokumen yang menyebutkan bahwa bilamana prosedur dan sumber daya terkait harus diterapkan pada proyek, produk, proses atau kontrak tertentu dan dilaksanakan oleh siapa.

Dokumen ini milik Politeknik Negeri Medan Dilarang memperbanyak atau menggunakan informasi didalamnya tanpa persetujuan Politeknik Negeri Medan

26. Referensi Eksternal

Dokumen yang berasal dari pihak di luar Politeknik Negeri Medan yang dijadikan pedoman atau rujukan dalam penerapan dan pengembangan Sistem Mutu Politeknik Negeri Medan. Referensi eksternal yang dimaksud adalah :

1) Undang-undang.
2) Peraturan Pemerintah, Keputusan Presiden, Keputusan Mentri, Peraturan Daerah.
3) Peraturan dari DIKTI.
4) Dokumen Standar ISO-9001:2008.

27. Sistem Manajemen

Sistem untuk menciptakan kebijakan , tujuan dan pencapaian tujuan-tujuan tersebut.

28. Sistem Manajemen Mutu (Quality Management System)

Struktur organisasi, tanggung jawab, aktifitas dan kejadian yang secara bersama-sama menyediakan prosedur dan metode penerapan yang terorganisasi untuk memastikan kemampuan organisasi yang memenuhi persyaratan mutu.

29. Standard Operating Procedure (SOP)

Dokumen yang bersisi langkah demi langkah yang rinci tentang suatu kegiatan tertentu.

30. Ketidaksesuaian (Nonconfirmity)

Suatu penyimpangan dalam karakteristik, dokumentasi atau penerapan proses yang menyebabkan kebijakan atau kegiatan dukungan penerapan kebijakan tidak dapat diterima.

31. Tindakan Pencegahan (Preventive Action)

Tindakan yang diambil untuk menghilangkan penyebab potensial ketidaksesuaian atau kondisi potensial yang tidak diharapkan lainnya.

32. Tindakan perbaikan (Corrective Action)

Tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian atau kondisi yang tidak diharapkan.

Dokumen ini milik Politeknik Negeri Medan Dilarang memperbanyak atau menggunakan informasi didalamnya tanpa persetujuan Politeknik Negeri Medan

33. Validasi

Konfirmasi, melalui pengadaan bukti objektif dimana persyaratan untuk suatu maksud tertentu atau aplikasi telah terpenuhi.

34. Verifikasi

Kegiatan meninjau, menginspeksi, menguji, mengecek atau lain-lain yang menegaskan dan mendokumentasikan apakah kebijakan yang dihasilkan sesuai dengan persyaratan yang ditentukan.

Dokumen ini milik Politeknik Negeri Medan Dilarang memperbanyak atau menggunakan informasi didalamnya tanpa persetujuan Politeknik Negeri Medan

4.1. Persyaratan Umum

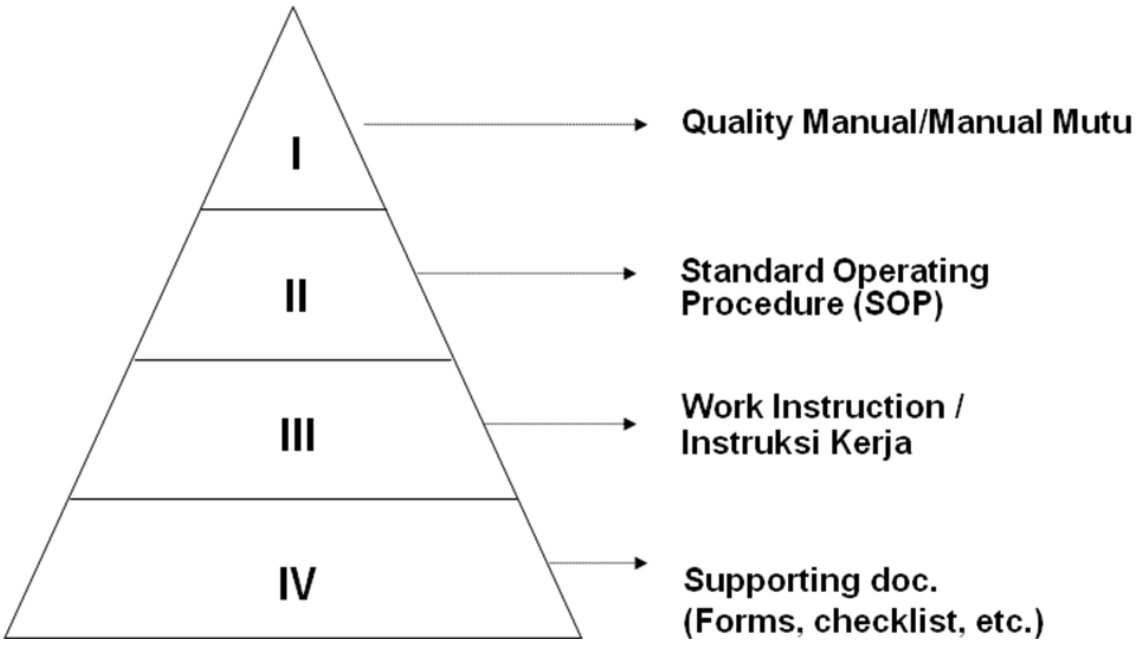
Politeknik Negeri Medan menetapkan, melaksanakan dan memelihara Sistem Manajemen Mutu dan secara terus menerus memperbaiki keefektifan sesuai dengan yang dipersyaratkan.

Politeknik Negeri Medan menetapkan identifikasi proses-proses untuk Sistem Manajemen Mutu dan aplikasinya yang tertuang di dalam Prosedur.

4.2. Persyaratan Dokumentasi

4.2.1. Umum

Politeknik Negeri Medan menetapkan Dokumentasi Sistem Manajemen Mutu sesuai persyaratan ISO-9001:2008 yang berisikan :



4.2.2. Quality Manual/Manual Mutu

Politeknik Negeri Medan menetapkan dan memelihara Manual Mutu yang disusun dan dikembangkan untuk memenuhi persyaratan ISO-9001:2008 yang berisikan :

a. Lembar Pengesahan.
b. Status Dokumen.
c. Daftar Isi

Dokumen ini milik Politeknik Negeri Medan. Dilarang memperbanyak atau menggunakan informasi didalamnya tanpa persetujuan Politeknik Negeri Medan

d. Kata Pengantar.
e. Visi, Misi, & Kebijakan Mutu.
f. Profil Politeknik Negeri Medan.
g. Bisnis Proses.
h. Ruang Lingkup.
i. Acuan Normatif.
j. Istilah dan Defenisi.
k. Penjelasan Klausul Sistem Manajemen Mutu.
l. Lampiran :
   i. Matriks keterkaitan Bagian dengan Klausul ISO.
   ii. Matriks keterkaitan SOP dengan Klausul ISO.
   iii. Matriks keterkaitan SOP dengan Bagian.
   iv. Rencana Mutu (Quality Plan).
   v. Rekapitulasi Sasaran Mutu.
   vi. Struktur Organisasi Mutu ISO-9001 : 2008.
   vii. Tabel Keterkaitan Proses.

Politeknik Negeri Medan menetapkan setiap klausul dari Sistem manajemen mutu dan jika diperlukan dibuatkan prosedur yang lebih rinci untuk dijadikan sebagai penuntun ataupun referensi.

4.2.3. Pengendalian Dokumen

Politeknik Negeri Medan menguraikan cara pengendalian semua dokumen yang berhubungan dengan sistem manajemen mutu yang berbentuk hard copy maupun soft copy baik dokumen yang diperlukan untuk pencapaian mutu produk dan pelayanan maupun dokumentasi yang diperlukan untuk pengoperasian sistem manajemen mutu, termasuk didalamnya mengatur tentang :

a. Pengesahan Dokumen.
b. Memperbaharui Dokumen.
c. Identifikasi Dokumen.
d. Distribusi Dokumen.

Dokumen ini milik Politeknik Negeri Medan. Dilarang memperbanyak atau menggunakan informasi didalamnya tanpa persetujuan Politeknik Negeri Medan

Mekanisme pengendalian dokumen diatur dalam prosedur Pengendalian Dokumen dan Data.

4.2.4. Pengendalian Catatan/Rekaman

Politeknik Negeri Medan menetapkan metoda identifikasi, pengumpulan, penelusuran, penyimpanan dan perawatan terhadap catatan-catatan yang digunakan dalam sistem manajemen mutu termasuk data elektronik.

Mekanisme pengendalian catatan diatur dalam prosedur Pengendalian Catatan Mutu.

SOP Terkait :

- **SOP-PJM-01,Pengendalian Dokumen dan Data.**
- **SOP-PJM-02,Pengendalian Catatan/Rekaman Mutu.**

Dokumen ini milik Politeknik Negeri Medan. Dilarang memperbanyak atau menggunakan informasi didalamnya tanpa persetujuan Politeknik Negeri Medan

5.1. Komitmen Manajemen

Direktur Politeknik Negeri Medan memastikan bahwa Sistem Manajemen Mutu dikembangkan, diimplementasikan dan ditingkatkan secara berkesinambungan dengan cara :

a) Mengkomunikasikan kepada seluruh Dosen dan Pegawai dan pada saat penerimaan Dosen dan Pegawai baru, penempatan pigura salinan Kebijakan Mutu.

b) Menetapkan Kebijakan Mutu yang mencakup Visi, Misi, dan Sasaran Mutu yang hendak dicapai yaitu kinerja, strategi pencapaiannya dan standar manajemen mutu yang diterapkan untuk pencapaiannya.

c) Melaksanakan Tinjauan Manajemen secara berkala.

d) Memastikan ketersediaan sumber daya untuk pelayanan pendidikan.

5.2. Fokus kepada Pelanggan

Direktur Politeknik Negeri Medan menjamin bahwa persyaratan pelayanan ditentukan untuk memenuhi persyaratan Pelanggan sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku. Direktur menjamin bahwa persyaratan Pelanggan disusun berdasarkan kebutuhan dan keinginan Pelanggan dan pasar, dengan selalu mempertimbangkan perubahan (teknologi dan pasar) yang relevan.

5.3. Kebijakan Mutu

Manajemen membuat dan memastikan Kebijakan Mutu :

a. Sesuai dengan tujuan organisasi yaitu Visi dan Misi Politeknik Negeri Medan.
b. Mencakup komitmen untuk memenuhi persyaratan dan memperbaiki secara terus menerus keefektifan Sistem Manajemen Mutu.
c. Menyediakan Kerangka Kerja untuk menetapkan dan meninjau Tinjauan mutu.
d. Dikomunikasikan dan dipahami dalam organisasi.
e. Ditinjau agar terus menerus sesuai.

Dokumen ini milik Politeknik Negeri Medan Dilarang memperbanyak atau menggunakan informasi didalamnya tanpa persetujuan Politeknik Negeri Medan.

5.4. Perencanaan

5.4.1. Sasaran Mutu

Direktur menetapkan bahwa Sasaran Mutu, termasuk di dalamnya semua hal yang dibutuhkan untuk memenuhi persyaratan pelayanan pendidikan, dinyatakan hingga setiap level Bagian pada Politeknik Negeri Medan. Sasaran Mutu terukur dan taat dengan Kebijakan Mutu. Sasaran Mutu Politeknik Negeri Medan tertuang dalam Manual Mutu ini.

5.4.2. Perencanaan Sistem Manajemen Mutu

Direktur menjamin perencanaan Sistem Manajemen Mutu dilakukan untuk memastikan bahwa semua persyaratan yang tercantum dalam bisnis proses dipenuhi, demikian juga yang dipersyaratkan oleh sasaran mutu yang tertuang dalam Manual Mutu ini. Integritas Sistem Manajemen Mutu tetap dipelihara, ketika Sistem manajemen mutu direncanakan untuk diubah dan dilaksanakan.

