



**FAKULTAS KEDOKTERAN HEWAN
UNIVERSITAS SYIAH KUALA
Tahun 2018**

--

**MANUAL MUTU
SNI ISO 9001:2015**

Kode	: FKH-POB-QMR-00
-------------	-------------------------

Tanggal Revisi	: -
-----------------------	------------

Tanggal Dikeluarkan	: 14 Agustus 2018
----------------------------	--------------------------

No. Revisi	: 00
-------------------	-------------

Disusun Oleh	: Tim ISO 9001 FKH
---------------------	---------------------------

Dikaji dan Disetujui Oleh	: Dr. drh. Muhammad Hambal
----------------------------------	-----------------------------------



MANUAL MUTU FAKULTAS KEDOKTERAN HEWAN

Kode : FKH-POB-QMR-00	Tanggal dikeluarkan : 14 Agustus 2018
Tanggal revisi : -	Nomor revisi : 00
Manajemen Representatif	
Jenis : Sistem Manajemen Mutu	Halaman : 2 dari 26

DAFTAR ISI

	Halaman
1. PENDAHULUAN	4
2. SEKILAS FAKULTAS KEDOKTERAN HEWAN	4
3. SISTEM MANAJEMEN MUTU	6
4. KONTEKS ORGANISASI	7
5. KEPEMIMPINAN	11
6. PERENCANAAN	13
7. PENDUKUNG	14
8. OPERASIONAL	17
9. EVALUASI KINERJA	20
10. PENINGKATAN	23



MANUAL MUTU FAKULTAS KEDOKTERAN HEWAN

Kode : FKH-POB-QMR-00	Tanggal dikeluarkan : 14 Agustus 2018
Tanggal revisi : -	Nomor revisi : 00
Manajemen Representatif	
Jenis : Sistem Manajemen Mutu	Halaman : 3 dari 26

MATRIKS KESESUSIAN DENGAN STANDAR ISO 9001:2015

29

DAFTAR LAMPIRAN

- 1.1. Analisa SWOT/ Renstra (FKH-QMRE-01.01)
- 1.2. Analisa Resiko Fakultas Kedokteran Hewan Unsyiah (FKH-QMRE-01.02)
- 1.3. Identifikasi Kebutuhan Pelanggan & Pihak Berkepentingan (FKH-QMRE-01.03)
- 1.4. Kebijakan Mutu (FKH-QMRE-01.04)
- 1.5. Sasaran Mutu Tahun 2019 (FKH-QMRE-01.05)
- 1.6. Struktur Organisasi (FKH-QMRE-01.06)
- 1.7. Diagram Alir Proses Pelayanan (FKH-QMRE-01.07)
- 1.8. Uraian Tugas (FKH-QMRE-01.08)



MANUAL MUTU FAKULTAS KEDOKTERAN HEWAN

Kode : FKH-POB-QMR-00	Tanggal dikeluarkan : 14 Agustus 2018
Tanggal revisi : -	Nomor revisi : 00
Manajemen Representatif	
Jenis : Sistem Manajemen Mutu	Halaman : 4 dari 26

1. PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-Undang No. 20 Tahun 2003, tentang Sistem Penjaminan Nasional dan Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan, Sistem penjaminan mutu pendidikan tinggi merupakan program yang sangat penting dan wajib dilaksanakan oleh semua institusi penyelenggara pendidikan tinggi.

Sejalan dengan kebijakan Pemerintah dan Universitas Syiah Kuala, Fakultas Kedokteran Hewan sebagai salah satu program perkuliahan di Universitas Syiah Kuala Banda Aceh telah menyusun dokumen manual mutu untuk menjelaskan Sistem Manajemen Mutu yang ditetapkan pada Fakultas Kedokteran Hewan serta kesesuaiannya dengan standar ISO 9001:2015.

Sistem Manajemen Mutu Fakultas Kedokteran Hewan Universitas Syiah Kuala mencakup Kebijakan Mutu dan Sasaran Mutu, Komitmen Pimpinan, Konteks Organisasi dan Kelembagaan serta uraian singkat proses-proses yang dijalankan organisasi. Pada bagian akhir disajikan matriks yang menunjukkan kesesuaian antara bagian Manual Mutu ini dengan persyaratan ISO 9001:2015 serta dokumen yang terkait.

2. SEKILAS FAKULTAS KEDOKTERAN HEWAN UNIVERSITAS SYIAH KUALA

Fakultas Kedokteran Hewan didirikan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 79966 / UU tanggal 17 Oktober 1960 dengan nama Fakultas Kedokteran Hewan dan Peternakan (FKHP). Fakultas Kedokteran Hewan dan Peternakan merupakan fakultas kedua yang didirikan di Universitas Syiah Kuala (Unsyiah) setelah Fakultas Ekonomi.

Dalam perkembangannya pada tahun 1985, Fakultas Kedokteran Hewan (FKH) berdiri sendiri, sedangkan jurusan Peternakan digabungkan ke bawah Fakultas Pertanian Universitas Syiah Kuala. Fakultas Kedokteran Hewan Unsyiah merupakan FKH ke-3 dari sebelas FKH yang ada di Indonesia.

1. Dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya, FKH Universitas Syiah Kuala dipimpin oleh seorang Dekan dan dibantu oleh Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kerjasama, Wakil Dekan Bidang Administrasi dan Keuangan, dan Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Alumni. Selain itu dibawahnya terdapat: Satuan Penjaminan Mutu Fakultas



MANUAL MUTU FAKULTAS KEDOKTERAN HEWAN

Kode : FKH-POB-QMR-00	Tanggal dikeluarkan : 14 Agustus 2018
Tanggal revisi : -	Nomor revisi : 00
Manajemen Representatif	
Jenis : Sistem Manajemen Mutu	Halaman : 5 dari 26

2. Program Studi
3. Laboratorium
4. Rumah Sakit Hewan Pendidikan
5. UPT Laboratorium Hewan Coba
6. Tata Usaha yang membawahi:
 - a. Sub Bagian Akademik
 - b. Sub Bagian Umum dan Perlengkapan
 - c. Sub Bagian Kemahasiswaan

Saat ini Fakultas Kedokteran Hewan mempunyai beberapa program studi, yaitu:

1. Program Studi D-III Kesehatan Hewan (D-III Keswan)
2. Program Studi Pendidikan Dokter Hewan (PDH),
3. Program Studi Pendidikan Profesi Dokter Hewan (PPDH), dan
4. Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat Veteriner (PS S2 Kesmavet)

Setiap Program studi dikelola oleh seorang koordinator dibantu oleh satu staf sekretariat. Di Fakultas saat ini terdapat 12 laboratorium dan satu rumah sakit hewan Pendidikan serta satu lokasi UPT Laboratorium Hewan Coba. Kemudian untuk satuan penjaminan mutu dikelola oleh satu orang ketua dan sekretaris serta dua orang anggota.



MANUAL MUTU FAKULTAS KEDOKTERAN HEWAN

Kode : FKH-POB-QMR-00	Tanggal dikeluarkan : 14 Agustus 2018
Tanggal revisi : -	Nomor revisi : 00
Manajemen Representatif	
Jenis : Sistem Manajemen Mutu	Halaman : 6 dari 26

3. SISTEM MANAJEMEN MUTU

3.1 Maksud dan Tujuan

Sistem Manajemen Mutu yang dijalankan Fakultas Kedokteran Hewan ditetapkan untuk mencapai tujuan lembaga dalam rangka memenuhi persyaratan pelanggan dan melakukan peningkatan berkelanjutan.

3.2 Aplikasi/ Penerapan Standar ISO 9001:2015

Sistem Manajemen Mutu ditetapkan dan dijalankan pada FKH Universitas Syiah Kuala. mengikuti persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015

3.3 Struktur Dokumentasi

Uraian Sistem Manajemen Mutu Program Fakultas Kedokteran Hewan Universitas Syiah Kuala dijelaskan dalam dokumentasi yang disusun dengan struktur sebagai berikut:

3.3.1 Manual Mutu

Menjelaskan kebijakan, sasaran dan uraian singkat Sistem Manajemen Mutu FKH Universitas Syiah Kuala serta kesesuaiannya pada standar Internasional ISO 9001:2015.

3.3.2 Prosedur Operasional Baku (POB)

Dokumen yang menjelaskan tentang tata cara untuk melaksanakan suatu kegiatan atau proses yang melibatkan beberapa fungsi di FKH Universitas Syiah Kuala.

3.3.3 Instruksi Kerja

Dokumen tertulis yang berisi urutan pelaksanaan pekerjaan.

3.3.4 Dokumen Pendukung,

Dokumen penunjang pelaksanaan prosedur dan instruksi kerja yang dibuat dapat berupa formulir-formulir, catatan-catatan hasil kegiatan serta dokumen lainnya.



MANUAL MUTU FAKULTAS KEDOKTERAN HEWAN

Kode : FKH-POB-QMR-00	Tanggal dikeluarkan : 14 Agustus 2018
Tanggal revisi : -	Nomor revisi : 00
Manajemen Representatif	
Jenis : Sistem Manajemen Mutu	Halaman : 7 dari 26

4. KONTEKS ORGANISASI

Berdasarkan Rencana Strategis Fakultas Kedokteran Hewan Universitas Syiah Kuala Tahun 2018-2022 telah menetapkan visi Universitas Syiah Kuala: "Menjadi universitas yang inovatif, mandiri dan terkemuka di Asia Tenggara di bidang pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat".

Untuk mendukung visi Universitas Syiah Kuala, maka Fakultas Kedokteran Hewan Universitas Syiah Kuala menetapkan:

Visi

Menjadi fakultas yang inovatif, mandiri dan terkemuka pada aspek pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dalam bidang veteriner di Asia Tenggara.

Misi

1. Menyelenggarakan pendidikan dokter hewan yang berkualitas untuk menghasilkan lulusan yang berkarakter dan berdaya saing tinggi.
2. Menyelenggarakan penelitian berbasis veteriner untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi veteriner.
3. Melaksanakan pengabdian kepada masyarakat di bidang veteriner.
4. Memperkuat dan memperluas jejaring kerjasama di bidang veteriner dengan institusi pendidikan dan swasta di tingkat nasional dan internasional.

Tujuan

1. Menjadi institusi yang bermutu di bidang veteriner berbasis pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.
2. Menghasilkan lulusan berkualitas yang mampu mengaplikasikan ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang veteriner dan mampu memberikan solusi terhadap permasalahan yang muncul dalam masyarakat.



MANUAL MUTU FAKULTAS KEDOKTERAN HEWAN

Kode : FKH-POB-QMR-00	Tanggal dikeluarkan : 14 Agustus 2018
Tanggal revisi : -	Nomor revisi : 00
Manajemen Representatif	
Jenis : Sistem Manajemen Mutu	Halaman : 8 dari 26

3. Memberikan pelayanan yang maksimal di bidang veteriner bagi seluruh stakeholders.
4. Menjadi partner in progress di bidang veteriner bagi pembangunan daerah, nasional dan internasional.

