



STIE-IBEK PANGKALPINANG		Kode/Nomor	FM/IBEK/SPMI-04
Jl. Usman Ambon No 4 - Pangkalpinang - Bangka Belitung		Tanggal	19 September 2017
Nama Dok	FORMULIR MUTU	RevisiKe	0
Bagian	STIE-IBEK/INSTITUSI	Tgl. Revisi	-



FORMULIR MUTU / INSTRUKSI KERJA



UNIT PENJAMINAN MUTU STIE-IBEK

Kampus IBEK - Pangkalpinang
Jln. Usman Ambon No. 4 – Pangkalpinang
Provinsi – Kepulauan Bangka Belitung

	SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI IBEK Jl. Usman Ambon No.4, Pangkal Pinang	KODE	
		MM/IBEK/SPMI-02-1	
DOKUMEN STANDAR	MANUAL PENETAPAN STANDAR ISI PEMBELAJARAN	TANGGAL DIKELUARKAN	
		03 Februari 2018	
		Revisi 0



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI IBEK

Jl. Usman Ambon No. 4 Pangkalpinang Bangka Belitung 33125 - INDONESIA
 Telp. (0717) 438735, 432476 Fax : (0717) 438736
 E-mail: info@stie-ibek.ac.id, website : stie-ibek.ac.id

**SURAT KEPUTUSAN
 KETUA STIE-IBEK PANGKALPINANG
 NOMOR : 021/SKK/STIE-IBEK/Pkp/VIII/2017**

**TENTANG
 PENETAPAN TIM PELAKSANAAN SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL (SPMI)
 PADA SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI-IBEK (STIE-IBEK)**

MENIMBANG :

1. Bahwa untuk memastikan seluruh proses Penyelenggaraan Pendidikan telah sesuai dengan Standar Mutu dan aturan yang telah ditetapkan.
2. Bahwa untuk menjamin Penyelenggaraan Pendidikan yang bermutu dan berkelanjutan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi - IBEK Pangkalpinang maka diperlukan adanya Penerapan Sistem Penjaminan Mutu Internal.
3. Bahwa untuk dapat melakukan dan penerapan Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan dengan baik maka perlu dibentuk Tim Penjaminan Mutu Internal STIE-IBEK Pangkalpinang.
4. Bahwa nama yang tercantum dalam Lampiran Surat Keputusan ini dipandang cakap dan mampu untuk melaksanakan tugas dan kewajibannya serta telah memenuhi persyaratan berdasarkan Tim Screening STIE-IBEK Pangkalpinang.
5. Bahwa untuk merealisasikan butir 1 (satu), 2 (dua), 3 (tiga) dan 4 (empat) diatas perlu diterbitkan Surat Keputusan sebagai landasan berikutnya.

MENGINGAT :

1. Undang-undang No. 12 Tahun 2014 tentang Pendidikan Tinggi;
2. Peraturan Menristekdikti No. 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah No. 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
4. Surat Edaran Nomor: 160/E/AK/2013 tanggal 1 Maret 2013 terkait izin penyelenggaraan dan Akreditasi Program Studi;
5. Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) Nomor: 024/SK/BAN-PT/Ak-XV/S/1/2013, Tanggal 25 Januari 2013;
6. Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) Nomor: 030/SK/BAN-PT/Ak-XV/S/1/2013, Tanggal 31 Januari 2013;
7. Statuta STIE-IBEK Pangkalpinang;
8. Renstra STIE-IBEK Pangkalpinang;
9. Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga Yayasan IBEK.

MEMPERHATIKAN :

1. Buku Pedoman Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi (SPM-PT);
2. Perubahan Struktur Organisasi STIE-IBEK Pangkalpinang Tahun 2017.
3. Rapat Ketua dan Staff pada hari Kamis, 03 Agustus 2017 dengan No Minuta : 006/Minutes/VIII/2017 tentang Pembentukan Tim Sistem Penjaminan Mutu Internal STIE-IBEK Pangkalpinang.

	SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI IBEK Jl. Usman Ambon No.4, Pangkal Pinang	KODE	
		MM/IBEK/SPMI-02-1	
DOKUMEN STANDAR	MANUAL PENETAPAN STANDAR ISI PEMBELAJARAN	TANGGAL DIKELUARKAN	
		03 Februari 2018	
		Revisi 0

Kata Pengantar

Institut Bisnis EKonomi dan Keuangan (IBEK) Pangkalpinang sebagai salah satu institusi pendidikan tinggi, melalui visinya yaitu “Menjadi Perguruan Tinggi Yang Handal Dalam Teori, Terdepan Dalam Aplikasi dan Dengan Biaya Yang Terjangkau Serta Berintegritas di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung”, berkomitmen untuk memberikan kontribusi kepada bangsa, negara dan masyarakat dengan menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas. Hal ini terus diwujudkan Pimpinan STIE IBEK Pangkalpinang dengan didirikannya Unit Penjaminan Mutu untuk membangun Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI).

Sistem Penjaminan Mutu Internal merupakan salah satu aspek organisasi yang dibangun agar tercapai standar mutu yang diharapkan.

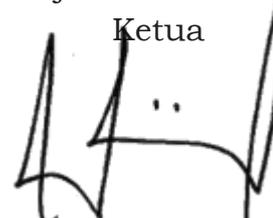
Menyadari arti pentingnya suatu SPMI tersebut berjalan dengan baik dalam organisasi maka perlu dituangkan secara komprehensif dalam Manual Mutu termasuk Instruksi Kerja/Formulir Mutu SPMI, sehingga dapat dijadikan sebagai acuan seluruh pimpinan dan civitas akademika di STIE IBEK Pangkalpinang dalam menyusun dokumen mutu.

Terakhir kami menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dalam penyusunan formulir mutu ini. Semoga formulir mutu ini bermanfaat bagi seluruh civitas akademika STIE IBEK Pangkalpinang. Amin.

Pangkalpinang, 03 Februari 2018

Unit Penjaminan Mutu

Ketua



MIMPIN SITEPU

	SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI IBEK Jl. Usman Ambon No.4, Pangkal Pinang	KODE	
		MM/IBEK/SPMI-02-1	
DOKUMEN STANDAR	MANUAL MUTU STANDAR INSTRUKSI KERJA/FORMLIT	TANGGAL DIKELUARKAN	
		03 Februari 2018	
		Revisi 0

Daftar Isi

JUDUL DOKUMEN / FORMULIR	NOMOR DOK. / FORM.	TGL. TERBIT
--------------------------	-----------------------	----------------

Riwayat Revisi Dokumen
 SK Ketua
 Kata Pengantar
 Daftar Isi

Formulir Daftar Induk Dokumen Internal & Eksternal	MM/IBEK/SPMI-02-2	03-Feb-2018
Formulir Distribusi Dokumen	MM/IBEK/SPMI-02-3	03-Feb-2018
Formulir Penerbitan Dokumen	MM/IBEK/SPMI-02-4	03-Feb-2018
Formulir Penarikan Dokumen	MM/IBEK/SPMI-02-5	03-Feb-2018
Formulir Daftar Perubahan Dokumen	MM/IBEK/SPMI-02-6	03-Feb-2018
Formulir Pemusnahan Dokumen	MM/IBEK/SPMI-02-7	03-Feb-2018
Formulir Daftar Informasi Terdokumentasi	MM/IBEK/SPMI-02-8	03-Feb-2018
Formulir Daftar Peminjaman Informasi Terdokumentasi	MM/IBEK/SPMI-02-9	03-Feb-2018
Formulir Analisis SWOT	MM/IBEK/SPMI-02-10	03-Feb-2018
Formulir Sasaran Mutu	MM/IBEK/SPMI-02-11	03-Feb-2018
Formulir Rencana Mutu, Pemantauan & Evaluasi	MM/IBEK/SPMI-02-12	03-Feb-2018
Formulir Evaluasi Pencapaian Sasaran Mutu	MM/IBEK/SPMI-02-13	03-Feb-2018
Formulir Analisis Potensi Resiko	MM/IBEK/SPMI-02-14	03-Feb-2018
Formulir Surat Pemberitahuan Audit	MM/IBEK/SPMI-02-15	03-Feb-2018
Formulir Surat Undangan Auditor	MM/IBEK/SPMI-02-16	03-Feb-2018
Formulir Program Pelaksanaan Audit	MM/IBEK/SPMI-02-17	03-Feb-2018
Formulir Daftar Hadir Audit	MM/IBEK/SPMI-02-18	03-Feb-2018
Formulir Jadwal Audit	MM/IBEK/SPMI-02-19	03-Feb-2018
Formulir Laporan Ketidaksesuaian	MM/IBEK/SPMI-02-20	03-Feb-2018
Formulir Observasi	MM/IBEK/SPMI-02-21	03-Feb-2018
Formulir Daftar Periksa Audit Unit Kerja	MM/IBEK/SPMI-02-22	03-Feb-2018
Formulir Laporan Audit Internal Oleh Auditor	MM/IBEK/SPMI-02-23	03-Feb-2018
Formulir Laporan Audit Summary	MM/IBEK/SPMI-02-24	03-Feb-2018
Formulir Daftar Rekapitulasi NCR	MM/IBEK/SPMI-02-25	03-Feb-2018
Formulir Undangan & Agenda Tinjauan Manajemen	MM/IBEK/SPMI-02-26	03-Feb-2018
Formulir Tanda Terima Undangan	MM/IBEK/SPMI-02-27	03-Feb-2018
Formulir Bahan Rapat Tinjauan Manajemen	MM/IBEK/SPMI-02-28	03-Feb-2018
Formulir Daftar Hadir Rapat Tinjauan	MM/IBEK/SPMI-02-29	03-Feb-2018
Formulir Notulen Rapat Tinjauan Manajemen	MM/IBEK/SPMI-02-30	03-Feb-2018
Formulir Keputusan (Hasil) Rapat Tinjauan Manajemen	MM/IBEK/SPMI-02-31	03-Feb-2018
Formulir Catatan Tindak Lanjut Tinjauan Manajemen	MM/IBEK/SPMI-02-32	03-Feb-2018
Formulir Tinjauan Keefektifan Perbaikan	MM/IBEK/SPMI-02-33	03-Feb-2018
Formulir Standar Layanan	MM/IBEK/SPMI-02-34	03-Feb-2018
Formulir Pengadaan SDM	MM/IBEK/SPMI-02-35	03-Feb-2018
Formulir Surat Undangan	MM/IBEK/SPMI-02-36	03-Feb-2018

Formulir Surat Edaran	MM/IBEK/SPMI-02-37	03-Feb-2018
Formulir Surat Keputusan	MM/IBEK/SPMI-02-38	03-Feb-2018
Formulir Surat Tugas	MM/IBEK/SPMI-02-39	03-Feb-2018
Formulir Nomor Sertifikat	MM/IBEK/SPMI-02-40	03-Feb-2018
Formulir Surat Pemberitahuan	MM/IBEK/SPMI-02-41	03-Feb-2018
Formulir Angket Survey Kepuasan Layanan	MM/IBEK/SPMI-02-42	03-Feb-2018
Formulir Instrumen Indeks Kinerja Dosen (IKD)	MM/IBEK/SPMI-02-43	03-Feb-2018
Formulir Verifikasi Soal	MM/IBEK/SPMI-02-44	03-Feb-2018



FORMULIR

DAFTAR INDUK DOKUMEN INTERNAL & EXTERNAL

No Dokumen : ... MM/IBEK/SPMI-02-2

Tanggal Terbit : 03 Februari 2018

No Revisi : 00

DAFTAR DOKUMEN EKSTERNAL

No.	Judul	Nomor	Penerbit	Tanggal Terbit	Unit Penerima Dokumen Salinan	Keterangan Revisi

Ketua UPM - IBK

Pangkalpinang,

.....
Pengendali Dokumen

.....

.....

[Type here]



FORMULIR

DISTRIBUSI DOKUMEN

No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-3

Tanggal Terbit : 03 Februari 2018

No. Revisi : 00

Nomor :

Tanggal :

Dari :			
Unit Penerima :			
Jenis Dokumen	Nama Dokumen		Nomor Dokumen
	1	Nama:	Nomor:
	2	Nama:	Nomor:
	3	Nama:	Nomor:
	4	Nama:	Nomor:
	5	Nama:	Nomor:
	6	Nama:	Nomor:
	7	Nama:	Nomor:
	8	Nama:	Nomor:
	9	Nama:	Nomor:
	10	Nama:	Nomor:
	11	Nama:	Nomor:
	12	Nama:	Nomor:
	13	Nama:	Nomor:
	14	Nama:	Nomor:
	15	Nama:	Nomor:
	16	Nama:	Nomor:
Jumlah	Uraian		
Catatan:	Diserahkan Oleh,	Diterima Oleh,	
	(.....)	(.....)	



FORMULIR

PENERBITAN DOKUMEN

No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-4

Tanggal Terbit : 03 Februari 2018.

No. Revisi : 00

Nomor :

Tanggal :

Dari :	Kabag		
Jenis Dokumen	1	Nama: Prosedur.....	Nomor :
	2	Nama:	Nomor:
	3	Nama:	Nomor:
	4	Nama:	Nomor:
	5	Nama:	
		Nama	
Jumlah	Uraian		
(angka)	(Terbilang)		
Catatan:	Diterbitkan Oleh,	Disimpan Oleh,	
	



FORMULIR

PENARIKAN DOKUMEN

No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-5

Tanggal Terbit : 03 Februari 2018

No. Revisi : 00

Nomor :

Tanggal :

Dari :			
Jenis Dokumen	1	Nama:	Nomor:
	2	Nama:	Nomor:
	3	Nama:	Nomor:
	4	Nama:	Nomor:
	5	Nama:	Nomor:
Jumlah	Uraian		
Catatan:	Diserahkan Oleh,		Ditarik Oleh,
	(.....)		(.....)