5.5. Tanggung Jawab, Wewenang dan Komunikasi

5.5.1. Tanggung Jawab dan Wewenang

Direktur telah menetapkan dan mengkomunikasikan tanggung jawab dan wewenang untuk seluruh tingkatan dan fungsi di dalam Politeknik Negeri Medan untuk menjamin agar semua personil/karyawan mempunyai pedoman yang jelas dalam menjalankan tugas sehari-hari. Tanggung Jawab dan wewenang ini tertuang dalam Dokumen Job Description Politeknik Negeri Medan.

5.5.2. Perwakilan Manajemen

Direktur menetapkan Perwakilan Manajemen (MR) dan Wakil Perwakilan Manajemen (Wakil MR/Ketua Penjaminan Mutu) untuk pengelolaan sistem manajemen mutu di Politeknik Negeri Medan.

a. Fungsi, Tugas dan Wewenang Perwakilan Manajemen :

1) Bertanggung jawab langsung kepada Direktur.

Dokumen ini milik Politeknik Negeri Medan Dilarang memperbanyak atau menggunakan informasi didalamnya tanpa persetujuan Politeknik Negeri Medan.

2) Memastikan Sistem manajemen mutu ditetapkan, diterapkan dan dipelihara sesuai dengan persyaratan ISO-9001:2008.
3) Melaporkan kinerja Sistem mutu kepada Direktur.
4) Memantau dan mengambil langkah-langkah untuk efektivitasnya tindak lanjut temuan audit Sistem mutu.
5) Mengelola rancangan, pengembangan, penerapan dan evaluasi Sistem mutu termasuk sumber daya yang diperlukan.
6) Menentukan bahwa prosedur-prosedur yang diusulkan Unit Kerja telah memenuhi persyaratan standar ISO-9001:2008 dan kebutuhan bisnis perusahaan.
7) Melaksanakan Tinjauan Manajemen Sistem mutu.
8) Melaporkan kinerja mutu Politeknik Negeri Medan kepada Direktur.
9) Mengelola program-program yang berkenaan dengan peningkatan Sistem mutu.
10) Mewakili Politeknik Negeri Medan dalam hubungannya dengan pihak luar perusahaan untuk masalah-masalah yang berkenaan dengan Sistem mutu.

b. Fungsi, Tugas dan Wewenang Wakil Perwakilan Manajemen

1) Bertanggung jawab langsung kepada Perwakilan Manajemen.
2) Memastikan sistem manajemen mutu ditetapkan, diterapkan dan dipelihara secara konsisten sesuai dengan persyaratan ISO-9001:2008.
3) Melaporkan kinerja Sistem mutu kepada Perwakilan Manajemen.
4) Memantau dan mengambil langkah-langkah untuk efektivitasnya tindak lanjut temuan audit Sistem mutu.
5) Mengelola perencanaan, pengembangan, penerapan dan evaluasi Sistem mutu termasuk sumber daya yang diperlukan.
6) Menentukan bahwa prosedur-prosedur yang diusulkan oleh Unit Kerja telah memenuhi persyaratan ISO-9001:2008 dan kebutuhan bisnis perusahaan.
7) Melaksanakan Tinjauan Manajemen Sistem mutu.

Dokumen ini milik Politeknik Negeri Medan Dilarang memperbanyak atau menggunakan informasi didalamnya tanpa persetujuan Politeknik Negeri Medan.

8) Melaporkan kinerja mutu Politeknik Negeri Medan kepada Perwakilan Manajemen.
9) Mengelola program-program yang berkenaan dengan peningkatan Sistem mutu.
10) Mewakili Politeknik Negeri Medan dalam hubungannya dengan pihak luar perusahaan untuk masalah-masalah yang berkenaan dengan Sistem mutu.

5.5.3. Komunikasi Internal

Direktur beserta jajaran manajemen lainnya memanfaatkan setiap peluang untuk mengkomunikasikan nilai-nilai yang terdapat dalam pernyataan Visi dan Misi Politeknik Negeri Medan dengan tujuan untuk menciptakan kepedulian (sense of urgency) tentang pentingnya kerangka nilai yang benar dalam menjalankan kegiatan pelayanan pendidikan melalui berbagai media atau alat komunikasi yang ada di Politeknik Negeri Medan. Komunikasi Internal ini diatur dalam SOP Komunikasi Internal (SOP-PJM-08).

5.6. Tinjauan Manajemen

5.6.1. Umum

Tinjauan Manajemen dilaksanakan secara berkala dan berjenjang sebagai berikut :

a) Untuk tingkat Manajemen, dipimpin oleh Direktur atau Perwakilan Manajemen atau pejabat yang ditunjuk.
b) Untuk tingkat Direktorat, dipimpin oleh Perwakilan Manajemen atau Wakil Perwakilan Manajemen atau pejabat yang ditunjuk.
c) Untuk tingkat Bagian dipimpin oleh Ka. Bag, Ka. Jurusan, Ka, Laboratorium atau pejabat yang ditunjuk.

5.6.2. Masukan Tinjauan Manajemen

Masukan tinjauan mencakup tentang :

a) Hasil Audit Mutu Internal terkini.

Dokumen ini milik Politeknik Negeri Medan Dilarang memperbanyak atau menggunakan informasi didalamnya tanpa persetujuan Politeknik Negeri Medan.

b) Umpan balik dari pelanggan, keluhan pelanggan dan hasil pengukuran kepuasan pelanggan.
c) Kinerja proses (pencapaian sasaran mutu) dan kesesuaian produk.
d) Status tindakan pencegahan dan koreksi.
e) Tindak lanjut tinjauan manajemen yang sebelumnya.
f) Perubahan pada organisasi yang dapat mempengaruhi manajemen mutu.
g) Rekomendasi untuk peningkatan perbaikan.

5.6.3. Hasil Tinjauan Manajemen

Hasil tinjauan manjemen harus memuat action plan dari masing-masing permasalahan yang ditinjau meliputi :

a) Peningkatan efektivitas Sistem manajemen mutu dan prosesnya.
b) Peningkatan pelayanan sesuai dengan persyaratan pelanggan.
c) Kebutuhan sumber daya.

SOP Terkait :

- **SOP-PJM-07** **Tinjauan Manajemen**
- **SOP- PJM -08** **Komunikasi Internal**

Dokumen ini milik Politeknik Negeri Medan Dilarang memperbanyak atau menggunakan informasi didalamnya tanpa persetujuan Politeknik Negeri Medan.

6.1. Penyediaan Sumber Daya

Politeknik Negeri Medan menyediakan sumber daya sebagai sarana untuk mengimplementasikan dan memelihara sistem manajemen mutu, meningkatkan efektifitasnya secara berkesinambungan dan meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.

6.2. Sumber Daya Manusia

6.2.1. Umum

Sumber daya manusia dipersiapkan untuk melaksanakan pekerjaan berdasarkan kompetensi, yang berdasarkan pendidikan, pelatihan, keterampilan dan pengalaman yang memadai.

- Proses perekrutan Dosen dan Pegawai dilakukan berdasarkan *Bezzeting* yang telah dibuat.
- Proses penentuan Dosen pengampu mata kuliah ditetapkan berdasarkan Matriks Kompetensi Dosen.
- Proses peningkatan kompetensi dilakukan dengan memberikan peluang bagi Dosen dan Pegawai untuk mengikuti pelatihan dan melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi sesuai dengan prosedur Peningkatan Kompetensi.
- Proses penilaian Pegawai dilakukan dengan cara melakukan Penilaian Kinerja (*Perfomance Appraisal)* melalui DP3 dan Form Performance Appraisal sesuai dengan prosedur Penilaian Kinerja Dosen dan Pegawai.

6.2.2. Kompetensi, Kesadaran dan Pelatihan

a. Perencanaan Pelatihan Kesadaran dan Kemampuan.

Bagian kepegawaian bersama dengan Bagian terkait bertanggung jawab untuk mengidentifikasi kebutuhan pelatihan yang mempengaruhi mutu di dalam setiap fungsi operasional. Ketidaksesuaian hasil peroses belajar mengajar dan permasalahannya dapat digunakan sebagai masukan untuk menentukan kebutuhan akan pelatihan. Untuk Dosen yang mengajar mata kuliah tertentu tetapi tidak memenuhi kualifikasi yang telah ditetapkan, maka harus diidentifikasi kebutuhan

Dokumen ini milik Politeknik Negeri Medan. Dilarang memperbanyak atau menggunakan informasi didalamnya tanpa persetujuan Politeknik Negeri Medan.

training yang diperlukan agar Dosen tersebut nantinya mempunyai kemampuan untuk mengajar mata kuliah tersebut dan segala aktivitas yang dilakukannya.

b. Pelaksanaan pelatihan, kesadaran dan kemampuan.

Pelaksanaan pelatihan dapat dilaksanakan dalam bentuk inhouse training, on job training, seminar, eksternal training dan lain - lain. Setiap personal yang telah melaksanakan training harus menerapkannya didalam ruang lingkup kerja.

c. Evaluasi dan Penyimpanan Data Pelatihan.

Bagian kepegawaian akan melakukan evaluasi pelaksanaan pelatihan berdasarkan perencanaan dan realisasi pelatihan.

Semua data pendidikan dan pelatihan akan disimpan/dikendalikan oleh Personalia sesuai dengan Prosedur Pengendalian Catatan Mutu.

d. Direktur Politeknik Negeri Medan dibantu Management Representative dan Kepegawaian melaksanakan pengarahan kepada Dosen dan Pegawai untuk memastikan bahwa seluruh Dosen dan Pegawai sadar akan pentingnya kegiatan mereka dalam pencapaian Sasaran Mutu.

6.3. Infrastruktur

Manajemen Politeknik Negeri Medan menyediakan prasarana kerja yang diperlukan untuk mendukung berjalannya proses belajar mengajar untuk mencapai kesesuaian pelayanan. Fasilitas infrastruktur yang disediakan antara lain :

a. Gedung, ruangan kuliah, ruangan laboratorium, ruang Dosen, Ruang Rapat, Perpustakaan, mesin dan peralatan laboratorium, Bengkel, dan kelengkapan terkait lainnya.
b. Perangkat keras dan lunak seperti : Komputer, Note Book, LCD, OHP, AC, Internet, dan pendukung lainnya.

Untuk perawatan prasarana tersebut dilakukan oleh pihak Sarana dan Prasarana sesuai dengan Prosedur Perawatan dan Perbaikan Infrastruktur.

Dokumen ini milik Politeknik Negeri Medan. Dilarang memperbanyak atau menggunakan informasi didalamnya tanpa persetujuan Politeknik Negeri Medan.

6.4. Lingkungan Kerja

Dalam rangka mencapai kesesuaian pada persyaratan dalam penyelenggaraan proses Belajar Mengajar, maka dikelola lingkungan kerja yang dibutuhkan/diperlukan, dengan menganut prinsip 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat dan Rajin). Selain itu juga dikelola masalah keamanan dan keselamatan terutama di lingkungan Laboratorium/Bengkel. Ini semua diatur dalam prosedur SOP Pengendalian Keamanan Kampus dan SOP Pengendalian Kenyamanan Kampus.

