

# Manual Mutu

## Jurusan Administrasi Bisnis



**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**  
**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**  
**MALANG**  
**2011**



# Manual Mutu

## Jurusan Administrasi Bisnis

### Fakultas Universitas Brawijaya

Kode Dokumen	: 00302 05000
Revisi	: Empat
Tanggal	: 28 Februari 2012
Diajukan oleh	: Ketua Jurusan Administrasi Bisnis
	<TTD>
	Dr. Kusdi Rahardjo
Disetujui oleh	: Dekan FIA UB
	<TTD>
	Prof. Dr. Sumartono, MS

# DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iii</b>
<b>1. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Ruang Lingkup .....	1
1.2 Tujuan Manual Mutu.....	1
<b>2. LANDASAN KEBIJAKAN MANAJEMEN MUTU .....</b>	<b>1</b>
<b>3. ISTILAH DAN DEFINISI .....</b>	<b>2</b>
<b>4. SISTEM MANAJEMEN MUTU .....</b>	<b>3</b>
4.1 Sekilas Tentang Jurusan Administrasi Bisnis .....	3
4.2 Persyaratan Dokumentasi.....	4
<b>5. TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN .....</b>	<b>9</b>
5.1 Komitmen Manajemen .....	9
5.2 Fokus pada Pelanggan .....	9
5.3 Kebijakan Mutu.....	10
5.4 Perencanaan .....	11
5.5 Tanggung Jawab, Wewenang dan Komunikasi .....	12
5.6 Tinjauan Manajemen .....	13
<b>6. Pengelolaan Sumberdaya.....</b>	<b>14</b>
6.1 Penyediaan Sumberdaya .....	14
6.2 Sumberdaya Manusia.....	14
6.3 Prasarana .....	15
6.4 Lingkungan Kerja .....	16
<b>7. Realisasi Produk.....</b>	<b>16</b>
7.1 Perencanaan Realisasi Produk .....	16
7.2 Proses Berkaitan dengan Pelanggan .....	16
7.3 Desain dan Pengembangan .....	17
7.4 Pembelian.....	19
7.5 Produksi dan Penyediaan Jasa.....	19
7.6 Pengendalian Peralatan Pemantauan dan Pengukuran .....	20
<b>8. Pengukuran, Analisis dan Perbaikan.....</b>	<b>20</b>
8.1 Umum .....	20
8.2 Pemantauan dan Pengukuran.....	20
8.3 Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai .....	22
8.4 Analisis Data .....	22
8.5 Perbaikan.....	22

## **1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Ruang Lingkup**

Manual mutu merupakan dokumen yang menjadi panduan implementasi manajemen mutuan merupakan persyaratan sistem manajemen mutu yang harus dipenuhi oleh unit-unit kerja di lingkungan Universitas Brawijaya.

Manual Mutu ini disusun dengan mengacu pada Standar Nasional Indonesia (SNI) Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 serta pedoman dalam layanan pendidikan IWA2:2007. Manual mutu ini berlaku untuk unit pelaksana akademik di lingkungan Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

### **1.2 Tujuan Manual Mutu**

Manual Mutu ini bertujuan untuk:

- a. Menggariskan proses utama yang terkait langsung ataupun tidak langsung dengan layanan pendidikan di Jurusan Administrasi Bisnis, baik dalam perencanaan, pelaksanaan, evaluasi ataupun tindakan perbaikan untuk menjamin adanya perbaikan berkelanjutan dalam memenuhi persyaratan pelanggan.
- b. Menjelaskan hubungan antara berbagai aktivitas yang terkait dalam proses di atas.
- c. Menjelaskan hubungan Sistem Penjaminan Mutu (SPM) dengan persyaratan ISO 9001:2008.
- d. Mencerminkan komitmen Jurusan Administrasi Bisnis dalam peningkatan mutu secara berkelanjutan dalam bentuk tertulis, sehingga dapat dipahami oleh semua pihak yang terlibat dalam proses pendidikan.

