



MANUAL SPMI

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BETHESDA TOMOHON

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU INTERNAL
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BETHESDA TOMOHON

Jl. Raya Tomohon, Kelurahan Talete I, Kota
Tomohon – Sulawesi Utara

Phone: +62 (0431) 351104, 351147



MANUAL SPMI

Proses	Penanggung jawab			Tanggal
	Nama	Jabatan	Tanda tangan	
1. Penetapan	Dr. Ns. Djoise Kaunang, S.Pd., S.Kep., M.Kes	Ketua STIKES		
2. Pengesahan	Elizabeth Purba, S.Pd., SST., M.Kes	Ketua Senat		
3. Persetujuan	Pdt. Dr. Lucky P. Tumbelaka, M.Th	Ketua Yayasan		
4. Pengendalian	Ns. Nolla L. Lolowang, S.Kep., M.Kep	Ketua LPM		



Yayasan Gereja Masehi Injili di Minahasa
Dominee Albertus Zakarias Runturambi Wenas

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bethesda Tomohon

SK Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi No Nomor : 437/E/O/2022

Tenakreditasi LAM-PTKes sesuai Surat Keputusan nomor : C/05 LAM-PTKes. Ak. Dip. XI/2019 tanggal 29 Juli 2019

0431 351104
0431 355069

stikesbethesdatmh@gmail.com
www.stikesbethesdatmh.ac.id

Depan RSU Bethesda Tomohon,
Kekurahan Kansasi Kecamatan Tomohon Tengah

KEPUTUSAN KETUA SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BETHESDA TOMOHON
Nomor : 051/STIKES/SK-LPM/Revisi/XI/2025
TENTANG
PENETAPAN BUKU MANUAL MUTU SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BETHESDA TOMOHON TAHUN 2025

KETUA SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BETHESDA TOMOHON

Menimbang :

1. Bahwa dalam rangka pengendalian dan peningkatan penyelenggaraan pendidikan yang terencana dan berkelanjutan di lingkup STIKES Bethesda Tomohon maka diperlukan panduan sistemik yang disusun dalam Buku Manual Mutu Sistem Penjaminan Mutu Internal terkait Buku Tambahan Mutu Sistem Penjaminan Mutu Internal Tahun 2025.
2. Bahwa agar Buku Manual Mutu Sistem Penjaminan Mutu Internal tersebut dapat segera dipedomani dan berkekuatan hukum, maka perlu disahkan melalui Surat Keputusan oleh Ketua STIKES Bethesda Tomohon.

Mengingat :

1. Undang – Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
2. Undang – Undang Nomor 50 Tahun 2014 tentang Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi.
3. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Nomor 437/E/O/2022 tanggal 15 Juni 2022 tentang Izin Perubahan Bentuk Akademi Keperawatan Bethesda Tomohon di Kota Tomohon menjadi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bethesda Tomohon di Kota Tomohon Provinsi Sulawesi Utara.
4. Keputusan Badan Pengurus Yayasan Gereja Masehi Injili di Minahasa Dominee Albertus Zakarias Runturambi Wenas Nomor : 0588/YGAZRW.PT/III-2023 tentang Pengangkatan Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bethesda Tomohon.
5. STATUTA Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bethesda Tomohon.

MEMUTUSKAN

MENETAPKAN :

PERTAMA : KEPUTUSAN KETUA SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BETHESDA TOMOHON
NOMOR : 051/STIKES/SK-LPM/Revisi/XI/2025 TENTANG PENETAPAN BUKU
MANUAL MUTU SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL SEKOLAH TINGGI ILMU
KESEHATAN BETHESDA TOMOHON TAHUN 2025.

- KEDUA : Mengesahkan berlakunya Buku Manual Mutu Sistem Penjaminan Mutu Internal terkait Buku Tambahan Mutu Sistem Penjaminan Mutu Internal Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bethesda Tomohon sebagaimana terlampir.
- KETIGA : Menyampaikan Buku Manual Mutu Sistem Penjaminan Mutu Internal Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bethesda Tomohon tahun 2025 kepada semua pihak yang terkait untuk dipedomani.
- KEEMPAT : Buku Manual Mutu Sistem Penjaminan Mutu Internal Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bethesda Tomohon sebagai gambaran umum pelaksanaan Penjaminan Mutu di lingkungan kampus.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan bila terjadi kekeliruan dalam penetapannya akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan Di : Tomohon
Pada Tanggal : 03 November 2025

Ketua STIKES Bethesda Tomohon,



Dr. Ns. Djoise Kaunang, SPd., S.Kep., M.Kes

Tembusan :

1. Yayasan Gereja Masehi Injili di Minahasa Dominee Albertus Zakarias Runturambi Wenas
2. Arsip



KATA PENGANTAR

Dalam menghadapi perkembangan dunia yang semakin dinamis, perguruan tinggi sebagai salah satu agen perubahan mutu sumberdaya manusia memainkan peran yang sangat strategis. Mengacu pada kondisi tersebut, STIKES Bethesda Tomohon merasa perlu untuk melaksanakan sistem penjaminan mutu yang sistematis, terpadu, dan berkelanjutan. Lembaga Penjaminan Mutu STIKES Bethesda Tomohon dibentuk untuk memastikan keberlangsungan kegiatan Tri Dharma Perguruan Tinggi STIKES Bethesda Tomohon sebagai bentuk kontribusi nyata dalam peningkatan daya saing bangsa.

Sistem penjaminan mutu yang akan diterapkan di STIKES Bethesda Tomohon adalah sistem yang berdasarkan pada peningkatan mutu secara berkelanjutan (*continuous quality improvement*). Manual Mutu Akademik STIKES Bethesda Tomohon ini berisi tentang kebijakan, sistem, konsep, penerapan dan organisasi penjaminan mutu yang dilaksanakan di STIKES Bethesda Tomohon. Manual Mutu Akademik ini, disusun sebagai acuan bagi pengembangan Manual Mutu tingkat institusi, dan akan menjadi pedoman bagi penyusunan Spesifikasi Program Studi (SP), Manual Prosedur (MP) dan Instruksi Kerja (IK) pada tingkat Program Studi.

Manual mutu ini disusun berdasarkan masukan dan saran dari stakeholders, yang selanjutnya akan menjadi panduan bagi pihak institusi pengelola program, dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa dalam upaya peningkatan mutu berkelanjutan dalam pengelolaan pendidikan tinggi yang lebih baik.

Tomohon, 3 November 2025

Tim Penyusun



DAFTAR ISI

Halaman Pengesahan	2
Kata Pengantar	3
Daftar isi	5
1. Pendahuluan	5
1.1 Latar Belakang	6
1.2 Ruang Lingkup Manual Mutu	5
1.3 Tujuan Manual Mutu	7
1.4 Pengendalian Dokumen Manual Mutu	7
2. Landasan Kebijakan Manajemen Mutu	8
3. Istilah dan Definisi	9
4. Sistem Manajemen Mutu	11
4.1 Sejarah	11
4.2 Organisasi	12
4.2.1. Rincian tugas pimpinan Perguruan Tinggi, Senat Perguruan Tinggi, dan Unit Pelaksana	13
4.3 Visi, Misi dan Tujuan	16
4.4 Sistem Dokumentasi dan Audit	16
4.5 Proses Bisnis	17
5. Tanggung Jawab Manajemen	17
5.1 Komitmen Manajemen	17
5.2 Kepuasan Pelanggan	18
5.3 Kebijakan Mutu	19
5.4 Perencanaan Sistem Mutu	19
5.5 Tanggung Jawab, Wewenang dan Komunikasi	20
5.6 Tinjauan Manajemen	20
6. Pengelolaan Sumber Daya	21
6.1 Penyediaan Sumber Daya	21
6.2 Sumber Daya Manusia	21
6.3 Sarana dan Prasarana dan Lingkungan Kerja	21
6.4 Lingkungan Kampus dan Suasana Akademik	22
7. Realisasi Layanan Tridharma Perguruan Tinggi	22
7.1 Perencanaan Layanan Tridharma Perguruan Tinggi	23
7.2 Proses Terkait Pelanggan	25
7.3 Rancangan dan Pengembangan Kurikulum Prodi	27
7.4 Pengadaan Sumber Daya	27
7.5 Ketentuan Layanan Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat	28
7.6 Pengendalian Instrumen Pemantauan dan Pengukuran Keberhasilan	28
8. Pengukuran, Analisis dan Peningkatan Mutu	29
8.1 Panduan Umum	29
8.2 Pemantauan dan Pengukuran	30
8.3 Analisa Data	30
8.4 Perbaikan	31
9. Referensi	31



PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Manual Mutu STIKES Bethesda Tomohon merupakan dokumen yang disusun dengan mengacu pada tuntutan Undang-undang No. 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi guna mewujudkan pengelolaan pendidikan tinggi dalam rangka pemenuhan standar BAN-PT dan LAM PTKes agar setiap Program Studi yang ada di lingkungan STIKES Bethesda Tomohon terakreditasi secara Nasional. Manual Mutu ini mendeskripsikan prosedur, kebijakan Mutu dan hubungan antar tiap unsur penyelenggara pendidikan di lingkungan dalam menjalankan Sistem Manajemen Mutu internal yang benar. memiliki komitmen untuk terus mengembangkan sistem penjaminan Mutu secara berkesinambungan. Kegiatan Penjaminan Mutu ini, diperlukan untuk memonitoring setiap sistem manajemen yang dibangun oleh unsur-unsur penyelenggara pendidikan di lingkungan. Dengan demikian diharapkan visi, misi dan sasaran-sasaran akademik yang telah disusun dapat tercapai sehingga visi sebagai penghasil dan pengembang tenaga pendidik dan kependidikan yang unggul, beretika, cerdas, kompetitif, dan profesional dapat terwujud.