SOP dan Dokumen Terkait :

1. **SOP-AUK-07** SOP PENERIMAAN PEGAWAI & DOSEN
2. **SOP-AUK-08** SOP PENINGKATAN KOMPETENSI
3. **SOP-AUK-09** SOP PENILAIAN KINERJA
4. **SOP-AUK-10** SOP KENAIKAN PANGKAT
5. **SOP-AUK-12** SOP PERAWATAN DAN PERBAIKAN SARANA DAN PRASARANA
6. **SOP-AUK-06** SOP PENGENDALIAN KEAMANAN
7. **SOP-AUK-11** SOP PENGENDALIAN KEBERSIHAN KAMPUS
8. **SD-PD2-00** JOB DESCRIPTION
9. **SD-AUK-01** MATRIKS KOMPETENSI DOSEN

Dokumen ini milik Politeknik Negeri Medan. Dilarang memperbanyak atau menggunakan informasi didalamnya tanpa persetujuan Politeknik Negeri Medan.

7.1. Perencanaan Realisasi Produk

Politeknik Negeri Medan merencanakan dan mengembangkan proses-proses yang dibutuhkan secara terintegrasi dan terdokumentasi, dengan menetapkan hal-hal sebagai berikut :

1) Sasaran mutu dan persyaratan-persyaratan lulusan/alumni (terdapat dalam Rencana Mutu).
2) Kebutuhan untuk penyusunan proses, dokumen dan menyediakan sumber daya yang spesifik bagi lulusan/alumni.
3) Aktifitas verifikasi, validasi, pemantauan, inspeksi dan kegiatan yang disyaratkan khusus untuk produk dan kriteria penerimaan produk.
4) Catatan yang dibutuhkan sebagai bukti bahwa proses realisasi dan produk yang dihasilkan memenuhi persyaratan.

7.2. Proses yang Berkaitan dengan Pelanggan

7.2.1. Penentuan Persyaratan Berkaitan dengan Lulusan/Alumni

Manajemen Politeknik Negeri Medan merencanakan proses-proses yang dilaksanakan untuk menghasilkan Alumni yang berkualitas (*good Attitude, Knowledge, & Skill*) dan siap untuk mengembangkan diri sesuai dengan sistem manajemen mutu yang di tetapkan dan mematuhi seluruh peraturan yang terkait dengan Politeknik Negeri Medan. Perencanaan proses-proses tersebut dilakukan untuk menghasilkan lulusan/alumni Politeknik Negeri Medan adalah sebagai berikut :

a. Aktivitas Belajar Mengajar yang terkendali.
b. Melakukan perancangan, pengembangan, pengontrolan, dan evaluasi terhadap Kurikulum, pelaksanaan kerja praktek dan tugas akhir setiap lima tahun sekali dan melakukan revisi sesuai dengan Peraturan DIKTI/pemerintah, perkembangan pengetahuan, kebutuhan industri, dan menyatukan persepsi pada seluruh Politeknik Negeri Medan. Membangun dan menetapkan formulasi projek-projek penelitian yang dibutuhkan masyarakat.
c. Pelatihan yang dibutuhkan untuk pengembangan Sumber Daya Manusia.

Dokumen ini milik Politeknik Negeri Medan Dilarang memperbanyak atau menggunakan informasi didalamnya tanpa persetujuan Politeknik Negeri Medan.

d. Memastikan bahwa Proses belajar mengajar yang terdiri dari proses perkuliahan dan praktikum juga dengan adanya kerja praktek dan Penelitian karya akhir berjalan dengan baik. Proses belajar mengajar tersebut dilakukan dengan menerapkan metode pembelajaran mahasiswa aktif (*Student Centered Learning*) berdasarkan filosofis konsep pendidikan kekinian. Dan dengan materi perkuliahan terkini.
e. Merencanakan kebutuhan akan tenaga pengajar (perekrutan) dengan adanya Man Power Planning dan peningkatan kompetensinya sesuai dengan Klasul 6.2.1 & 6.2.2.
f. Merencanakan penyediaan dan pemeliharaan fasilitas yang mendukung proses belajar mengajar seperti : Ruang Kuliah, Ruang Laboratorium dan perlengkapannya, Perpustakaan, perlengkapan audio visual, Komputer, LCD, dan Internet. Selain itu juga merencanakan sistem Keamanan Kampus.
g. Kepala laboratorium menyusun rencana pengembangan strategi laboratorium sesuai Visi dan Misi Politeknik Negeri Medan dan membangun sinergisasi yang baik antara satu laboratorium dengan laboratorium yang lain sehingga seluruh laboratorium terintegrasi dalam kurikulum pembelajaran Politeknik Negeri Medan.
h. Perencanaan proses yang dilakukan mengikutsertakan keperluan dokumen dan fasilitas kegiatan belajar.
i. Semua catatan mutu yang diperlukan sebagai bukti untuk kesesuaian dari rencana, realisasi, dan target proses pendidikan akan disimpan sesuai dengan SOP Pengendalian Catatan Mutu.

7.2.2. Tinjauan Terhadap Persyaratan yang Berhubungan dengan Produk

Politeknik Negeri Medan mempunyai kebijakan:

a. Manajemen Politeknik Negeri Medan melaksanakan peninjauan terhadap persyaratan pelanggan sebelum melaksanakan kegiatan belajar yang dituangkan ke dalam buku Pedoman Politeknik Negeri Medan dan jika diperlukan bisa ditambah persyaratan oleh Politeknik Negeri Medan.
b. Manajemen Politeknik Negeri Medan menjamin dan menegaskan kepada pelanggan mengenai :

Dokumen ini milik Politeknik Negeri Medan Dilarang memperbanyak atau menggunakan informasi didalamnya tanpa persetujuan Politeknik Negeri Medan.

- Penjelasan persyaratan jasa pendidikan berupa jadwal perkuliahan dan praktikum, silabus perkuliahan dan praktikum, mekanisme dan aturan dalam perkuliahan dan praktikum termasuk parameter pemberian nilai.
- Persyaratan mekanisme dalam sistem pendidikan yang berbeda dari sebelumnya akan disosialisasikan kepada pelanggan (mahasiswa).
- Politeknik Negeri Medan menjamin dan memiliki kemampuan untuk memenuhi persyaratan diatas.

Rekaman hasil tinjauan ini disimpan sesuai prosedur pengendalian catatan mutu. Bila persyaratan berubah, manajemen akan memastikan bahwa dokumen yang relevan juga diubah dan bagian terkait mengetahui akan perubahan itu.

Untuk tinjauan ini dilakukan oleh Direktur Politeknik Negeri Medan dengan Pembantu Direktur I.

7.2.3 Komunikasi Pelanggan

Manajemen Politeknik Negeri Medan menjamin dan menerapkan sistem komunikasi dengan pelanggan. Bentuk komunikasi yang dilakukan adalah :

a) Informasi yang berkaitan dengan proses belajar mengajar (perkuliahan dan praktikum) dikomunikasikan melalui papan pengumuman dan internet kepada mahasiswa.

b) Informasi jasa pendidikan untuk disiplin ilmu disampaikan pada pelanggan melalui brosur, e-mail dan web-site.

c) Informasi pelanggan mengenai keluhan pelanggan dan kepuasan pelanggan secara tertulis dan lisan dilakukan melalui kuisioner, kotak saran, dan wawancara yang ditanggungjawabi oleh Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan.

Dokumen ini milik Politeknik Negeri Medan Dilarang memperbanyak atau menggunakan informasi didalamnya tanpa persetujuan Politeknik Negeri Medan.

7.3. Perancangan dan Pengembangan

Politeknik Negeri Medan melaksanakan aktivitas desain dan pengembangan Kurikulum. Yang dimaksud dengan aktivitas desain dan pengembangan Kurikulum oleh Politeknik Negeri Medan adalah :

7.3.1. Perencanaan Desain dan Pengembangan Kurikulum

Berdasarkan hasil pemantauan terhadap kegiatan belajar baik perkuliahan maupun praktikum yang telah berjalan dengan mempertimbangkan kebutuhan pelanggan (Mahasiswa dan StakeHolder) akan pentingnya menghasilkan alumni/lulusan yang kompatibel dibidangnya dan efektifitas dan efisiensi sistem, maka Politeknik Negeri Medan dalam hal ini seluruh elemen yang terkait akan membuat desain dan terus melakukan pengembangan di segala aspek yang mencakup ruang lingkup kegiatan Politeknik Negeri Medan.

Dalam perencanaan desain tersebut akan ditetapkan :

- Tahapan kegiatan pembuatan desain.
- Tinjauan, verifikasi dan pengesahan terhadap hasil desain dan pengembangan.
- Tanggung jawab dan wewenang untuk desain dan pengembangan.

7.3.2. Masukan Desain dan Pengembangan

Masukan desain dan pengembangan Kurikulum berdasarkan pada :

1. Persyaratan DIKTI/DIKNAS.
2. Persyaratan dari Pemerintah.
3. Informasi dari Pakar/Staf Ahli.

   Kualifikasi Pakar/Staf Ahli :

   i. Minimal Pendidikan S1 atau setara.

   ii. Memiliki pengalaman mengajar bidang keilmuan masing-masing jurusan minimal 10 tahun.

   iii. Memiliki pangkat minimal lector Kepala.

   iv. Memiliki pengalaman dalam hal pengelolaan program study.
4. Informasi dari Industri.
5. Informasi dari Alumni.

Dokumen ini milik Politeknik Negeri Medan Dilarang memperbanyak atau menggunakan informasi didalamnya tanpa persetujuan Politeknik Negeri Medan.

6. Informasi dari Perguruan Tinggi/Universitas lain.

Berdasarkan masukan-masukan tersebut, setiap Dosen dan Pegawai yang ditunjuk/diberi tugas dan wewenang akan membuat desain dan pengembangan Kurikulum yang mencakup :

- Berdasarkan persyaratan dan peraturan yang berlaku.
- Jika dapat, informasi yang diturunkan dari desain serupa yang pernah ada.
- Persyaratan-persyaratan lain yang diperlukan.

7.3.3. Hasil Desain dan Pengembangan

Berdasarkan masukan-masukan desain dan pengembangan Kurikulum yang tersebut diatas, Dosen dan Pegawai yang ditunjuk akan menganalisa mengenai pembuatan desain tersebut. Dari hasil analisa tersebut maka yang dihasilkan adalah antara lain :

- Keterampilan, Vokasi dan pengetahuan kompetensi yang dipersyaratkan.
- Performansi Politeknik Negeri Medan yang dipersyaratkan.
- Kurikulum dan Proses Evaluasi.
- Kompetensi Lulusan yang diharapkan.

7.3.4. Tinjauan Desain dan Pengembangan

Tinjauan desain akan dilakukan pada tiap-tiap tahapan desain. Tinjauan ini bertujuan untuk evaluasi terhadap desain dan pengembangan Kurikulum yang dilakukan. Catatan terhadap desain akan disimpan di bagian desain dan pengembangan Kurikulum.

7.3.5. Verifikasi Desain dan Pengembangan

Verifikasi desain dilakukan agar desain yang dibuat sesuai dengan rencana. Catatan hasil verifikasi dipelihara dan disimpan di bagian pendidikan atau Pembantu Direktur I.

Dokumen ini milik Politeknik Negeri Medan Dilarang memperbanyak atau menggunakan informasi didalamnya tanpa persetujuan Politeknik Negeri Medan.

7.3.6. Validasi Desain dan Pengembangan

Sebelum hasil desain diterapkan, bagian pendidikan atau pembantu Direktur I harus melakukan pengesahan terhadap desain baru tersebut untuk memastikan bahwa desain yang dihasilkan sesuai dengan permintaan atau kebutuhan pelanggan dan konteks pendidikan kekinian. Hasil Pengembangan kurikulum akan divalidasi oleh Direktur Politeknik Negeri Medan.