4.1 Pemahaman Organisasi dan Konteksnya

Fakultas Kedokteran Hewan telah memetakan dan mengidentifikasi isu-isu internal dan eksternal yang mempengaruhi sistem manajemen mutu yang dijalankan dengan melakukan Analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities* dan *Threats*) serta langkah-langkah yang akan diambil atas isu-isu tersebut. Semua penjelasan tersebut telah dipetakan pada Renstra FKH 2018 – 2022

4.2 Pemahaman Kebutuhan dan Harapan Pelanggan

Pegawai merupakan salah satu pelanggan internal Fakultas Kedokteran Hewan. Selain itu juga telah diidentifikasi pihak-pihak yang berkepentingan terhadap layanan fakultas yang berasal dari dalam Unsyiah, seperti: Mahasiswa, Orang Tua Mahasiswa, Dosen, Fakultas, dan lembaga di internal Unsyiah.

Sementara pihak yang berkepentingan lain yang berasal dari luar Unsyiah seperti: Pemerintah Daerah, Kementerian Ristek Dikti, Kopertis, Perguruan Tinggi binaan, dan pihak swasta serta pemangku kepentingan lainnya. Semuanya juga berharap mendapatkan manfaat, baik langsung maupun tidak langsung atas kegiatan Fakultas Kedokteran Hewan. Penjelasan detail atas hal ini, terampir.

4.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup Sistem Manajemen Mutu yang dijalankan meliputi pelayanan administrasi akademik, administrasi kemahasiswaan dan tata usaha di bidang perkuliahan, penelitian dan pengabdian masyarakat serta proses belajar mengajar di Prodi



MANUAL MUTU FAKULTAS KEDOKTERAN HEWAN

Kode : FKH-POB-QMR-00	Tanggal dikeluarkan : 14 Agustus 2018
Tanggal revisi : -	Nomor revisi : 00
Manajemen Representatif	
Jenis : Sistem Manajemen Mutu	Halaman : 9 dari 26

D3, Prodi S1, Prodi S2 dan PPDH guna mendukung pelayanan yang menjadi tugas pokok dan fungsi dari FKH Universitas Syiah Kuala.

4.4 Struktur Sistem Manajemen Mutu

Sistem Manajemen Mutu yang dijelaskan dalam manual ini diuraikan dengan paparan proses pelayanan yang berlangsung dan dijalankan oleh Fakultas Kedokteran Hewan Universitas Syiah Kuala. Proses pelayanan ini terdiri dari: Proses Perencanaan Mutu, Proses Inti yaitu Proses Belajar-Mengajar, Proses Pendukung dan Proses Peningkatan Mutu.

Hubungan antar proses pelayanan tersebut ditunjukkan dalam bagan/ diagram pada Lampiran.



MANUAL MUTU FAKULTAS KEDOKTERAN HEWAN

Kode : FKH-POB-QMR-00	Tanggal dikeluarkan : 14 Agustus 2018
Tanggal revisi : -	Nomor revisi : 00
Manajemen Representatif	
Jenis : Sistem Manajemen Mutu	Halaman : 10 dari 26

5. KEPEMIMPINAN

5.1 Kepemimpinan dan Komitmen

Dekan Fakultas Kedokteran Hewan beserta pada Wakil Dekan, Koordinator Program Studidan Kepala Tata Usaha serta para Dosen dan tenaga kependidikan sepakat untuk menetapkan, menjalankan, memelihara, dan meningkatkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dengan selalu memperhatikan dan memastikan keberadaan dan diketahuinya persyaratan pelanggan dan pihak-pihak yang berkepentingan serta persyaratan dan aturan-aturan lainnya dalam rangka memenuhi kepuasan pelanggan dan pihak-pihak yang berkepentingan.

5.2 Kebijakan Mutu

Kebijakan mutu Fakultas Kedokteran Hewan telah disusun dengan mengacu pada visi, misi Universitas Syiah Kuala, yaitu:

Kebijakan Mutu

1. Memenuhi persyaratan dan memperbaiki secara terus menerus pengelolaan pendidikan bermutu di bidang pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat;
2. Menjadikan mitra (*partner in progress*) bagi pembangunan daerah, nasional dan internasional;
3. Menghasilkan lulusan berkualitas dan berinovasi tinggi yang mampu mengaplikasikan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam menyelesaikan masalah-masalah kekinian yang muncul dalam masyarakat;
4. Menjadikan institusi yang dapat menghasilkan publikasi ilmiah bereputasi;
5. Memberikan pelayanan yang maksimal bagi seluruh stakeholders;
6. Menjadikan institusi yang akuntabel mencirikan *good governance*;
7. Menjadikan jaringan kerja sama institusional untuk menuju institusi terkemuka yang diperhitungkan di dunia.



MANUAL MUTU FAKULTAS KEDOKTERAN HEWAN

Kode : FKH-POB-QMR-00	Tanggal dikeluarkan : 14 Agustus 2018
Tanggal revisi : -	Nomor revisi : 00
Manajemen Representatif	
Jenis : Sistem Manajemen Mutu	Halaman : 11 dari 26

5.3 Maksud dan Tujuan Kebijakan Mutu:

1. Memberikan arah serta landasan pengembangan dan penerapan sistem mutu di Fakultas Kedokteran Hewan Universitas Syiah Kuala.
2. Landasan dalam menetapkan semua standar dan manual prosedur dalam peningkatan mutu secara berkelanjutan.
3. Meningkatkan pelayanan akademik di Universitas Syiah Kuala berdasarkan indikator pencapaian mutu Universitas Syiah Kuala.