Disamping itu Manual Mutu ini merupakan wujud komitmen STIKES Bethesda Tomohon untuk terus melakukan peningkatan dalam memberi pelayanan pendidikan yang prima kepada sivitas akademika dan stakeholder. Dengan demikian, pengakuan kualitas tata pamong tidak hanya didapat dari pihak internal, tetapi didapat pula pengakuan secara eksternal oleh BAN-PT maupun LAM-PTKes. Setelah semua Program Studi yang dimiliki terakreditasi secara Nasional, rencana selanjutnya adalah dalam rangka mewujudkan visi kedepan STIKES Bethesda Tomohon yaitu *Menjadi Institusi Pendidikan Tinggi Kesehatan Yang Berdaya Saing Global, berlandaskan Pelayanan kasih yang Kristiani.*

Kecenderungan eksistensi suatu institusi pendidikan tinggi pada masa sekarang dan yang akan datang tidak tergantung semata-mata pada pemerintah melainkan pada penilaian stakeholder internal dan eksternal (mahasiswa, dosen, tenaga penunjang, orang tua, dunia kerja, serta pihak-pihak lain yang berkepentingan) tentang Mutu intitusi tersebut. Untuk memenuhi kebutuhan stakeholder yang terus berkembang sejalan dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi serta tuntutan global maka perlu didukung oleh Sistim Penjaminan Mutu Internal (SPMI) yang kuat dan adaptif terhadap dinamika perkembangan yang memerlukan penataan terus menerus (*Continual improvement*). Oleh karena itu dalam rangka mewujudkan institusi pendidikan yang berkualitas sebagaimana yang diharapkan *stakeholders* dan diakui secara Nasional dan internasional maka LPM STIKES Bethesda Tomohon pada dasarnya



focus pada *effectifitas proses continual improvement dengan pilar utama pola berpikir PDCA (Plan, Do, Check, Act)*, dimana dalam setiap proses senantiasa melakukan perencanaan yang matang, implementasi yang terukur dengan jelas, dilakukan evaluasi dan analisis data yang akurat serta tindakan perbaikan yang sesuai dan monitoring pelaksanaannya agar benar-benar bisa menuntaskan masalah internal yang terjadi di lingkungan STIKES Bethesda Tomohon khususnya dan diharapkan memberi dampak positif terhadap pencitraan STIKES Bethesda Tomohon.

Dalam mewujudkan pelayanan pendidikan yang berkualitas diperlukan adanya pemahaman yang menyeluruh terhadap komponen-komponen inti yang dijabarkan dalam dokumen Manual Mutu ini oleh semua unsur penyelenggara kegiatan pendidikan di lingkungan sehingga pada akhirnya dapat mewujudkan visi dan misi serta mampu menghasilkan lulusan yang memenuhi tuntutan kebutuhan masyarakat, dunia kerja dan profesional. Untuk kepentingan tersebut menyusun dokumen pokok dalam SPMI sebagai berikut:

- a. Dokumen Induk yang menjadi acuan pokok pengembangan sistem manajemen Mutu yaitu Visi dan Misi, Rencana Strategis, dan Panduan Akademik.
- b. Dokumen Mutu, yaitu Kebijakan Mutu, Manual Mutu, Standar Mutu, Manual prosedur, SOP, dokumen pendukung, instrumen akreditasi Prodi dan Perguruan Tinggi.
- c. Dokumen Audit yang meliputi Manual Prosedur (MP) Pelaksanaan Audit Internal Mutu akademik dan non akademik, termasuk laporan hasil audit sebagai dasar untuk melakukan tinjauan manajemen.

1.2. Ruang Lingkup Manual Mutu

Manual Mutu ini dikembangkan untuk menjadi panduan pelaksanaan kegiatan penjaminan Mutu di lingkungan STIKES Bethesda Tomohon. Selanjutnya Manual Mutu ini dijadikan pula sebagai pedoman oleh tiap-tiap unit kerja dalam menjalankan sistem manajemen Mutu di lingkungan . Adapun referensi dalam penyusunan Manual Mutu ini mengacu pada standar pelaksanaan kegiatan penjaminan Mutu internal perguruan tinggi, peraturan-peraturan pemerintah RI, persyaratan standar Mutu akreditasi BAN-PT dalam penyelenggaraan pendidikan Diploma III (D3) dan Sarjana (S1) dan pemenuhan kriteria kedepannya menjadi Perguruan Tinggi yang terakreditasi secara Internasional.

1.3. Tujuan Manual Mutu

Manual Mutu ini disusun dengan tujuan untuk:

- a. Memberikan batas capaian yang harus dipenuhi oleh setiap unsur penyelenggara pendidikan di lingkungan Perguruan Tinggi agar bekerja dengan pendekatan *FEE*



(*Fasilitating, Empowering and Enabling*) sehingga Perguruan Tinggi dapat menjalankan tugas Tridharma Pendidikan Tinggi dengan baik dan terus melakukan perbaikan untuk memberikan pelayanan prima pada pelanggan.

- b. Menjelaskan keterkaitan berbagai hubungan antara tiap unsur penyelenggara pendidikan di lingkungan STIKES Bethesda Tomohon untuk mewujudkan visi, misi dan sasaran Mutu .
- c. Mensosialisasikan komitmen STIKES Bethesda Tomohon dalam memberikan pelayanan pendidikan berkualitas sehingga setiap unsur penyelenggara yang terlibat dalam proses ini memahami prosedur yang harus dilakukan agar dapat terus meningkatkan Mutu STIKES Bethesda Tomohon secara berkelanjutan.

1.4. Pengendalian Dokumen Manual Mutu

Manual Mutu dikembangkan mengikuti *template* yang dikeluarkan oleh Tim Pengembang SPMI-PT Dikti. Konsep awal penulisan dokumen Manual Mutu dikembangkan oleh Lembaga Penjaminan Mutu (LPM). Selanjutnya, konsep ini dipelajari, diperiksa dan diberi masukan oleh pimpinan Perguruan Tinggi dan Senat akademik. Konsep tersebut selanjutnya diklarifikasi oleh LPM sebelum divalidasi dan disahkan oleh Ketua STIKES Bethesda Tomohon. Manual Mutu merupakan dokumen yang dapat berkembang setiap waktu menyesuaikan hasil evaluasi yang dilakukan setelah menerapkan Manual ini dalam proses penyelenggaraan pendidikan. Secara reguler berbagai permasalahan dan keluhan akibat penerapan Manual Mutu ini ditindaklanjuti untuk peningkatan Mutu STIKES Bethesda Tomohon.

2. Landasan Kebijakan Manajemen Mutu

Sebagai landasan dalam menyusun Manual Mutu ini adalah sebagai berikut:

- a. Undang-Undang No.12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
- b. Peraturan Pemerintah RI No.4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
- c. Permendiksisaintek Nomor 39 Tahun 2025 tentang Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi
- d. Permendikbud No. 7 Tahun 2020 tentang Pendirian, perubahan, pembubaran PTN dan pendirian, perubahan, pencabutan izin PTS



3. Istilah Dan Definisi

- a. Mutu adalah kesesuaian dengan standar, kesesuaian dengan harapan stakeholder, atau pemenuhan janji yang telah diberikan.
- b. Mutu Pendidikan di STIKES Bethesda Tomohon adalah pencapaian tujuan pendidikan dan kompetensi lulusan yang telah ditetapkan sesuai Rencana Strategis dan standar akademik. Pencapaian tujuan ini menyangkut aspek masukan, proses, keluaran serta nilai derajat kebaikan, keutamaan, dan kesempurnaan (*degree of excellence*). Pencapaian tujuan ini diutamakan pada tercapainya Mutu lulusan yang baik dalam pemahaman konsep dan implementasinya, baik dalam bidang penelitian untuk mendukung perkembangan IPTEK maupun dalam pelaksanaan pendidikan dan pembelajaran.
- c. Jaminan Mutu adalah keseluruhan proses untuk menetapkan dan memenuhi standar Mutu pengelolaan STIKES Bethesda Tomohon secara konsisten dan berkelanjutan, sehingga visi dan misi STIKES Bethesda Tomohon dapat tercapai serta stakeholder memperoleh kepuasan akibat terjadinya pemenuhan janji STIKES Bethesda Tomohon. Proses ini dibuat untuk memastikan bahwa produk yang dihasilkan memenuhi persyaratan Mutu.
- d. Sistem Pejaminan Mutu adalah sistem yang dirancang untuk dapat menjamin Mutu gelar akademik yang diberikan pada lulusan sehingga setiap lulusan memiliki kompetensi yang sesuai dengan spesifikasi Program Studi. Dengan demikian STIKES Bethesda Tomohon juga menjamin mahasiswa untuk memperoleh pengalaman belajar seperti yang dijanjikan dalam spesifikasi Program Studi.
- e. Manual Mutu merupakan dokumen yang dijadikan pedoman untuk menentukan sistem manajemen Mutu dari unit-unit kerja dilingkungan STIKES Bethesda Tomohon .
- f. Standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan termasuk tata cara dan metode yang disusun berdasarkan konsensus semua pihak yang terkait dengan memperhatikan syarat-syarat keselamatan, keamanan, kesehatan, lingkungan hidup, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta pengalaman, perkembangan masa kini dan masa yang akan datang untuk memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya. (PP No. 102 Tahun 2000 tentang standarisasi Nasional).