7.3.7. Pengendalian Perubahan Desain dan Pengembangan

Perubahan terhadap desain dan pengembangan Kurikulum yang diakibatkan oleh perubahan keinginan pelanggan atau dari Politeknik Negeri Medan sendiri dengan mempertimbangkan peraturan yang berlaku, efektifitas dan effisiensi kerja akan dilakukan dengan memperhatikan hasil evaluasi akibat perubahan tersebut. Perubahan tersebut akan ditinjau dan disahkan. Catatan kegiatan perubahan tersebut disimpan dan dipelihara oleh Program Studi, Jurusan dan Pembantu Direktur I.

7.4. Pembelian

7.4.1. Proses Pembelian

a) Ditetapkan tahapan proses pembelian dan persyaratan/spesifikasi barang yang akan dibeli dengan mengacu pada aspek adil, transparansi, efisiensi biaya, kualitas, waktu yang dibutuhkan.
b) Dilakukan pengawasan terhadap pelaksanaan pembelian untuk terpenuhinya persyaratan pembelian.
c) Ditetapkan persyaratan bagi mitra kerja/vendor yang harus dipenuhi untuk menetapkan kelayakan menjadi calon supplier dan dilakukan evaluasi secara berkala.
d) Dilakukan evaluasi terhadap hasil pembelian sesuai persyaratan yang ditentukan yaitu peraturan PP No. 80 Tahun 2003.
e) Catatan/dokumen hasil evaluasi persyaratan dan pembelian dipelihara sebagai referensi pembelian selanjutnya dan status kelayakan vendor.

Dokumen ini milik Politeknik Negeri Medan Dilarang memperbanyak atau menggunakan informasi didalamnya tanpa persetujuan Politeknik Negeri Medan.

f) Jumlah mitra kerja/vendor mengacu pada aspek : minimal, efektif, legal, aman, bonafide dan berkualitas.

7.4.2. Informasi Pembelian

a) Politeknik Negeri Medan menetapkan rencana kerja dan syarat-syarat pembelian yang menjelaskan secara lengkap meliputi : persyaratan spesifikasi barang, sarana penunjang barang, kualifikasi personil, integrasi dengan perangkat existing, purna jual, garansi, pengendalian mutu, lokasi verifikasi dan aspek lain yang berpengaruh terhadap mutu operasional perusahaan.

b) Rencana kerja dan syarat-syarat pembelian yang telah ditetapkan akan dikomunikasikan kepada supplier.

c) Proses Penyediaan Barang dan Jasa dilakukan sesuai dengan PP No. 80 Tahun 2003 dan atau peraturan yang berlaku.

7.4.3. Verifikasi Produk yang dibeli

Politeknik Negeri Medan akan menetapkan barang yang dibeli dapat diterima setelah melakukan verifikasi/uji terima terhadap kesesuaian barang dengan rencana kerja dan syarat-syarat pembelian barang.

7.5. Produksi dan Penyediaan Jasa

7.5.1. Pengendalian Produksi dan Penyediaan Jasa

a) Politeknik Negeri Medan menetapkan tahapan perencanaan pengelolaan pelayanan pendidikan, yang dimulai dari proses integrasi, pengoperasian dan pemeliharaan.

b) Informasi karakteristik produk (Alumni) dipelihara dan disajikan dalam berbagai media yang mudah diakses.

c) Untuk menunjang kelancaran pengoperasian dan pemeliharaan peralatan maka ditetapkan adanya kegiatan yang meliputi pemantauan, pengukuran, dan koordinasi.

Dokumen ini milik Politeknik Negeri Medan Dilarang memperbanyak atau menggunakan informasi didalamnya tanpa persetujuan Politeknik Negeri Medan.

7.5.2. Validasi Proses Produksi dan Penyediaan Jasa Layanan

Politeknik Negeri Medan menerapkan Validasi proses yaitu dengan memastikan bahwa sebelum proses belajar mengajar berlangsung dilakukan pemastian kesesuaian antara Bahan Ajar dengan SAP, SAP dengan Silabus dan kesesuaian silabus dengan kurikulum. Dalam periode waktu tertentu dilakukan pemastian kesesuaian antara Bahan Ajar aktual dengan SAP. Politeknik Negeri Medan juga memastiakan kompetensi Dosen sebelum mengajar yang dituangkan dalam matriks Kompetensi Dosen.

7.5.3. Identifikasi dan Mampu Ditelusuri

Dasar pengaturan dan pengidentifikasian :

1. Dalam aktivitas perkuliahan dan praktikum pengidentifikasian berupa kegiatan-kegiatan belajar mengajar dan catatan-catatan mutu.
2. Identifikasi terhadap status proses perkuliahan dan praktikum dilakukan proses inspeksi yang dilaksanakan Pembantu Direktur I.
3. Semua bentuk dan data identifikasi akan disimpan dan dipelihara oleh masing - masing bagian.
4. Mampu ditelusuri dan dapat dilihat pada pemberian nomor induk pada setiap Mahasiswa maupun Dosen. Seri Transkrip Nilai dan No. Seri Ijazah.

7.5.4. Kepemilikan Pelanggan

Politeknik Negeri Medan melakukan :

1. Identifikasi dan verifikasi segala kepemilikan arsip pelanggan (Marksheet, Transkrip Nilai, Ijazah, dan lain-lain).
2. Melindungi, memelihara, dan memberlakukan dengan baik segala kepemilikan arsip pelanggan.
3. Menginformasikan jika terjadi kehilangan atau kerusakan.

Dokumen ini milik Politeknik Negeri Medan Dilarang memperbanyak atau menggunakan informasi didalamnya tanpa persetujuan Politeknik Negeri Medan.

7.5.5. Pengawetan Produk (Pemeliharaan Hubungan dengan Alumni)

Politeknik Negeri Medan melakukan :

1. Menjaga dan memelihara hubungan baik dengan alumni Politeknik Negeri Medan.
2. Berkonstribusi dan berperan dalam mengaktifkan Himpunan Alumni Politeknik Negeri Medan.

7.6. Pengendalian Sarana Pemantauan dan Pengukuran

Politeknik Negeri Medan melakukan pengendalian alat monitoring secara konsisten sebagai berikut :

1) Melakukan evaluasi berkala dengan adanya soal ujian dan identifikasi status kalibrasi alat.
2) Soal ujian baik mid semester dan semester dikalibrasi dengan memastikan bahwa soal tersebut sesuai dengan bahan yang diajarkan dan melaksanakan kalibrasi alat secara periodik.
3) Pemeliharaan catatan hasil penyesuaian soal ujian dengan bahan yang diajarkan dan hasil kalibrasi alat.

SOP Terkait :

- SOP-AAK-01 PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN
- SOP-AAK-02 PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN
- SOP-AAK-03 PENERBITAN TRANSKRIP NILAI DAN IJAZAH
- SOP-AAK-04 PENDATAAN ALUMNI
- SOP-AUK-04 PENGADAAN BARANG & JASA
- SOP-AUK-05 EVALUASI REKANAN
- SOP-PD1-01 PROSES BELAJAR MENGAJAR
- SOP-PD1-02 MONITORING BELAJAR MENGAJAR
- SOP-PD1-03 PELAKSANAAN PKL
- SOP-PD1-04 PELAKSANAAN TUGAS AKHIR
- SOP-PD1-05 PENGEMBANGAN KURIKULUM

Dokumen ini milik Politeknik Negeri Medan Dilarang memperbanyak atau menggunakan informasi didalamnya tanpa persetujuan Politeknik Negeri Medan.

- SOP-PD1-06 PELAKSANAAN PRAKTIKUM LABORATORIUM DAN BENGKEL
- SOP-PD1-07 PENERIMAAN MAHASISWA BARU
- SOP-PD1-08 PELAKSANAAN WISUDA
- SOP-PD1-09 PELAKSANAAN KALIBRASI

Dokumen ini milik Politeknik Negeri Medan Dilarang memperbanyak atau menggunakan informasi didalamnya tanpa persetujuan Politeknik Negeri Medan.

8.1. Umum

Manajemen Politeknik Negeri Medan dibantu oleh Management Representative, Ketua PJM dan seluruh Bagian merencanakan dan menetapkan metode untuk pengukuran, pemantauan, analisis dan perbaikan yang diperlukan untuk mendukung proses belajar mengajar. Ini dilaksanakan dengan tujuan untuk :

a. Menunjukkan kesesuaian Mutu Alumni Politeknik Negeri Medan dengan kebutuhan dunia industri terkini.
b. Memastikan bahwa pelaksanaan proses belajar mengajar serta keterkaitan prosesnya sesuai dengan sistem manajemen mutu yang telah ditetapkan.
c. Melakukan kontinuitas perbaikan terhadap keefektifan sistem manajemen mutu.

8.2. Pemantauan dan Pengukuran

8.2.1 Kepuasan Pelanggan

Manajemen Politeknik Negeri Medan mengukur kepuasan pelanggan untuk mengetahui apakah Politeknik Negeri Medan telah memenuhi persyaratan pelanggan dan harapan pelanggan. Pengukuran Kepuasan Pelanggan ini dapat dilihat dari :

a) Jumlah keluhan pelanggan yang diterima.
b) Jumlah mahasiswa yang drop-out dan tingkat kelulusan setiap tahunnya.
c) Hasil evaluasi pengukuran kepuasan pelanggan yang dilakukan dengan mengirimkan kuisioner untuk di isi oleh pelanggan.

Untuk mendapatkan data tersebut, Manajemen Politeknik Negeri Medan akan selalu mengadakan komunikasi dengan pihak pelanggan untuk pemastian bahwa mutu pendidikan Politeknik Negeri Medan memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan.

8.2.2. Internal Audit

a) Auditor dibekali pengetahuan cara mengaudit berbasiskan proses.
b) Rencana audit mutu disusun dengan lingkup mencakup semua aspek sistem manajemen mutu.

Dokumen ini milik Politeknik Negeri Medan. Dilarang memperbanyak atau menggunakan informasi didalamnya tanpa persetujuan Politeknik Negeri Medan.

c) Frekuensi audit ditetapkan berdasarkan hasil audit sebelumnya dan pentingnya kegiatan tersebut, sekurang-kurangnya dilaksanakan dua kali dalam setahun.

d) Unit kerja yang di-audit akan melakukan tindakan perbaikan yang perlu untuk memperbaiki penyimpangan yang ditemukan selama audit. Tindakan perbaikan harus dilakukan tepat waktu sesuai kesepakatan antara Auditor dan Auditee.

e) Audit dilaksanakan oleh personil yang kualifikasinya sesuai, yang tidak bertanggung jawab langsung di unit kerja yang diaudit (independent). Temuan audit didokumentasikan dan disampaikan kepada unit kerja yang diaudit.

8.2.3. Pemantauan dan Pengukuran Proses-proses

Politeknik Negeri Medan mengukur dan memantau setiap proses belajar mengajar yang dilakukan. Proses pengukuran dan pemantauan dilakukan pada tiap tahapan proses belajar mengajar seperti : proses belajar mengajar di kelas, Praktikum, Kerja Praktek, dan Tugas Akhir. Agar proses belajar mengajar yang sesuai dengan persyaratan pelanggan, maka dibuatkan standar proses dan data pada tiap tahapan proses.

a. Pengambilan dan Pengumpulan Copy Marksheet

   Mahasiswa mengambil marksheet setiap akhir semester dan mengumpulkan copy Marksheet tersebut kepada Wali Kelas dan berkonsultasi dengan Wali Kelas setiap awal semester baru.

b. Proses Belajar Mengajar (Perkuliahan, Praktikum, Kerja Praktek, dan Tugas Akhir).

   Pelaksanaan pemantauan terhadap Belajar Mengajar sesuai rencana mutu, prosedur terkait dan instruksi kerja yang ada untuk memastikan bahwa Belajar Mengajar tersebut sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Data dari pengukuran dan pemantauan proses belajar mengajar ini akan dipelihara sesuai dengan prosedur. Untuk pemantauan dan pengukuran proses sistem manajemen mutu secara umum dilakukan dengan mengevaluasi pencapaian sasaran mutu yang ditetapkan.