FORMULIR

**BERITA ACARA PEMUSNAHAN
DOKUMEN**

No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-7

Tanggal Terbit : 03 Februari 2018

No. Revisi : 00

Pada hari tanggal/...../..... bertempat di
telah dilakukan pemusnahan dokumen sebagai berikut :

No.	Nomor Dokumen/Catatan	Nama Dokumen/Catatan	Tanggal Pembuatan	Masa Simpan	Jumlah Dokumen/Catatan

Dokumen tersebut telah dimusnahkan dengan cara

		Dimusnahkan oleh :	Diketahui oleh :
Tanggal	:		
Bagian/Jabatan	:	Pengendali Dokumen	Ketua UPM (Wakil Manajemen)
Nama	:		
Tanda Tangan	:		



FORMULIR	No Dokumen	:	MM/IBEK/SPMI-02-8
DAFTAR INFORMASI TERDOKUMENTASI	Tanggal Terbit	:	03 Februari 2018
	No Revisi	:	00

Pangkalpinang,.....
Staf Pengendali Dokumen

.....



FORMULIR	No Dokumen	:	MM/IBEK/SPMI-02-8
DAFTAR INFORMASI TERDOKUMENTASI	Tanggal Terbit	:	03 Agustus 2018
	No Revisi	:	00

Pangkalpinang,
.....
Staf Pengendali Dokumen

.....



FORMULIR

No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-9

DAFTAR PEMINJAMAN INFORMASI TERDOKUMENTASI

Tanggal Terbit : 03 Agustus 2018

No Revisi : 00

Wakil Manajemen/Ketua UPM

Pangkalpinang,.....
Pengendali Dokumen

.....

.....



FORMULIR

**ANALISIS SWOT & PENETAPAN
SASARAN MUTU**

No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-10

Tanggal Terbit : 03 Februari 2018

No. Revisi : 00

UNIT KERJA :

WAKTU PENYUSUNAN :

<p style="text-align: center;">FAKTOR INTERNAL</p>  <p style="text-align: center;">FAKTOR EKSTERNAL</p>	<p><u>Kekuatan (S)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 	<p><u>Kelemahan (W)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> •
RUMUSAN STRATEGI PENGEMBANGAN		
<p><u>Peluang (O)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 	Strategi S-O	Strategi W-O
<p><u>Ancaman (T)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 	Strategi S-T	Strategi W-T
SASARAN MUTU		
<p>1.</p>		

	FORMULIR	No Dokumen :MM/IBEK/SPMI-02-10
	ANALISIS SWOT & PENETAPAN SASARAN MUTU	Tanggal Terbit : 03 Februari 2018 No. Revisi : 00

Disahkan Oleh:	Diperiksa Oleh:	Disiapkan Oleh:
(nama)	(nama)	(nama)
NIP	NIP	NIP



FORMULIR
SASARAN MUTU

No Dokumen	: MM/IBEK/SPMI-02-11
Tanggal Terbit	: 03 Februari 2018
No. Revisi	: 00

Periode Tahun : _____

Unit Kerja : _____

1.
2.
3.

Disahkan Oleh:	Diperiksa Oleh:	Disiapkan Oleh:



FORMULIR

RENCANA KEGIATAN, PEMANTAUAN & EVALUASI

No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-12

Tanggal Terbit : 03 Februari 2018

No. Revisi : 00

Page 2 of 2

Disahkan Oleh:	Diperiksa Oleh:	Disiapkan Oleh:



FORMULIR

EVALUASI PENCAPAIAN SASARAN MUTU

No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-13

Tanggal Terbit : 03 Februari 2018

No. Revisi : 00

Page 1 of 2

PERIODE PEMANTAUAN & EVALUASI :

SEMESTER :

UNIT KERJA :

NO	SASARAN MUTU	TARGET	PENCAPAIAN%	KENDALA	TINDAKAN KOREKSI	PERBAIKAN



FORMULIR

EVALUASI PENCAPAIAN SASARAN MUTU

No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-13

Tanggal Terbit : 03 Februari 2018

No. Revisi : 00

Page 2 of 2

Disahkan Oleh:	Diperiksa Oleh:	Disiapkan Oleh:



ANALISA POTENSI RESIKO

No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-14
Tanggal terbit : 03 Februari 2018

Unit Kerja:

Pemilik Proses:

Tim Penyusun:

RevisiNo. : 00

No	Tahapan Proses	Persyaratan	Analisis Potensi Risiko	Potensi Dampak Risiko	Level Dampak	Potensi Penyebab Risiko	Peluang Terjadi	Kendali Pencegahan (saat ini)	Risiko	Tindakan	Penanggung Jawab	Hasil Tindakan			
												Status tindakan & tanggal penyelesaian	Level Dampak	Peluang Terjadi	Risiko
1															
2															
3															
4															
5															

Pangkalpinang,

Disahkan oleh:	Diperiksa oleh:	Disiapkan oleh:
Atasannya atasan (nama jabatan)	Atasan langsung (nama jabatan)	Ybs
Nama	Nama	Nama



Nomor :
Lampiran :
Perihal : Pemberitahuan Kegiatan
Audit Internal

Yth. _____
Di
STIE IBEK Pangkalpinang

Dengan hormat,

Diberitahukan dengan hormat, bahwa dalam rangka memastikan implementasi sistem penjaminan mutu telah berjalan sesuai dengan siklus yang telah ditetapkan menurut praktik layanan Tri Dharma, maka STIE IBEK Pangkalpinang melalui Unit Penjaminan Mutu akan mengadakan audit internal. Adapun pelaksanaan audit internal dilaksanakan pada:

Hari :s.d.
Tanggal :s.d.
Waktu :s.d.
Lokasi : Unit kerja di lingkungan STIE IBEK Pangkalpinang

Sehubungan hal tersebut, dimohon seluruh unit kerja mempersiapkan diri guna menindaklanjuti kegiatan audit internal sebagaimana dimaksud.

Demikian pemberitahuan ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Pangkalpinang,
Ketua UPM,



Unit Penjaminan Mutu (UPM) STIE – IBEK Pangkalpinang

Jalan Usman Ambon No. 4 – Pangkalpinang – 33125 – Propinsi Kepulauan Bangka Belitung



Nomor :
Lampiran :
Perihal : Undangan Koordinasi
Auditor Internal

Yth. _____
Di
STIE IBEK Pangkalpinang

Dengan hormat,

Menindaklanjuti program kerja Unit Penjaminan Mutu STIE IBEK Pangkalpinang pada tahun akademik/....., bahwa kegiatan Audit Internal akan direncanakan pelaksanaannya pada tanggals.d.

Sehubungan hal tersebut, Unit Penjaminan Mutu mengundang seluruh Auditor Internal STIE IBEK Pangkalpinang dalam rapat koordinasi yang akan dilaksanakan pada :

Hari :
Tanggal :
Waktu :
Tempat :

Demikian undangan ini disampaikan, atas perhatian dan kehadirannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Pangkalpinang,
Ketua UPM,



FORMULIR

PROGRAM PELAKSANAAN AUDIT

No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-17

Tanggal Terbit : 03 Februari 2018

No. Revisi : 00

Periode Tahun :

No	KEGIATAN/ DEPARTEMEN	Bulan											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Penunjukan Tim Auditor												
2	Pembekalan Auditor												
3	Pembuatan Jadwal audit												
4	Pelaksanaan audit												
	- Bagian....												
	- Bagian....												
	- Bagian												
5	Penetapan status Tindakan Perbaikan												
6	Surveillance												
7	Tindakan perbaikan Pre-Asessment												
8	Final asesment Lembaga Sertifikasi (LS)												
9	Sertifikasi LS												

Keterangan : Rencana
 Telah Dilaksanakan

Diketahui Oleh

Disiapkan Oleh,

Wakil Manajemen/Ketua UPM

Koordinator Tim Auditor



FORMULIR
DAFTAR HADIR AUDIT

No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-18
Tanggal Terbit : 03 Februari 2018
No. Revisi : 00

Daftar Hadir Audit Internal

Tanggal :
Lokasi Audit :

No	Nama	Jabatan/Unit	Rapat		Tanda Tangan
			Pembukaan	Penutupan	
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

Pangkalpinang,
Ketua Tim Auditor,

.....



FORMULIR

**LAPORAN KETIDAKSESUAIAN
(NCR)**

No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-20

Tanggal Terbit : 03 Februari 2018

No. Revisi : 00

Page 1 of 2

No NCR :		Tanggal :
Klausul/Dokumen :		Divisi/Lokasi :
Auditor :		Auditee :
URAIAN KETIDAKSESUAIAN		KATEGORI TEMUAN : ▪ MAJOR <input type="checkbox"/> ▪ MINOR <input type="checkbox"/>
URAIAN FAKTOR PENYEBAB KETIDAKSESUAIAN :		KOREKSI :
TTD Auditor	TTD Auditee	TINDAKAN KOREKSI :
Tanggal Mulai :	Tanggal	
Tanggal Selesai:		
TTD Auditor		VERIFIKASI PELAKSANAAN TINDAKAN KOREKSI DAN PENCEGAHAN
Tanggal :		



FORMULIR

**LAPORAN KETIDAKSESUAIAN
(NCR)**

No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-20

Tanggal Terbit : 03 Februari 2018

No. Revisi : 00

Contoh

No NCR : 1		Tanggal :
Klausul/Dokumen : 8.5.1		Divisi/Lokasi :
Auditor :		Auditee :
<p>URAIAN KETIDAKSESUAIAN</p> <p>Efektifitas perkuliahan tidak dapat dipastikan (P), karena ditemukan ketidaksesuaian antara perencanaan SAP dengan realisasi perkuliahan (L) (MK Ekonomi Micro pada prodi Manajemen smt 3, an. dosen Ibu Susana, di SAP tertera 14 x TM tetapi dalam jurnal mengajar hanya 8 x TM) (O), hal ini tidak sesuai matrik buku VI Akreditasi klausul 5.2.6 (R).</p> <p style="text-align: center;">P L O R</p> <p style="text-align: center;">dirumuskan Auditor</p>		<p>KATEGORI TEMUAN :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ MAYOR <input type="checkbox"/> ▪ MINOR <input checked="" type="checkbox"/>
<p>URAIAN FAKTOR PENYEBAB KETIDAKSESUAIAN :</p> <p>- Dosen mengajar lupa mengisi jurnal mengajar pada pertemuan, ke-3, ke-6, ke-9 dan ke-11</p>		<p>TINDAKAN KOREKSI :</p> <p>- Mengisi jurnal mengajar pada daftar hadis yang kosong pada lembar jurnal semester sudah berjalan.</p>
<p>Auditee</p> <p>TTD Auditor</p> <p>Ketua auditor</p> <p>Tanggal Mulai :</p> <p>Tanggal Selesai:</p>		<p>Auditee</p> <p>TTD Auditee</p> <p>Tanggal</p> <p>TINDAKAN PENCEGAHAN :</p> <p>- Setiap mengajar dipastikan dosen mengisi jurnal kuliah, atau meminta mahasiswa mengingatkan dosen untuk mengisi jurnal</p>
<p>TTD Auditor</p>		<p>VERIFIKASI PELAKSANAAN TINDAKAN KOREKSI DAN PENCEGAHAN</p> <p>diisi auditor</p>
<p>Tanggal :</p>		



FORMULIR

DAFTAR PERIKSA ATAU PERTANYAAN AUDIT INTERNAL

UNIT KERJA

No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-22

Tanggal Terbit : 03 Februari 2018

No. Revisi : 00

Tanggal Audit : _____

Lokasi Audit/ Unit Kerja : _____

Auditor : 1. _____

2. _____

3. _____

Auditee : 1. _____

2. _____

3. _____



FORMULIR

DAFTAR PERIKSA ATAU PERTANYAAN AUDIT INTERNAL

UNIT KERJA

No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-22

Tanggal Terbit : 03 Februari 2018

No. Revisi : 00

No.	Tujuan	Indikator	Lingkup Pertanyaan	Skor				Panduan Pengisian
				4	3	2	1	
1	Mengukur pencapaian Sasaran Mutu Unit (SMU)	Ketersediaan SMU	Apakah SMU sudah tersedia?					<p><u>Capaian/Keterangan:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumen SMU tidak ada 2. Dokumen SMU ada blm diotorisasi 3. Rumusan SMU ada belum sesuai SMART 4. Dokumen SMU sudah diotorisasi
		Sosialisasi internal	Bagaimanakah model sosialisasi Sasaran Mutu Unit dilakukan?					<p><u>Capaian/Keterangan:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sosialisasi tidak pernah dilakukan 2. Sosialisasi dilakukan tetapi tidak dapat ditunjukkan bukti 3. Sosialisasi dilakukan tidak sesuai SOP 4. Sosialisasi dilakukan dengan prosedur yang jelas & dapat dibuktikan
		Pengukuran SMU	Bagaimanakah proses pengukuran Sasaran Mutu Unit dilaksanakan?					<p><u>Capaian/Keterangan:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengukuran SMU tidak dilakukan 2. Pengukuran SMU dilakukan dengan tidak menetapkan