- g. Pelanggan adalah orang perorangan atau badan yang ikut menerima atau meminta layanan pendidikan khusus yang diberikan. Pelanggan ini dibedakan menjadi dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa, orang tua mahasiswa, stakeholder dan pengguna lulusan. Pelanggan utama STIKES Bethesda Tomohon adalah mahasiswa dan orang tua atau stakeholder yang terkait.
- h. Unsur-unsur penyelenggara pendidikan adalah segala unit kerja yang berada di lingkungan STIKES Bethesda Tomohon, baik unit kerja akademik maupun non akademik. Unsur penyelenggara ini menjadi ujung tombak pemberian pelayanan berkualitas pada pelanggan.
- i. Dokumen adalah informasi dan media pendukung.
- j. Rekaman adalah dokumen yang menyimpan jejak atau hasil dari terlaksananya sebuah kegiatan.
- k. Produk yang dihasilkan adalah layanan penyelenggaraan pendidikan tinggi yang dirasakan oleh pelanggan. Semakin baik produk yang dihasilkan, semakin mudah untuk mendapat penilaian positif terhadap keberhasilan penyelenggaraan kegiatan pendidikan.

4. Sistem Manajemen Mutu

4.1. Sejarah Singkat STIKES Bethesda Tomohon

- 1) Akademi keperawatan ini merupakan konversi dari Sekolah Perawat Kesehatan, dan oleh sebab itu Institusi ini sudah dikenal oleh masyarakat Minahasa / Sulawesi Utara bahkan masyarakat luas diluar Sulawesi Utara.
- 2) Sejarah Pendidikan Keperawatan ini berawal dari:
 - a. Tahun 1956 melaksanakan pendidikan perawat dengan nama Pendidikan "pembantu Perawat".
 - b. Tahun 1958 – 1970 melaksanakan pendidikan Perawat dengan nama "Penjenang Kesehatan (PKC)" gabungan RS Bethesda dan RS Gunung maria Tomohon.
 - c. Tahun 1970 – 1978 PKC ditingkatkan menjadi "Sekolah Pengatur Rawat (SPR)" gabungan RS Bethesda dan Gunung Maria.
 - d. Tahun 1979 – 2002 dibuka pendidikan "Sekolah Perawat Kesehatan (SPK)" tingkat pendidikan setara dengan SPR.
- 3) Tahun 2002 dikonversi menjadi Akademi Keperawatan (AKPER) Bethesda Tomohon dan berlangsung sampai sekarang.

- (1) STIKES Bethesda Tomohon d/h Akademi Perawat Bethesda Tomohon adalah perguruan tinggi swasta yang didirikan oleh Yayasan Gereja Masehi Injili



di Minahasa Dominee Albertus Zakarias Runturambi Wenas sebagai usaha untuk mewujudkan misi yayasan untuk memiliki lembaga pendidikan formal dan non-formal.

Saat ini STIKES Bethesda Tomohon merupakan salah satu perguruan tinggi swasta di Sulawesi Utara yang menawarkan pendidikan tinggi dari bidang Kesehatan. Berbekal pengalaman dan didukung oleh dosen dan pegawai berdedikasi tinggi, kepemimpinan yang kuat dengan komitmen yang teguh, serta kepercayaan masyarakat yang tinggi, STIKES Bethesda Tomohon akan senantiasa berkomitmen dan memainkan peranan penting dalam menghasilkan lulusan berkualitas demi masa depan bangsa. Komitmen jangka panjang STIKES Bethesda Tomohon adalah **aktif ikut ambil bagian dalam meningkatkan daya saing bangsa melalui pendidikan tinggi bermutu**. Saat ini STIKES Bethesda Tomohon memiliki 4 (empat) program studi, Keperawatan (D3 dan S1), Profesi Ners dan Administrasi Kesehatan (S1).

Dalam pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi, STIKES Bethesda Tomohon didukung oleh 2 (dua) Lembaga yaitu Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat (LPPM), dan Lembaga Penjaminan Mutu Internal (LPM); 2 (dua) bagian yaitu Bagian Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) dan Bagian Administrasi Umum dan Keuangan (BAUK); dan 1 (satu) Unit Pelaksana Teknis yang membawahi perpustakaan, laboratorium dan IT. Kampus dilengkapi dengan prasarana, seperti ruang kuliah, ruang dosen, ruang administrasi, serta kantin, keamanan dan komunikasi. Laboratorium, perpustakaan, laboratorium komputer dan internet menunjang sistem informasi.

4.2. Susunan Organisasi

Struktur organisasi disesuaikan dengan isi Statuta STIKES Bethesda Tomohon yang ditetapkan melalui Surat Keputusan Badan Penyelenggara Nomor: 2249/YGAZRW.PT/XII-2022 tentang Statuta STIKES Bethesda Tomohon.

Unsur-unsur penyelenggara pendidikan di STIKES Bethesda Tomohon secara garis besar terdiri atas:

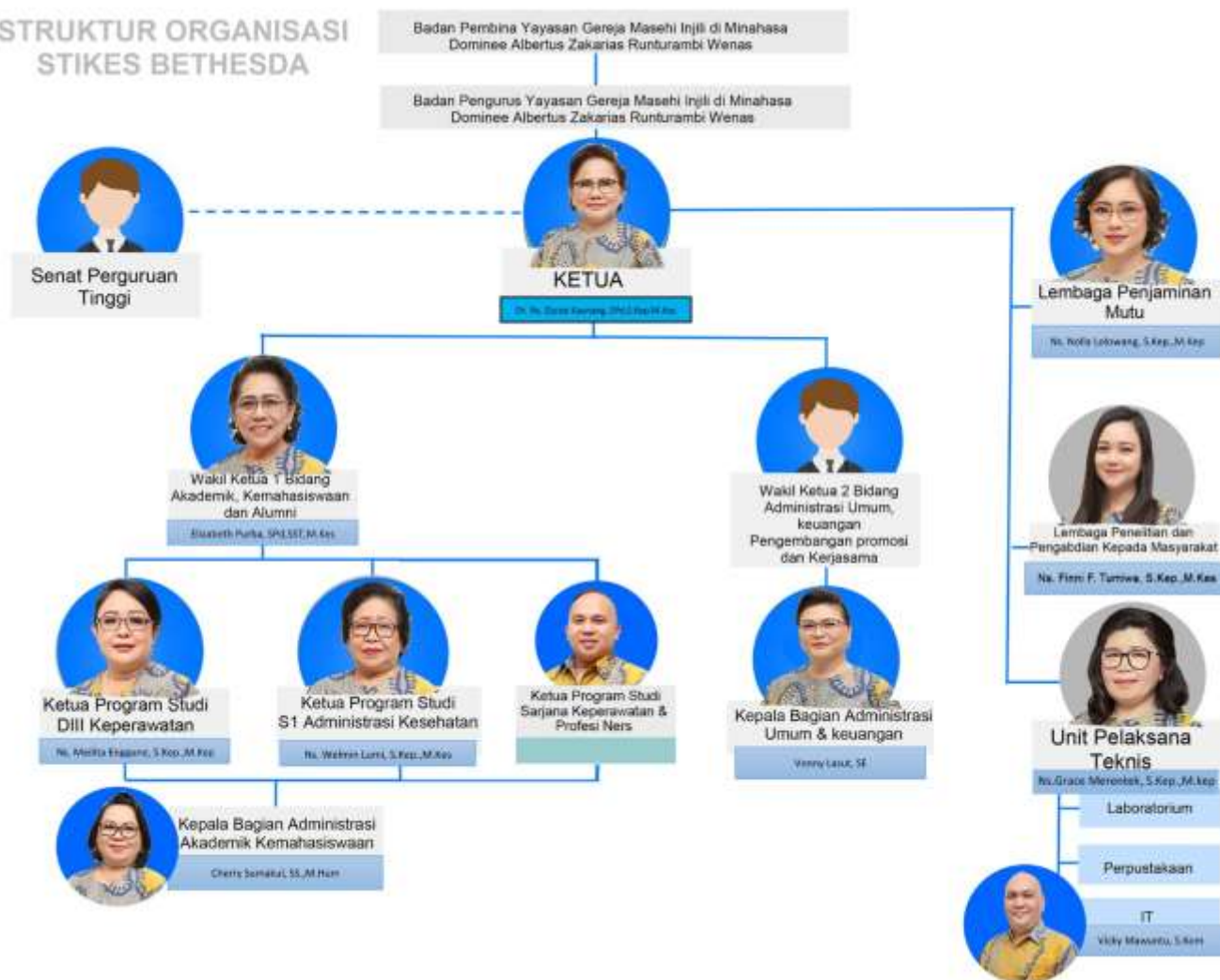
1. Ketua dan Wakil Ketua
2. Program Studi



3. Lembaga
4. Unsur Pelaksana Teknis

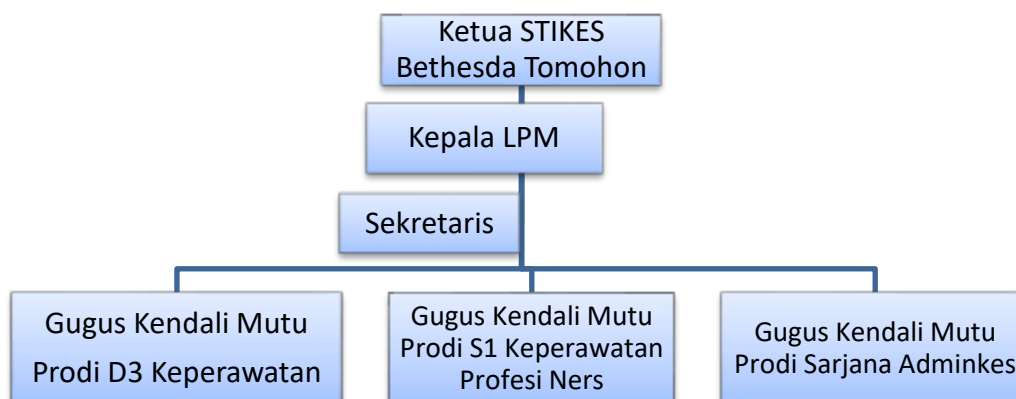
Alur dari struktur organisasi di STIKES Bethesda Tomohon disajikan pada Gambar 1.