5.4 Tanggung Jawab, Kewenangan dan Struktur Organisasi

Tanggung jawab dan wewenang dari personal yang melaksanakan Sistem Manajemen Mutu dijelaskan dalam uraian tugas masing-masing fungsi dan didukung dokumentasi yang ada untuk itu. Hubungan antar personal dan fungsi yang ada pada Fakultas Kedokteran Hewan ditunjukkan dalam suatu alur (lihat Lampiran)

5.5 Management Representatif

Dekan Fakultas Kedokteran Hewan telah menunjuk seorang penanggungjawab dari SJMF (Satuan Jaminan Mutu Fakultas) sebagai Management Representatif yang mengkoordinir penerapan sistem manajemen mutu yang bertanggung jawab dan berwewenang untuk:

1. Memastikan Sistem Manajemen Mutu Fakultas Kedokteran Hewan dijalankan dan dipelihara sesuai dengan kebijakan dan tujuannya serta sesuai dengan persyaratan Standar Internasional ISO 9001:2015.
2. Melaporkan hasil pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu yang diterapkan kepada Dekan Fakultas Kedokteran Hewan untuk dilakukan peninjauan dan penyempurnaan.
3. Memasyarakatkan kepedulian atas persyaratan pelanggan kepada seluruh personal yang mewakili tugas dan fungsi masing-masing unit pelayanan



MANUAL MUTU FAKULTAS KEDOKTERAN HEWAN

Kode : FKH-POB-QMR-00	Tanggal dikeluarkan : 14 Agustus 2018
Tanggal revisi : -	Nomor revisi : 00
Manajemen Representatif	
Jenis : Sistem Manajemen Mutu	Halaman : 12 dari 26

4. Membina dan melakukan kemitraan dengan pihak luar dalam kaitan penerapan Sistem Manajemen Mutu dan Standard SNI ISO 9001:2015.

5.6 Fokus Pelanggan

Dekan Fakultas Kedokteran Hewan memberi prioritas dalam pelayanan terhadap mahasiswa. Secara otomatis. Sebagai contoh seorang mahasiswa yang akan mengisi kartu rencana studi (KRS) harus melakukan pengisian kuisioner yang menilai layanan yang telah diberikan oleh dosen, prodi dan manajemen fakultas.

Secara berkala pihak dekanat akan menganalisa setiap umpan balik dari mahasiswa untuk perbaikan layanan. Namun tetap memperhatikan obyektivitas dari penilaian tersebut secara rerata. Sehingga setelah itu dapat dilakukan perbaikan yang dibutuhkan.



MANUAL MUTU FAKULTAS KEDOKTERAN HEWAN

Kode : FKH-POB-QMR-00	Tanggal dikeluarkan : 14 Agustus 2018
Tanggal revisi : -	Nomor revisi : 00
Manajemen Representatif	
Jenis : Sistem Manajemen Mutu	Halaman : 13 dari 26

6. PERENCANAAN

6.1 Tindakan Untuk Mengatasi Resiko dan Peluang

Fakultas Kedokteran Hewan Universitas Syiah Kuala telah menentukan resiko dan peluang dengan mempertimbangkan isu-isu internal dan eksternal dengan menyusun analisa *SWOT* (*Strengths*, *Weaknesses*, *Opportunities* dan *Threats*) dan Penilaian Resiko yang terlampir dalam Manual Mutu ini.

Setiap ada perubahan yang mendasar, maka Fakultas Kedokteran Hewan akan melakukan kajian atas manajemen risiko tersebut untuk mengetahui tingkat risiko yang akan dihadapi serta tindakan yang diperlukan.

6.2 Sasaran Mutu

Fakultas Kedokteran Hewan Universitas Syiah Kuala telah menetapkan Sasaran Mutu berdasarkan Rencana Strategis yang disusun untuk periode 5 tahun (2018-2022). Sasaran Mutu tersebut telah ditetapkan pada fungsi dan Bidang/Bagian terkait dengan menetapkan pula rencana untuk mencapainya. (Rincian terlampir)

Sasaran Mutu atau IKU (Indeks Kinerja Utama) tersebut selalu dimonitor dalam sebuah proses monitoring yang komprehensif. Dalam raker tahunan juga pencapaian semua IKU tersebut dibahas untuk dilihat tindakan perbaikan yang diperlukan untuk mengatasi ketidaksesuaian tersebut.

6.3 Perencanaan Perubahan

Fakultas Kedokteran Hewan Universitas Syiah Kuala telah menerapkan proses perubahan yang terencana terkait perubahan struktur organisasi, perubahan aturan baik dari Rektorat maupun dari Dikti serta perubahan cara kerja yang menyesuaikan dengan keadaan.



MANUAL MUTU FAKULTAS KEDOKTERAN HEWAN

Kode : FKH-POB-QMR-00	Tanggal dikeluarkan : 14 Agustus 2018
Tanggal revisi : -	Nomor revisi : 00
Manajemen Representatif	
Jenis : Sistem Manajemen Mutu	Halaman : 14 dari 26

Setiap hasil ataupun keputusan dari rapat terkait perubahan disosialisasikan secara tertulis dengan pengumuman atau melalui email yang diinformasikan kepada semua pihak terkait ataupun melalui web dari fakultas.