FORMULIR

**DAFTAR PERIKSA ATAU PERTANYAAN AUDIT INTERNAL
UNIT KERJA**

No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-22

Tanggal Terbit : 03 Februari 2018

No. Revisi : 00

							<p><i>rencana pemantauan, hasil pemantauan dan analisa ketercapaian</i></p> <p><i>3. Pengukuran SMU dilakukan dengan menetapkan tahap monitoring dan evaluasi, tetapi belum dilakukan analisis ketercapaian</i></p> <p><i>4. Pengukuran SMU dilakukan dengan menetapkan rencana pemantauan, hasil pemantauan, analisis ketercapaian dan ditunjukkan bukti</i></p>
		Evaluasi SM Unit	Apakah dilakukan tindak lanjut dari kegiatan evaluasi SM Unit?				<p><u>Capaian/Keterangan:</u></p> <p><i>1. Evaluasi SMU tidak dilakukan</i></p> <p><i>2. Evaluasi ketercapaian SMU tidak dilakukan dengan analisis tindak lanjutnya</i></p> <p><i>3. Evaluasi ketercapaian SMU dilakukan hanya dengan menetapkan program periode selanjutnya.</i></p> <p><i>4. Evaluasi ketercapaian SMU dilakukan dengan analisis tindak lanjut dan ditunjukkan bukti</i></p>
2	Mengukur	Ketersediaan Struktur	Apakah tersedia struktur organisasi				<p><u>Capaian/Keterangan:</u></p>



FORMULIR

DAFTAR PERIKSA ATAU PERTANYAAN AUDIT INTERNAL

UNIT KERJA

No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-22

Tanggal Terbit : 03 Februari 2018

No. Revisi : 00

kepastian tugas dan tanggung jawab	Organisasi	unit ?					<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokuman struktur organisasi tidak ada 2. Dokumen struktur organisasi ada blm diotorisasi 3. Dokumen struktur organisasi ada, sudah diotorisasi, namun belum menunjukkan garis komando dan koordinasi 4. Dokumen struktur organisasi ada, sudah diotorisasi dan ditunjukkan buktinya
	Komunikasi internal	Bagaimanakah model komunikasi job discription dilakukan?					<p><u>Capaian/Keterangan:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokuman komunikasi internal tidak ada 2. Dokumen komunikasi internal ada blm diotorisasi 3. Dokumen komunikasi internal ada, sudah diotorisasi, namun belum ditunjukkan bukti cara komunikasi yang dilakukan 4. Dokumen struktur organisasi ada, sudah diotorisasi dan ditunjukkan bukti cara komunikasi dilakukan
	Pengukuran kompetensi auditee	Apakah kompetensi auditee sudah sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya?					<p><u>Capaian/Keterangan:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengukuran kompetensi auditee tidak dilakukan 2. Pengukuran kompetensi auditee dilakukan tidak berdasarkan tugas dan tanggung jawabnya 3. Pengukuran kompetensi auditee dilakukan berdasarkan tugas



FORMULIR

DAFTAR PERIKSA ATAU PERTANYAAN AUDIT INTERNAL

UNIT KERJA

No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-22

Tanggal Terbit : 03 Februari 2018

No. Revisi : 00

								<p><i>dan tanggung jawabnya, namun belum dilakukan analisa kesesuaian</i></p> <p><i>4. Pengukuran kompetensi auditee dilakukan berdasarkan kesesuaian tugas dan tanggung jawabnya, dilakukan analisa kesesuaian serta dapat ditunjukkan bukti</i></p>
		Tindak lanjut evaluasi kompetensi auditee	Apakah dilakukan tindak lanjut dari kegiatan evaluasi kompetensi auditee?					<p><u>Capaian/Keterangan:</u></p> <p><i>1. Dokumen tindak lanjut evaluasi kompetensi auditee tidak dilakukan</i></p> <p><i>2. Hasil evaluasi kompetensi auditee tidak dilakukan tindak lanjutnya dan tidak diotorisasi</i></p> <p><i>3. Evaluasi kompetensi auditee dilakukan tindak lanjut, namun belum diverifikasi</i></p> <p><i>4. Dokumen kompetensi auditee dilakukan dengan analisis tindak lanjut dan ditunjukkan bukti serta telah diverifikasi dan diotorisasi</i></p>
3	Mengukur pencapaian program/	Ketersediaan program/ rencana kerja rutin dan program pengembangan	Apakah tersedian program/ rencana kerja rutin dan program pengembangan ?					<p><u>Capaian/Keterangan:</u></p> <p><i>1. Dokuman program kerja tidak ada</i></p>



FORMULIR

DAFTAR PERIKSA ATAU PERTANYAAN AUDIT INTERNAL

UNIT KERJA

No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-22

Tanggal Terbit : 03 Februari 2018

No. Revisi : 00

rencana kerja dan program pengembangan unit							<p>2. Dokumen program kerja ada blm diotorisasi</p> <p>3. Dokumen program kerja ada belum sesuai pengembangan unit kerja</p> <p>4. Dokumen program kerja ada sesuai pengembangan unit kerja dan sudah diotorisasi</p>
	Sosialisasi internal	Apakah dilakukan sosialisasi internal?					<p><u>Capaian/Keterangan:</u></p> <p>1. Sosialisasi internal tidak pernah dilakukan</p> <p>2. Sosialisasi internal dilakukan tetapi tidak dapat ditunjukkan bukti</p> <p>3. Sosialisasi internal dilakukan tidak sesuai SOP</p> <p>4. Sosialisasi internal dilakukan dengan prosedur yang jelas & dapat dibuktikan</p>
	Implementasi/ pelaksanaan	Bagaimanakah implementasi/ pelaksanaan dari program/ rencana kerja rutin dan program pengembangan ?					<p><u>Capaian/Keterangan:</u></p> <p>1. Capaian program kerja dan pengembangannya 25%</p> <p>2. Capaian program kerja dan pengembangannya 50%</p> <p>3. Capaian program kerja dan pengembangannya 75%</p> <p>4. Capaian program kerja dan pengembangannya 100 % dan</p>



FORMULIR

DAFTAR PERIKSA ATAU PERTANYAAN AUDIT INTERNAL

UNIT KERJA

No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-22

Tanggal Terbit : 03 Februari 2018

No. Revisi : 00

								<i>ditunjukkan buktinya</i>
		Evaluasi program/ rencana kerja unit	Apakah evaluasi program/ rencana kerja unit ada, dan bagaimana hasilnya?					<p><u>Capaian/Keterangan:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumen hasil evaluasi program kerja unit tidak ada 2. Hasil evaluasi program kerja unit tidak dilakukan tindak lanjutnya dan tidak diotorisasi 3. Evaluasi program kerja unit dilakukan tindak lanjut, tetapi belum diverifikasi 4. Dokumen evaluasi program kerja unit dilakukan dengan analisis tindak lanjut dan ditunjukkan bukti serta telah diverifikasi dan diotorisasi
4	Mengukur proses pengadaan dan pelayanan	Program pengadaan sumber daya	Apakah dilakukan pengadaan sumber daya/ seperti apa program pengadaannya/ dan tunjukkan standar acuannya.					<p><u>Realisasi:</u> Ada/tidak ada</p> <p><u>Capaian/Keterangan:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumen program pengadaan sumber daya di unit kerja tidak dilakukan 2. Dokumen program pengadaan sumber daya di unit kerja belum dilakukan dengan standar acuan yang jelas 3. Dokumen program pengadaan sumber daya di unit kerja



FORMULIR

DAFTAR PERIKSA ATAU PERTANYAAN AUDIT INTERNAL

UNIT KERJA

No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-22

Tanggal Terbit : 03 Februari 2018

No. Revisi : 00

								<p>dilakukan dengan standar acuan, tetapi belum diverifikasi</p> <p>4. Dokumen program pengadaan sumber daya di unit kerja dilakukan dengan standar acuan jelas, sudah diverifikasi dan diotorisasi serta ditunjukkan buktinya</p>
		Ada standart pelayanan unit	Apakah unit kerja memiliki dokumen standar pelayanan?					<p><u>Capaian/Keterangan:</u></p> <p>1. Dokuman standar pelayanan tidak ada</p> <p>2. Dokumen standar pelayanan ada blm diotorisasi</p> <p>3. Rumusan standar pelayanan ada belum sesuai acuan SOP</p> <p>4. Dokumen standar pelayanan sudah diotorisasi dan ditunjukkan bukti</p>
5	Mengukur program pengembangan sistem layanan berbasis sistem informasi	Ada program pengembangan sistem layanan berbasis sistem informasi	Apakah unit kerja melakukan pengembangan sistem layanan berbasis sistem informasi?					<p><u>Capaian/Keterangan:</u></p> <p>1. Dokumen pengembangan sistem layanan unit kerja tidak ada</p> <p>2. Unit kerja tidak melakukan pengembangan sistem layanan berbasis informasi</p> <p>3. Unit kerja melakukan pengembangan sistem layanan berbasis informasi, namun belum dapat operasional</p> <p>4. Unit kerja melakukan pengembangan sistem layanan berbasis</p>



FORMULIR

DAFTAR PERIKSA ATAU PERTANYAAN AUDIT INTERNAL

UNIT KERJA

No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-22

Tanggal Terbit : 03 Februari 2018

No. Revisi : 00

								<i>informasi dan ditunjukkan bukti operasionalisasinya</i>
6	Mengukur proses perencanaan dan pengadaan sarana	Rekapitulasi kebutuhan sarana unit kerja	Apakah unit kerja menyusun rekapitulasi kebutuhan sarana unit kerja?					<p><u>Capaian/Keterangan:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <i>1. Dokumen rekapitulasi rencana kebutuhan sarana unit kerja tidak ada</i> <i>2. Dokumen rekapitulasi rencana kebutuhan sarana unit kerja ada belum diotorisasi</i> <i>3. Dokumen rekapitulasi rencana kebutuhan sarana unit kerja belum sesuai standar layanan</i> <i>4. Dokumen rekapitulasi rencana kebutuhan sarana unit kerja ada, telah diotorisasi, sesuai standar layanan dan ditunjukkan buktinya</i>
		Implementasi pengadaan sarana di unit kerja	Bagaimanakah implementasi pengadaan sarana di unit kerja?					<p><u>Capaian/Keterangan:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <i>1. Pengadaan sarana di unit kerja sama sekali tidak terimplementasi</i> <i>2. Implementasi pengadaan sarana di unit kerja tidak sesuai rencana</i> <i>3. Implementasi pengadaan sarana di unit kerja belum disertai</i>



FORMULIR

DAFTAR PERIKSA ATAU PERTANYAAN AUDIT INTERNAL

UNIT KERJA

No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-22

Tanggal Terbit : 03 Februari 2018

No. Revisi : 00

								<p><i>pembuatan catatan mutu</i></p> <p>4. Implementasi pengadaan sarana di unit kerja sesuai rencana dan ada catatan mutunya serta ditunjukkan buktinya</p>
7	Prosesing dan Perawatan sarana prasarana	Ada prosedur prosesing sarana prasarana	Apakah ada prosedur prosesing sarana prasarana?					<p><u>Capaian/Keterangan:</u></p> <p>1. <i>Prosedur prosesing dan perawatan sarana dan prasarana tidak ada</i></p> <p>2. <i>Prosedur prosesing dan perawatan sarana dan prasarana ada belum diotorisasi</i></p> <p>3. <i>Prosedur prosesing dan perawatan sarana dan prasarana kurang sesuai acuan SOP</i></p> <p>4. <i>Prosedur prosesing dan perawatan sarana prasarana sudah diotorisasi dan ditunjukkan bukti</i></p>
8	Mengukur ketersediaan Standart Operasional Prosedur (SOP)	Ketersediaan SOP	Apakah setiap kegiatan/proses dari lingkup kerja tersedia SOP?					<p>Realisasi: Ya/Tidak</p> <p><u>Capaian/Keterangan:</u></p> <p>1. <i>Jumlah SOP 25 % dari total kegiatan lingkup kerja</i></p> <p>2. <i>Jumlah SOP 50 % dari total kegiatan lingkup kerja</i></p> <p>3. <i>Jumlah SOP 75 % dari total kegiatan lingkup kerja</i></p>



FORMULIR

DAFTAR PERIKSA ATAU PERTANYAAN AUDIT INTERNAL

UNIT KERJA

No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-22
 Tanggal Terbit : 03 Februari 2018
 No. Revisi : 00

								4. Jumlah SOP 100 % dari total kegiatan lingkup kerja dan ditunjukkan buktinya
9	Mengukur ketersediaan Instruksi Kerja (IK)	Ketersediaan IK	Apakah setiap kegiatan/proses dari lingkup kerja tersedia IK?					<p><u>Realisasi:</u> Ya/Tidak</p> <p><u>Capaian/Keterangan:</u></p> <p>1. Jumlah IK 25 % dari total kegiatan lingkup kerja</p> <p>2. Jumlah IK 50 % dari total kegiatan lingkup kerja</p> <p>3. Jumlah IK 75 % dari total kegiatan lingkup kerja</p> <p>4. Jumlah IK 100 % dari total kegiatan lingkup kerja dan ditunjukkan buktinya</p>
10	Mengukur pemahaman, realisasi dan evaluasi Daftar Catatan Mutu (DCM)	Ketersediaan Daftar Catatan Mutu	Apakah terdapat ketersediaan daftar catatan mutu di unit kerja anda?					<p><u>Realisasi:</u> Ya/Tidak</p> <p><u>Capaian/Keterangan:</u></p> <p>1. Jumlah DCM 25 % dari total kegiatan yang telah selesai</p> <p>2. Jumlah DCM 50 % dari total kegiatan yang telah selesai</p> <p>3. Jumlah DCM 75 % dari total kegiatan yang telah selesai</p> <p>4. Jumlah DCM 100 % dari total kegiatan yang telah selesai dan ditunjukkan buktinya</p>
		Penataan/ Kerapian	Apakah unit kerja melakukan					<u>Capaian/Keterangan:</u>