## **2. LANDASAN KEBIJAKAN MANAJEMEN MUTU**

Rujukan yang digunakan adalah:

- a. Undang-undang No.20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Tinggi Nasional
- b. Pedoman Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi, Tahun 2003
- c. Peraturan Pemerintah No.19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan
- d. Akreditasi Perguruan Tinggi oleh Badan Akreditasi Nasional, 2008
- e. Akreditasi Program Studi Sarjana, Magister dan Doktor oleh Badan Akreditasi Nasional, 2009
- f. Persyaratan SMM ISO 9001:2008
- g. Persyaratan SMM untuk layanan pendidikan IWA2:2007
- h. Standar mutu *world class university* (WCU QS Asia) 2009
- i. Dokumen Sistem Penjaminan Mutu Universitas Brawijaya
- j. Dokumen Sistem Penjaminan Mutu Fakultas Ilmu Administrasi

### 3. ISTILAH DAN DEFINISI

- a. Mutu adalah keseluruhan karakteristik produk yang menunjukkan kemampuannya dalam memenuhi permintaan atau persyaratan yang ditetapkan *customer* atau pelanggan (*stakeholders*), baik yang tersurat (dinyatakan dalam kontrak), maupun tersirat
- b. Sistem Manajemen Mutu (SPM) adalah sistem manajemen untuk mengarahkan dan mengendalikan suatu organisasi yang berkaitan dengan mutu dan merupakan sistem manajemen terdokumentasi
- c. Standar Mutu (SM) adalah seperangkat tolok ukur kinerja sistem pendidikan yang mencakup masukan, proses, hasil, keluaran serta manfaat pendidikan yang harus dipenuhi oleh unit-unit kerja. Suatu standar mutu terdiri atas beberapa parameter (elemen penilaian) yang dapat digunakan sebagai dasar untuk mengukur dan menetapkan mutu dan kelayakan unit kerja untuk menyelenggarakan programnya
- d. Penjaminan Mutu adalah proses penetapan dan pemenuhan standar mutu pengelolaan Perguruan Tinggi (PT) secara konsisten dan perbaikan berkelanjutan, sehingga Visi dan Misi PT dapat tercapai serta *stakeholders* memperoleh kepuasan
- e. Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) adalah kegiatan penjaminan mutu yang dilakukan internal di Universitas Brawijaya
- f. Manual Mutu (MM) adalah dokumen yang menjadi panduan implementasi manajemen mutu
- g. Pelanggan adalah perorangan atau badan yang menggunakan layanan pendidikan. Pelanggan pada Universitas adalah mahasiswa sebagai pelanggan utama, orang tua mahasiswa, dan pengguna lulusan
- h. Unit Jaminan Mutu (UJM) adalah lembaga fungsional yang dibentuk oleh Dekan dan diberi tugas untuk pengembangan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di tingkat Jurusan atau Program Studi
- i. Dokumen adalah informasi dan media pendukungnya
- j. Dokumen induk adalah dokumen normatif dan bagian dari dokumen SPMI. Dokumen induk Jurusan/program studi adalah Visi, Misi, dan Tujuan, Rencana Strategis, Program Kerja Ketua Jurusan, dan Pedoman Pendidikan
- k. Dokumen mutu adalah dokumen yang melengkapi dokumen induk, digunakan sebagai alat (sarana) untuk menjalankan SPMI yang meliputi Manual Mutu, Manual Prosedur, Dokumen Pendukung dan Borang

#### 4. SISTEM MANAJEMEN MUTU

##### 4.1 Sekilas Tentang Jurusan Administrasi Bisnis

Jurusan Administrasi Bisnis merupakan bagian dari Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya (UB) yang terletak di jalan Veteran Malang. Jurusan/Program studi ini telah dirintis sejak 5 Januari 1963 (Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Perguruan Tinggi dan Ilmu Pengetahuan No.1 Tahun 1963, dan disahkan oleh Keputusan Presiden RI No. 196 Tahun 1963 tertanggal 23 September 1963, dengan Nomor SK Pendirian PS: No.1 Tahun 1963, dan disahkan oleh Keputusan Presiden Republik Indonesia No. 196 Tahun 1963 tertanggal 23 September 1963, Tanggal SK: 5 Januari 1963 dengan Pejabat Penandatangan SK : Menteri Perguruan Tinggi dan Ilmu Pengetahuan.

Jurusan Administrasi Bisnis sudah terakreditasi dengan peringkat A berdasarkan surat keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) No. 042/BAN-PT/AK/S1/I/2010 Tanggal 22 JANUARI 2010 Masa berlaku dari akreditasi tersebut sejak tanggal 22 JANUARI 2010 Sampai dengan 22 JANUARI 2015.