**I. STRUKTUR ORGANISASI
STIKES BETHESDA**



Gambar 1. Struktur Organisasi STIKES Bethesda Tomohon

Dalam melaksanakan kegiatan penjaminan Mutu dilingkungan STIKES Bethesda Tomohon, maka dibentuk Lembaga Penjaminan Mutu. Lembaga Penjaminan Mutu ini merupakan unit teknis yang melakukan fungsi penjaminan mutu akademik ditingkat Perguruan Tinggi dan Gugus Kendali Mutu di tingkat prodi. Program-program yang berkaitan dengan penjaminan mutu adalah program untuk melaksanakan pemantauan, evaluasi dan koreksi sebagai tindakan penyempurnaan atau peningkatan mutu secara berkelanjutan dan sistematis terhadap semua aspek pendidikan tinggi dalam rangka untuk meyakinkan kesempurnaan pencapaian standar yang telah dinyatakan dalam visi, misi, tujuan dan nilai pendidikan tinggi.



Gambar 3. Struktur Organisasi Lembaga Penjaminan Mutu Internal

4.2.1. Rincian tugas pimpinan Perguruan Tinggi, Akademik, dan Unit Pelaksana

1. Ketua
2. Wakil Ketua I Bidang Akademik, Kemahasiswaan dan Alumni
3. Wakil Ketua II Bidang Administrasi Umum, Keuangan, Pengembangan Promosi dan Kerjasama
4. Senat Perguruan Tinggi
5. Ketua Program Studi
6. Kepala Lembaga
7. Kepala Bagian
8. Kepala Unit Pelaksana Teknis

4.3. Visi, Misi dan Tujuan

Dalam mengemban tugas sebagai penyelenggara Tridharma Perguruan Tinggi, STIKES Bethesda Tomohon mempunyai Visi dan Misi serta Rencana Strategis (Renstra) yang telah dibahas dan disetujui oleh Senat STIKES Bethesda Tomohon melalui rapat Senat Perguruan Tinggi.



2.1. Visi STIKES Bethesda Tomohon

Menjadi Institusi Pendidikan Tinggi Kesehatan Yang Berdaya Saing Global, berlandaskan Pelayanan kasih yang Kristiani.

Menjadi Perguruan Tinggi Unggul

Menjadi Unggul di bidang pendidikan dan pengajaran. STIKES Bethesda Tomohon menawarkan portofolio yang beragam dari disiplin ilmu kesehatan, baik profesional maupun akademik di bidang kesehatan pada berbagai program studi yang terakreditasi untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan akan pendidikan tinggi bagi para lulusan sekolah menengah, tenaga profesional dan masyarakat umum. Keunggulan bidang pendidikan dan pengajaran dapat diukur dari jumlah dosen berkualifikasi S2, lama masa studi mahasiswa, lama masa tunggu alumni, serta kesesuaian bidang pekerjaan dengan latar belakang akademik alumni.

Menjadi Unggul di bidang penelitian. STIKES Bethesda Tomohon melaksanakan berbagai aktifitas penelitian unggulan, terutama sekali melalui pusat-pusat penelitiannya yang mengkaji berbagai isu lokal maupun regional, di bidang Teknologi Informasi. Keunggulan bidang penelitian dapat diukur dari kemampuan dosen mendapatkan hibah penelitian yang bersifat kompetitif, jumlah publikasi di jurnal nasional terakreditasi, partisipasi aktif dosen di dalam pertemuan ilmiah berskala nasional.

Menjadi Unggul di bidang pengabdian dan pengembangan masyarakat. STIKES Bethesda Tomohon membangun kerjasama yang sinambung dengan pemerintah daerah dan masyarakat umum, dan dengan berbagai organisasi dan pengusaha lokal maupun nasional dalam rangka pembangunan dan pemberdayaan masyarakat. Keunggulan di bidang pengabdian dan pemberdayaan masyarakat dapat dilihat dari jumlah hasil-hasil pengembangan IPTEKS yang diaplikasikan dan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Sejalan dengan pembangunan yang difokuskan pada Penguatan Tata Kelola menuju *Good Governed University*, diharapkan STIKES Bethesda Tomohon tercatat salah satu **perguruan tinggi dengan tatakelola yang baik dan memiliki daya saing tinggi di tingkat nasional.**

Perguruan Tinggi dengan tatakelola yang baik, artinya STIKES Bethesda Tomohon menerapkan sistem manajemen yang dapat mendorong terwujudnya *Good Governed University (GUG)* dengan menerapkan prinsip-prinsip *good governance*, yakni:

- a. Partisipasi sivitas akademika dalam pengambilan keputusan, baik langsung maupun tidak langsung yang dibangun atas dasar kebebasan berbicara secara konstruktif.



- b. Transparansi yang dibangun atas dasar kebebasan memperoleh informasi yang berkaitan dengan kepentingan stakeholder.
- c. Bertanggung jawab kepada stakeholder atas setiap program dan kegiatan yang dilaksanakan.
- d. Melaksanakan setiap peraturan dan kesepakatan secara adil dan merata tanpa pandang bulu.
- e. Cepat dan tanggap dalam melayani stakeholder.
- f. Penyelenggaraan universitas berorientasi pada kepentingan masyarakat luas.
- g. Melaksanakan pengelolaan sumberdaya yang ada secara efektif dan efisien.
- h. Membuka akses seluas-luasnya bagi masyarakat yang membutuhkan pendidikan tinggi berdasarkan prinsip kesetaraan dan keadilan.

Sementara itu, sebagai perguruan tinggi yang memiliki daya saing tinggi, artinya STIKES Bethesda Tomohon mampu merancang, menerapkan, mengendalikan dan meningkatkan kinerja sistem pendidikan tinggi yang dikelolanya serta mampu memberikan kepuasan kepada *stakeholders*. Untuk meningkatkan daya saingnya, STIKES Bethesda Tomohon perlu memperkuat kompetensi sumberdaya manusia, peningkatan fasilitas pembelajaran, sehingga dapat meningkatkan kualitas lulusan. Dengan adanya peningkatan kompetensi sumberdaya manusia dan fasilitas pembelajaran juga akan terjadi peningkatan daya saing institusi. Oleh karenanya, tatakelola yang baik merupakan prioritas penting dalam rangka menjadikan STIKES Bethesda Tomohon sebagai suatu universitas yang sehat secara finansial, memiliki iklim akademik yang baik dan memiliki daya saing tinggi.

2.2. Misi STIKES Bethesda Tomohon

Untuk mencapai Visi di atas, STIKES Bethesda Tomohon menetapkan Misi sebagai berikut:

1. Menyelenggarakan pendidikan kesehatan yang berkualitas yang penuh kasih sesuai kebutuhan dan tuntutan masyarakat dalam pelayanan keperawatan
2. Melaksanakan penelitian sesuai perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi
3. Melakukan pengabdian kepada masyarakat sebagai penerapan ilmu untuk kesejahteraan masyarakat
4. Menggalang kerjasama dengan asosiasi terkait untuk peningkatan kompetensi dan mutu lulusan

4.1. Tujuan STIKES Bethesda Tomohon

Guna mewujudkan visi dan misi sebagaimana dikemukakan di atas, maka visi dan misi tersebut dirumuskan ke dalam bentuk yang lebih operasional berupa tujuan



strategis (*strategic goals*). Berkenaan dengan hal tersebut tujuan strategis penyelenggaraan STIKES Bethesda Tomohon adalah:

- a. Misi 1 : Tujuannya yaitu
 1. Melaksanakan pendidikan Administrasi Kesehatan dan Keperawatan sesuai dengan standar kurikulum.
 2. Menanamkan nilai-nilai kasih melalui pendidikan
 3. Melaksanakan pendidikan yang sesuai dengan budaya dan kearifan lokal.
- b. Misi 2 : Tujuannya yaitu
 1. Menghasilkan penelitian yang mendukung perkembangan ilmu pengetahuan dan ketrampilan di bidang keperawatan
 2. Melaksanakan penelitian dengan memprioritaskan penelitian yang sesuai keunggulan perawatan luka terkini
 3. Menerapkan hasil penelitian ke dalam proses pembelajaran
 4. Menghasilkan karya ilmiah yang terpublikasi nasional
- c. Misi 3 : Tujuannya yaitu
 1. Melaksanakan pengabdian kepada masyarakat sesuai keunggulan
 2. Melaksanakan pengabdian kepada masyarakat sebagai sarana transfer of knowledge
 3. Melaksanakan pengabdian masyarakat melalui promosi kesehatan berdasarkan bukti ilmiah.
- d. Misi 4 : Tujuannya yaitu
 1. Melaksanakan pelatihan dan seminar sesuai dengan keunggulan perawatan luka terkini.
 2. Melakukan kerja sama dengan Instansi terkait sesuai tri dharma perguruan tinggi
 3. Melaksanakan kerja sama magang kerja dengan Instansi baik dalam maupun luar negeri.