Dokumen ini milik Politeknik Negeri Medan. Dilarang memperbanyak atau menggunakan informasi didalamnya tanpa persetujuan Politeknik Negeri Medan.

8.2.4. Pemantauan dan Pengukuran Produk

Politeknik Negeri Medan memantau dan mengukur karakteristik produk untuk memverifikasi bahwa persyaratan produk telah terpenuhi me-refer pada Perencanaan realisasi produk.

8.3. Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai

8.3.1. Umum

Manajemen Politeknik Negeri Medan mengatur prosedur terdokumentasi tentang identifikasi, dokumentasi, evaluasi, pemisahan, disposisi bagi mahasiswa yang tidak lulus untuk satu matakuliah tertentu atau praktikum tertentu, dan atau pada semester tertentu. Dilakukan perbaikan proses dan pelayanan sesuai peratuaran Akademik Politeknik Negeri Medan. Ini semua dilakukan agar menjamin bahwa produk memenuhi keinginan pelanggan.

8.3.1. Pemeriksaan dan Disposisi Produk Tidak Sesuai

Tanggung jawab ini dilakukan oleh bagian administrasi dan dibantu dengan tim verifikasi nilai. Ketidaksesuaian harus ditinjau sesuai dengan aturan dalam prosedur yang meliputi :

a. Rework dan re-evaluasi yaitu mengulang ujian mata kuliah, dan praktikum yang tidak lulus tersebut, memperbaiki laporan Kerja praktek atau memperbaiki tugas Akhir untuk memenuhi persyaratan yang ditetapkan dan akan diverifikasi ulang.
b. Ditolak atau didrop-out jika sudah tidak dapat melalui proses evaluasi tiap semester.

Masalah yang menyebabkan ketidaksesuaian akan dianalisa dan dicatat oleh Bagian Pendidikan. Mengenai hal ini diatur dalam prosedur Pengendalian Ketidaksesuaian.

8.3.2. Penyimpanan/Pencatatan

Data cara penanganan proses belajar mengajar yang tidak sesuai termasuk konsesi dengan pelanggan akan disimpan sesuai dengan prosedur.

Dokumen ini milik Politeknik Negeri Medan. Dilarang memperbanyak atau menggunakan informasi didalamnya tanpa persetujuan Politeknik Negeri Medan.

8.4. Analisa Data

Manajemen Politeknik Negeri Medan dibantu oleh Management Representative menetapkan metode untuk mengumpulkan dan menganalisa data yang digunakan untuk menilai keefektifan sistem manajemen mutu dan menilai di mana perbaikan terus menerus dapat dilakukan. Data yang dikumpulkan akan dianalisa diambil dari hasil pemantauan dan pengukuran .

Data yang dikumpulkan dan dianalisa antara lain:

1. Tinjauan Manajemen.
2. Proses Belajar mengajar, administrasi dan juga mahasiswa.
3. Tinjauan persyaratan produk (kualifikasi Alumni Politeknik Negeri Medan).
4. Program pendidikan dan Rancangan Rencana Training, dan pengembangan.
5. Performance produk pendidikan.
6. Kepuasan pelanggan.
7. Hasil audit.
8. Pemantauan dan pengukuran pada awal proses belajar mengajar pada saat sedang berlangsung, dan pada saat berakhir (Karakteristik kegiatan proses).
9. Identifikasi mahasiswa.
10. Verifikasi dan validasi metode yang digunakan untuk pemantauan dan pengukuran.
11. Kesesuaian produk dengan persyaratan yang ditetapkan pelanggan.
12. Data supplier.

Politeknik Negeri Medan juga mengumpulkan dan menganalisa data kuantitatif dan kualitatif tentang proses secara menyeluruh dan hasil akademis mahasiswa dalam buku Borang atau evaluasi diri.

8.5. Perbaikan

8.5.1. Perbaikan Terus Menerus

Politeknik Negeri Medan melakukan perbaikan terus-menerus (Continous Improvement) melalui : kebijakan mutu, sasaran mutu, hasil audit, analisa data, tindakan koreksi, pencegahan, tinjauan manajemen.

Dokumen ini milik Politeknik Negeri Medan. Dilarang memperbanyak atau menggunakan informasi didalamnya tanpa persetujuan Politeknik Negeri Medan.

8.5.2. Tindakan Perbaikan

a) Politeknik Negeri Medan melakukan tindakan perbaikan terhadap penyebab ketidaksesuaian dan mengevaluasi pelaksanaan tindakan perbaikan agar tidak terulang kembali.

b) Seluruh kegiatan hasil tindakan perbaikan yang diambil dicatat dan didokumentasikan.

8.5.3. Tindakan Pencegahan

Politeknik Negeri Medan bertekad melakukan tindakan pencegahan untuk mengeliminir penyebab potensial ketidaksesuaian.

Langkah-langkah yang ditentukan dapat :

a) Menyimpulkan ketidaksesuaian potensial dan penyebabnya.

b) Menentukan dan mengimplementasikan tindakan yang diperlukan.

c) Mengevaluasi perlunya tindakan untuk mencegah terjadinya ketidaksesuaian.

d) Hasil tindakan yang diambil dicatat dan didokumentasikan serta dievaluasi.

SOP Terkait :

- SOP-PJM-03 Internal Audit Mutu.
- SOP-PD1-02 Monitoring Kegiatan Belajar Mengajar.
- SOP-PJM-04 Pengendalian Produk yang tidak sesuai.
- SOP-PJM-05 Tindakan Perbaikan.
- SOP-PJM-06 Tindakan Pencegahan.

Dokumen ini milik Politeknik Negeri Medan. Dilarang memperbanyak atau menggunakan informasi didalamnya tanpa persetujuan Politeknik Negeri Medan.

LAMPIRAN
QUALITY MANUAL
POLMED

	STRUKTUR ORGANISASI **POLITEKNIK NEGERI MEDAN**	**Lampiran**
Doc. No. : QM-PNM-9.6	**Revision No : 02**	**Effective Date: 1 Maret 2016**

Dibuat OLeh :	Diperiksa Oleh :	Disetujui oleh :
(Abd. Rahman, S.T., M.T)	(**Nursiah, SE,M.Si.**)	(M. Syahruddin, S.T., M.T)
Ka. UPM	*Management Representative*	Direktur

Dokumen ini milik Politeknik Negeri Medan. Dilarang memperbanyak atau menggunakan informasi didalamnya tanpa persetujuan Politeknik Negeri Medan

MATRIKS KETERKAITAN ANTARA SOP DENGAN BAGIAN POLITEKNIK NEGERI MEDAN

Form No. : MM-PNM-9.3
Revision No. : 02
Date of Issue : 1 Maret 2016

NO	PROSEDUR	MANAGEMENT			DEPT/SEKSI TERKAIT																		KETERANGAN
		A.TOP MANAGEMENT	B.MANAGEMENT REPRESENTATIVE/PJM	C. DOC. CONTROL	1. PUDIR I	2. PUDIR II	3. PUDIR III	4. PUDIR IV	5. AKDM KEMAHASISWAAN PERENCANAAN & SIST. INFORMASI	6. ADM. UMUM KEUANGAN & KEPEGAWAIAN	7. JURUSAN TEKNIK MESIN	8. JURUSAN TEKNIK SIPIL	9. JURUSAN TEKNIK ELEKTRO	10. JURUSAN AKUNTANSI	11. JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA	12. JURUSAN KOMPUTER INFORMASI	13. PERPUSTAKAAN	14. PENERBITAN	15. JASA & PRODUKSI	16. PERAWATAN DAN PERBAIKAN	17. KOMPUTER	18. UPPM	
01	SOP Pengendalian Dokumen dan Data		■																				
02	SOP Pengendalian Catatan Mutu		■																				
03	SOP Audit Mutu Internal		■																				
04	SOP Pengendalian produk Tidak Sesuai		■																				
05	SOP Tindakan Koreksi		■																				
06	SOP Tindakan Pencegahan		■																				
07	SOP Tinjauan Manajemen		■																				
08	SOP KOMUNIKASI INTERNAL	■	■																				
09	Surat Menyurat	■	■																				
10	Penyusunan Buku Pedoman Politeknik	■	■																				
11	Pelaksanaan Belajar Mengajar				■																		
12	Monitoring Belajar Mengajar				■																		
13	Praktek Kerja Lapangan				■																		
14	Tugas Akhir				■																		
15	Pengembangan Kurikulum				■																		
16	Praktek Laboratorium dan Bengkel				■																		
17	Penerimaan Mahasiswa Baru				■																		
18	Pelaksanaan Wisuda				■																		
19	Pemantauan Kerja					■																	
20	Study Ekskursi						■																
21	P2MB						■																
22	Pelaksanaan Ekstrakurikuler																						
23	Pembinaan Kerjasama							■															
24	Komplain Pelanggan								■														
25	Pengukuran Kepuasan Pelanggan								■														
26	Penerbitan Transkrip Nilai dan Ijazah								■														
27	Pendataan Alumni								■														
28	Penerimaan Keuangan									■													
29	Penggunaan Keuangan									■													
30	Gaji dan Honor Pegawai									■													
31	Pengadaan Barang Dan Jasa									■													
32	Evaluasi Supplier									■													
33	Pengendalian keamanan									■													
34	Penerimaan Pegawai dan Dosen									■													
35	Peningkatan Kompetensi Pegawai									■													
36	Penilaian Kinerja Pegawai									■													
37	Kenaikan Pangkat									■													
38	Pengendalian kebersihan									■													
39	Perawatan & Perbaikan Infrastruktur									■													
40	Pendaftaran Anggota Perpustakaan																■						
41	Pengelolaan Perpustakaan																■						
42	Penerbitan Majalah Polimedia																	■					
43	Penawaran Jasa & Produksi Politeknik																		■				
44	Perawatan dan Perbaikan Infrastruktur																			■			
45	Pelaksanaan Pelatihan																				■		
46	Penanganan Laboratorium Bermasalah																				■		
47	Pelaksanaan Penelitian																					■	
48	Pelaksanaan Pengabdian Masyarakat																					■	

■ PENANGGUNG JAWAB UTAMA
BAGIAN YANG TERKAIT

Dibuat Oleh :	Diperiksa Oleh :	Disetujui oleh :
(Abd. Rahman, S.T., M.T)	(Nursiah, SE,M.Si)	(M. Syahruddin, S.T., M.T)
Ka. UPM	Management Representative	Direktur

37 07/06/2016

	***QUALITY PLAN* (RENCANA MUTU)** **PROSES BELAJAR MENGAJAR** **POLITEKNIK NEGERI MEDAN**	**Lampiran**
Document No. : QM-PNM-9.4	**Revision No : 02**	**Dateof Issue: 1 Maret 2016**