MANUAL MUTU FAKULTAS KEDOKTERAN HEWAN

Kode : FKH-POB-QMR-00	Tanggal dikeluarkan : 14 Agustus 2018
Tanggal revisi : -	Nomor revisi : 00
Manajemen Representatif	
Jenis : Sistem Manajemen Mutu	Halaman : 15 dari 26

7. PENDUKUNG

7.1 Sumber Daya, Sarana dan Lingkungan Kerja

Dekan Fakultas Kedokteran Hewan dengan dukungan seluruh stakeholder memastikan tersedianya sumber-sumber daya yang diperlukan oleh unit-unit meliputi pengelolaan kegiatan kerja yang sesuai, sumber daya manusia yang terlatih dan kompeten, serta sarana dan lingkungan kerja yang memadai untuk menjalankan Sistem Manajemen Mutu.

7.2 Kompetensi

Dekan Fakultas Kedokteran Hewan secara teratur memastikan kegiatan peningkatan dan pengembangan ketrampilan kepada pegawai di unit kerja Fakultas Kedokteran Hewan dalam rangka pelaksanaan tugasnya. Pengembangan kompetensi pegawai dalam bentuk pelatihan/Training Non Degree bertujuan untuk menyiapkan pegawai agar dalam bekerja lebih profesional, sehingga efisiensi dan efektifitas dalam menjalankan tugas yang dibebankan dapat tercapai. Sebelum pelatihan dilaksanakan, terlebih dahulu dilakukan analisis pekerjaan dan kompetensi yang harus dimiliki oleh pegawai sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

7.3 Kesadaran

Dekan Fakultas Kedokteran Hewan memastikan bahwa seluruh pegawai dan dosen menyadari pentingnya memahami Kebijakan Mutu, Sasaran Mutu, dan kontribusinya terhadap efektifitas penerapan sistem manajemen mutu melalui sarana komunikasi yang ada.

7.4 Komunikasi

Komunikasi antar fungsi yang ada di dalam Dekan Fakultas Kedokteran Hewan telah ditetapkan menjadi suatu bagian dalam Sistem Manajemen Mutu yang dilaksanakan melalui rapat-rapat reguler secara mingguan, serta pertemuan-pertemuan lain, baik formal



MANUAL MUTU FAKULTAS KEDOKTERAN HEWAN

Kode : FKH-POB-QMR-00	Tanggal dikeluarkan : 14 Agustus 2018
Tanggal revisi : -	Nomor revisi : 00
Manajemen Representatif	
Jenis : Sistem Manajemen Mutu	Halaman : 16 dari 26

maupun informal, dengan tujuan untuk menjembatani komunikasi antar fungsi dan meningkatkan efektifitas pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu.

7.5 Informasi Terdokumentasi

7.5.1 Pengendalian Dokumen dan Data Pendidikan

Dokumen Sistem Manajemen Mutu harus ditinjau dan disetujui terlebih dahulu sebelum diterbitkan dan kemudian dicatatkan dalam Daftar Dokumen Internal.

Perubahan Dokumen dilakukan dengan mengajukan Lembar Permohonan Perubahan Dokumen dengan mencantumkan perubahan yang dilakukan serta alasannya. Perubahan dokumen harus ditinjau oleh Management Representatif dan selanjutnya disetujui oleh Dekan.

Salinan dokumen yang digunakan akan didistribusikan pada tempat penggunaannya untuk memastikan efektifitas pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu yang dijalankan. Penyerahan dokumen pada Pemegang dilakukan dengan menggunakan Lembar Serah Terima Dokumen. Salinan dokumen yang didistribusikan akan diberikan stempel status pengendalian pada halaman muka dokumen tersebut.

7.5.2 Pengendalian Rekaman

Untuk menetapkan metode pengendalian rekaman secara aktif diseluruh unit kerja sebagai bukti pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu. Proses ini berlaku untuk semua rekaman yang berkaitan dengan sistem manajemen mutu yang digunakan diseluruh unit kerja yang ada di Fakultas Kedokteran Hewan Universitas Syiah Kuala.



MANUAL MUTU FAKULTAS KEDOKTERAN HEWAN

Kode : FKH-POB-QMR-00	Tanggal dikeluarkan : 14 Agustus 2018
Tanggal revisi : -	Nomor revisi : 00
Manajemen Representatif	
Jenis : Sistem Manajemen Mutu	Halaman : 17 dari 26

7.5.3 Perubahan dan Penerbitan Dokumen Mutu

Management Representatif bertanggung jawab atas pengendalian Dokumen Mutu. Kegiatan ini meliputi: penyusunan, penerbitan, penyebaran dan penyesuaian Manual Mutu. Persetujuan atas penerbitan Dokumen Mutu ini dilakukan oleh Fakultas Kedokteran Hewan Universitas Syiah Kuala.

Perubahan isi manual, POB dan IK dilakukan dengan mengganti halaman atau bagian yang mengalami perubahan dan kemudian diterbitkan Dokumen Mutu dengan status revisi yang baru. Setiap perubahan yang dilakukan harus dicatatkan pada Daftar Revisi Dokumen.

7.5.4 Penyebaran Dokumen Mutu

Management Representatif bertanggung jawab untuk memegang Master Copy (Asli) dari Dokumen Mutu ini. Salinan Dokumen Mutu akan disebarkan kepada pihak-pihak yang ditentukan oleh Dekan Fakultas Kedokteran Hewan Universitas Syiah Kuala.