4.4. Sistem Dokumentasi dan Audit

Sistem dokumentasi dalam penjaminan Mutu mengacu pada dokumen-dokumen yang telah disusun pada implementasi sistem penjaminan mutu akademik . Sistem yang dianut adalah hirarki kerucut terbalik yang meliputi: dokumen induk dan dokumen Mutu. Audit Mutu dilakukan secara internal dan eksternal. Audit Mutu internal dilakukan untuk melihat sejauh mana pemenuhan standar yang telah ditetapkan. Audit Mutu internal ini dilakukan minimal setahun sekali di akhir tahun akademik. Hasil dari audit internal ini nantinya bisa dijadikan pedoman perbaikan sistem yang tidak sesuai dengan harapan sehingga Perguruan Tinggi siap untuk menghadapi audit eksternal. Audit eksternal dilakukan terhadap seluruh unit kerja yang ada dilingkungan. Audit eksternal ini dilakukan oleh Asesor dari BAN-PT atau LAM-PTKes untuk menentukan tingkat akreditasi Program Studi. Prosedur pengusulan, pelaksanaan dan perolehan akreditasi harus mengikuti ketentuan dan memenuhi persyaratan BAN-PT atau LAM-PTKes.



4.5. Proses Bisnis

Didalam penyelenggaraan pelayanan pendidikan terjadi sebuah proses bisnis yang melibatkan mahasiswa sebagai pelanggan, pihak pengguna lulusan dan pihak Jurusan sebagai penyelenggara PBM. Mahasiswa yang lolos dalam seleksi masuk perguruan tinggi selanjutnya didata. Hasil pengumpulan data ini selanjutnya dijadikan informasi oleh unsur-unsur penyelenggara pendidikan baik pada bagian tata usaha maupun pelaksana akademik, untuk ditentukan menyusun acuan pelaksanaan Program pendidikan, misalnya jumlah kelas, dosen pembimbing akademik dan penyediaan



fasilitas PBM lainnya. Setelah mahasiswa sebagai pelanggan mendapatkan fasilitas belajar. Selanjutnya pihak Perguruan Tinggi melakukan monitoring pelaksanaan PBM. Hasil monitoring PBM ini selanjutnya digunakan untuk melakukan perbaikan Mutu kurikulum yang telah ada. Diadakan pula lokakarya dan seminar untuk melihat perbaikan apa saja yang dibutuhkan untuk menyusun kegiatan PBM hingga nantinya dihasilkan lulusan yang memuaskan stakeholder (masyarakat dan pengguna lulusan).

5. Tanggung Jawab Manajemen

5.1. Komitmen Manajemen

Dalam memberikan layanan Tridharma Perguruan Tinggi, Pimpinan Perguruan Tinggi berkomitmen untuk memuaskan kebutuhan dan harapan pelanggan. Untuk menindak lanjuti hal tersebut, Perguruan Tinggi dan unit kerja senantiasa melakukan perbaikan terhadap layanan yang diberikan. Strategi yang bisa dilakukan untuk mewujudkan komitmen manajemen dalam pelayanan pelanggan yakni:

- a. Mensosialisasikan dan menerapkan layanan prima pada semua unit kerja di tingkat STIKES Bethesda Tomohon.
- b. Menyusun kebijakan Mutu dan rencana operasional untuk mewujudkan visi, misi, tujuan dan Sasaran Mutu.
- c. Melakukan audit internal secara reguler dan meninjau kembali lima tahun sekali.
- d. Mendeskripsikan tupoksi setiap unit kerja dan standar mutu yang terukur.
- e. Memaksimalkan peran sumber daya manusia yang tersedia dan memanfaatkan sumber daya yang dibutuhkan untuk mencapai sasaran mutu melakukan evaluasi diri setiap unit kerja untuk pemenuhan kebijakan dan sasaran Mutu.

5.2. Kepuasan Pelanggan

Dalam memberikan kepuasan kepada pengguna layanan Tridharma PT yang dijadikan acuan adalah prinsip-prinsip pelayanan prima sebagai berikut:

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan:

- a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
- b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;



- c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian Waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi dan informasi.
8. Kemudahan Akses
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi dan informasi.
9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

5.3. Kebijakan Mutu

STIKES Bethesda Tomohon menggunakan kebijakan Mutu untuk memandu dan mengarahkan pengambilan keputusan untuk peningkatan Mutu berkesinambungan dalam proses layanan. Dalam rangka melaksanakan tugas penyelenggaraan pendidikan tinggi, Ketua menetapkan Kebijakan Mutu dan mempunyai komitmen:

1. Melaksanakan penjabaran rencana strategis (RENSTRA).
2. Melaksanakan tugas pendidikan tinggi dengan pedoman statuta, organisasi tata dan kerja (OTK), Renstra, dan Program Kerja Ketua serta mempertanggungjawabkan kinerjanya kepada Stakeholder (sivitas akademika dan masyarakat) untuk menjaga akuntabilitas publik.



3. Mengembangkan secara terprogram dan berkelanjutan melalui kegiatan ilmiah diantaranya mewujudkan capaian rencana induk penelitian dalam bidang inovasi pendidikan dan pemenuhan sasaran mutu berbagai layanan Tridharma PT.
4. Mendorong penyelenggaraan sistem pendidikan yang otonom, transparan dan akuntabel dengan cara mengadaptasikan dan mengembangkan seperangkat standar pendidikan dan manajemen yang optimal sesuai dengan karakteristik dan kekhasan dengan mengacu pada: Standar Nasional Pendidikan Tinggi, Standar Mutu akreditasi BAN-PT atau LAM-PTKes.
5. Mendorong pihak manajemen, dosen dan tenaga kependidikan untuk memenuhi standar kompetensi sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing sehingga mampu memberikan kontribusi untuk mendukung hubungan kerja yang sehat dengan stakeholder.
6. Mengupayakan pemenuhan sarana dan prasarana berstandar Nasional, Internasional serta pengembangan manajemen aset yang efektif, transparan dan akuntabel.
7. Mengupayakan pengelolaan pendanaan yang memadai, efisiensi dalam penggunaan dana dan transparan serta akuntabel dalam pengelolaan keuangan.
8. Mengantisipasi dampak operasionalisasi pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang dapat mencemari dan mengganggu keselamatan manusia dan kelestarian lingkungan kampus, sehingga tercipta suasana yang aman, nyaman, sehat, bersih, tertib dan indah.

Kebijakan Mutu ini dikomunikasikan, dipahami oleh semua pihak dan diacu untuk menentukan Kebijakan Mutu tiap unit kerja yang terlibat langsung ataupun tidak langsung dalam proses layanan pendidikan di lingkungan kerja masing-masing.

5.4. Perencanaan Sistem Mutu

Perencanaan sistem Mutu dinyatakan dalam Sasaran Mutu. Sasaran Mutu unit-unit kerja harus relevan dan sejalan dengan kebijakan Mutu STIKES Bethesda Tomohon. Keefektifan perencanaan sistem manajemen Mutu untuk pencapaian sasaran Mutu STIKES Bethesda Tomohon menjadi tanggung jawab Ketua.

5.5. Tanggung jawab, Wewenang dan Komunikasi

Ketua sebagai pimpinan STIKES Bethesda Tomohon harus menetapkan dan melaksanakan proses yang efektif untuk mengkomunikasikan seluruh isu terkait kinerja sistem manajemen Mutu, seperti kebijakan Mutu, persyaratan, sasaran dan pencapaian Mutu. Penyediaan informasi tersebut harus membantu dalam peningkatan kinerja sistem manajemen Mutu, yang secara langsung melibatkan anggota organisasi dalam



pencapaiannya. Pimpinan harus mendorong secara aktif komunikasi umpan-balik sebagai bentuk keterlibatan anggota organisasi dan harus memastikan bahwa komunikasi ada antar tingkat organisasi serta antar bidang dan Program Studi yang berbeda berjalan dengan baik.

5.6. Tinjauan Manajemen

Unit kerja harus melaksanakan tinjauan sistem manajemen Mutu secara periodik, berdasarkan kebutuhan organisasi, untuk menilai keefektifan sistem manajemen Mutu dalam pemenuhan persyaratan sasaran Mutu dan kepuasan pelanggan. Keluaran tinjauan harus berupa data yang berguna dalam perencanaan strategis untuk mendukung peningkatan kinerja sistem manajemen Mutu. Rekaman tinjauan manajemen harus dipelihara. Unit kerja melaksanakan tinjauan setidaknya sekali dalam setahun. Tinjauan sistem manajemen Mutu harus mencakup tinjauan periodik terjadual dari sistem prosedur/instruksi/ dan pendukung kepuasan mahasiswa, kriteria penilaian, hasil evaluasi, peningkatan terdokumentasi dan tinjauan desain dan pengembangan ketika kurikulum baru diinisiasi. Sebagai hasil tinjauan Sistem Manajemen Mutu, pimpinan harus melaksanakan tindak lanjut untuk meningkatkan kinerja Sistem Manajemen Mutu dan prosesnya. Keluaran tinjauan SMM harus direkam dan dikomunikasikan.

6. Pengelolaan Sumber Daya

6.1. Penyediaan Sumber Daya

Dalam rangka memberikan layanan prima kepada sivitas akademika, Perguruan Tinggi menjamin ketersediaan sumber daya yang memadai untuk mendukung terselenggaranya Sistem Manajemen Mutu guna memberikan kepuasan yang berarti kepada pelanggan dan tepat sasaran. Oleh karena itu Perguruan Tinggi perlu :

- a. Menetapkan masukan untuk mendeteksi kebutuhan sumber daya.
- b. Menyusun rencana kebutuhan sumber daya untuk jangka pendek, menengah dan panjang.
- c. Melakukan tindak lanjut verifikasi dan penilaian tugas.
- d. Menyediakan sumber daya untuk berkomunikasi secara efektif dengan dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa untuk memelihara dan meningkatkan efektifitas SMM dan untuk memastikan kebutuhan pelanggan terpenuhi.

6.2. Sumber Daya Manusia

6.2.1. Umum



STIKES Bethesda Tomohon harus mengidentifikasi seluruh jenis sumber daya yang dibutuhkan untuk memenuhi ketentuan layanan dan memastikan ketersediaannya untuk kinerja Sistem Manajemen Mutu yang efektif.