Dalam penyelenggaraan pendidikan, jurusan Administrasi Bisnis memiliki tujuan dan sasaran menghasilkan lulusan yang dikelompokkan pada 4 jenjang kompetensi sebagai berikut :

(1) Landasan kepribadian ( <i>Attitude</i> ) dan Pemahaman <i>Kaidah Kehidupan Bermasyarakat (Attitude)</i>	Lulusan (keluaran) Diharapkan Memiliki Kepribadian Insan sarjana Yang Bertakwa Kepada Tuhan Yang Maha Esa, Berakhlak Mulya, dan Beretika.
(2) Penguasaan Ilmu & Keterampilan (Knowledge & Skills)	Mampu memahami organisasi dn sumberdaya bisnis yang efektif dan efisien dengankarakteristik sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Mampu merancang struktur dasar organisasi</li><li>2. Dapat mengukur efektivitas organisasi,</li><li>3. Dapat menjelaskan metode rancangan sistem informasi,</li><li>4. Dapat mengukur kinerja keuangan dan menetapkan optimalisasi portfolio,</li><li>5. Dapat mengukur kekuatan potensial konsumen,</li><li>6. Dapat merancang promosi, dan menetapkan harga kompetitif.</li><li>7. Mampu menerapkan metode dan alat-alat bantu perancangan sistem informasi, mengimplementasikan teknik-teknik pengukuran efektifitas organisasi, mengukur kinerja keuangan bisnis, dan mengoptimumkan capaian tingkat pengembalian dan resiko portfolio, kekuatan potensial konsumen, merancang promosi, dan menetapkan harga kompetitif.</li></ol>

(3) Kemampuan Berkarya (Knowledge & Skills)	<p>Mampu menggunakan sumberdaya bisnis secara efektif dan efisien dengan karakteristik sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sanggup mengimplementasikan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam konteks adm. Bisnis kedalam perencanaan dan pengembangan bisnis,</li> <li>2. Dapat menggunakan model-model/metode penilaian kinerja organisasi bisnis.</li> <li>3. Sanggup mengadaptasi perubahan lingkungan (ekonomi, politik, sains dan teknologi) kedalam perancangan strategi bisnis.</li> <li>4. Dapat mengembangkan pengetahuan dan keterampilan diri di bidang bisnis</li> </ol>
(4) Sikap & Perilaku Dalam Berkarya (Attitude)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bersemangat tinggi dan sanggup bekerja dalam team work,</li> <li>2. Sanggup melaksanakan fungsi-fungsi "koordinasi, dan pengawasan"</li> <li>3. Dapat memotivasi anggota tim ,</li> <li>4. Sanggup melakukan penilaian hasil pekerjaan orang lain yang ada dibawah kendalinya.</li> <li>5. jujur, bertanggung jawab, toleran, dan disiplin</li> </ol>

Jurusan Administrasi Bisnis yang menerima mahasiswa baik dari program Regular yaitu lulusan dari SMA/ sederajat. Sampai dengan tahun akademik semester ganjil 2011/2012 Saat ini total mahasiswa yang masih aktif teregristrasi pada Jurusan Administrasi Bisnis berjumlah 2726 mahasiswa.

#### 4.2 Persyaratan Dokumentasi

Sistem dokumentasi dalam Penjaminan Mutu mengacu pada dokumen-dokumen yang telah disusun pada implementasi Sistem Penjaminan Mutu Akademik (SPMA) UB tahun 2007-2010. Dokumen Jurusan Administrasi Bisnismeliputi dokumen induk antara lain Visi dan Misi; Rencana Strategis; Program Kerja Ketua Jurusan; dan Pedoman Pendidikan, serta Strategi Sosialisasi dan Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Akademik. Sementara Dokumen mutu Jurusan adalah Manual Mutu, Manual Prosedur, Dokumen Pendukung, dan Borang. Jenis dokumen dan sistem kodifikasi dokumen di Jurusan Administrasi Bisnismengikuti sistem dokumen yang ada di Universitas. Hal ini dapat dilihat pada [Manual Mutu Universitas Brawijaya](#) kode 00000 03000.

Dokumen Jurusan Administrasi Bisnis adalah sebagai berikut:

No	Jenis Dokumen	Dokumen	Kode
1	Dokumen Manual Prosedur (MP) SPMI	MP Pengendalian Dokumen dan Rekaman	<a href="#">MP 00302.06000</a>
		MP Audit Internal	<a href="#">MP 00302.06004</a>
		MP Penanganan Produk (Jasa) Tidak Sesuai	<a href="#">MP 00302.06002</a>
		MP Tindakan Korektif dan Preventif	<a href="#">MP. 00302.06003</a>