Setiap salinan yang dibuat dan disebarkan akan diberikan tanda/stempel status pengendalian salinan tersebut. Management Representative bertanggung jawab untuk mencatatkan pemegang salinan Dokumen Mutu ini, baik untuk salinan yang "Terkendali" maupun "Tidak Terkendali" dalam Daftar Dokumen Internal.



MANUAL MUTU FAKULTAS KEDOKTERAN HEWAN

Kode : FKH-POB-QMR-00	Tanggal dikeluarkan : 14 Agustus 2018
Tanggal revisi : -	Nomor revisi : 00
Manajemen Representatif	
Jenis : Sistem Manajemen Mutu	Halaman : 18 dari 26

8. OPERASIONAL PROSES BELAJAR MENGAJAR

8.1 Proses Belajar Mengajar

Proses Belajar Mengajar adalah proses operasional utama atau aktivitas utama (inti) dari fungsi-fungsi yang ada di Fakultas Kedokteran Hewan dalam rangka memenuhi persyaratan yang diminta oleh pelanggan atau persyaratan lainnya yang berlaku. Proses inti tersebut terdiri dari Penerimaan Mahasiswa Baru, Seleksi Calon Mahasiswa, Registrasi dan Daftar Ulang, Administrasi Persiapan Perkuliahan, Administrasi Pelayanan Perkuliahan, Pendaftaran Ujian, Pendaftaran Tugas Akhir, Pendaftaran Ujian Tesis dan Disertasi, Layanan Administrasi Dosen, Pendaftaran dan Pelaksanaan Yudisium dan Wisuda.

8.2 Pendaftaran Mahasiswa Baru

Untuk dapat menjadi mahasiswa Fakultas Kedokteran Hewan harus melalui proses pendaftaran dan seleksi berupa seleksi tertulis dan wawancara sesuai dengan pedoman yang ditetapkan oleh Rektorat dengan merujuk pada ketentuan nasional. Baik itu secara umum melalui seleksi penerimaan mahasiswa baru atau penerimaan langsung di Fakultas Kedokteran Hewan untuk menjadi mahasiswa pada prodi Diploma Kesehatan hewan, PPDH dan Magister Kesmavet.

8.3 Layanan Persiapan Perkuliahan

Persiapan perkuliahan dilakukan untuk melayani pengaturan jadwal perkuliahan, penerbitan surat penunjukkan dosen pengampu, pengaturan sarana dan prasarana dan administrasi perkuliahan untuk keperluan penerbitan surat keputusan (SK). Setiap dosen juga membuat RPS agar proses belajar mengajar dapat terlaksana sesuai dengan kurikulum yang telah ditetapkan. Ini tentu dibawah pengawasan dari masing-masing koorprodi terkait.



MANUAL MUTU FAKULTAS KEDOKTERAN HEWAN

Kode : FKH-POB-QMR-00	Tanggal dikeluarkan : 14 Agustus 2018
Tanggal revisi : -	Nomor revisi : 00
Manajemen Representatif	
Jenis : Sistem Manajemen Mutu	Halaman : 19 dari 26

8.4 Layanan Administrasi Perkuliahan

Sub bagian Administrasi Akademik akan melayani semua kebutuhan mahasiswa dan dosen Fakultas Kedokteran Hewan selama perkuliahan berlangsung, seperti: administrasi persuratan, penerbitan transkrip nilai, surat tugas, pendaftaran ujian semester, dan lain-lain.

8.5 Pengaturan Ruang Kuliah Umum

Proses pengaturan atau jadwal penggunaan ruang kuliah umum yang ada di Fakultas Kedokteran hewan Universitas Syiah Kuala untuk proses pembelajaran. Pengaturan penggunaan Ruang Kuliah Umum dilaksanakan pada setiap semester berjalan melalui koordinasi Sub bagian Akademik dan Sub bagian Umum dan Perlengkapan.

8.6 Pendaftaran Skripsi/ Tugas Akhir

Pada akhir perkuliahan, mahasiswa program pasca sarjana diwajibkan untuk menyusun tugas akhir. Sub Bagian Administrasi Akademik akan melayani pendaftaran terkait tugas akhir dan koordinasi dengan pihak Program Studi terkait.

8.7 Penyelenggaraan Sidang Skripsi/ Tugas Akhir

Sidang Tugas Akhir akan diselenggarakan dibawah koordinasi Program Studi. Sub Bagian Administrasi Akademik akan melayani terkait administrasi dan persiapannya. Masing- masing prodi memproses dengan tata cara yang sederhana namun tepat sasaran agar pelayanan dapat terkendali dengan baik.

Tentu ada perbedaan dalam proses ini antara D3, S1, S2 dan PPDH yang disesuaikan dengan aturan terkait serta kesiapan masing- masing prodi dalam menjalankan tugas, yang dibuatkan petunjuknya pada prosedur terkait hal tersebut.



MANUAL MUTU FAKULTAS KEDOKTERAN HEWAN

Kode : FKH-POB-QMR-00	Tanggal dikeluarkan : 14 Agustus 2018
Tanggal revisi : -	Nomor revisi : 00
Manajemen Representatif	
Jenis : Sistem Manajemen Mutu	Halaman : 20 dari 26

8.8 Penyelenggaraan Yudisium dan Wisuda

Seperti halnya penyelenggaraan Sidang Tugas Akhir, kegiatan yudisium dan wisuda juga dibawah koordinasi Program Studi. Sub Bagian Administrasi Akademik akan melayani terkait administrasi pendaftaran dan persiapan penyelenggaraan. Kemudian Sub Bagian Umum dan Perlengkapan akan mempersiapkan hal-hal terkait dengan sarana dan prasarananya.