FORMULIR

DAFTAR PERIKSA ATAU PERTANYAAN AUDIT INTERNAL

UNIT KERJA

No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-22

Tanggal Terbit : 03 Februari 2018

No. Revisi : 00

		dokumen mutu	penataan/ kerapian dokumen mutu?					<ol style="list-style-type: none"> 1. Unit kerja tidak melakukan penataan/ kerapian dokumen mutu 2. Unit kerja melakukan penataan dokumen mutu dengan tidak diberikan penomoran kode dokumen 3. Unit kerja melakukan penataan dokumen dengan diberikan nomor kode dokumen, tetapi tidak ditempatkan dalam almari khusus 4. Unit kerja melakukan penataan/kerapian dokumen dengan diberikan nomor kode dokumen, ditempatkan dalam almari khusus dan ditunjukkan buktinya
		Kesesuaian Daftar Catatan Mutu dengan dokumen yang ada	Apakah terdapat kesesuaian antara DCM dengan dokumen mutu yang ada?					<p><u>Capaian/Keterangan:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. DCM tidak dibuat 2. Keberadaan DCM tidak sesuai dengan dokumen mutu yang ada 3. Keberadaan DCM sesuai dengan dokumen mutu yang ada, namun belum dilakukan verifikasi 4. Keberadaan DCM sesuai dengan dokumen mutu yang ada, sudah dilakukan verifikasi dan diotorisasi serta ditunjukkan



FORMULIR

DAFTAR PERIKSA ATAU PERTANYAAN AUDIT INTERNAL

UNIT KERJA

No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-22

Tanggal Terbit : 03 Februari 2018

No. Revisi : 00

								<i>buktinya</i>
	Sosialisasi internal daftar catatan mutu	Apakah dilakukan sosialisasi internal tentang daftar catatan mutu?						<p><u>Realisasi:</u> Ada/Tidak ada</p> <p><u>Capaian/Keterangan:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> Sosialisasi internal mengenai DCM tidak pernah dilakukan Sosialisasi internal mengenai DCM dilakukan tetapi tidak dapat ditunjukkan bukti Sosialisasi internal mengenai DCM dilakukan hanya terbatas pimpinan unit kerja Sosialisasi internal dilakukan dengan prosedur yang jelas & dapat dibuktikan
	Peminjaman dokumen mutu	Apakah unit kerja memiliki dokumen daftar peminjam dokumen mutu?						<p><u>Capaian/Keterangan:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> Unit kerja tidak membuat dokumen daftar peminjam dokumen mutu Unit kerja membuat dokumen daftar peminjam dokumen mutu tetapi tidak dapat ditunjukkan buktinya Unit kerja membuat dokumen daftar peminjam dokumen mutu tetapi belum tertib melakukan pencatatan peminjam



FORMULIR

DAFTAR PERIKSA ATAU PERTANYAAN AUDIT INTERNAL

UNIT KERJA

No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-22

Tanggal Terbit : 03 Februari 2018

No. Revisi : 00

							4. Dokumen daftar peminjam dokumen mutu ada, tertib dilakukan pencatatan peminjam dan ditunjukkan buktinya
	Penghapusan dokumen mutu	Apakah unit kerja melakukan penghapusan dokumen mutu setelah masa retensi?					<p>Capaian/Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Unit kerja tidak melakukan penghapusan dokumen mutu setelah masa retensi Unit kerja melakukan penghapusan dokumen mutu setelah masa retensi tetapi tidak dapat ditunjukkan bukti berita acaranya Unit kerja melakukan penghapusan dokumen mutu setelah masa retensi dengan berita acara yang jelas, namun tidak terarsipkan dengan baik Unit kerja melakukan penghapusan dokumen mutu setelah masa retensi dengan berita acara yang jelas, dan terarsipkan dengan baik serta ditunjukkan buktinya
	Evaluasi Daftar Catatan Mutu	Apakah evaluasi terhadap daftar catatan mutu di unit kerja sudah dilakukan?					<p>Capaian/Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Dokumen hasil evaluasi DCM tidak ada Hasil evaluasi DCM tidak dilakukan tindak lanjutnya dan



FORMULIR

DAFTAR PERIKSA ATAU PERTANYAAN AUDIT INTERNAL

UNIT KERJA

No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-22

Tanggal Terbit : 03 Februari 2018

No. Revisi : 00

								<p><i>tidak diotorisasi</i></p> <p>3. <i>Evaluasi DCM dilakukan tindak lanjut, tetapi belum diverifikasi</i></p> <p>4. <i>Dokumen evaluasi DCM dilakukan dengan analisis tindak lanjut dan ditunjukkan bukti serta telah diverifikasi dan diotorisasi</i></p>
11	Mengukur dan evaluasi Kedisiplinan Kerja	Ketersediaan Rekapitulasi Presensi	Apakah terdapat ketersediaan rekapitulasi presensi di unit kerja anda?					<p><u>Capaian/Keterangan:</u></p> <p>1. <i>Dokuman rekapitulasi presensi unit kerja tidak ada</i></p> <p>2. <i>Dokumen rekapitulasi presensi unit kerja ada, tdk diotorisasi</i></p> <p>3. <i>Dokumen rekapitulasi presensi unit kerja ada, belum diverifikasi</i></p> <p>4. <i>Dokumen rekapitulasi presensi unit kerja ada, sudah diverifikasi dan diotorisasi</i></p>
		Implementasi/ Pelaksanaan Team Work (kerja sama)	Bagaimanakah implementasi/ pelaksanaan Team Work (kerja sama) di unit kerja anda?					<p><u>Capaian/Keterangan:</u></p> <p>1. <i>Pelaksanaan team work (kerja sama) di unit kerja sama sekali tidak berjalan</i></p> <p>2. <i>Implementasi team work (kerja sama) di unit kerja tidak</i></p>



FORMULIR

DAFTAR PERIKSA ATAU PERTANYAAN AUDIT INTERNAL

UNIT KERJA

No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-22

Tanggal Terbit : 03 Februari 2018

No. Revisi : 00

							<p><i>sesuai dengan prosedur mutu yang ditetapkan</i></p> <p>3. Implementasi team work (kerja sama) di unit kerja belum disertai bukti catatan mutu</p> <p>4. Implementasi team work (kerja sama) di unit kerja sesuai prosedur mutu yang ditetapkan dan ditunjukkan bukti catatan mutunya</p>
	Evaluasi Kedisiplinan Kerja	Apakah evaluasi kedisiplinan kerja dilakukan di unit kerja anda, dan bagaimana hasilnya?					<p><u>Realisasi:</u> Ada/Tidak ada</p> <p><u>Capaian/Keterangan:</u></p> <p>1. Evaluasi kedisiplinan kerja dan hasilnya tidak pernah dilakukan</p> <p>2. Hasil evaluasi kedisiplinan kerja dan hasilnya tidak diotorisasi</p> <p>3. Evaluasi kedisiplinan kerja dan hasilnya belum dilakukan diverifikasi</p> <p>4. Dokumen evaluasi kedisiplinan kerja dan hasilnya dilakukan diverifikasi dan diotorisasi</p>
	Tindak lanjut hasil evaluasi (reward,	Apakah dilakukan tindak lanjut					<p><u>Capaian/Keterangan:</u></p>



FORMULIR

DAFTAR PERIKSA ATAU PERTANYAAN AUDIT INTERNAL

UNIT KERJA

No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-22

Tanggal Terbit : 03 Februari 2018

No. Revisi : 00

		punishment)	dari kegiatan evaluasi kedisiplinan kerja?				<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumen tindak lanjut evaluasi kedisiplinan kerja tidak dilakukan 2. Hasil evaluasi kedisiplinan kerja tidak dilakukan tindak lanjutnya dan tidak diotorisasi 3. Evaluasi kedisiplinan kerja dilakukan tindak lanjut, tetapi belum diverifikasi 4. Dokumen hasil evaluasi kedisiplinan kerja dilakukan dengan analisis tindak lanjut dan ditunjukkan bukti serta telah diverifikasi dan diotorisasi
12	Mengukur pengendalian dan evaluasi Keluhan Stakeholders/ Pelanggan	Pengendalian keluhan	Apakah pengendalian keluhan stakeholders dilakukan di unit kerja anda?				<p><u>Capaian/Keterangan:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengendalian keluhan stakeholders di unit kerja tidak pernah dilakukan 2. Dokumen pengendalian keluhan stakeholders di unit kerja ada, tidak diotorisasi 3. Dokumen pengendalian keluhan stakeholders di unit kerja ada, belum diverifikasi 4. Dokumen pengendalian keluhan stakeholders di unit kerja ada,



FORMULIR

DAFTAR PERIKSA ATAU PERTANYAAN AUDIT INTERNAL

UNIT KERJA

No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-22

Tanggal Terbit : 03 Februari 2018

No. Revisi : 00

							<i>sudah diverifikasi dan diotorisasi</i>
	Evaluasi terhadap keluhan yang diterima	Apakah evaluasi terhadap keluhan yang diterima stakeholders dilakukan di unit kerja anda?					<p>Realisasi: Ada/Tidak ada</p> <p>Capaian/Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi terhadap keluhan stakeholders tidak pernah dilakukan 2. Hasil evaluasi terhadap keluhan stakeholders tidak diotorisasi 3. Evaluasi terhadap keluhan stakeholders belum dilakukan verifikasi 4. Dokumen evaluasi terhadap keluhan stakeholders dilakukan verifikasi dan diotorisasi
	Tindak lanjut hasil evaluasi terhadap keluhan	Apakah dilakukan tindak lanjut dari hasil evaluasi terhadap keluhan yang diterima stakeholders?					<p>Capaian/Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumen tindak lanjut hasil evaluasi terhadap keluhan yang diterima stakeholders tidak dilakukan 2. Hasil evaluasi terhadap keluhan yang diterima stakeholders tidak dilakukan tindak lanjutnya dan tidak diotorisasi 3. Evaluasi terhadap keluhan yang diterima stakeholders



FORMULIR

DAFTAR PERIKSA ATAU PERTANYAAN AUDIT INTERNAL

UNIT KERJA

No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-22

Tanggal Terbit : 03 Februari 2018

No. Revisi : 00

								<p><i>dilakukan tindak lanjut, tetapi belum diverifikasi</i></p> <p><i>4. Dokumen hasil evaluasi terhadap keluhan yang diterima stakeholders dilakukan dengan analisis tindak lanjut dan ditunjukkan bukti serta telah diverifikasi dan diotorisasi</i></p>
--	--	--	--	--	--	--	--	---

Catatan :

- Skor 4 menunjukkan kategori *Conformity* (Kesesuaian)
- Skor 3 menunjukkan kategori *Observasi* (Saran/ peluang perbaikan), selanjutnya hasil temuan visitasi dikonversikan ke dalam form OBSERVASI
- Skor 2 & 1 menunjukkan kategori *Non Conformity* (Ketidakesesuaian), selanjutnya hasil temuan visitasi dikonversikan ke dalam form NCR (*Non Conformity*/Ketidakesesuaian)



FORMULIR

**DAFTAR PERIKSA ATAU PERTANYAAN AUDIT INTERNAL
UNIT KERJA**

No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-22

Tanggal Terbit : 03 Februari 2018

No. Revisi : 00

Page 20 of 20

Mengetahui,

Koordinator Bidang Audit Mutu Internal

NIDN.

Pangkalpinang,

Auditor Mutu Internal :

NIDN.

Menyetujui,

Ketua UPM

NIDN.



FORMULIR

LAPORAN AUDIT INTERNAL

No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-23

Tanggal Terbit : 03 Februari 2018

No. Revisi : 00

Page 2 of 5

LAPORAN AUDIT INTERNAL
FAKULTAS/ PRODI/ UNIT _____

I. PENDAHULUAN

Fakultas	:		
Alamat	:		
Nama Pimpinan Unit	:		
Tanggal Audit	:		
Ketua Auditor	:		
Anggota Auditor	:		
	:		
Tanda Tangan Ketua Auditor		Tanda Tangan Pimp. Unit	
	_____		_____

II. TUJUAN AUDIT:

Berilah tanda \checkmark sesuai yang dikerjakan

a. Memastikan apakah temuan/ rencana tindakan koreksi pada siklus audit tahun sebelumnya telah ditindaklanjuti	
--	--



FORMULIR

LAPORAN AUDIT INTERNAL

No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-23
Tanggal Terbit : 03 Februari 2018
No. Revisi : 00

b. Memastikan kesesuaian arah dan pelaksanaan penjaminan mutu Fakultas/ Prodi/ Unit terhadap dokumen akademik Universitas, dokumen akademik fakultas dan dokumen mutu fakultas serta prodi dan unit	
c. Memastikan kesiapan fakultas/ prodi/ unit dalam menjalankan program Akreditasi/ sertifikasi	
d. Memastikan kelancaran pelaksanaan pengelolaan Fakultas/ Prodi/ Unit	
e. Memastikan peluang peningkatan mutu Fakultas/ Prodi/ Unit	
f. Tujuan lain, sebutkan: - -	

III. LINGKUP AUDIT:

Butir-butir Evaluasi Diri yang terdiri dari

1. Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Program Studi/ Unit Kerja
2. Tata pamong, kepemimpinan, system pengelolaan dan penjaminan mutu
3. Mahasiswa dan lulusan
4. Sumber daya manusia
5. Kurikulum, pembelajaran, dan suasana akademik
6. Pembiayaan, sarana dan prasarana, serta system informasi
7. Penelitian, pengabdian kepada masyarakat, dan kerjasama

Butir-butir Dokumen Evaluasi Diri yang terdiri dari :

1. Pernyataan Mutu
2. Rencana Strategis
3. Pengelolaan
4. Sumber daya manusia
5. Pendanaan
6. Aktivitas Pendidikan
7. Penelitian
8. Kontribusi/ Pengabdian pada Masyarakat dan Komunitas
9. Capaian Prestasi
10. Kepuasan Pelanggan
11. Penjaminan Mutu dan Benchmarking



FORMULIR

LAPORAN AUDIT INTERNAL

No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-23

Tanggal Terbit : 03 Februari 2018

No. Revisi : 00

Page 4 of 5

IV. JADWAL AUDIT:

Hari/ Tanggal audit :

No.	J a m	Kegiatan Audit
1	08.00 – 09.30	Pembukaan (Opening meeting) oleh Auditor
2	09.30 – 10.00	Pemaparan profil unit oleh wakil manajemen
3	10.00 – 12.00	Audit unit kerja
4	12.00 – 13.00	Ishoma
5	13.00 – 13.30	Penyusunan temuan
6	13.30 – 14.00	Penyampaian temuan dan penutupan (closing meeting)

V. INDEKS KINERJA UNIT**Fakultas/Program Studi/ Unit Kerja** _____

Audit kinerja unit _____ yang dilakukan pada periode tahun akademik 20__/ 20__, berdasarkan instrumen daftar periksa visitasi diperoleh hasil berupa indeks kinerja sebesar _____.