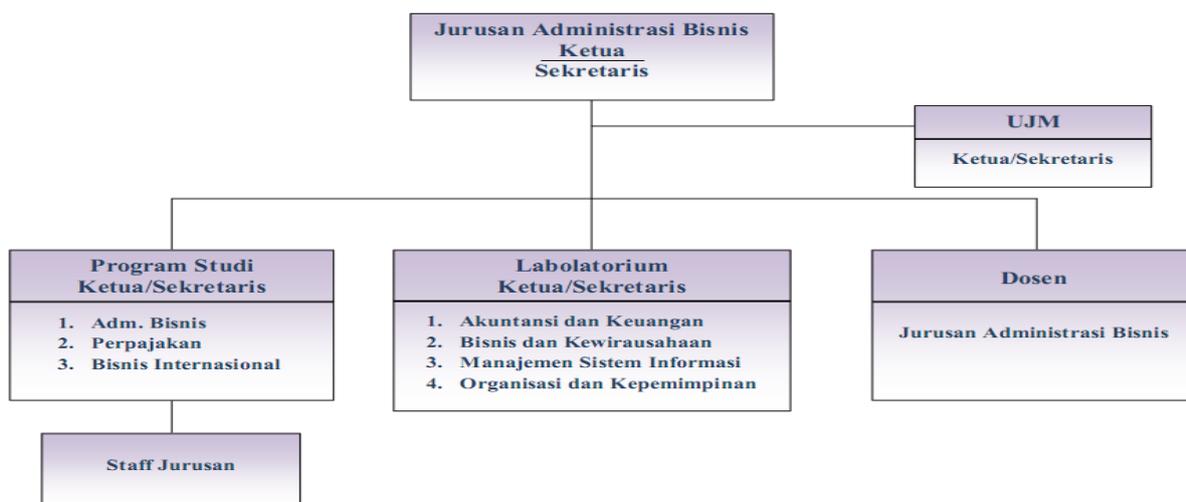
2.	Proses Belajar Mengajar	MP. Staffing Dosen	<a href="#">MP. 00302.06008</a>
		MP. Pengembangan kurikulum Proses Belajar Mengajar	<a href="#">MP. 00302.060021</a>
		MP. Penanganan Mahasiswa bermasalah	<a href="#">MP. 00302.06009</a>
		MP. Prosedur pembatalan jadwal kuliah	<a href="#">MP. 00302.060010</a>
		MP. Prosedur peminjaman LCD dan Wireless	<a href="#">MP. 00302.060011</a>
		MP. Semester pendek khusus	<a href="#">MP. 00302.0600</a>
		MP. Ujian susulan UTS dan UAS	<a href="#">MP. 00302.060013</a>
		MP. Penggantian Dosen Pembimbing Akademik	<a href="#">MP. 00302.060016</a>
		MP. Dosen Pembimbing Akademik	<a href="#">MP. 00302.060017</a>
		MP. Magang	<a href="#">MP. 00302.060019</a>
		MP. Pembimbing registrasi akademik	<a href="#">MP. 00302.060020</a>
		MP. Skripsi	<a href="#">MP. 00302.060023</a>
3.	Pengembangan Staff	MP. Staffing Dosen	<a href="#">MP. 00302.06008</a>
		MP. Rekrutmen Dosen	<a href="#">MP. 00302.060022</a>
		MP. Penanganan Dosen bermasalah	<a href="#">MP. 00302.060014</a>
		MP. Pengembangan staf	<a href="#">MP. 00302.060015</a>
		MP. Kenaikan pangkat	<a href="#">MP. 00302.060018</a>

#### 4.2.1 Umum

#### 4.2.2 Pedoman Mutu

#### 4.2.2.1 Sekilas tentang Jurusan Administrasi Bisnis

Struktur Organisasi dari Jurusan Administrasi Bisnis adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Struktur Organisasi Jurusan Administrasi Bisnis

Dengan mengacu pada Peraturan Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Nomor 97 Tahun 2009 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, maka fungsi Jurusan adalah sebagai berikut:

5. Ketua Jurusan

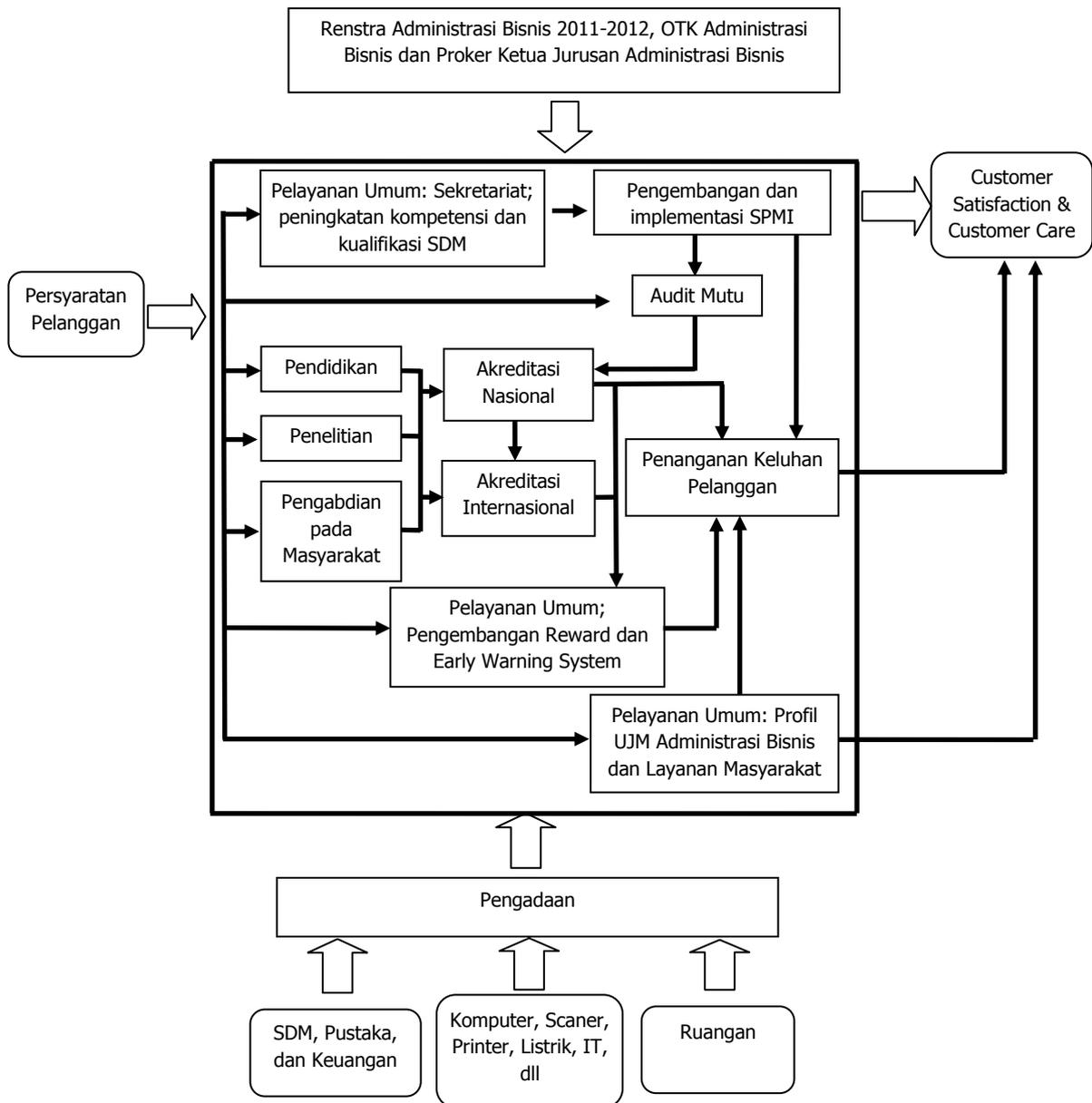
- a. Mengevaluasi kinerja dan mengusulkan kenaikan pangkat/jabatan dosen;
- b. Merumuskan dan mengevaluasi kualifikasi dan kompetensi jurusan;
- c. Merumuskan baku mutu pendidikan program sarjana dan evaluasi dan pengembangan kurikulum;
- d. Merencanakan penyelenggaraan, serta pemantauan dan evaluasi proses pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat;
- e. Mengembangkan program studi;
- f. Mengembangkan kerjasama dan jaringan;
- g. Menyampaikan laporan kegiatan tahunan jurusan kepada Dekan.

6. Sekretaris Jurusan

- a. Membantu tugas pokok dan fungsi ketua jurusan
- b. Mewakili ketua jurusan jika yang bersangkutan berhalangan hadir
- c. Mengkoordinir perencanaan kebutuhan, penyeleksian, pembinaan dan pengembangan dosen;
- d. Mengkoordinir penyusunan laporan kegiatan tahunan jurusan;
- e. Merencanakan kebutuhan koleksi referensi/pustaka;
- f. Merencanakan daya tampung dan kualifikasi calon mahasiswa;
- g. Merencanakan kebutuhan fasilitas pendukung proses pembelajaran;
- h. Merencanakan kebutuhan anggaran pelaksanaan akademis.