No	Proses	Referensi	Alat Ukur	Parameter Pengukuran	PIC	Frekwensi	RECORD
1	**Penerimaan Mahasiswa Baru**	- Pedoman Politeknik Negeri Medan - Statuta	- Seleksi PMP	- Lulus Seleksi (Minimal Rata-rata Nilai Raport 7,5) - Jumlah Peminat	- Tim /Panitia Seleksi	Setiap satu tahun	- Daftar Calon Mahasiswa - Daftar Mahasiswa Baru
			- Seleksi UMPN	- Lulus Seleksi Sesuai dengan rengking kebutuhan	- Tim /Panitia Seleksi		
			- Seleksi Putra daerah Berprestasi/Bina Lingkungan	- Rekomendasi Daerah - Lulus Seleksi (Minimal Nilai 7,0)	- Tim /Panitia Seleksi		
2	**Semester I** **- Proses Perwalian**	- SOP Belajar Mengajar	- Activity Control	- Terdaftar Pada Absen Kuliah	- Dosen Wali - Ketua Jurusan - Administrasi Jurusan - Dosen Pengajar	Setiap Semester	- Marksheet (Daftar Nilai) - Daftar Hadir (Activity Control) - Daftar Nilai Mid Semester
	- Proses belajar mengajar masing-masing mata kuliah	- SOP Belajar Mengajar - Peraturan Akademik	- Ketidakhadiran yang diijinkan tidak lebih dari 152 jam (Total sakit, ijin dan alpa)	- Surat Peringatan 1 - Surat Peringatan 2 - Surat Peringatan 3	- Wali Kelas - Ketua Jurusan	Setiap Hari kerja (Sesuai Kalender Pendidikan)	
			- Mid test	- Daftar Nilai Mid Test - Rapat Evaluasi Tingkat Jurusan - Rapat Evaluasi tingkat Politeknik	- Staf Pengajar - Wali Kelas - Fungsionaris Jurusan - Pimpinan	Satu kali dalam satu semester	
			- Tugas	- Nilai class work selama waktu perkuliahan	- Staf Pengajar	Minimum dua (2) kali dalam	

Dokumen ini milik Politeknik Negeri Medan. Dilarang memperbanyak atau menggunakan informasi didalamnya tanpa persetujuan Politeknik Negeri Medan

No	Proses	Referensi	Alat Ukur	Parameter Pengukuran	PIC	Frekwensi	RECORD
						satu semester	
			- Test 1	- Nilai Test	- Staf Pengajar	Satu kali dalam satu semester	
			- Test 3	- Nilai Test	- Staf Pengajar	Satu kali dalam satu semester	
			- UAS	- Daftar Nilai UAS - Rapat Evaluasi Tingkat Jurusan - Rapat Evaluasi tingkat Politeknik	- Staf Pengajar - KPS - Kajur - Adm. Jurusan - Dosen Wali -	Satu kali dalam satu semester	
	- Proses Monitoring		- Persentasi Kehadiran Staf Pengajar minimum 78% - Kesesuaian SAP	- Activity Control - Pembuatan Soal yang sama	- Ka. Subjek - Fungsionaris Jurusan	Setiap hari dalam satu semester	
3	**Semester II** **- Proses Perwalian**	- SOP Belajar Mengajar	- Activity Control	- Terdaftar Pada Absen Kuliah	- Dosen Wali - Ketua Jurusan - Administrasi Jurusan - Dosen Pengajar - Pimpinan	Setiap Semester	- Marksheet (Daftar Nilai) - Daftar Hadir (Activity Control)

Dokumen ini milik Politeknik Negeri Medan. Dilarang memperbanyak atau menggunakan informasi didalamnya tanpa persetujuan Politeknik Negeri Medan

No	Proses	Referensi	Alat Ukur	Parameter Pengukuran	PIC	Frekwensi	RECORD
	- Proses belajar mengajar masing-masing mata kuliah	- SOP Belajar Mengajar - Peraturan Akademik	- Ketidak hadiran yang diijinkan tidak lebih dari 152 jam (Total sakit, ijin dan alpa)	- Surat Peringatan 1 - Surat Peringatan 2 - Surat Peringatan 3	- Wali Kelas - Ketua Jurusan	Setiap Hari kerja (Sesuai Kalender Pendidikan)	- Daftar Nilai Mid Semester - Daftar Hadir
			- Mid test	- Daftar Nilai Mid Test - Rapat Evaluasi Tingkat Jurusan - Rapat Evaluasi tingkat Politeknik	- Staf Pengajar - Wali Kelas - Fungsionaris Jurusan - Pimpinan		
			- Tugas	- Nilai class work selama waktu perkuliahan	- Staf Pengajar	Minimum dua (2) kali dalam satu semester	
			- Test 1	- Nilai Test	- Staf Pengajar	Satu kali dalam satu semester	
			- Test 3	- Nilai Test	- Staf Pengajar	Satu kali dalam satu semester	
			- UAS	- Daftar Nilai UAS - Rapat Evaluasi Tingkat Jurusan - Rapat Evaluasi tingkat Politeknik	- Staf Pengajar - Dosen Wali - Kajur - Adm. Jurusan - Pimpinan	Satu kali dalam satu semester	
	- Proses Monitoring		- Persentasi Kehadiran Staf Pengajar minimum 78% - Kesesuaian SAP	- Activity Control - Pembuatan Soal yang sama	- Ka. Subjek - Fungsionaris Jurusan	Setiap hari dalam satu semester	

Dokumen ini milik Politeknik Negeri Medan. Dilarang memperbanyak atau menggunakan informasi didalamnya tanpa persetujuan Politeknik Negeri Medan

No	Proses	Referensi	Alat Ukur	Parameter Pengukuran	PIC	Frekwensi	RECORD
4	**Semester III** - **Proses Perwalian**	- SOP Belajar Mengajar	- Activity Control	- Terdaftar Pada Absen Kuliah	- Dosen Wali - Ketua Jurusan - Administrasi Jurusan - Dosen Pengajar	Setiap Semester	- Marksheet (Daftar Nilai) - Daftar Hadir (Activity Control)
	- **Proses belajar mengajar masing-masing mata kuliah**	- SOP Belajar Mengajar - Peraturan Akademik	- Ketidak hadiran yang diijinkan tidak lebih dari 152 jam (Total sakit, ijin dan alpa)	- Surat Peringatan 1 - Surat Peringatan 2 - Surat Peringatan 3	- Wali Kelas - Ketua Jurusan	Setiap Hari kerja (Sesuai Kalender Pendidikan)	
			-Mid test	- Daftar Nilai Mid Test - Rapat Evaluasi Tingkat Jurusan - Rapat Evaluasi tingkat Politeknik	- Staf Pengajar - Wali Kelas - Fungsionaris Jurusan - Pimpinan		
			- Tugas	- Nilai class work selama waktu perkuliahan	- Staf Pengajar	Minimum dua (2) kali dalam satu semester	
			- Test 1	- Nilai Test	- Staf Pengajar	Satu kali dalam satu semester	
			- Test 3	- Nilai Test	- Staf Pengajar	Satu kali dalam satu	

Dokumen ini milik Politeknik Negeri Medan. Dilarang memperbanyak atau menggunakan informasi didalamnya tanpa persetujuan Politeknik Negeri Medan

No	Proses	Referensi	Alat Ukur	Parameter Pengukuran	PIC	Frekwensi	RECORD
						semester	
			- UAS	- Daftar Nilai UAS - Rapat Evaluasi Tingkat Jurusan - Rapat Evaluasi tingkat Politeknik	- Staf Pengajar	- Satu kali dalam satu semester	
	- Proses Monitoring		- Persentasi Kehadiran Staf Pengajar minimum 78% - Kesesuaian SAP	- Activity Control - Pembuatan Soal yang sama	- Ka. Subjek - Fungsionaris Jurusan	Setiap hari dalam satu semester	
5	**Semester IV** **- Proses Perwalian**	- SOP Belajar Mengajar	- Activity Control	- Terdaftar Pada Absen Kuliah	- Dosen Wali - Ketua Jurusan - Administrasi Jurusan - Dosen Pengajar	Setiap Semester	- Marksheet (Daftar Nilai) - Daftar Hadir (Activity Control)
	- Proses belajar mengajar masing-masing mata kuliah	- SOP Belajar Mengajar - Peraturan Akademik	- Ketidak hadiran yang diijinkan tidak lebih dari 152 jam (Total sakit, ijin dan alpa)	- Surat Peringatan 1 - Surat Peringatan 2 - Surat Peringatan 3	- Wsli Kelas - Ketua Jurusan	- Setiap Hari kerja (Sesuai Kalender Pendidikan)	
			-Mid test	- Daftar Nilai Mid Test - Rapat Evaluasi Tingkat Jurusan - Rapat Evaluasi tingkat Politeknik	- Staf Pengajar - Wali Kelas - Fungsionaris Jurusan - Pimpinan		
			- Tugas	- Nilai class work selama waktu perkuliahan	- Staf Pengajar	- Minimum dua (2) kali dalam	

Dokumen ini milik Politeknik Negeri Medan. Dilarang memperbanyak atau menggunakan informasi didalamnya tanpa persetujuan Politeknik Negeri Medan

No	Proses	Referensi	Alat Ukur	Parameter Pengukuran	PIC	Frekwensi	RECORD
						satu semester	
			- Test 1	- Nilai Test	- Staf Pengajar	Satu kali dalam satu semester	
			- Test 3	- Nilai Test	- Staf Pengajar	Satu kali dalam satu semester	
			- UAS	- Daftar Nilai UAS - Rapat Evaluasi Tingkat Jurusan - Rapat Evaluasi tingkat Politeknik	- Staf Pengajar - Dosen Wali - Kajur - Adm. Jurusan - Pimpinan	Satu kali dalam satu semester	
	- **Proses Monitoring**		- Persentasi Kehadiran Staf Pengajar minimum 78% - Kesesuaian SAP	- Activity Control - Pembuatan Soal yang sama	- Ka. Subjek - Fungsionaris Jurusan	Setiap hari dalam satu semester	
	- **Proses Kunjungan Industri**	- Peraturan Akademik	- Kegiatan Kunjungan	- Laporan	- Dosen Pembimbing		
6	**Semester V** - **Proses Perwalian**	- SOP Belajar Mengajar	- Activity Control	- Terdaftar Pada Absen Kuliah	- Dosen Wali - Ketua Jurusan - Administrasi Jurusan - Dosen Pengajar	Setiap Semester	- Marksheet (Daftar Nilai) - Daftar Hadir (Activity Control)

Dokumen ini milik Politeknik Negeri Medan. Dilarang memperbanyak atau menggunakan informasi didalamnya tanpa persetujuan Politeknik Negeri Medan

No	Proses	Referensi	Alat Ukur	Parameter Pengukuran	PIC	Frekwensi	RECORD
	- Proses belajar mengajar masing-masing mata kuliah	- SOP Belajar Mengajar - Peraturan Akademik	- Ketidak hadiran yang diijinkan tidak lebih dari 152 jam (Total sakit, ijin dan alpa)	- Surat Peringatan 1 - Surat Peringatan 2 - Surat Peringatan 3	- Wsli Kelas - Ketua Jurusan	Setiap Hari kerja (Sesuai Kalender Pendidikan)	
			-Mid test	- Daftar Nilai Mid Test - Rapat Evaluasi Tingkat Jurusan - Rapat Evaluasi tingkat Politeknik	- Staf Pengajar - Wali Kelas - Fungsionaris Jurusan - Pimpinan		
			- Tugas	- Nilai class work selama waktu perkuliahan	- Staf Pengajar	Minimum dua (2) kali dalam satu semester	
			- Test 1	- Nilai Test	- Staf Pengajar	Satu kali dalam satu semester	
			- Test 3	- Nilai Test	- Staf Pengajar	Satu kali dalam satu semester	
			- UAS	- Daftar Nilai UAS - Rapat Evaluasi Tingkat Jurusan - Rapat Evaluasi tingkat Politeknik	- Staf Pengajar - Dosen Wali - Kajur - Adm. Jurusan - Pimpinan	Satu kali dalam satu semester	
	- **Proses Monitoring**		- Persentasi Kehadiran Staf Pengajar minimum 78% - Kesesuaian SAP	- Activity Control - Pembuatan Soal yang sama	- Ka. Subjek - Fungsionaris Jurusan	Setiap hari dalam satu semester	

Dokumen ini milik Politeknik Negeri Medan. Dilarang memperbanyak atau menggunakan informasi didalamnya tanpa persetujuan Politeknik Negeri Medan