6.2.2. Kompetensi, kesadaran akan tanggung jawab dan pelatihan

Perguruan Tinggi harus menyediakan dosen dan tenaga kependidikan yang kompeten, memiliki kesadaran dan terlatih sesuai dengan tanggung jawab dan wewenangnya. Perguruan Tinggi juga harus melakukan tindakan yang sistematis untuk mengevaluasi kebutuhan kompetensi dosen, tenaga kependidikan dengan tuntutan/kebutuhan kurikulum Program Studi, Program unit kerja dan persyaratan yang ditetapkan. Pendidikan, pelatihan dan pengalaman kerja tiap dosen, dosen tersertifikasi dan tenaga kependidikan harus terekam dan di review secara rutin.

6.3. Sarana Prasarana dan Lingkungan Kerja.

STIKES Bethesda Tomohon harus mengidentifikasi sarana prasarana, lingkungan dan peralatan yang dibutuhkan untuk mendukung proses belajar mengajar, penelitian dan pengabdian pada masyarakat. Perguruan Tinggi harus menetapkan tanggung jawab dan wewenang untuk kegiatan pelaksanaan, pembelian, penerimaan, penyimpanan, perlindungan, instalasi, penggunaan dan pemeliharaan. STIKES Bethesda Tomohon harus menentukan Program perencanaan, penyediaan dan pemeliharaan sarana prasarana dan analisis resiko terkait dengan keamanan, keselamatan dan kebersihan. Sarana prasarana antara lain mencakup gedung, ruang kerja, ruang kelas, laboratorium, perpustakaan, taman, perangkat online dan jasa terkait seperti keamanan fisik, kantin dan lain-lain. Peralatan harus dipelihara secara rutin sehingga selalu siap saat digunakan. Sarana prasarana barang yang telah rusak dan tidak dapat digunakan harus dikelola sesuai aturan yang berlaku.

6.4. Lingkungan Kampus dan Suasana Akademik

STIKES Bethesda Tomohon menjamin terselenggaranya kebebasan akademik, mimbar akademik dan otonomi keilmuan. Penyediaan layanan pendidikan termasuk menciptakan dan memelihara suasana yang kondusif untuk lingkungan belajar dan penelitian yang memenuhi persyaratan pelanggan. STIKES Bethesda Tomohon harus menyediakan bukti bahwa lingkungan kerja dan suasana kampus dievaluasi secara periodik, serta bukti dari tindakan yang diambil terkait dengan hal ini. Hasil evaluasi ini harus dijadikan materi dalam tinjauan manajemen dan menjadi bagian penting dalam peningkatan Mutu secara berkesinambungan.



7. Realisasi Layanan Tridharma Perguruan Tinggi.

7.1. Perencanaan Layanan Tridharma Perguruan Tinggi

STIKES Bethesda Tomohon perlu merencanakan Program layanan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat (Layanan Tridharma PT) termasuk rancangan dan pengembangan layanan serta layanan pendidikan meliputi pelatihan, konsultasi, dan Studi banding. Perencanaan pendidikan yang dimaksud termasuk desain, pengembangan strategi pembelajaran, pembukaan dan penutupan Program Studi. Perencanaan Program layanan secara rinci disampaikan dalam Program Kerja Ketua yang mengacu pada Rencana Strategis STIKES Bethesda Tomohon.

7.1.1. Pendidikan/pengajaran

Perguruan Tinggi harus merencanakan pengembangan tinjauan, dan pemutakhiran rencana Studi dan kurikulum, penilaian dan tindak lanjut pengajaran kegiatan layanan pendukung, alokasi sumber daya, kriteria evaluasi, dan prosedur peningkatan mutu untuk mencapai yang diinginkan. Mengintegrasikan kurikulum Program Studi sehingga mencapai kompetensi lulusan dan *learning outcome* sesuai profil lulusan yang ditetapkan. Perguruan Tinggi harus merencanakan sumber daya yang dibutuhkan untuk seluruh keperluan layanan Program Studi. Proses realisasi pendidikan harus meningkatkan kompetensi pada diri mahasiswa sehingga mengarah pada spesifikasi kompetensi lulusan yang dijanjikan pada aktifitas pendidikan. Proses belajar mengajar yang harus terkontrol meliputi penilaian kebutuhan, desain pengembangan dan pengkomunikasian prosedur dan instruksi, dan pengukuran outcome. Proses utama belajar mengajar harus dikendalikan. Hasil-hasil pengendalian harus merupakan bagian tinjauan manajemen untuk menjamin pemenuhan spesifikasi prosedur dan instruksi, metode pengendalian konsisten dengan praktek mutu yang diterima. Perubahan metode pengendalian proses-proses utama tersebut harus didokumentasikan dan prosedur atau instruksi harus dievaluasi sebelum perubahan dilakukan. Pemantauan harus dilakukan untuk verifikasi bahwa metode pengendalian telah efektif dan rekaman harus dipelihara. Evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran dievaluasi setiap akhir semester. Hasil evaluasi menjadi dasar penetapan kebijakan peningkatan mutu secara berkesinambungan.

7.1.2. Penelitian dan Pengabdian Masyarakat

Mendorong secara konsisten kegiatan penelitian dan pengembangan berbagai produk unggulan yang berpotensi untuk dapat dikembangkan dan bersaing pada tingkat Nasional dan Regional. Perguruan Tinggi harus merencanakan Program penelitian dan pengabdian pada masyarakat termasuk desiminasi dan sitasi hasil



penelitian. Pengajuan HaKI dan komersialisasi invasi penelitian. Selain itu juga merencanakan pengembangan tinjauan dan pemutakhiran payung, roadmap dan track record penelitian, penilaian dan tindak lanjut kegiatan penelitian dan pengabdian masyarakat, layanan pendukung, alokasi sumber daya, kriteria evaluasi dan prosedur peningkatan untuk mencapai sasaran yang diinginkan. STIKES Bethesda Tomohon harus merencanakan sumberdaya yang diperlukan untuk seluruh proses. Evaluasi kepuasan pelanggan terhadap kegiatan penelitian dan pengabdian masyarakat dilakukan oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) STIKES Bethesda Tomohon. Realisasi penelitian dan pengabdian masyarakat termasuk penerapan inovasi IPTEK , layanan atau Studi banding praktek baik (*good practice*) dan konsultasi harus meningkatkan kompetensi sivitas akademika dan menghasilkan output berupa publikasi ilmiah, buku ajar, HAKI, paket teknologi atau inovasi IPTEK yang digunakan masyarakat. Proses penelitian dan pengabdian masyarakat harus dikendalikan meliputi penilaian kebutuhan, rancangan, pengembangan dan penyampaian informasi terkait prosedur dan pengukuran outcomes. Metode pengendalian harus merupakan bagian tinjauan manajemen untuk menjamin pemenuhan spesifikasi prosedur, metode pengendalian konsisten dengan standar mutu yang ditetapkan. Perubahan metode pengendalian proses-proses utama tersebut harus didokumentasikan dan prosedur harus dievaluasi sebelum perubahan dilakukan. Pemantauan harus terus dilakukan untuk verifikasi bahwa metode pengendalian telah efektif dan rekaman harus dipelihara.

7.2. Proses Terkait Pelanggan (Mahasiswa dan stakeholder lainnya)

STIKES Bethesda Tomohon secara umum memberikan layanan yang dapat dirasakan manfaatnya oleh pelanggan utama yaitu mahasiswa maupun stakeholder lainnya. Perguruan Tinggi harus memberi kesempatan seluas-luasnya kepada mahasiswa untuk mempelajari IPTEK termasuk aspek pedagogiknya dan belajar mempraktekkan penerapannya untuk mencapai learning outcome dan kompetensi yang telah ditetapkan. PBM sebagai bagian dari Tridharma PT yang dilakukan di dalam atau luar kampus diharapkan minimal memenuhi hal-hal berikut:

- a. Fasilitas aman, sehat, bersih, berfungsi baik dan ada petugas yang bertanggung jawab memeliharanya.
- b. Prosedur komunikasi dua arah antara mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan dan pihak Perguruan Tinggi yang responsif.
- c. Personil Perguruan Tinggi memperlakukan semua orang dengan penuh hormat.
- d. Kegiatan-kegiatan layanan dilaksanakan oleh dosen atau tenaga kependidikan yang sesuai dengan kualifikasinya.



7.2.1 Penentuan persyaratan terkait layanan Tridharma PT

Penentuan persyaratan layanan pendidikan secara umum diketahui dari kebutuhan untuk pemenuhan harapan masyarakat akademik, profesional dan umum. Persyaratan kualifikasi mahasiswa dijelaskan dalam Peraturan Akademik sesuai rencana Studi, kurikulum dan layanan pendidikan yang diberikan oleh Perguruan Tinggi. Persyaratan terkait layanan juga mencakup persyaratan yang ditetapkan Perguruan Tinggi dalam memberikan layanan administrasi pendidikan kepada mahasiswa. Hal ini dapat berupa bukti Studi sebelumnya, dokumen pribadi yang diberikan pada mahasiswa, aturan administrasi Perguruan Tinggi, NIM dan lain-lain. Layanan Tridharma PT harus memenuhi persyaratan hukum, peraturan yang berlaku dan akreditasi sesuai strata pendidikan.

Penentuan persyaratan terkait kegiatan penelitian dan pengabdian masyarakat ditentukan berdasarkan track record, roadmap dan payung penelitian, kepakaran, kebutuhan pengembangan IPTEK sesuai spesifikasi Program Studi, permasalahan dimasyarakat. Persyaratan terkait layanan tersebut juga mencakup persyaratan yang ditetapkan Perguruan Tinggi atau pemberi dana dalam administrasi dan pengelolaan penelitian dan pengabdian masyarakat.