7. Staf Jurusan

- a. Melaksanakan tugas-tugas rutin jurusan;
- b. Melaporkan hasil kerjanya kepada ketua jurusan melalui sekretaris jurusan.
- c. Adapun Business Process Jurusan Administrasi Bisnis dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Business Process Administrasi Bisnis

#### 4.2.2.2 VISI JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

Menjadi pusat pengembangan Ilmu Administrasi Bisnis (Niaga) yang dikenal secara nasional dan internasional.

#### 4.2.2.3. MISI JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

Meningkatkan potensi peserta didik agar mampu mengembangkan dan menerapkan Ilmu Administrasi Bisnis sehingga menjadi administrator dan administrasionis yang kreatif, inovatif, dan

profesional serta selalu mengadopsi perkembangan teknologi dan menjunjung tinggi nilai-nilai kejujuran dan tanggung jawab.

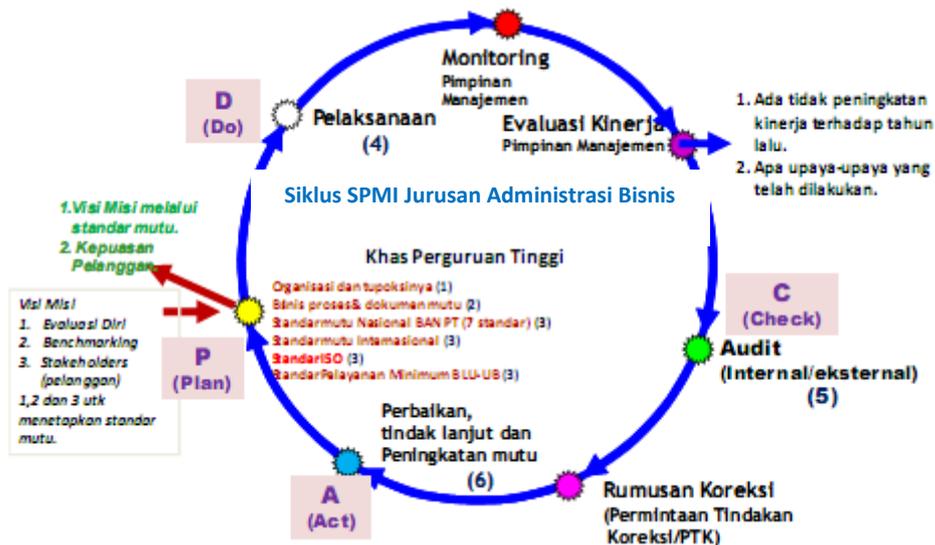
#### 4.2.2.4 Tujuan Dan Sasaran

Tujuan dan sasaran Jurusan (Program Studi) administrasi bisnis adalah sebagai berikut:

- Menghasilkan lulusan yang memiliki kemampuan wawasan akademik yang mendukung kemampuan dalam merumuskan perencanaan dan kebijakan serta mengevaluasi keberhasilan operasi bisnis
- Menghasilkan lulusan yang mampu berkomunikasi dengan pihak luar yang terlibat dalam bidang ilmu pengetahuan, penelitian maupun aplikasi kegiatan-kegiatan ilmiah dibidang bisnis
- Menghasilkan lulusan yang memiliki ilmu pengetahuan dan kemampuan yang cukup sebagai bekal menempuh jenjang pendidikan yang lebih tinggi.

#### 4.2.2.5 Proses Utama Sistem Manajemen Mutu di Jurusan Administrasi Bisnis

Sesuai dengan tujuan Manual Mutu dari Jurusan Administrasi Bisnis, maka proses utama Sistem Manajemen Mutu mengikuti satu siklus Sistem Penjaminan Mutu Internal Universitas Brawijaya, seperti pada gambar dibawah ini.