VI. TEMUAN AUDIT:

1. Ketidaksesuaian :

Initial Auditor	Referensi (butir mutu)	Pernyataan
NVK	Klausul 8.5.1	Efektifitas perkuliahan tidak dapat dipastikan, karena ditemukan ketidaksesuaian antara perencanaan SAP dengan realisasi perkuliahan (MK Ekonomi Micro pada prodi Manajemen smt 3, an. dosen Ibu Susana, di SAP tertera 14 x TM tetapi dalam jurnal

SUMMARY
LAPORAN HASIL AUDIT
INSTITUT BISNIS EKONOMI DAN KEUANGAN
PANGKALPINANG



MM/IBEK/SPMI-02-24
03 Februari 2018

No. Dokumen	: 001/IBEK/UPM/LAP/V/19	No. Revisi	: 00
Tanggal Terbit	: 10 Mei 2019	Halaman	: 1 dari 9

PERINGATAN

*Dokumen ini adalah milik STIE IBEK Pangkalpinang
dan **TIDAK DIPERBOLEHKAN** dengan cara dan alasan apapun
dibuat salinannya tanpa seijin Ketua Unit Penjaminan Mutu*

Alamat : Jl. Usman Ambon No.4, Kacang Pedang, Gerunggang, Kota Pangkal Pinang,
Kepulauan Bangka Belitung 33684 Telepon:(0717) 438735

	IBEK PANGKALPINANG
	Laporan Audit Internal (Summary)

No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-24
Tanggal Terbit : 03 Februari 2018
No. Revisi : 00
Halaman : 2 dari 9

PENGESAHAN		
Disahkan Oleh:	Diperiksa Oleh:	Disiapkan Oleh:
Ketua	Wakil Ketua	Ketua UPM
.....	MIMPIN SITEPU

	IBEK PANGKALPINANG	No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-24
	Laporan Audit Internal (Summary)	Tanggal Terbit : 03 Februari 2018 No. Revisi : 00 Halaman : 3 dari 9

EXECUTIVE SUMMARY

Audit Mutu Internal (AMI) merupakan kegiatan evaluasi kinerja unit-unit di lingkungan STIE IBEK Pangkalpinang yang dilaksanakan secara periodik setiap tahun. Kegiatan AMI periode 201.. berlangsung secara serentak untuk unit yang terbagi dalam _____kelompok auditee, yaitu unit **Rektorat** yang terdiri dari (Rektor, Wakil Rektor I, Wakil Rektor II, dan Wakil Rektor III), Unit **Fakultas dan Program Studi** (Fakultas Ekonomi terdiri dari Program Studi_____, Fakultas Pertanian terdiri dari Program Studi_____, dst, Unit **Lembaga, Biro dan Bagian** (LP3M terdiri dari Bidang Penelitian, Bidang Pengabdian Masyarakat, Biro terdiri dari BAAK, dan BAUK), dan Unit **Pelayanan** (Pusat Data Perguruan Tinggi terdiri dari ICT dan PDE, Perlengkapan, Satpam dan Perpustakaan yang terdiri dari Unit Pengadaan Koleksi, Unit Pelayanan, Unit Pengelola Koleksi dan Teknisi).

Indikator kinerja yang dievaluasi antar kelompok unit tidak semua sama dalam hal jumlah maupun jenis kegiatan/prosesnya, tergantung lingkup tugas dan wewenangnya. Sistem penilaian yang digunakan untuk mengklasifikasikan hasil temuan audit untuk semua kelompok adalah 4 kategorisasi temuan sesuai sistem ISO 9001:2015 yaitu: (1) Tidak ada temuan atau dikategorikan SESUAI/ *Conformity* ; (2) Temuan yang sifatnya OBSERVASI; (3) Temuan dengan klasifikasi MINOR dan (4) Temuan yang sifatnya MAYOR. Bobot untuk setiap kategori adalah: (1) Kategori SESUAI bobotnya 4; (2) Kategori, OBSERVASI diberi bobot 3 (3) Kategori MINOR diberi bobot 2 dan (4) Kategori MAYOR diberi bobot 1.

Hasil evaluasi kinerja periode 201...-201... seluruh unit di STIE IBEK Pangkalpinang dibedakan menjadi 2 kelompok, yaitu kinerja unit dan kinerja program studi.

Indeks kinerja **unit** periode 201...-201... sebesar_____(pada skala 1-4) atau setara dengan_%. Secara umum, kinerja unit periode 201...-201... tidak dapat dibandingkan dengan periode audit sebelumnya karena audit ini adalah audit pertama yang dilakukan di STIE IBEK Pangkalpinang.

IBEK PANGKALPINANG Laporan Audit Internal (Summary)	No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-24
	Tanggal Terbit : 03 Februari 2018
	No. Revisi : 00
	Halaman : 4 dari 9

Indeks kinerja **program studi** sebesar (pada skala 1–4) atau setara%. Khusus untuk kinerja program studi, hasil capaian audit kinerja 201... tidak bisa dibandingkan dengan periode sebelumnya karena standar indikator kinerja periode 201... adalah untuk yang pertama kali dibuat. Secara lengkap hasil capaian kinerja dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Hasil Capaian Kinerja Periode 201...-201...

Pengukuran kinerja	Hasil capaian kinerja	
	Periode 201...	
	Indeks Kinerja	% ketercapaian
Unit	—	—%
Program Studi	—	—%

* Tidak bisa dibandingkan karena parameter kinerja untuk audit periode 201...-201.... baru pertamakali dibuat

Hasil evaluasi kinerja disajikan dalam 2 bentuk, yaitu indeks kinerja unit dan deskripsi indikator kinerja yang baik (Š 3) dan yang belum sesuai pencapaiannya berdasarkan standar yang telah ditetapkan sebelumnya atau sama dengan indeks kinerja (< 3.00).

1. Indeks Kinerja Unit

1. 1. Unit Institusi

Evaluasi kinerja untuk Unit Rektorat diperoleh hasil berupa indeks kinerja sebesar . Sama halnya dengan unit program studi, unit Rektorat baru pertama kali diadakan audit untuk periode 201..-201.. sehingga hasilnya tidak bisa dibandingkan dengan periode sebelumnya. Hasil evaluasi kinerja unit Rektorat, bisa dilihat pada tabel 2 berikut ini.

Tabel 2. Hasil Capaian Kinerja Periode 2014 – Unit Rektorat

Unit	Indeks kinerja periode 201...
Ketua	—
Wakil Ketua I	—
Wakil Ketua II	—

IBEK PANGKALPINANG Laporan Audit Internal (Summary)	No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-24
	Tanggal Terbit : 03 Februari 2018
	No. Revisi : 00
	Halaman : 5 dari 9

1.2. Unit Program Studi

Evaluasi kinerja unit Program Studi periode 201..-201.. menggunakan Parameter 7 Standar Borang Akreditasi BAN dan tidak menggunakan Parameter 7 Standar Borang Akreditasi BAN PT. Indeks capaian kinerja (tidak dengan parameter BAN PT) untuk ___ unit program studi bergerak antara ___ – dan rata-rata nilai capaian kinerja seluruh program studi sebesar ___ (skala 1 – 4). Persentase tingkat ketercapaian kinerja secara umum sebesar ___ %. Nilai indeks capaian kinerja tertinggi diraih oleh Prodi (___) dan nilai terendah dicapai oleh Prodi (___). Hasil indeks capaian kinerja ini dapat disimak pada Tabel 4.

Hasil evaluasi indeks kinerja unit Prodi dengan Parameter 7 Standar Borang Akreditasi BAN PT, untuk masing-masing standar menunjukkan bahwa kinerja (Tabel 5), untuk standar 5 (kurikulum, pembelajaran dan suasana akademik) mencapai nilai tertinggi sebesar ___ dan nilai terendah sebesar ___ untuk standar 4 (Sumber Daya Manusia). Capaian indeks kinerja untuk program studi secara umum disajikan secara lengkap pada Tabel 4 dan nilai capaian kinerja seluruh program studi untuk 7 standar akreditasi BAN PT bisa dilihat pada Tabel 5.

Pada umumnya hasil capaian kinerja secara keseluruhan belum bisa dibandingkan (peningkatan atau penurunan) karena audit ini merupakan audit pertama yang dilakukan di STIE IBEK Pangkalpinang.

Tabel 4. Hasil capaian kinerja Program Studi periode 201..-201..

Program Studi (contoh)	Indeks Capaian Kinerja	Peringkat
Manajemen	4,11	1
Pembangunan	3,68	3
Indeks Kinerja Prodi	3,57	

**tidak menggunakan 7 standar akreditasi BAN PT*

IBEK PANGKALPINANG Laporan Audit Internal (Summary)	No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-24
	Tanggal Terbit : 03 Februari 2018
	No. Revisi : 00
	Halaman : 6 dari 9

Tabel 5. Hasil Capaian Kinerja Periode 201..-201.. Unit Program Studi– Standar 7 Borang Akreditasi BAN PT.

Kinerja	Elemen Penilaian	Indeks	Peringkat
Standar 1	Visi misi, tujuan dan sasaran serta strategi pencapaian	3,44	2
Standar 2	Tata pamong, kepemimpinan, sistem pengelolaan dan penjaminan mutu	3,17	5
Standar 3	Mahasiswa dan kelulusan	3,26	3
Standar 4	Sumber daya manusia	2,62	7
Standar 5	Kurikulum, pembelajaran dan suasana akademik	3,81	1
Standar 6	Pembiayaan, sarana dan prasarana serta sistem informasi	3,00	6
Standar 7	Pelayanan/pengabdian kepada masyarakat dan kerjasama	3,17	4
Indeks Kinerja untuk 7 standar		3,21	

1.3. Unit Lembaga dan Biro

Untuk unit Lembaga, Biro dan Bagian, hasil evaluasi kinerja periode 201..-201.. secara umum sebesar_____dan belum bisa dibandingkan dengan kinerja periode tahun sebelumnya, karena audit yang dilakukan adalah audit pertama. Indeks Kinerja tertinggi untuk periode 201..-201.. diraih oleh _____ sebesar_____atau setara dengan _____% dan nilai terendah dicapai oleh _____ yaitu sebesar_____atau setara dengan_____%.

Secara umum, hasil capaian kinerja unit lembaga secara lengkap bisa dilihat pada Tabel 6.

IBEK PANGKALPINANG Laporan Audit Internal (Summary)	No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-24
	Tanggal Terbit : 03 Februari 2018
	No. Revisi : 00
	Halaman : 7 dari 9

Tabel 6. Hasil Capaian Kinerja Periode 2015-2016 unit Lembaga, Biro dan Bagian

Unit (contoh)		Sub Unit	Indeks Capaian Kinerja	Peringkat
Biro	1	BAAK	2,89	3
	2	BAUK	2,82	4
LPPM	3	LPPM-Penelitian	3,22	1
	4	LPPM-Pengabdian	3,20	2
Indeks Kinerja Unit			3,03	

1.4. Unit Pelayanan

Untuk Unit Pelayanan, hasil evaluasi kinerja periode 2015-2016 secara umum sebesar dan belum bisa dibandingkan dengan kinerja periode tahun sebelumnya, karena audit yang dilakukan adalah audit pertama. Unit yang dievaluasi terdiri dari ___ unit, yang terdiri dari Pusat Data Perguruan Tinggi terdiri dari ICT dan PDE, Perlengkapan, Satpam dan Perpustakaan yang terdiri dari Unit Pengadaan Koleksi, Unit Pelayanan dan Unit Pengelola Koleksi dan Teknisi (contoh).

Indeks Kinerja tertinggi untuk periode 2016 diraih oleh dengan indeks kinerja sebesar __ atau setara dengan ___% dan nilai terendah dicapai oleh Satpam yaitu sebesar atau setara dengan _%.

Secara umum, hasil capaian kinerja unit layanan secara lengkap bisa dilihat pada Tabel 7.

	IBEK PANGKALPINANG	No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-24
	Laporan Audit Internal (Summary)	Tanggal Terbit : 03 Februari 2018 No. Revisi : 00 Halaman : 8 dari 9

Tabel 7. Hasil Capaian Kinerja Periode 2015-2016 unit Pelayanan

Unit (contoh)		Sub Unit	Indeks capaian kinerja	Peringkat
Pusat Data Perguruan Tinggi	1	ICT	2,89	2
	2	ESPBED	2,89	3
	3	PDE	3,02	1
Perlengkapan	4	Perlengkapan Universitas	2,79	6
Perpustakaan	5	Pengadaan Koleksi	2,89	4
	6	Pengelola Koleksi	2,76	7
	7	Teknisi	2,89	5
Satpam	8	Satpam	2,32	8
Indeks kinerja unit			2,80	



FORMULIR

**DAFTAR REKAPITULASI
KETIDAKSESUAIAN DAN PERMINTAAN TINDAKAN PERBAIKAN**

No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-25

Tanggal Terbit : 03 Februari 2018

No. Revisi : 00

PERIODE:

No.	No. NCR	Tgl. Audit	Bagian	Macam Temuan	Tgl. Target Perbaikan	Tgl. Verifikasi	Auditor	Status OK/NO	Keterangan

Pangkalpinang,

Auditor 1,

Auditor 2,

.....