7.2.2. Tinjauan persyaratan terkait layanan Tridharma PT.

Perguruan Tinggi harus meninjau persyaratan-persyaratan yang terkait layanan Tridharma PT untuk memastikan bahwa:

- a. Persyaratan Mutu penyelenggaraan Tridharma PT telah ditetapkan.
- b. Persyaratan yang berbeda dari sebelumnya telah diselesaikan.
- c. Perguruan Tinggi hingga Program Studi memiliki kemampuan untuk memenuhi persyaratan yang ditetapkan.
- d. Apabila persyaratan pendidikan diubah, Perguruan Tinggi harus memastikan bahwa dokumen yang relevan telah diganti dan semua pihak terkait telah mengetahui perubahan persyaratan tersebut.
- e. Rekaman tinjauan persyaratan pengajaran ini harus terdokumentasi baik.

7.2.3. Komunikasi dengan mahasiswa dan pengguna layanan

Perguruan Tinggi harus menentukan dan menerapkan sistem pengaturan yang efektif dalam berkomunikasi dengan mahasiswa dan pengguna lainnya, misalnya terkait dengan informasi Program pendidikan, rencana pengajaran termasuk kurikulum serta umpan balik PBM dan termasuk keluhan mahasiswa. Komunikasi yang baik harus dijalin dengan pemberi dana hibah atau stakeholder kegiatan penelitian dan pengabdian masyarakat. Untuk meningkatkan dukungan layanan Tridharma PT, menggunakan komunikasi interaktif, telpon, fax, email dan website <https://stikesbethesdatmh.ac.id/>.



7.3. Rancangan dan Pengembangan Kurikulum Prodi, Penelitian dan Pengabdian Masyarakat

7.3.1. Dalam perencanaan prodi dan kurikulumnya, pimpinan Perguruan Tinggi harus mempertimbangkan pengembangan program studi dan kurikulum untuk kepentingan pelayanan kepada mahasiswa. Pengendalian rancangan harus sesuai dengan lama Studi pendidikan. Prosedur yang berlaku harus memastikan bahwa materi pendidikan sesuai dengan persyaratan kurikulum. Analisis kebutuhan harus mencakup keefektifan sistem pendidikan dan kinerja organisasi untuk mencapai kompetensi lulusan dan learning outcomes mahasiswa. Hal ini digunakan untuk menentukan agar PBM dapat membantu mahasiswa menjadi kompeten, ukuran keefektifan suatu metode PBM yang diterapkan dan keahlian kompetensi yang sesuai dengan target kurikulum. Analisis tersebut harus menyediakan informasi yang dapat digunakan dalam proses evaluasi kurikulum. Laporan analisis kebutuhan harus menyediakan masukan untuk proses rancangan kurikulum, menggambarkan hasil analisis kebutuhan dan menyatakan tujuan akhir untuk proses rancangan kurikulum, menggambarkan hasil analisis kebutuhan dan menyatakan tujuan akhir untuk rancangan kurikulum. Proses pengembangan kurikulum Prodi harus didokumentasikan dan digunakan oleh unit penyelenggara kegiatan akademik dengan menggunakan media informasi yang sesuai. Laporan harus menjelaskan urutan tahap proses pengembangan, personil yang terlibat, mekanisme evaluasi dan kriteria digunakan.

Ketua melalui LPPM merencanakan, mengarahkan dan mengendalikan penelitian sesuai dengan roadmap yang melibatkan multi disiplin ilmu serta mensinergikan penelitian-penelitian di agar terjadi relevansi dan kesinambungan dari waktu ke waktu. Perencanaan kegiatan penelitian dan pengabdian masyarakat berdasar pada kompetensi dan track record sivitas akademika. Atas dasar dinamika masyarakat yang selalu berubah- ubah roadmap dalam penelitian dapat diupdate setiap kurun waktu tertentu agar output-output penelitian memenuhi kebutuhan stakeholder dan selalu relevan terhadap perkembangan iptek.

7.3.2. Masukan untuk rancangan dan pengembangan Tridharma PT

Unit kerja penyelenggara pendidikan harus mengidentifikasi dan mendokumentasikan masukan untuk rancangan kurikulum Prodi, penelitian dan pengabdian masyarakat.

7.3.3. Output rancangan dan pengembangan Tridharma PT



Output rancangan dan pengembangan harus mencakup keahlian dan pengetahuan yang dipersyaratkan pengguna lulusan pada suatu kurikulum, strategi PBM dan evaluasi kinerja organisasi.

7.3.4. Tinjauan rancangan dan pengembangan Tridharma PT

Tim evaluator pada tiap tahap evaluasi harus mengidentifikasi hasil rancangan dan pengembangan kurikulum sesuai dengan standar yang diacu (misalnya profil lulusan, kompetensi suatu profesi, serta kompetensi lulusan). Selain itu evaluasi kegiatan penelitian dan pengabdian masyarakat harus meninjau rancangan dan pengembangan telah mengarah pada pencapaian target Renstra .

7.3.5. Verifikasi rancangan dan pengembangan Tridharma PT

Verifikasi rancangan harus dilakukan dalam satu atau beberapa tahap sesuai dengan rencana rancangan dan pengembangan. Kegiatan ini sebaiknya dilakukan secara internal oleh setiap pakar yang tidak berpartisipasi dalam tinjauan rancangan secara independen. Tahap keluaran rancangan dan pengembangan sebaiknya sesuai dengan spesifikasi masukan rancangan dan pengembangan. Rekaman keluaran verifikasi dan setiap tindakan yang diperlukan harus dipelihara.

7.3.6. Validasi rancangan dan pengembangan Tridharma PT

Validasi ini dilaksanakan dengan pengesahan oleh pimpinan tiap unit kerja agar karakteristik layanan pendidikan yang direncanakan dalam rancangan kegiatan pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat dapat dipastikan penerapannya. Secara umum, validasi dilakukan pada tahap akhir suatu perencanaan. Akreditasi dan sertifikasi oleh berbagai pihak di dalam dan luar unit kerja termasuk metode validasi. Rekaman adanya tindakan dan keluaran validasi harus dipercaya.

7.3.7. Pengendalian perubahan rancangan dan pengembangan Tridharma PT

Dalam lingkungan pendidikan, pesatnya perkembangan IPTEK dan kebutuhan masyarakat menjadi arahan tinjauan rancangan dan pengembangan Tridharma PT secara periodik dan menghasilkan perubahan. Perubahan tersebut diidentifikasi, didokumentasikan, disahkan dan dikomunikasikan kepada pihak-pihak terkait. Setiap perubahan harus mencakup keseluruhan kegiatan yang terkait dan rekamannya harus dipelihara.

7.4. Pengadaan Sumber Daya

Proses dan prosedur pembelian maupun pengadaan barang atau jasa ditetapkan oleh tim pengadaan barang sesuai Manual prosedur pengadaan barang/jasa, yang mencakup evaluasi kebutuhan dan pengendalian layanan pendidikan yang harus



disediakan sehingga proses tersebut betul-betul memenuhi kebutuhan dan persyaratan lembaga atau unit kerja. Proses pengadaan barang dan jasa yang dijalankan juga harus memenuhi persyaratan peraturan.

7.4.1. Proses pengadaan barang dan jasa

Usulan pengadaan sumberdaya harus mencakup identifikasi spesifikasi kebutuhan yang tepat, efektif dan akurat, termasuk persyaratan kualifikasi SDM untuk meningkatkan kompetensi, yang dilakukan dengan pelatihan dan atau Studi lanjut sesuai spesifikasi bidang Studi. Evaluasi kebutuhan biaya pengadaan barang/jasa maupun layanan pelatihan dan/atau Studi lanjut harus mempertimbangkan kebutuhan dan kualifikasi kinerja penyedia barang/jasa harus memenuhi ketentuan yang berlaku, dipilih dan dievaluasi sesuai prosedur pengadaan barang/jasa. Proses dan tahapan pengadaan dilakukan dengan penunjukkan langsung.

7.4.2. Informasi pengadaan barang dan jasa

Informasi pengadaan harus memenuhi kebutuhan barang/jasa dan layanan pelatihan/Studi lanjut sesuai keperluan. Harus dijamin bahwa informasi tersebut memenuhi kebutuhan unit kerja, memenuhi persyaratan prosedur, kontrak, sistem e-procurement dan kualifikasi SDM. Untuk membangun komunikasi dengan pemasok dengan efektif.

7.5. Penyediaan Layanan Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat

7.5.1. Pengendalian penyediaan layanan Tridharma PT

Perguruan Tinggi dan setiap unit kerja penyelenggara pendidikan dan layanan pendukungnya harus menyediakan informasi layanan Tridharma PT, metode prosedur/instruksi yang diperlukan, fasilitas yang diberikan, kegiatan pemantauan dan evaluasi pengukuran keberhasilan, yudisium/wisuda atau proses penyerahan jasa layanan lainnya. Selain itu, Perguruan Tinggi juga memiliki mekanisme rutin untuk memantau daya saing lulusan (melalui *tracer study*) atau layanan lainnya melalui evaluasi pasca kegiatan penelitian (melalui evaluasi sitasi) maupun pengabdian kepada masyarakat (melalui evaluasi kepuasan stakeholder). Perguruan Tinggi memastikan keseluruhan proses terkendali melalui monev renstra sesuai prosedur yang berlaku.