8.9 Keuangan

Pelayanan keuangan merupakan suatu unit yang menyediakan fasilitas keuangan untuk lancarnya kegiatan tri darma perguruan tinggi di lingkungan Fakultas Program Kedokteran Hewan Universitas Syiah Kuala. Sub Bagian Umum dan Perlengkapan akan mempersiapkan hal-hal terkait dengan anggaran dan realisasinya.

8.10 Sistem Informasi Fakultas Kedokteran Hewan

Sistem informasi Fakultas Kedokteran Hewan merupakan kombinasi dari teknologi informasi dan aktifitas civitas akademika yang menunjang kegiatan tri darma perguruan tinggi di Universitas Syiah Kuala. Fakultas Kedokteran Hewan Universitas Syiah Kuala telah melakukan optimalisasi penggunaan web Fakultas Kedokteran Hewan (<http://fkh.unsyiah.ac.id>) untuk melakukan perluasan akses informasi kepada pelanggan.

Disamping itu, Fakultas Kedokteran Hewan juga telah menggunakan beberapa aplikasi sistem manajemen informasi seperti evaluasi kemajuan belajar mahasiswa (siakad), Simpen (Sistem informasi Pendidikan), Sistem Informasi Ijazah, Sistem Informasi Manajemen MoU/Kerja sama, dan Arsip e-digital.



MANUAL MUTU FAKULTAS KEDOKTERAN HEWAN

Kode : FKH-POB-QMR-00	Tanggal dikeluarkan : 14 Agustus 2018
Tanggal revisi : -	Nomor revisi : 00
Manajemen Representatif	
Jenis : Sistem Manajemen Mutu	Halaman : 21 dari 26

9. EVALUASI KINERJA

Evaluasi kinerja dilakukan untuk mengukur dan meninjau efektifitas dari penerapan Sistem Manajemen Mutu yang dijalankan serta mengambil tindakan yang diperlukan untuk melakukan peningkatan kinerja. Fakultas Kedokteran Hewan telah menggunakan proses-proses yang ada. Proses ini meliputi kegiatan Pengukuran Kepuasan Pelanggan, Penanganan Keluhan Pelanggan, Analisis Data dan Evaluasi, Audit Mutu Internal, dan Tinjauan Manajemen.

9.1 Kepuasan Pelanggan

9.1.1 Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Management Representatif atau Ketua SJMF bertanggung jawab untuk melakukan pengukuran atas tingkat kepuasan pelanggan, yang dilakukan dengan menggunakan metode yang telah ditetapkan. Hasil pengukuran kemudian dianalisa dan didistribusikan kepada pihak yang terkait untuk dilakukan tindak lanjut yang sesuai.

9.1.2 Penanganan Keluhan Pelanggan

Management Representatif atau Ketua SJMF juga bertanggung jawab untuk mengkoordinasikan penanganan keluhan pelanggan yang diterima. Keluhan pelanggan dicatat dalam lembar keluhan pelanggan dan diserahkan kepada pihak yang terkait untuk dilakukan tindak lanjut yang diperlukan. Tindak lanjut yang dilakukan harus dipastikan telah menyelesaikan masalah yang terjadi.

9.1.3 Analisa dan Evaluasi

Management Representatif atau Ketua SJMF bertanggung jawab untuk memastikan dilakukannya analisis terhadap data hasil pengukuran yang telah ditetapkan pada masing-masing Bagian, dengan didukung penggunaan metode statistik yang telah ditentukan.



MANUAL MUTU FAKULTAS KEDOKTERAN HEWAN

Kode : FKH-POB-QMR-00	Tanggal dikeluarkan : 14 Agustus 2018
Tanggal revisi : -	Nomor revisi : 00
Manajemen Representatif	
Jenis : Sistem Manajemen Mutu	Halaman : 22 dari 26

9.2 Audit Internal

Audit Mutu Internal dilaksanakan secara periodik sesuai dengan Jadwal Audit yang dibuat oleh Management Representatif atau ketua SJMF. Pelaksanaan audit akan dilakukan oleh personal yang terlatih dan independen yang akan ditunjuk oleh pihak Manajemen.

Hasil temuan Audit Mutu Internal dicatatkan dalam Laporan Hasil Audit berikut tindakan koreksi yang akan dilakukan. Tindakan Koreksi yang dilakukan akan diperiksa efektifitas pelaksanaannya dan dicatatkan pada Laporan Audit yang sama. Laporan Hasil Audit ini akan disimpan oleh Management Representatif dan digunakan dalam Tinjauan Manajemen.

9.3 Tinjauan Manajemen

Tinjauan Manajemen dilakukan secara periodik dalam satu periode, dilaksanakan bersamaan dengan pelaksanaan Rapat kerja. Ini dilakukan untuk efesiensi dan sekaligus mengetahui penerapan dan efektifitas Sistem Manajemen Mutu yang dijalankan. Tinjauan Manajemen dipimpin oleh Dekan Fakultas Kedokteran Hewan dan dihadiri oleh Wakil Dekan, Kepala tata Usaha dan pihak- pihak lain yang diperlukan.

Tinjauan Manajemen akan membahas masalah sesuai dengan agenda yang ditetapkan. Management Representatif bertanggung jawab untuk menyiapkan dan menyimpan catatan hasil tinjauan manajemen.