.....



MEMO

No.....

UNDANGAN DAN AGENDA RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN

Kepada Yth : _____
 Unit Kerja : _____

Mohon kehadiran Bapak/Ibu/ Saudara, dalam kegiatan Rapat Tinjauan Manajemen yang akan dilaksanakan pada :

Hari / tanggal : _____
 Jam : _____
 Tempat : _____
 Agenda : _____

1. P e m b u k a a n
2. Laporan status penerapan oleh Manajemen Representatif
 - Hasil tindak lanjut dari tinjauan manajemen yang lalu
 - Hasil audit internal/eksternal
 - Umpan balik dari mahasiswa
 - Kinerja proses dan kesesuaian produk/ kompetensi lulusan
 - Tindakan pencegahan dan perbaikan
 - Usulan-usulan perbaikan sistem manajemen mutu
 - Saran-saran untuk perbaikan
3. Laporan pencapaian sasaran mutu
 - Kinerja proses dan kesesuaian produk/ kompetensi lulusan
 - Program dan pencapaian sasaran mutu
4. Pembahasan oleh Rektor
 - Identifikasi masalah prioritas dan rekomendasi tindakan perbaikan /pencegahan
 - Evaluasi pencapaian kebijakan mutu dan sasaran mutu
 - Pembahasan sistem manajemen mutu
 - Evaluasi dan kesimpulan rekomendasi tindakan perbaikan/Pencegahan
5. Laporan pencapaian sasaran mutu
6. Rangkuman oleh Manajemen Representatif
7. P e n u t u p

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

kota,
 Disetujui : _____ Dibuat oleh : _____

Rektor

Ketua UPM



FORMULIR

**BAHAN RAPAT TINJAUAN
MANAJEMEN**

No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-28

Tanggal
Terbit : 03 Februari 2018

No. Revisi : 00

Page 1 of 1

BAHAN RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN

1. Status tindak lanjut tinjauan manajemen yang lalu
2. Laporan hasil audit (terlampir)
3. Umpan balik/keluhan stakeholders (pelanggan)
4. Kinerja proses dan kesesuaian mutu produk
5. Status tindakan perbaikan dan pencegahan
6. Usulan-usulan perbaikan sistem manajemen mutu
7. Kendala-kendala penerapan sistem manajemen mutu
8. Rekomendasi-rekomendasi untuk perbaikan

Pangkalpinang,

Ketua UPM



FORMULIR	No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-29
DAFTAR HADIR RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN	Tanggal Terbit : 03 Februari 2018
	No. Revisi : 00

Daftar Hadir Rapat Tinjauan Manajemen

H a r i :
Tanggal :
Waktu :
Tempat :

No	Nama	Jabatan/Unit	Tanda Tangan
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			

Pangkalpinang,

Ketua UPM.....



FORMULIR

No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-30

**NOTULEN RAPAT TINJAUAN
MANAJEMEN**

Tanggal Terbit : 03 Februari 2018

No. Revisi : 00

Page 1 of 1

Rapat Tinjauan Manajemen berlangsung pada :

Hari / tanggal :
Jam :
Tempat :
Agenda : Terlampir dalam undangan dan bahan
Rapat Tinjauan Manajemen

Notulen Rapat Tinjauan Manajemen STIE IBEK Pangkalpinang diuraikan sebagai berikut :

No.	Agenda	Uraian	Hasil Pembahasan

Disetujui oleh :

Kota,

Dibuat oleh :

Ketua STIE

Ketua UPM



FORMULIR
HASIL RAPAT TINJAUAN
MANAJEMEN

No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-31
Tanggal Terbit : 03 Februari 2018
No. Revisi : 00

Rapat Tinjauan Manajemen berlangsung pada :

Hari / tanggal :
Jam :
Tempat :
Agenda : Bahan Rapat Tinjauan Manajemen

Keputusan/ Hasil Rapat Tinjauan Manajemen STIE IBEK Pangkalpinang ditetapkan sebagai berikut :

No.	Output Manajemen	Hasil Keputusan
1.	Peningkatan keefektifan sistem manajemen mutu	
2.	Peningkatan pelayanan akademik terkait permintaan mahasiswa	
3.	Peningkatan pelayanan akademik terkait sumber daya	

Disetujui oleh :

Kota,
Dibuat oleh :

Rektor

Ketua UPM



FORMULIR

**CATATAN STATUS TINDAK LANJUT
TINJAUAN MANAJEMEN**

No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-32

Tanggal Terbit : 03 Februari 2018

No. Revisi : 00

Page 1 of 1

Kepada :

Hal :

No.	Masalah	Penyelesaian	Waktu		PIC	Catatan
			Target	Realisasi		

Kota,

Dibuat oleh :

Ketua UPM



FORMULIR

No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-33

**TINJAUAN KEEFEKTIFAN TINDAKAN
PERBAIKAN**

Tanggal Terbit : 03 Februari 2018

No. Revisi : 00

Page 1 of 1

Kepada :

Hal :

No	Ketidaksesuaian	Tindakan Perbaikan	Penanggung Jawab	Pemantauan Kefektifan Tindakan Perbaikan

Kota,

Dibuat oleh :

Ketua UPM



FORMULIR

STANDAR LAYANAN

No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-34

Tanggal Terbit : 03 Februari 2018

No. Revisi : 00

STANDAR LAYANAN

UPM STIE IBEK PANGKALPINANG TAHUN 201...

A. Definisi Operasional

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/ atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang bermutu, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
3. Standar Pelayanan Prima adalah seperangkat tolok ukur pelayanan administrasi akademik dan non akademik yang mencakup masukan, proses, hasil, keluaran serta manfaat layanan yang harus dipenuhi oleh UPM STIE IBEK Pangkalpinang. Standar mutu terdiri atas beberapa sub butir penilaian yang dapat digunakan sebagai dasar untuk mengukur, menetapkan mutu pelayanan dan kelayakan pelayanan unit kerja sesuai program-programnya.
4. Standard Operating Procedure (SOP) adalah panduan dalam melaksanakan kegiatan layanan.
5. Penyelenggara layanan adalah UPM STIE IBEK Pangkalpinang.
6. Kinerja Unit Pelayanan Publik adalah tingkat keberhasilan UPM STIE IBEK Pangkalpinang dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

B. Tujuan

Menetapkan tolok ukur pelayanan prima yang harus dipenuhi oleh seluruh unit kerja di lingkungan UPM STIE IBEK Pangkalpinang secara bertahap dan berkelanjutan, sehingga mampu menjadi unit pelayanan publik yang mempunyai kinerja terbaik (pelayanan prima).

C. Ruang Lingkup

Jenis Layanan di UPM

1. Layanan Administrasi Umum
2. Layanan Akademik
3. Layanan Non Akademik



FORMULIR

STANDAR LAYANAN

No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-34

Tanggal Terbit : 03 Februari 2018

No. Revisi : 00

D. Referensi

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 66 tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 17 tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan.
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2010 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.

E. Sistem dan Prosedur Layanan

1. Pimpinan UPM melakukan pengawasan kepada para pegawai mengenai jam buka layanan dan jam kerja.
2. Pimpinan menyusun mekanisme pembagian waktu (*shifting*) kerja staf/pegawai agar pelayanan tetap dapat dilakukan meskipun waktu istirahat.
3. Melaksanakan *briefing* rutin pada setengah jam sebelum jam pelayanan dibuka dengan diikuti oleh seluruh pegawai di lingkungan kantor. Agenda *briefing* adalah membahas kesiapan kerja para staf/pegawai dan evaluasi kerja hari sebelumnya.
4. Diterapkan pembatasan akses hiburan (misalnya yang diakses melalui internet) selama jam pelayanan. Larangan bagi petugas adalah sebagai berikut:
 - a. *Chatting*; Facebook-an, dan sejenisnya.
 - b. Menggunakan perangkat hiburan seperti *earphone*, *headphone*, *speaker*, dan sejenisnya;
 - c. Memutar film atau musik dengan suara keras kecuali musik yang diputar melalui *hall sound system*.
5. Sistem Keamanan Kantor:
 1. Adanya satpam yang berjaga pada siang hari di luar kantor.
 2. Tersedianya alat pemadam kebakaran.
6. Penampilan Diri
 - a. Setiap pegawai wajib mematuhi aturan berpakaian yang berlaku.
 - b. Bersepatu dan berkaos kaki.
 - c. Keseragaman berpakaian setiap pegawai harus diperhatikan dan dievaluasi secara rutin.



FORMULIR

STANDAR LAYANAN

No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-34

Tanggal Terbit : 03 Februari 2018

No. Revisi : 00

- d. Pastikan rambut dan tata arias wajah sesuai standar penampilan.
 - e. Pastikan pakaian seragam bawah celana/rok hitam dan atasan putih untuk Senin-Rabu, sedangkan Kamis-Jum'at mengenakan pakaian batik. serta aksesoris menyesuaikan
7. Persiapan dan Peralatan
- a. Staf/pegawai telah siap melayani pelanggan 5 menit sebelum jam layanan dibuka.
 - b. Peralatan pelayanan seperti personal komputer, kalkulator, alat tulis tersedia dan berfungsi dengan baik.
 - c. Pastikan aplikasi penunjang pelayanan dan jaringan yang menghubungkan dengan *back office* berfungsi dengan baik.
 - d. Pastikan meja kerja Anda bersih dan rapi.
 - e. Peralatan pribadi tidak diletakkan di tempat yang terlihat pelanggan.
 - f. Staf/pegawai tidak diperkenankan:
 - 1) Memakai sandal/selop atau tanpa mengenakan alas kaki selama berada di lingkungan kantor pada jam kerja.
 - 2) Menempatkan barang-barang pribadi di atas meja kerja (peralatan makan/minum, boneka, photo, koran/majalah, peralatan tata rias, tas, telepon genggam, dsb).
 - 3) Menjadikan meja kerja sebagai tempat ngobrol dengan sesama pegawai/staf.
8. Sikap Staf/pegawai dalam Melayani Pelayanan Langsung
- Pelayanan yang diberikan oleh petugas di UPM STIE IBEK Pangkalpinang harus mengutamakan kepentingan para pemangku kepentingan (*stakeholder focus*). Proses pelayanan itu sendiri dapat dibagi menjadi tiga tahap dan masing-masing tahapan mempunyai elemen perilaku yang harus ditampilkan kepada pemangku kepentingan/*stakeholder* (satker)
- a. Mengawali Pelayanan

Dalam mengawali pelayanan ada sejumlah perilaku minimum yang harus ditampilkan petugas. Unsur-unsur perilaku tersebut adalah:

 - 1) Melakukan kontak mata;
 - 2) Senyum;
 - 3) Memberikan salam;
 - 4) Menyapa;
 - 5) Menawarkan bantuan.
 - b. Proses Pelayanan



FORMULIR

STANDAR LAYANAN

No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-34

Tanggal Terbit : 03 Februari 2018

No. Revisi : 00

Petugas melakukan aktivitas untuk memenuhi kebutuhan yang telah disampaikan oleh pelanggan. Proses pelayanan diupayakan semaksimal mungkin agar setiap pelanggan:

- 1) Mendapatkan pelayanan yang cepat;
- 2) Mendapatkan pelayanan yang tepat;
- 3) Mendapatkan bantuan dan pemecahan masalah;
- 4) Diperlakukan dengan cara yang ia inginkan. dihargai. direspon cepat. dan dihormati posisinya;
- 5) Ketika proses pelayanan berakhir, pelanggan harus merasa lebih baik/nyaman dari pada pada saat ia baru datang ke UPM.

c. Mengakhiri pelayanan

Pada saat mengakhiri pelayanan staf/pegawai masih perlu menunjukkan kemauan untuk melayani pelanggan sampai semua kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam tahap ini ada unsur perilaku minimum yang harus ditampilkan, yaitu:

- 1) Menawarkan bantuan lainnya;
- 2) Mengucapkan terima kasih;
- 3) Mengucapkan salam.

9. Layanan Menelpon:

- 1) Sampaikan salam
- 2) Perkenalkan identitas penelpon
- 3) Sampaikan isi pesan
- 4) Sampaikan ungkapan terima kasih
- 5) Sampaikan salam.

10. Layanan Menerima Telpon:

- 1) Mengucapkan salam
- 2) Menyampaikan identitas penerima
- 3) Menyampaikan ungkapan mengawali pelayanan, misalnya: ada yang bisa kami bantu?
- 4) Menghubungkan komunikasi kepada pihak yang bersangkutan.

F. Teknis Pelaksanaan Layanan

Pelayanan Prima (*service excellence*) adalah segala upaya yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai dengan atau bahkan melebihi harapan. Pelayanan prima kepada pelanggan merupakan sebuah hal mutlak dalam institusi



FORMULIR

STANDAR LAYANAN

No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-34

Tanggal Terbit : 03 Februari 2018

No. Revisi : 00

pelayanan publik. UPM sebagai pengelola berbagai layanan akademik dan non akademik memiliki salah satu tugas dan fungsi dalam hal pelayanan publik. Dalam menjaga kualitas pelayanan UPM senantiasa memberikan yang terbaik bagi pelanggan sekaligus melakukan penyempurnaan secara terus menerus guna menyesuaikan perubahan perilaku dan ekspektasi pelanggan.