No	Proses	Referensi	Alat Ukur	Parameter Pengukuran	PIC	Frekwensi	RECORD
	- Praktek Kerja Lapangan	- Peraturan Akademik - SOP PKL	- Laporan Praktek Kerja Lapangan	- Nilai PKL Minimum D	- Mahasiswa - Dosen Pembimbing - Pembimbing Lapangan di Perusahaan/Industri - Fungsionaris Jurusan	Akhir Semester 5 selama 1 bulan	Marksheet
7	**Semester VI** **- Proses Perwalian**	- SOP Belajar Mengajar	- Activity Control	- Terdaftar Pada Absen Kuliah	- Dosen Wali - Ketua Jurusan - Administrasi Jurusan - Dosen Pengajar	Setiap Semester	- Marksheet (Daftar Nilai) - Daftar Hadir (Activity Control)
	- Proses belajar mengajar masing-masing mata kuliah	- SOP Belajar Mengajar - Peraturan Akademik	- Ketidak hadiran yang diijinkan tidak lebih dari 152 jam (Total sakit, ijin dan alpa)	- Surat Peringatan 1 - Surat Peringatan 2 - Surat Peringatan 3	- Wsli Kelas - Ketua Jurusan	Setiap Hari kerja (Sesuai Kalender Pendidikan)	
			-Mid test	- Daftar Nilai Mid Test - Rapat Evaluasi Tingkat Jurusan - Rapat Evaluasi tingkat Politeknik	- Staf Pengajar - Wali Kelas - Fungsionaris Jurusan - Pimpinan		

Dokumen ini milik Politeknik Negeri Medan. Dilarang memperbanyak atau menggunakan informasi didalamnya tanpa persetujuan Politeknik Negeri Medan

No	Proses	Referensi	Alat Ukur	Parameter Pengukuran	PIC	Frekwensi	RECORD
			- Tugas	- Nilai class work selama waktu perkuliahan	- Staf Pengajar	- Minimum dua (2) kali dalam satu semester	
			- Test 1	- Nilai Test	- Staf Pengajar	- Satu kali dalam satu semester	
			- Test 3	- Nilai Test	- Staf Pengajar	- Satu kali dalam satu semester	
			- UAS	- Daftar Nilai UAS - Rapat Evaluasi Tingkat Jurusan - Rapat Evaluasi tingkat Politeknik	- Staf Pengajar - Dosen Wali - Kajur - Adm. Jurusan - Pimpinan	- Satu kali dalam satu semester	
	- Proses Monitoring		- Persentasi Kehadiran Staf Pengajar minimum 78% - Kesesuaian SAP	- Activity Control - Pembuatan Soal yang sama	- Ka. Subjek - Administrasi - Fungsionaris Jurusan	Setiap hari dalam satu semester	
	- Proses Pelaksanaan Tugas Akhir	- Peraturan Akademik - SOP TA	- Laporan Tugas Akhir	- Proses Pembimbingan - Sidang TA - Nilai Tugas Akhir Minimum D	-Dosen Pembimbing -Pembimbing Lapangan di Perusahaan/Industri -Dosen Penguji -Administrasi -Fungsionaris Jurusan	Akhir Semester 5 selama 1 bulan	Marksheet

Dokumen ini milik Politeknik Negeri Medan. Dilarang memperbanyak atau menggunakan informasi didalamnya tanpa persetujuan Politeknik Negeri Medan

No	Proses	Referensi	Alat Ukur	Parameter Pengukuran	PIC	Frekwensi	RECORD
	- Proses Judisium	- Peraturan Akademik	- Transkript Nilai -	- Tidak ada Nilai E selama enam semester - IPK Minimum ≥ 2	- Administrasi - Fungsionaris Jurusan -Pudir I		Marksheet
8	**Kompetensi Ahli Madya**		- Indeks Prestasi Komulatif (IPK) - TOEIC	- Min Indeks Prestasi Komulatif (IPK) 2,00 - Min TOEIC 380			

Dibuat OLeh :

(Abd. Rahman, S.T., M.T)
Ka. UPM

Diperiksa Oleh :

(Nursiah, SE,M.Si.)
Management Representative

Disetujui oleh :

(M. Syahruddin, S.T., M.T)
Direktur

Dokumen ini milik Politeknik Negeri Medan. Dilarang memperbanyak atau menggunakan informasi didalamnya tanpa persetujuan Politeknik Negeri Medan

REKAPITULASI SASARAN MUTU
POLITEKNIK NEGERI MEDAN
TAHUN AJARAN 2008/2009

Form No. : MM-PNM-9.6
Revision No. : 01
Date of Issue : 20 November 2008

No	Bidang	Sasaran Mutu	Rencana Kerja	Monitoring	Ket
1	PJM	Tidak terdapatnya temuan Mayor pada audit sertifikasi pada Politeknik Negeri Medan	1. Membuat rencana kerja untuk memenuhi persyaratan ISO 9001:2000 2. Melakukan audit internal dan perbaikan-perbaikan	1 tahun	
2	WADIR I/JURUSAN	1. Jumlah Mahasiswa yang lulus dengan IPK ≥ 3,00 minimal mencapai 50%	1. Menyusun SAP sesuai dengan kurikulum 2. Melakukan monitoring terhadap aktivitas perkuliahan (Kesesuaian bahan ajar dengan SAP, Teori dan Praktek) 3. Melakukan evaluasi & Proyeksi terhadap proses belajar mengajar(teori&praktek) secara berkala 4. Melakukan pemantauan secara rutin terhadap perkembangan akademis individu mahasiswa oleh masing-masing wali kelas	6 Bulan sekali	
		2. Jumlah Mahasiswa yang menyelesaikan studi tepat waktu (3 Tahun) minimal mencapai 90%	1. Menyusun SAP sesuai dengan kurikulum 2. Melakukan monitoring terhadap aktivitas perkuliahan (Kesesuaian bahan ajar dengan SAP, Teori dan Praktek) 3. Melakukan evaluasi & Proyeksi terhadap proses belajar mengajar(teori&praktek) secara berkala 4. Melakukan pemantauan secara rutin terhadap perkembangan akademis individu mahasiswa oleh masing-masing wali kelas 5. Memantau dan membimbing mahasiswa dalam melakukan Kerja Praktek (PKL) dan tugas Akhir	6 Bulan sekali	
		3. Jumlah mahasiswa dengan nilai TOEIC minimal 405 point mencapai 40%	1. Menggunakan bahasa inggris sebagai bahasa pengantar belajar mengajar 2. Mengaktifkan kembali Laboratorium Bahasa 3. Membuat komitmen bersama tentang adanya English Day Minimal 1 kali seminggu 4. Menyelenggarakan Test TOEIC setiap satu semester secara berkala	3 Bulan sekali	
		4. Jumlah Alumni Polmed yang sudah bekerja ditahun pertama pasca kelulusan minimal mencapai 75 %	1. Menyusun SAP sesuai dengan kurikulum 2. Melakukan monitoring terhadap aktivitas perkuliahan (Kesesuaian bahan ajar dengan SAP, Teori dan Praktek) 3. Melakukan evaluasi & Proyeksi terhadap proses belajar mengajar(teori&praktek) secara berkala 4. Melakukan pemantauan secara rutin terhadap perkembangan akademis individu mahasiswa oleh masing-masing wali kelas 5. Menjalin Kerjasama dengan Perusahaan atau User 6. Memberikan pembekalan Training Persiapan menuju Dunia Kerja	6 Bulan sekali	

REKAPITULASI SASARAN MUTU
POLITEKNIK NEGERI MEDAN
TAHUN AJARAN 2008/2009

Form No. : MM-PNM-9.6
Revision No. : 01
Date of Issue : 20 November 2008

			5. menyediakan SDM yang kompeten		
3	WADIR II	Kesesuaian antara kegiatan yang diusulkan dalam DIPA terhadap sasaran mutu minimal mencapai 70%	1. Mendata seluruh sasaran mutu yang ada pada masing-masing bagian 2. Memasukkan Kegiatan Sasaran Mutu dalam DIPA 3. Mengevaluasi pelaksanaan kegiatan	6 Bulan sekali	
4	WADIR III	Tim Politeknik Negeri Medan mampu menjuarai minimal 70% dari event (kegiatan kompetisi) yang diikuti	1. Mencari informasi adanya Kegiatan kompetisi dan mendaftar 2. Menyeleksi dan membentuk Tim yang akan ikut kompetisi 3. Membimbing dan memfasilitasi Tim sebelum mengikuti Kompetisi 4. Memantau Progress setiap kegiatan kompetisi	6 Bulan sekali	
5	WADIR IV	Terjalinnya Kerjasama dengan instansi baru minimal 20% dari yang telah terjalin	1. Membuat Program Kerja untuk Kerjasama dengan instansi Luar 2. Mendata Instansi Luar yang berpeluang untuk menjalin kerjasama 3. Melakukan Upaya kunjungan untuk kerjasama 4. Mendata instansi baru yang berhasil dijalin	6 Bulan sekali	
6	AAK	1. Transkrip Nilai dan Ijazah selesai didisposisikan maksimal 3 hari kerja setelah mahasiswa melengkapi berkas pencapaian 80%	1. Menginstal Sistem komputerisasi LAN dari Jurusan Ke AAK 2. Melakukan Input Data kuantitatif mahasiswa dan Nilai mahasiswa setiap semester 3. Memeriksa secara berkala data Mahasiswa 4. Mengkomunikasikan dengan baik tentang persyaratan penerbitan Transkrip nilai dan ijazah pada mahasiswa. 5. Menginstal antivirus yang dapat melindungi data mahasiswa 6. Memastikan bahwa pegawai AAK selalu Siap dilokasi kerja ketika mahasiswa meminta penerbitan Transkrip Nilai dan Ijazah	6 Bulan sekali	
		2. Alumni Politeknik Negeri Medan yang terdata minimal 50%	1. Mengaktifkan dan membina hubungan dengan Ikatan Alumni Politeknik 2. Mengaktifkan Website sehingga Alumni dapat mengisi data dirinya secara Online 3. membuat Tracer Study alumni Politeknik Negeri Medan 4. Memberikan Form penelusuran pada setiap mahasiswa yang baru tamat I. Rencana Pengukuran Kuisioner 1. Menyebarkan Kuisioner Pada Mahasiswa dan Alumni 2. Mentabulasi Hasil Isian Kuisioner 3. Menyampaikan Hasil Evaluasi Pada Pimpinan untuk Didistribusikan pada Bidang Terkait dan Dosen agar ditindaklanjuti II. Rencana Pencapaian Target	6 Bulan sekali	

			1. Melakukan Koordinasi Penyediaan Sarana dan Prasarana Ke Bagian Umum 2. Memastikan Bahwa Dosen yang mengajar memenuhi kualifikasi		