Rapat Tinjauan Manajemen atau pun Raker akan membahas hal-hal seperti :

1. Tindak lanjut atas hasil rapat tinjauan manajemen sebelumnya
2. Isu-isu internal dan eksternal
3. Penanganan umpan balik Pelanggan termasuk Keluhan Pelanggan
4. Kinerja Proses dan kesesuaian layanan, pencapaian Sasaran Mutu,
5. Status Pelaksanaan Tindakan Koreksi & Pencegahan
6. Hasil pemantauan dan pengukuran



MANUAL MUTU FAKULTAS KEDOKTERAN HEWAN

Kode : FKH-POB-QMR-00	Tanggal dikeluarkan : 14 Agustus 2018
Tanggal revisi : -	Nomor revisi : 00
Manajemen Representatif	
Jenis : Sistem Manajemen Mutu	Halaman : 23 dari 26

7. Hasil Audit (Internal & Eksternal)
8. Kinerja penyedia produk/jasa eksternal (cth. Nara sumber)
9. Rekomendasi untuk peningkatan.
10. Hal lain yang dianggap perlu.



MANUAL MUTU FAKULTAS KEDOKTERAN HEWAN

Kode : FKH-POB-QMR-00	Tanggal dikeluarkan : 14 Agustus 2018
Tanggal revisi : -	Nomor revisi : 00
Manajemen Representatif	
Jenis : Sistem Manajemen Mutu	Halaman : 24 dari 26

10. PENINGKATAN

Proses Peningkatan ditetapkan oleh Fakultas Kedokteran Hewan untuk memilih peluang untuk peningkatan dan menerapkan tindakan yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan pelanggan dan pihak-pihak yang berkepentingan serta meningkatkan kepuasan pelanggan. Proses ini meliputi kegiatan penanganan ketidaksesuaian yang terjadi melalui tindakan koreksi dan Tindakan Pencegahan guna mencegah terulang kembali.

10.1 Penanganan Ketidaksesuaian Layanan

Berdasarkan hasil pemeriksaan atau laporan keluhan pelanggan, layanan yang tidak sesuai dengan persyaratan yang ditentukan akan diidentifikasi. Petugas layanan akan mencatat ketidaksesuaian yang terjadi serta memberikan identitas pada layanan yang tidak sesuai tersebut, kemudian melaporkan kepada Management Representatif atau Ketua SSJMF untuk ditinjau.

Pihak yang berwenang akan menetapkan tindakan yang diambil untuk layanan tersebut dan Management Representatif akan mencatat dan mengawasi pelaksanaan tindakan yang telah ditetapkan tersebut.

10.2 Tindakan Koreksi dan Pencegahan

Tindakan koreksi dan pencegahan dilakukan untuk menyelesaikan masalah/potensi masalah yang berhubungan dengan Sistem Manajemen Mutu. Temuan Hasil Audit Internal adanya Keluhan Pelanggan dan terjadinya Ketidaksesuaian Layanan akan dilakukan koreksi mengikuti prosedur yang telah ditetapkan.

Masalah/potensi masalah yang terjadi selain dari ketiga hal tersebut diatas akan ditindak lanjuti dengan mencatat masalah/potensi masalah yang terjadi dari pada Lembar Tindakan Koreksi/Pencegahan oleh personal yang menentukannya dan menyerahkan kepada Management Representatif untuk ditinjau dan dilakukan tindak lanjut penanganan masalahnya.



MANUAL MUTU FAKULTAS KEDOKTERAN HEWAN

Kode : FKH-POB-QMR-00	Tanggal dikeluarkan : 14 Agustus 2018
Tanggal revisi : -	Nomor revisi : 00
Manajemen Representatif	
Jenis : Sistem Manajemen Mutu	Halaman : 25 dari 26

Management Representatif bertanggung jawab untuk menganalisa penyebab terjadinya masalah dan melakukan koordinasi untuk melaksanakan tindakan yang diperlukan. Hasil analisa dan tindakan yang akan dijalankan akan dicatat dan didistribusikan kepada pihak yang terkait.

Management Representatif bertanggung jawab untuk memastikan tindakan yang dilakukan telah berjalan dengan efektif dan tepat waktu. Penerapan tindakan koreksi dan pencegahan memungkinkan dilakukannya perubahan di dalam Sistem Manajemen Mutu yang diterapkan.

10.3 Peningkatan berkelanjutan

Dekan Fakultas Kedokteran Hewan beserta jajarannya telah meningkatkan kesesuaian, kecukupan dan keefektifan sistem manajemen mutu secara berkelanjutan. Manajemen telah mempertimbangkan hasil dari analisis dan evaluasi, serta keluaran/output tinjauan manajemen, untuk menentukan jika ada peluang yang harus ditangani sebagai bagian dari peningkatan berkelanjutan.



MANUAL MUTU FAKULTAS KEDOKTERAN HEWAN

Kode : FKH-POB-QMR-00	Tanggal dikeluarkan : 14 Agustus 2018
Tanggal revisi : -	Nomor revisi : 00
Manajemen Representatif	
Jenis : Sistem Manajemen Mutu	Halaman : 26 dari 26

Riwayat Perubahan :

Revisi	Tanggal	Penjelasan Perubahan	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
0				
1				

Disetujui
Manajemen Representative,

Dr. Drh. Sugito, M.Si
NIP. 196102151989031003

Mengetahui
Dekan FKH Unsyiah,



Drh. Teuku Reza Ferasyi, M.Sc., Ph.D
NIP. 197307292002121001