Gambar 3. Siklus Sistem Penjaminan Mutu Internal Jurusan Administrasi Bisnis

#### 4.2.3 Pengendalian Dokumen

Sistem dokumen dan sistem audit di jurusan Administrasi Bisnis mengikuti sistem dokumen yang ada di Universitas, baik jenis dokumen maupun sistem koding. Pengendalian Dokumen terlampir dalam MP Pengendalian Dokumen dan Rekaman (MP-UJM-AB-FIA-UB-09-01)

#### **4.2.4 Pengendalian rekaman**

Pengendalian Dokumen dan rekaman terlampir dalam MP Pengendalian Dokumen dan Rekaman (MP-UJM-AB-FIA-UB-09-01)

### **5. TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN**

#### **5.1 Komitmen Manajemen**

Untuk menjalankan strategi, sistem dan prosedur suatu organisasi sehingga organisasi menjadi berkualitas, peran pemimpin sangat penting. Berkaitan dengan kualitas ini, pemimpin dalam hal ini mempunyai berbagai peran, yang meliputi :

- a. Kualitas adalah masalah budaya dimana pemimpinlah yang paling bertanggung jawab atas pengembangan budaya kualitas.
- b. Pemimpin sebagai pembangun budaya hendaknya memperhatikan:
  - Kualitas interaksi
  - Strategi komunikasi
  - *Purposing*
  - *Pay attention to little thing*
- c. Budaya kualitas harus dibiasakan dan diharmonisasikan dan dikembangkan berdasar budaya yang telah ada, berdasar praktek-praktek yang baik yang telah ada dalam suatu organisasi.
- d. Kualitas itu telah ada pada setiap institusi pendidikan, *TQM* mengembangkannya menjadi perbaikan kualitas secara terus menerus (*continuous improvement*)
- e. *TQM* menuntut ketekunan dan kesabaran, bukan sesuatu yang dapat diperkenalkan dalam semalam.

#### **5.2 Fokus pada Pelanggan**

Selain untuk mencapai visi dan misi, Jurusan Administrasi Bisnis memberikan pelayanan pendidikan yang memuaskan kepada pelanggan utama mahasiswa agar mampu belajar dengan maksimal. Selain itu pelanggan yang perlu dilayani antara lain adalah Pengguna Alumni dan Masyarakat, serta Dekan sebagai pimpinan fakultas.

- a. Kepuasan mahasiswa dilakukan dengan:
  1. Setiap mahasiswa mendapatkan dosen pendamping Akademik (PA).
  2. Dalam proses belajar mengajar disiapkan sarana parasana sesuai dengan standar Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT).
  3. Setiap akhir semester diedarkan instrumen evaluasi dosen mengajar. Selain itu akan mematuhi Manual Prosedur (MP) Kepuasan Pelanggan yang telah ada di Universitas ( MP Penyampaian Keluhan Pelanggan dan MP Penanganan Keluhan pelanggan).

- b. Kepuasan pelayanan kepada pengguna lulusan dilakukan dengan:
1. Menyiapkan tracer study dan himpunan alumni.
  2. Melakukan evaluasi kinerja alumni dengan mengedarkan instrumen evaluasi kepada pengguna alumni Administrasi Bisnis untuk mendapatkan input.
  3. Menggunakan input dari pengguna alumni sebagai masukan bagi penyusunan renstra dan program kerja.
- c. Kepuasan pelayanan kepada masyarakat dilakukan dengan:
1. Menerima permintaan dari masyarakat kepada Jurusan Administrasi Bisnis untuk melakukan pendampingan dan pengabdian masyarakat.
  2. Menyesuaikan kegiatan riset dan pengabdian masyarakat dengan kebutuhan riil masyarakat.
  3. Melakukan evaluasi terhadap kegiatan riset dan pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh dosen dan mahasiswa.
- d. Kepuasan Layanan Kepada Dekan
1. Menjalankan kebijakan Dekan dalam bidang pengembangan akademik
  2. Menselearaskan visi, misi jurusan dengan visi, misi fakultas
  3. Mengoptimalkan pencapaian sasaran tugas dan program kerja tahunan yang telah disetujui pimpinan fakultas.

### **5.3 Kebijakan Mutu**

Kebijakan mutu yang dijalankan oleh Jurusan Administrasi Bisnis adalah:

- a. Mengikuti dan mematuhi semua undang – undang yang berlaku:
- Undang-undang Republik Indonesia nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
  - Undang-undang Republik Indonesia nomor 10 tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan
  - Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 14 tahun 2005 tentang Standar Pendidikan Tinggi
  - Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi oleh Badan Akreditasi Nasional, 2008.
  - Akreditasi Program Studi Sarjana, Magister dan Doktor oleh Badan Akreditasi Nasional, 2009.
  - Persyaratan SMM ISO 9001:2008.
  - Persyaratan SMM untuk layanan pendidikan IWA2:2007.
  - Standar mutu world class university (WCU QS Asia) 2009.
  - Dokumen Sistem Penjaminan Mutu Universitas Brawijaya.
  - Dokumen Sistem Penjaminan Mutu Fakultas Administrasi.
  - SK Rektor No. 022/SK/2003 tertanggal 04 Maret 2003 tentang Tim Benefit dan Monitoring Evaluation (BME).
  - SK Rektor No. 017A/SK/2005 tertanggal 12 Pebruari 2005 tentang pembentukan Pusat Jaminan Mutu (PJM UB).