7.5.2. Validasi proses penyediaan layanan Tridharma PT

Perguruan Tinggi melakukan validasi atau pengesahan penyediaan layanan Tridharma PT setelah ada klarifikasi penyediaan layanan oleh unit terkait. Pengaturan penyediaan layanan pendidikan dijelaskan dalam dokumen pendidikan dan Jurusan. Pengaturan kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat diatur oleh LPPM



Dengan pedoman tersebut, Perguruan Tinggi melakukan penyerahan ijazah kepada lulusan dalam acara wisuda, kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat sesuai yang direncanakan. Daftar lulusan setiap Program Studi tersedia dalam buku wisuda yang diterbitkan setiap kali wisuda.

7.5.3. Identifikasi dan penelusuran kegiatan layanan Tridharma PT

Perguruan Tinggi dan unit kerja terkait harus mengendalikan, merekam hasil identifikasi status dan menelusuri layanan Tridharma PT. Hal ini antara lain dilakukan melalui monev internal atas permintaan Ketua melalui Audit Internal Mutu (AIM) berdasarkan evaluasi kinerja setiap unit kerja, yang dilaporkan rutin kepada atasan langsung. Hal ini untuk menjamin kesesuaian jasa layanan yang dihasilkan. Ketidaksiesuaian dan ketidakpatuhan direkam dan dilaporkan ke Ketua.

7.5.4. Penyimpanan barang dan informasi

Perguruan Tinggi atau unit kerja penyelenggaraan pendidikan harus menyimpan dokumen akademik dan produk layanan misalnya sejarah unit kerja, kurikulum dan materi yang dicetak atau elektronik (misalnya soal ujian seleksi, laporan, SK, MoU, database, Program komputer). Produk layanan teridentifikasi, pengelolaan, pengemasan, perlindungan, terpelihara baik hingga memenuhi persyaratan saat penyerahan. Barang tersebut termasuk untuk proses pendidikan dan/atau pendidikan, misalnya bahan kimia untuk laboratorium, bahan baku atau olahan untuk pilot plant dan layanan pendidikan dengan umur simpan terbatas untuk pengajaran atau penelitian dan pekerjaan pengembangan.

7.6. Pengendalian Instrumen Pemantauan dan Pengukuran Keberhasilan

Perguruan Tinggi atau unit kerja harus menetapkan instrumen penilaian (assesment) yang valid untuk mengukur keberhasilan pencapaian target kinerja. Pemantauan dan pengukuran harus dilakukan dalam rangka menjamin kesesuaian antara Program kerja unit kerja dengan rencana strategis dan target yang dicapai. Pemantauan dan pengukuran bidang pendidikan mencakup semua aspek mulai dari input-proses-output, misalnya untuk unit kerja pelaksana akademik adalah profil kinerja mahasiswa, ujian tertulis, latihan/tugas/kuis, presensi kehadiran dan ujian akhir.

Perguruan Tinggi atau unit kerja menetapkan instrumen dan menjamin proses untuk memastikan bahwa kuisioner penilaian kinerja atau soal ujian mahasiswa diberikan secara konsisten, aman tanpa kebocoran dan hasilnya valid. Perguruan Tinggi atau unit kerja melakukan klarifikasi dan merekam tindakan perbaikan ketidakvalidan.



Semua hasil penilaian dan pengukuran kinerja direkam dan dipelihara, baik dalam bentuk cetak ataupun soft copy sesuai ketentuan.

8. Pengukuran, Analisis dan Peningkatan Mutu

8.1. Panduan Umum

Hasil dari pemantauan dan pengukuran serta dampaknya digunakan untuk refleksi aspek-aspek layanan yang diberikan untuk peningkatan Sistem Manajemen Mutu dan proses penyelenggaraan pendidikan dilingkungan.

8.2. Pemantauan dan pengukuran

8.2.1. Kepuasan pelanggan

Perguruan Tinggi menetapkan sistem evaluasi secara rutin tentang persepsi pelanggan dengan layanan yang diberikan dibandingkan harapannya dengan menggunakan angket kepuasan pelanggan. Informasi kepuasan pelanggan harus didukung oleh bukti obyektif. Perguruan Tinggi juga menyediakan fasilitas complaint yang dapat diakses kapan dan dimana saja untuk memberikan respon, kritik dan solusi atas layanan Tridharma yang diterima.

8.2.2. Audit internal

Perguruan Tinggi dan seluruh unit kerja dilakukan audit internal oleh Tim LPM untuk menilai kinerja implementasi sistem manajemen Mutu dan penyelenggaraan pendidikan. Audit internal digunakan untuk menilai kesesuaian implementasi di tiap unit kerja. Perguruan Tinggi mendokumentasikan laporan akhir audit internal. Umpan balik dari hasil digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan untuk tindak korektif dan pencegahan. Rekaman audit internal menjadi dasar untuk melakukan tinjauan manajemen. Prosedur pelaksanaan audit internal mengacu pada Manual Prosedur (MP) audit internal .

8.2.3. Pemantauan dan pengukuran proses

Perguruan Tinggi mengukur dan memantau kinerja dan keefektifan proses yang digunakan untuk mengelola dan memberikan layanan tri dharma. Pengukuran proses layanan inti dan penunjang dilakukan pada tahap yang sesuai selama realisasi proses. Perguruan Tinggi mendokumentasikan hasil-hasil monitoring dan pengukuran yang digunakan untuk mengukur kinerja dan keefektifan proses.

8.2.4. Pemantauan dan pengukuran layanan pendidikan

Unit kerja di yang memberikan layanan pendidikan (termasuk memberikan Pelatihan) harus menetapkan dan menggunakan metode untuk pemantauan dan pengukuran layanan pendidikan pada interval yang direncanakan selama realisasinya



dan outcome akhir, untuk memverifikasi bahwa mereka memenuhi persyaratan standar yang ditetapkan serta persyaratan peraturan dan perundang-undangan dan tuntutan akreditasi tetap berlaku. Untuk berbagai ragam pendidikan/pelatihan, alat evaluasi seperti assesment, kuis, ujian atau peragaan sebaiknya digunakan untuk mengukur kemajuan pemenuhan persyaratan kurikulum. Penilaian kinerja dari Program Studi yang memberikan layanan pendidikan/pelatihan. Hasil proses evaluasi ini sebaiknya direkam dan digunakan untuk menunjukkan tingkat proses pengajaran mencapai sasaran yang direncanakan.

8.3. Analisis Data

Unit kerja di menganalisis data dan informasi yang dikumpulkan menggunakan metode analisis dan pemecahan masalah yang dapat diterima. Data digunakan untuk mendukung perbaikan berkesinambungan melalui proyek perbaikan, dan juga tindakan korektif dan preventif. Metode statistik diterapkan untuk menganalisis setiap aspek Sistem Manajemen Mutu. Analisis statistik untuk berbagai ukuran seperti indikator kinerja, angka drop out, rekaman capaian, kepuasan pelanggan, dan analisis kecenderungan sangat membantu dalam menjamin efektifitas pengendalian proses yang merupakan bagian dari Sistem Manajemen Mutu. Pengukuran dan evaluasi sebaiknya menerus dan dinyatakan dalam Manual Prosedur atau Instruksi Kerja. Lembaga atau unit kerja harus menganalisa data dari berbagai sumber untuk membandingkan kinerja Sistem Manajemen Mutu dan proses pendidikan untuk mengidentifikasi bidang perbaikan.

8.4. Perbaikan

8.4.1. Perbaikan berkesinambungan

Unit kerja harus meningkatkan keefektifan Sistem Manajemen Mutu dan proses pendidikan secara berkesinambungan dengan mendorong pihak-pihak yang berkepentingan untuk mengidentifikasi dan menerapkan usaha peningkatan sesuai dengan ruang lingkup bisnisnya atau layanan yang diberikan. Metode yang sesuai digunakan untuk mengidentifikasi peningkatan potensial yang didasarkan atas analisis Mutu dan metode komparatif. Proses perbaikan harus juga mencakup tindakan yang diambil dalam penyelesaian keluhan, saran dan komentar pelanggan (mahasiswa dan pihak terkait).

8.4.2. Tindakan perbaikan

Unit kerja perlu menetapkan Manual Prosedur (prosedur terdokumentasi) untuk melaksanakan tindakan korektif yang teridentifikasi dari analisis penyebab ketidaksesuaian dan peluang peningkatan. Tindakan korektif sebaiknya diambil untuk mengeliminasi ketidaksesuaian yang terjadi selama kinerja Sistem Manajemen Mutu



dan proses pemberian layanan pelanggan. Tindakan korektif harus dilakukan, dievaluasi dan didokumentasikan dengan baik.

8.4.3. Tindakan pencegahan

Unit kerja harus menetapkan Manual Prosedur (prosedur terdokumentasi) untuk melaksanakan tindakan preventif yang dihasilkan dari analisis ketidaksesuaian potensial dan peluang perbaikan dalam Sistem Manajemen Mutu dan layanan pada pelanggan (mahasiswa dan pihak terkait). Tindakan preventif sebaiknya dikomunikasikan ke bidang organisasi yang terkait. Hasil dari perbaikan atas tindakan preventif tersebut dikomunikasikan keseluruhan organisasi.

9. Referensi

- a. Undang-Undang No. 20 tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
- b. Undang-Undang No. 14 tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
- c. Undang-Undang No. 12 tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi dan Penjasarannya;
- d. Peraturan Presiden No. 8 tahun 2012, tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI);
- e. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi Dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
- f. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 22 tahun 2011, tentang Terbitan Berkala Ilmiah;
- g. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 73 tahun 2013, tentang Penerapan Kerangka Kualifikasi Nasional Bidang Pendidikan Tinggi;
- h. Permendiktisaintek Nomor 39 Tahun 2025 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi
- i. Permendikbudristek No. 50 Tahun 2024, tentang Ijazah, Sertifikat Kompetensi dan Sertifikat Profesi Pendidikan Tinggi



- j. Statuta STIKES Bethesda Tomohon.
- k. Renstra STIKES Bethesda Tomohon