G. Kegiatan-Kegiatan Penunjang Layanan

Beberapa kegiatan penunjang pelaksanaan layanan di UPM STIE IBEK Pangkalpinang dilakukan melalui berbagai hal diantaranya:

1. Pengarahan pagi (*morning briefing*) merupakan pengarahan singkat pada pagi hari yang disampaikan oleh pimpinan lainnya kepada staf/pegawai. Adapun materi pengarahan mencakup:
 1. Evaluasi; mengingatkan kepada staf/pegawai yang belum baik dalam penampilan, sikap dan perilaku melayani pelanggan pada hari sebelumnya.
 2. Apresiasi; memuji dan berterimakasih kepada staf/pegawai yang sikap dan perilaku melayani sudah baik.
 3. Motivasi; memberikan dorongan agar staf/pegawai bersemangat dan berkompotensi dalam melakukan perbaikan kualitas sikap dan perilaku melayani pemangku kepentingan atau calon pemangku kepentingan.
2. Langkah Pelaksanaan
 - a. Pimpinan UPM setiap hari melakukan pengamatan terhadap sikap dan perilaku staf/pegawai dalam melayani pemangku kepentingan atau calon pemangku kepentingan.
 - b. Keesokan pagi harinya, hasil pengamatan pada langkah di atas, disampaikan oleh pejabat terkait kepada segenap staf/pegawai kurang lebih 15 menit.
3. Waktu Pelaksanaan
 - a. *Morning briefing* dilakukan setiap hari kerja mulai dari pukul 07.30 s.d. selesai;
 - b. 5 menit sebelum jam pelayanan dibuka, semua staf/pegawai yang bertugas sudah dalam keadaan siap melayani pelanggan di tempat tugasnya masing-masing.

4. Berbagi Pengalaman

Bagi pengalaman (*knowledge sharing*) merupakan pertemuan dalam rangka berbagi pengalaman, menyampaikan permasalahan yang dialami selama berinteraksi atau melayani pelanggan dan untuk memperbarui *product knowledge* para staf. Adapun langkah pelaksanaannya sebagai berikut:

**FORMULIR****STANDAR LAYANAN**

No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-34

Tanggal Terbit : 03 Februari 2018

No. Revisi : 00

1. Pimpinan UPM menentukan waktu rutin untuk mengajak segenap staf berkumpul dan melakukan *sharing*.
2. Setiap staf memiliki kesempatan untuk berbagi pengalaman dan atau menyampaikan permasalahan yang sedang dihadapi khususnya yang berhubungan dengan pelayanan.
3. Apabila tidak ada materi yang akan dibagikan, maka acara *Knowledge Sharing* diisi dengan *updating* peraturan/*Standard Operating Procedures* (SOP) yang disampaikan oleh staf/pegawai secara bergantian.
4. Setiap acara *Knowledge Sharing* didokumentasikan dalam bentuk daftar hadir dan ringkasan materi yang dibahas.

Selanjutnya waktu serta lamanya pertemuan pelaksanaan *knowledge sharring* dilakukan pada waktu yang telah ditentukan, dan dipimpin secara langsung oleh pimpinan UPM.

H. Tata Kerja

Tata kerja menggambarkan sistem aliran kegiatan dalam Lembaga Penjaminan Mutu, sehingga lembaga tersebut dapat berfungsi. Agar layanan UPM dapat berfungsi secara produktif, perlu diterapkan beberapa prinsip diantaranya:

No	Prinsip Tata Kerja	Uraian / Pengertian
1	Efektif & Efisien (<i>Effective & Efficient</i>)	<ol style="list-style-type: none">1. Segala aktivitas yang dilakukan senantiasa mengacu pada kaidah kebenaran yang ada.2. Semua pekerjaan senantiasa diupayakan agar dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat.
2	Tanggung jawab (<i>Responsibility</i>)	<ol style="list-style-type: none">1. Semua pegawai bertanggung jawab atas tugasnya sesuai deskripsi dan tata kerja.2. Semua pegawai bertanggung jawab atas apa yang akan dan sudah dihasilkannya.
3	Kualitas (<i>Quality</i>)	Mengutamakan kualitas dari pada kuantitas dan kemasan pada setiap produknya, sesuai sumber daya yang dimiliki.

**FORMULIR****STANDAR LAYANAN**

No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-34

Tanggal Terbit : 03 Februari 2018

No. Revisi : 00

4	Persamaan (<i>Equity</i>)	Tidak membedakan gender dan strata ekonomi seseorang dalam segala bentuk pelayanannya
5	Kesederhanaan (<i>Simplicity</i>)	Mengupayakan kesederhaan / kemudahan prosedur dalam semua mekanisme kegiatan yang ada di UPM

Pangkalpinang,.....

Diperiksa oleh:	Disiapkan oleh:
Ketua UPM	Kasubag TU
MIMPIN SITEPU

PENGADAAN SUMBER DAYA

A. Definisi

Pengadaan sumber daya dimaksudkan merekrut pejabat dilingkungan STIE IBEK Pangkalpinang meliputi: sekretaris, kepala dan kepala

B. Tujuan

1. Menjadi acuan dalam mewujudkan pola rekrutmen sumber daya yang benar, objektif, transparan, aman, tertib, rasional dan bersih;
2. Menjadi acuan dalam perekrutan sumber daya yang memiliki komitmen dan profesionalitas, serta kemampuan dibidang penjaminan mutu.
3. Memastikan bahwa rekrutmen sumber daya benar-benar sejalan dengan pengembangan STIE IBEK Pangkalpinang menjadi Perguruan Tinggi yang Handal Dalam Teori, Terdepan Dalam Aplikasi dan Dengan Biaya Yang Terjangkau Serta Berintegritas.

C. Persyaratan Umum

1. Berstatus
2. Pangkat/Jabatan minimal disesuaikan dengan ketentuan sebagaimana tertera di STATUTA STIE IBEK Pangkalpinang nomor
3. Jabatan Sekretaris dan Kepala Pusat minimal
4. Sehat jasmani dan rohani
5. Berkelakuan baik
6. Tidak pernah dihukum
7. Sehat jasmani dan rohani

D. Kriteria

1. Selama masa tugas, yang bersangkutan menunjukkan keteladanan dalam kehidupan masyarakat akademik serta berusaha membangun kehidupan untuk pengembangan ilmu, budaya, atau agama.
2. Yang bersangkutan dinilai sangat dibutuhkan karena pengalaman, kearifan, keilmuan, dan kepekarannya.

3. Yang bersangkutan sangat dibutuhkan untuk melanjutkan pelaksanaan perkuliahan.
4. Yang bersangkutan dinilai dapat segera mempersiapkan dan melaksanakan tugas dan tanggungjawab pekerjaannya sesuai pengalamannya.
5. Yang bersangkutan dinilai mempunyai pengalaman yang luas sesuai dengan jenis jabatan yang akan didudukinya.

E. Prosedur

Rekrutmen sumber daya di UPM STIE IBEK Pangkalpinang meliputi beberapa prosedur sebagai berikut:

1. Ketua lembaga mengajukan nama-nama calon kepada Rektor dan unsur pimpinan institut lainnya. (pengusulan calon disesuaikan dengan kepemilikan kompetensi masing-masing calon);
2. Rektor menerima dan menindaklanjuti permohonan lembaga;
3. Unsur pimpinan dan ketua lembaga mengkomunikasikan kepada calon pejabat yang akan mengisi jabatan;
4. Pimpinan memanggil calon pejabat untuk menghadap pimpinan dan ketua lembaga;
5. Calon pejabat menyetujui tawaran jabatan secara lisan
6. Pelantikan dan pengambilan sumpah jabatan;
7. Penempatan.

8. Standar Operating Prosedur (SOP)

	SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI IBEK Jl. Usman Ambon No.4, Pangkal Pinang	KODE	
		POS/IBEK/SPMI.....	
JUDUL DOKUMEN	TEMPLATE PROSEDUR OPERASIONAL STANDARD	TANGGAL DIKELUARKAN	
		
AREA	UNIT PENJAMIN MUTU	Revisi
BAGIAN	STANDARD	0

Diisi **P**engendali Dokumen di UPM
(Pengadministrasi, Dokumentasi)



PROSEDUR OPERASI STANDAR
(CARA PEMBUATAN POS DAN TEMPLATE)

Dipersiapkan Oleh	Diperiksa Oleh	Disahkan Oleh
..... Ketua Tim Standar Ka. Bid. Standarisasi dan Sertifikasi di UPM Ketua Unit Penjamin Mutu

Unsur **P**erencana, **P**elaksana

Unsur **E**valuasi, **P**eningkatan standar

I. TUJUAN

- 1) Memberikan penjelasan kepada seluruh satuan kerja yang terkait dalam membuat Prosedur Operasional Standar dengan menggunakan format/*template* yang baku
- 2) Mempertegas mekanisme pembuatan Prosedur Operasional Standar

II. RUANG LINGKUP

Membuat Prosedur Operasional Standard di seluruh satuan kerja yang terkait dalam Manual Mutu IBEK

III. DEFINISI

Format/*Template*, adalah rancangan format isian yang sudah dibakukan dan wajib digunakan dalam membuat Prosedur Standar Operasional

IV. PERINGATAN

Satuan kerja yang tidak membuat Prosedur Operasional Standar yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya, dianggap tidak memiliki kemampuan mengikuti standard yang telah ditetapkan IBEK

V. REFERENSI

- 1) Kebijakan Mutu IBEK 2018
- 2) Standard Mutu IBEK 2018
- 3) Manual Mutu IBEK 2018
- 4) Prosedur Operasional Standar IBEK 2018

VI. PIHAK YANG TERLIBAT

- a) Pimpinan Satuan Kerja
- b) Sub bagian Satuan Kerja
- c) Unit Pengendali Mutu

VII. KELEMBAGAAN

- 1) Seluruh Satuan Kerja Sekolah Tinggi Ekonomi IBEK sesuai dengan Surat Keputusan Lembaga
- 2) Satuan Kerja Unit Penjamin Mutu IBEK

VIII. PROSEDUR

1. Persiapan Materi Prosedur Operasional Standar yang akan dibakukan
2. Menuliskan dalam Format/*Template*
3. Meminta Nomor Dokumen ke Satuan Kerja Unit Penjamin Mutu
4. Menulis nama soft file (pada bagian bawah halaman *template*)
5. Menyimpan dengan nama yang sama dengan butir 4
6. Serahkan ke UPM untuk verifikasi format
7. Tandatangani pemberlakukan
8. Selesai

NOMOR DOKUMEN SURAT UNDANGAN

No. Dok : MM/IBEK/SPMI-02-36	Tanggal Terbit: 03 Februari 2018	No. Revisi : 00
------------------------------	----------------------------------	-----------------

NOMOR DOKUMEN SURAT EDARAN

No. Dok : MM/IBEK/SPMI-02-37	Tanggal Terbit: 03 Februari 2018	No. Revisi : 00
------------------------------	----------------------------------	-----------------

NOMOR DOKUMEN SURAT KEPUTUSAN

No. Dok : MM/IBEK/SPMI-02-38	Tanggal Terbit: 03 Februari 2018	No. Revisi : 00
------------------------------	----------------------------------	-----------------

NOMOR DOKUMEN SURAT TUGAS

No. Dok : MM/IBEK/SPMI-02-39	Tanggal Terbit: 03 Februari 2018	No. Revisi : 00
------------------------------	----------------------------------	-----------------

NOMOR DOKUMEN SERTIFIKAT

No. Dok : MM/IBEK/SPMI-02-40	Tanggal Terbit: 03 Februari 2018	No. Revisi : 00
------------------------------	----------------------------------	-----------------

NOMOR DOKUMEN SURAT PEMBERITAHUAN

No. Dok : MM/IBEK/SPMI-02-41	Tanggal Terbit: 03 Februari 2018	No. Revisi : 00
------------------------------	----------------------------------	-----------------



FORMULIR
ANGKET SURVEY KEPUASAN LAYANAN

No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-42
Tanggal Terbit : 03 Februari 2018
No. Revisi : 00

**ANGKET SURVEY KEPUASAN
TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP PELAYANAN PRODI**

Program Studi :
Fakultas :
Tahun :

Identitas Responden

Nama Lengkap :
Pangkat/Gol :

Petunjuk Pengisian;

- a. Isilah angket ini dengan memberi tanda centang di kolom pada jawaban yang disediakan.
- b. Angket ini menunjukkan tanggapan kepuasan Bapak/Ibu sebagai staf tenaga kependidikan atas pelayanan program studi.
- c. Jawaban yang diberikan dijamin kerahasiaannya, dan tidak berpengaruh terhadap kinerja Bapak/Ibu. Oleh karena itu, dimohon kesediaannya memberikan penilaian secara sungguh-sungguh untuk perbaikan pelayanan FTIK STIE IBEK Pangkalpinang ke depan.