REKAPITULASI SASARAN MUTU
POLITEKNIK NEGERI MEDAN
TAHUN AJARAN 2008/2009

Form No. : MM-PNM-9.6
Revision No. : 01
Date of Issue : 20 November 2008

7	AUK	1. Persentase hasil penilaian kinerja pegawai/staf minimal mencapai nilai diatas 75 mencapai 80%	1. Melakukan penilaian kinerja 3. Merekap hasil dan memfollow-up hasil		
		2 Jumlah Dosen yang mengikuti pelatihan dibandingkan total Dosen yang ada minimal 15 % atau 10 kali kegiatan pelatihan.	1. Mendata dan membuat Man Power Planning Politeknik Negeri Medan 2. Mencarikan data dan informasi dan mensosialisasikan adanya pelatihan 3. Memotivasi Dosen untuk mengikuti pelatihan 4. Memfasilitasi pengurusan administrasi permohonan pelatihan		
8	UPT PERPUSTAKAAN	1. Penambahan judul buku perpustakaan mencapai 250 judul 2. Jumlah Pengunjung Perpustakaan mencapai 80 % dari jumlah mahasiswa	1. Membuat program "Sumbang Buku" bagi mahasiswa tingkat akhir. 2. Dana Rp. 100.000,- dari mahasiswa baru untuk Perpustakaan digunakan untuk Pembelian buku dan peralatan Perpustakaan. 3. Memanfaatkan dana denda dan kartu untuk operasional perpustakaan dan kesejahteraan Pegawai.	6 Bulan sekali	
9	UPT PENERBITAN	Penerbitan majalah polimedia setiap 3 bulannya dengan pencapaian 100%	1. Memotivasi Dosen untuk membuat tulisan ilmiah 2. Menyusun jadwal pembuatan tulisan para dosen (bulanan) 3. Melakukan verifikasi tulisan yang masuk sebelum diterbitkan 4. Monitoring pelaksanaan pembuatan tulisan oleh para dosen sesuai jadwal	6 Bulan sekali	
10	UPT PRODUKSI & JASA	Jumlah proyek layanan kepakaran yang dilaksanakan oleh komunitas akademik minimal mencapai 15 proyek Pencapaian 100%	1. Melakukan Publikasi keluar tentang Layanan Kepakaran yang ada di Politeknik Negeri Medan 2. Mendata Dosen/personil yang menerima proyek kepakaran dari eksternal 3. Memfasilitasi Keperluan Kepakaran	6 Bulan sekali	
11	UPT PERAWATAN PERBAIKAN	Pelaksanaan perawatan dan perbaikan infrastruktur sesuai jadwal mencapai 90%	1. Menyusun jadwal perawatan infrastruktur 2. Monitoring pelaksanaan perawatan dan perbaikan infrastruktur 3. Melakukan verifikasi terhadap permintaan perbaikan infrastruktur sebelum di tindaklanjuti	6 Bulan sekali	
12	UPT BAHASA	Program pelatihan terlaksana minimal terlaksana 10 kali dalam setahun	1. Menyusun perencanaan pelatihan tahunan berdasarkan perkembangan informasi 2. Mengidentifikasi Trainer yang Kompeten 3. Menyusun Modul Pelatihan 4. Melakssanakan dan Mengevaluasi Pelatihan	6 Bulan sekali	
13	UPPM	1. Jumlah makalah yang dipublikasikan dijurnal nasional minimal mencapai 5 % dari jumlah makalah yang ada	1. Membuat jadwal penelitian seluruh dosen & pegawai untuk satu tahun kedepan 2. Mengidentifikasi judul yang menarik, relevan, dan up to date melalui media masa & elektronik	6 Bulan sekali	

			3. Melakukan verifikasi makalah dengan mengadakan seminar untuk mempresentasikan hasil 4. Mencari informasi tentangJurnal nasional dan mendaftarkan Penelitian Dosen dalam Jurnal Jasional.		

TABEL KETERKAITAN PROSES

POLITEKNIK NEGERI MEDAN

Form No. : MM-PNM-9.7
Revision No. : 02
Date of Issue : 1 Maret 2016

NO	PROSES	DEPARTEMEN YG BER. TJ& PERSON		INTERAKSI DGN BAGIAN LAIN	INPUT	OUTPUT	PEMANTAUAN / PENGUKURAN	SOP TERKAIT
	I. CORE PROCESS			.				
1	PENERIMAAN MAHASISWA BARU	WADIR I		*Panitia PMB * P2MB *Panitia Ujian	* Siswa SLTA Sederajat	*Mahasiswa yang siap mengikuti perkuliahan	*Kualifikasi calon mahasiswa *Jumlah Mahasiswa yg diterima	Penerimaan Mahasiswa Baru
2	PERWALIAN & PERENCANAAN JADWAL PERKULIAHAN	JURUSAN		*Dosen Wali *Kajur + Ka. Prodi *TU *Keuangan	*Daftar dosen wali, Marksheet semester lalu *Main stream	*KRS *Daftar Hadir Perkuliahan *Jadwal Perkuliahan *Control Activity	* beban SKS disesuaikan dengan marksheet yang diperoleh *Proses perkuliahan terlaksana tepat waktu * Tidak ada perkuliahan yang bentur	Proses Belajar Mengajar
3	PROSES BELAJAR & MENGAJAR (PBM)	WADIR I + JURUSAN	PBM - TEORI	* Kajur + Sek Jur *Kaprodi + Sek Prodi *Dosen Pengasuh	*SAP + Bahan Ajar *Ruang Kuliah & ATK/APK *Mahasiswa	* Mahasiswa paham Matakuliah yg diajarkan * Nilai Matakuliah	* Kesesuaian Bahan Ajar dengan SAP * Kuantitas pertemuan tercapai * Kualitas Perkuliahan tercapai	Proses Belajar Mengajar Monitoring Proses Belajar Mengajar
			PBM - PRAKTIKUM	* Kajur + Ka. Prodi *Ka. Lab + Ka. Bengkel *Asisten Lab + Teknisi	*SAP + Bahan Ajar *Mesin & Pelatan Lab/Bengkel *Mahasiswa	* Mahasiswa paham Praktek yg diajarkan * Nilai Lab./Bengkel	* Kesesuaian Modul dengan SAP * Kuantitas pertemuan tercapai * Kualitas Praktek tercapai	Pelaksanaan Praktikum
			PRAKTEK KERJA LAPANGAN	*Kajur + Ka. Prodi *Dosen pembimbing *Perusahaan	* Persyaratan KP *Mahasiswa	*Mahasiswa mengerti tentang bid. kerja prakteknya & ada laporan KP * Nilai Kerja Praktek	* Ketepatan Proses KP * Ketepatan Laporan	Kerja Praktek
			TUGAS AKHIR	*Kajur *Dosen pembimbing *Perusahaan *Dosen Penguji	* Persyaratan TA *Mahasiswa	*Mahasiswa mengerti tentang bid. kerja prakteknya & ada laporan KP * Lulus Sidang * Nilai Kerja Praktek	* Ketepatan Proses TA * Ketepatan Laporan TA	Tugas Akhir
4	INSPEKSI (VERIVIKASI)	WADIR II		*PBM	PBM - TEORI PBM - PRAKTIKUM PRAKTEK KERJA LAPANGAN TUGAS AKHIR	* Lulus Matakuliah * Lulus Lab./Bengkel * Lulus PKL * Lulus TA	* Sesuai Quality Plan * Sesuai Quality Plan * Sesuai Quality Plan * Sesuai Quality Plan	Proses Belajar Mengajar Monitoring Proses Belajar Mengajar Praktek Kerja lanpangan Tugas Akhir
5	PENGUKURAN DAN PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN	AAK		* Kajur + Ka. Prodi *Ka. Lab + Ka. Bengkel	*Saran *Keluhan	*Hasil Pengukuran kepuasan pelanggan *Respon/Tindak lanjut	* Ketepatan Pengolahan Data	Pengukuran Kepuasan Pelanggan Penanganan Keluhan Pelanggan
6	PENYUSUNAN PENGEMBANGAN KURIKULUM	WADIR I		*Direktur *Kajur *Kaprodi	* Kurikulum lama * Pakar * User + Poltek Sejenis * Alumni	*Kurikulum Baru * Silabus * GBPP * SAP	* Spesifikasi kurikulum sesuai permintaan pelanggan dan Stakeholder	Penyusunan & Pengembangan Kurikulum
	II. SUPPORTING PROCESS							
7	PENYEDIAAN & PENGEMBANGAN SDM	WADIR II AUK Kepegawaian		* Seluruh bagian	*Bezetting *Matriks Kompetensi	*Dosen/pegawai baru *Peningkapan kapasistas pegawai/dosen	*Kesesuaian Personal berdasarkan parameter yang ada	Penerimaan SDM Peningkatan kompetensi SDM Penilaian Kinerja karyawan
8	PENGADAAN BARANG & JASA	WADIR II AUK TPB		* Seluruh bagian	*Permintaan barang	*Pengadaan barang	*Seleksi Kebutuhan *Seleksi Supplier	Pengadaan Barang & Jasa Seleksi dan Evaluasi Suplier
9	PERAWATAN DAN				* Gedung & ruangan			

NO	PROSES	DEPARTEMEN YG BER. TJ& PERSON	INTERAKSI DGN BAGIAN LAIN	INPUT	OUTPUT	PEMANTAUAN / PENGUKURAN	SOP TERKAIT
	PERBAIKAN INFRASTRUKTUR	WADIR II AUK Rumah Tangga/Perlengkapan UPT. Perawatan & Perbaikan	* Seluruh bagian	* Peralatan & Perlengkapan perkuliahan * Mesin & peralatan Praktikum * Mesin & peralatan Kantor	Kesiapan pemakaian	*Schedule perawatan *Kemampuan peralatan *Keadaan bangunan & Ruangan	Perawatan & Perbaikan Infrastruktur
10	PENDATAAN ALUMNI DAN WISUDA	AAK	*Mahasiswa pasca sidang	*Data Mahasiswa pasca sidang * Data Alumi lama	*Data Alumni	Kesesuaian data yang berhasil di input dengan data aktual alumni	Pendataan Alumni Pelaksanaan Wisuda
11	KERJASAMA	WADIR IV	* Instansi Pemerintah/Swasta	* List Daftar Instansi	* Instansi yangmelakukan kerjasama dengan Polmed		Pembinaan Kerjasama
12	KEMAHASISWAAN	WADIR III	* AAK * Mahasiswa	* Info Beasiswa * Info Kegiatan Ekstrakurikuler	* Mahasiswa Lulus Beasiswa * Menjuarai kegiatan kompetisi * Kegiatan Ekstrakurikuler Berjalan lancar	* Kesesuaian dengan persyaratan * Kesesuaian dengan persyaratan	* Pengelolaan Beasiswa * Kegiatan Ekstrakurikuler * Studi Ekskursi
13	UPT	PERPUSTAKAAN PENERBITAN JASA & PRODUKSI PUSAT BAHASA PERAWATAN & PERBAIKAN	PUDIR Jurusan AUK	* Bahan Bacaan * Hasil Penelitian/Karya Ilmiah * Permintaan Kerjasama * Permintaan Pelatihan Bahasa * Permintaan Perawatan & Perbaikan	* Tersedianya Bahan Bacaan/Referensi * Majalah Polimedia * Proyek * Mahasiswa Paham Materi Pelatihan * Mesin/Peralatan Siap pakai	* Sirkulasi Buku * Kesesuaian dengan teori ilmiah * Kualitas Proyek * Ujian Pelatihan * Ketepatan Perawatan/Perbaikan	* Pengelolaan Perpustakaan * Penerbitan Polimedia * Jasa & Produksi * Bahasa * Perawatan & Perbaikan
14	PENELITIAN & PENGABDIAN MASYARAKAT	UPPM	* Dosen * mahasiswa	* Informasi adanya Biaya Penelitian * Informasi adanya Biaya Pengabdian masyarakat	* Hasil Penelitian (Tulisan Ilmiah) * Hasil Pengabdian Masyarakat	* Kesesuaian dengan teori ilmiah * Ketepatan Sasaran Pengabdian masyarakat	* Penelitian * Pengabdian Masyarakat
	III. MANAGEMENT PROCESS						
15	PENGENDALIAN SMM & MANAJEMEN SASARAN (RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN)	TOP MANAGEMENT MR & ISO TEAM	*All Departemen	*Proses SMM	*SMM Terkendali & ada Improvement	*Kebijakan Mutu *Sasaran Mutu	Pengendalian Dokumen dan Data Pengendalian Catatan Mutu Audit Mutu Internal Tindakan Perbaikan Tindakan Pencegahan Tinjauan Manajemen