No	Jenis pelayanan	Tingkat Kepuasan			
		Sangat baik	Baik	Kurang	Sangat Kurang
	A. Pengembangan Kompetensi				
1	Kebutuhan untuk studi lanjut				
2	Pengembangan diri untuk mengikuti kursus /pelatihan				
3	Pengembangan diri mengikuti seminar/workshop				
4	Pengembangan diri mengikuti magang				
5	Kesempatan untuk mengikuti studi banding dalam Negeri				
6	Kesempatan untuk mengikuti studi banding luar negeri				
	B. Pengembangan Karir/Jabatan				
1	Mendapatkan informasi tentang jenjang karir				
2	Mendapatkan layanan tentang jenjang karir				
3	Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jenjang Karir				
4	Mendapatkan informasi tentang jabatan				
5	Mendapatkan layanan tentang jabatan				
6	Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jabatan Struktural				
7	Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jabatan non				



FORMULIR
ANGKET SURVEY KEPUASAN LAYANAN

No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-42
Tanggal Terbit : 03 Februari 2018
No. Revisi : 00

**ANGKET SURVEY KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK
PROGRAM STUDI.....
TAHUN**

Identitas Responden:

- 1. Prodi/Jurusan :
- 2. Jenis kelamin : Laki-laki/wanita*)
- 3. Alamat :
-
-
-

PETUNJUK UMUM :

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di Program Studi:
- b. Saudara mendapatkan kepercayaan terpilih sebagai responden, dimohon untuk mengisi seluruh instrumen ini sesuai dengan pengalaman, pengetahuan, persepsi, dan keadaan yang sebenarnya.
- c. Partisipasi Saudara untuk mengisi instrumen ini secara objektif sangat besar artinya bagi prodi:..... guna mendapatkan masukan yang akurat dalam rangka perbaikan dan peningkatan pelayanan akademik kedepan.
- d. Jawaban Saudara dijamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negatif dalam bentuk apapun.
- e. Instrumen ini terdiri dari seperangkat pertanyaan atau pernyataan untuk mengukur:
(1) *tangibles* (2) *assurance* (3) *reliability* (4). *Responsiveness* (5) *empathy*
- f. Pilihlah salah satu dari alternatif yang disediakan dengan cara menyilang pada kolom yang tersedia
- g. Ada empat alternatif jawaban yang dapat saudara pilih, yaitu:
 - 1 = Tidak Memuaskan
 - 2 = Kurang Memuaskan
 - 3 = Cukup Memuaskan
 - 4 = Memuaskan
 - 5 = Sangat Memuaskan



FORMULIR

**ANGKET SURVEY KEPUASAN
LAYANAN**

No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-42

Tanggal Terbit : 03 Februari 2018

No. Revisi : 00

1. Aspek *tangibles* (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)

NO	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN				
		1	2	3	4	5
1.	Ruang kuliah tertata dengan bersih, dan rapi					
2.	Ruang kuliah sejuk dan nyaman					
3.	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah.					
4.	Program studi / fakultas mempunyai perpustakaan yang lengkap					
5.	Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa					
6.	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan					
7.	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih					
8.	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di fakultas/prodi					



FORMULIR
ANGKET SURVEY KEPUASAN LAYANAN

No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-42

Tanggal Terbit : 03 Februari 2018

No. Revisi : 00

2. Aspek *Reliability* (kehandalan dosen, staf Akademik)

NO	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN				
		1	2	3	4	5
1.	Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen					
2.	Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab					
3.	Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan					
4.	Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif					
5.	Dosen datang tepat waktu					
6.	Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya					
7.	Satuan Acara Perkuliahan yang dibuat dosen					
8.	Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan					
9.	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa					



FORMULIR

**ANGKET SURVEY KEPUASAN
LAYANAN**

No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-42

Tanggal Terbit : 03 Februari 2018

No. Revisi : 00

3. Aspek Responsiveness (Sikap tanggap)

NO	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN				
		1	2	3	4	5
1.	Fakultas/prodi menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa					
2.	Fakultas/prodi menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu					
3.	Prodi membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik					
4.	Pimpinan prodi beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi					
5.	prodi memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit					



FORMULIR
ANGKET SURVEY KEPUASAN LAYANAN

No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-42

Tanggal Terbit : 03 Februari 2018

No. Revisi : 00

4. Aspek Assurance (perlakuan pada mahasiswa)

NO	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN				
		1	2	3	4	5
1.	Staf administrasi akademik prodi santun dalam memberikan pelayanan					
2.	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh prodi melalui dosen PA (Pembimbing Akademik).					
3.	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh prodi melalui dosen bimbingan konseling					
4.	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa					
5.	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran					
6.	Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan prodi/fakultas berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali					



FORMULIR
ANGKET SURVEY KEPUASAN LAYANAN

No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-42

Tanggal Terbit : 03 Februari 2018

No. Revisi : 00

5. Aspek *Empathy* (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)

NO	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN				
		1	2	3	4	5
1.	Kepedulian prodi dalam memahami Kepentingan dan kesulitan mahasiswa					
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa					
3.	prodi memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling					
4.	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah					
5.	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa					
6.	prodi berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha mengembangkannya					



FORMULIR
ANGKET SURVEY KEPUASAN LAYANAN

No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-42
 Tanggal Terbit : 03 Februari 2018
 No. Revisi : 00

6. Aspek Information System (Sistem informasi kemahasiswaan)

NO	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN				
		1	2	3	4	5
1.	Prodi memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku panduan perkuliahan					
2.	Prodi memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website (<i>online</i>)					
3.	Prodi secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik					
4.	Prodi membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan					
5.	Prodi berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa					
6.	Prodi berusaha secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan					

Tuliskan saran-saran saudara dalam meningkatkan pelayanan akademik secara singkat dan jelas!

1.

2.

3.



FORMULIR
ANGKET SURVEY KEPUASAN LAYANAN

No Dokumen	:	MM/IBEK/SPMI-02-42
Tanggal Terbit	:	03 Februari 2018
No. Revisi	:	00

**ANGKET KEPUASAN DOSEN ATAS PELAYANAN
PROGRAM STUDI:
IBEK PANGKALPINANG
TAHUN**

Program Studi :
Pangkat/Gol :
Jabatan Fungsional :

Petunjuk Pengisian

1. Isilah angket ini dengan memberi tanda centang di kolom pada jawaban yang disediakan.
2. Angket ini menunjukkan tanggapan kepuasan Bapak/Ibu atas pelayanan Program Studi.
3. Jawaban yang diberikan dijamin kerahasiaannya, dan tidak berpengaruh terhadap kinerja Bapak/Ibu. Oleh karena itu, dimohon kesediaannya memberikan penilaian secara sungguh-sungguh untuk perbaikan pelayanan program studi ke depan.

NO	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN			
		Sangat Baik	Baik	Kurang	Sangat Kurang
	A. Pengembangan Kompetensi				
1	Kebutuhan untuk studi lanjut				
2	Pengembangan diri untuk mengikuti kursus /pelatihan				
3	Pengembangan diri mengikuti seminar/workshop				
4	Pengembangan diri mengikuti magang				
5	Kesempatan untuk mengikuti studi banding dalam Negeri				
6	Kesempatan untuk mengikuti studi banding luar negeri				
	B. Pengembangan Karir/Jabatan				
1	Mendapatkan informasi tentang jenjang karir				
2	Mendapatkan layanan tentang jenjang karir				
3	Memproleh kesempatan untuk peningkatan jenjang karir				
4	Mendapatkan informasi tentang jabatan				
5	Mendapatkan layanan tentang jabatan				



FORMULIR
ANGKET SURVEY KEPUASAN LAYANAN

No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-42
 Tanggal Terbit : 03 Februari 2018
 No. Revisi : 00

6	Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jabatan				
	C. Penelitian dan Karya Ilmiah				
1	Fasilitas memperoleh informasi tentang kegiatan penelitian				
2	Fasilitas memperoleh pelayanan untuk melakukan kegiatan penelitian				
3	Ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan Penelitian				
4	Memperoleh penilaian proposal penelitian dari Reviewer				
5	Memperoleh pemerataan penelitian berdasarkan distribusi dosen				
6	Memperoleh pemerataan penelitian berdasarkan kualifikasi dosen				
7	Memperoleh kesempatan bimbingan penyusunan proposal penelitian dan laporan akhir				
	D. Pengabdian kepada Masyarakat				
1	Kesempatan menjadi reviewer penelitian				
2	Ketersediaan informasi jurnal terakreditasi sebagai media publikasi karya ilmiah				
3	Fasilitas memperoleh informasi tentang kegiatan Pengabdian kepada masyarakat				
4	Fasilitas memperoleh pelayanan untuk melakukan kegiatan Pengabdian kepada masyarakat				
5	Ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan Pengabdian kepada masyarakat.				
6	Memperoleh penilaian proposal Pengabdian kepada masyarakat dari reviewer				
7	Memperoleh pemerataan Pengabdian kepada masyarakat berdasarkan distribusi dosen				
8	Memperoleh pemerataan Pengabdian kepada masyarakat berdasarkan kualifikasi dosen				
9	Memperoleh kesempatan bimbingan penyusunan proposal Pengabdian kepada masyarakat dan laporan akhir				
	E. Tugas Tambahan				
1	Mendapatkan informasi tentang tugas tambahan (kepanitiaan, narasumber, keanggotaan suatu unit, dll)				
2	Mendapatkan kesempatan dalam tugas tambahan				
3	Memperoleh pemerataan dalam mendapatkan tugas tambahan				



FORMULIR

INSTRUMEN INDEKS KINERJA DOSEN (IKD)

No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-43

Tanggal Terbit : 03 Februari 2018

No. Revisi : 00

**INSTRUMEN INDEKS KINERJA DOSEN (IKD)
KUESIONER PENILAIAN PROGRAM STUDI
SEMESTER GENAP
TAHUN 201....**

Nama Dosen :
Mata Kuliah :
Program Studi :
Semester :
Tahun Akademik :

No	Instrumen IKD	Nilai								Keterangan	
		1	2	3	4	5	6	7	8		
01	Menyerahkan Silabi-SAP		D + 6hk		D + 4hk		D + 2hk		Š D	D: Deadline (5 hk sebelum perkuliahan)	
02	Menyerahkan Soal UAS yang tertaskhiah		D + 6hk		D + 4hk		D + 2hk		Š D	D: Deadline (5 hk sebelum UAS dimulai)	
03	Kehadiran Mengajar di Kelas		2 SKS: 8-9		2 SKS: 10-11		2 SKS: 12-13		2 SKS: 14	Tidak termasuk UAS dan UTS	
			3 SKS: 8-9		3 SKS: 10-11		3 SKS: 12-13		3 SKS: 14		
			4 SKS: 19-21		4 SKS: 22-24		4 SKS: 25-27		4 SKS: 28		
04	Menyerahkan Nilai UAS		D + 6hk		D + 4hk		D + 2hk		Š D	D: Deadline (5 hk setelah UAS Berakhir)	
05	Penyerahan LBKD		TTW + M2		TTW + M1		D + M2		D + M1	D: Deadline (10 hk setelah UAS berakhir)	
	Nilai										
	Nilai Total										
	Nilai rata-rata		Nilai Total/4 :								

Ket: D = Deadline
TTW = Tidak Tetap Waktu

Pangkalpinang:
Ketua Prodi

Ketua STIE
Pangkalpinang

.....
NIP/NIDN/NIDK.

.....
NIP/NIDN/NIDK.



FORMULIR
INSTRUMEN INDEKS KINERJA DOSEN (IKD)

No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-43
 Tanggal Terbit : 03 Februari 2018
 No. Revisi : 00

**REKAP INDEKS KINERJA DOSEN (IKD)
 HASIL PENILAIAN PRODI DAN MAHASISWA
 TAHUN 201...**

No	Dosen Tetap Sesuai Bidang Keilmuan Prodi	NIP/NIDN/NIDK	Prodi	Penilaian Prodi				Penilaian Mahasiswa								Rata Rata	
				SAP-Silabi	Soal UAS	Kehadiran	Nilai UAS	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8		
01														

Pangkalpinang:
 Ketua Prodi

Ketua STIE
 Pangkalpinang

.....
 NIP/NIDN/NIDK.

.....
 NIP/NIDN/NIDK.



FORMULIR

INSTRUMEN INDEKS KINERJA DOSEN (IKD)

No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-43

Tanggal Terbit : 03 Februari 2018

No. Revisi : 00

**REKAP INDEKS KINERJA DOSEN (IKD)
HASIL PENILAIAN PRODI DAN MAHASISWA
TAHUN 201.....**

No	Dosen Tetap Tidak Sesuai Bidang Keilmuan Prodi	NIP/NIDN/NIDK	Prodi	Penilaian Prodi				Penilaian Mahasiswa								Rata Rata	
				SAP-Silabi	Soal UAS	Kehadiran	Nilai UAS	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8		
01														

Pangkalpinang:
Ketua Prodi

Ketua STIE
Pangkalpinang

.....
NIP/NIDN/NIDK.

.....
NIP/NIDN/NIDK.



FORMULIR
INSTRUMEN INDEKS KINERJA DOSEN (IKD)

No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-43
 Tanggal Terbit : 03 Februari 2018
 No. Revisi : 00

**REKAP INDEKS KINERJA DOSEN (IKD)
 HASIL PENILAIAN PRODI DAN MAHASISWA
 TAHUN 201.....**

No	Dosen Tetap Tidak Sesuai Bidang Keilmuan Prodi	NIP/NIDN/NIDK	Prodi	Penilaian Prodi				Penilaian Mahasiswa								Rata Rata	
				SAP-Silabi	Soal UAS	Kehadiran	Nilai UAS	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8		
01														

Pangkalpinang:
 Ketua Prodi

Ketua STIE
 Pangkalpinang

.....
 NIP/NIDN/NIDK.

.....
 NIP/NIDN/NIDK.

	FORMULIR	No Dokumen : MM/IBEK/SPMI-02-44
	VERIFIKASI SOAL	Tanggal Terbit : 03 Februari 2018
	UJIAN AKHIR SEMESTER	No. Revisi : 00

Mata Kuliah : _____

Dosen Pengampu : _____

Tahun Akademik : Gasal 201... – 201.....

No	Uraian	Tashih / Verifikasi	Catatan perbaikan
1	Setiap soal dilengkapi dengan bobot nilai atau skor sesuai dengan tingkat kesulitan atau kedalaman pengetahuan	<input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak	
2	Soal sesuai dengan Sillabus, SAP, dan materi pembelajaran (jurnal)	<input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak	
3	Soal mengacu pada indikator pencapaian kompetensi / capaian pembelajaran	<input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak	
4	Soal tidak ada kesalahan teknis (penulisan, penomoran, jenis huruf, tanda baca)	<input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak	

Hasil verifikasi soal

- Diterima
- Diterima dengan perbaikan
- Ditolak

Catatan tambahan:

Tim Verifikasi

Koordinator,

Anggota,

(.....)

(.....)