- SK Rektor No. 023A/SK/2006 tertanggal 13 Pebruari 2006 tentang perpanjangan tugas PJM
  - SK 010A/SK/2007 tertanggal 19 Januari 2007 tentang penetapan tim PJM
  - SK Rektor 277/SK/2010 tanggal 1 Maret 2010 tentang tugas utama PJM
- b. Menjalankan konsep peningkatan secara berkelanjutan dan melakukan yang terbaik dalam mengatur sumberdaya yang diperlukan untuk mencapai sasaran mutu
  - c. Menginformasikan sasaran mutu dan kinerja UJM Administrasi Bisnis kepada seluruh elemen organisasi dan pihak terkait.
  - d. Mengadopsi pandangan ke depan terhadap kebijakan yang berdampak pada perbaikan mutu.
  - e. Mendidik seluruh elemen organisasi untuk memenuhi dan bertanggung jawab terhadap manajemen mutu.

Tindakan strategik UJM Administrasi Bisnis untuk mendukung kebijakan mutu:

- a. Konsisten terhadap visi organisasi
- b. Membuat sasaran mutu dipahami oleh setiap elemen organisasi
- c. Ketua UJM harus memiliki komitmen terhadap mutu dan faktor yang mempengaruhi keberhasilan mutu
- d. Melakukan sosialisasi komitmen mutu kepada seluruh elemen organisasi dengan kepemimpinan yang jelas oleh Ketua UJM Administrasi Bisnis.

## **5.4 Perencanaan**

### **5.4.1 Sasaran Mutu**

Sasaran umum mutu UJM Administrasi Bisnis UB adalah:

- a. Menghasilkan produk dan layanan dengan mutu yang baik untuk mewujudkan sasaran di atas UJM Administrasi Bisnis.
- b. Mengembangkan SPMI yang terintegrasi di bidang akademik dengan dukungan dari seluruh personil organisasi.
- c. Bersikap tanggap terhadap perubahan dalam sistem penyelenggaraan kegiatan akademik pendidikan tinggi dengan tetap mempertahankan konsistensi mutu produk dan layanan melalui SMM.
- d. Manajemen, semua anggota UJM Administrasi Bisnis sepakat untuk memenuhi standar mutu sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing, sebagai kontribusi untuk mendukung hubungan kerja yang sehat dengan Jurusan.
- e. Meningkatkan sumber daya manusia melalui program pelatihan bagi semua anggota, sehingga setiap pihak dapat melakukan tugas dengan pengetahuan dan ketrampilan yang memadai.
- f. Mengkaji efektivitas dan efisiensi kinerja organisasi sehingga UJM Administrasi Bisnis dapat mendukung peningkatan pencapaian sasaran mutu Jurusan Administrasi Bisnis.

Selanjutnya Sistem Penjaminan Mutu yang dilaksanakan oleh Jurusan Administrasi Bisnis menyesuaikan dengan kebijakan Universitas Brawijaya yang telah mengadopsi Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008. Dengan kebijakan ini, maka sasaran mutu yang ditetapkan adalah mengacu pada standar ISO 9001:2008.

Sasaran Mutu Jurusan Administrasi Bisnis dituangkan di dalam Renstra Jurusan 2009-2012 yang di dalamnya terdapat indikator kinerja sebagai sasaran mutu beserta strategi pencapaian. Berdasarkan Renstra Administrasi Bisnis (2009-2012), maka kegiatan yang disusun untuk masing-masing program adalah sebagai berikut:

- 1) Fungsionalisasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di seluruh unit kerja
  - a. Penerapan SPMI di unit kerja pelaksana akademik (2009-2012)
  - b. Penerapan SPMI di unit kerja penunjang pelaksana akademik (2009-2011)
  - c. Penerapan sistem audit internal mutu (AIM) pada setiap unit kerja berbasis web secara bertahap (2011-2012)
  - d. Penanganan keluhan pelanggan (2011-2012)
  - e. Integrasi sistem AIM dalam kegiatan SPI (2011)
- 2) Monitoring dan evaluasi secara berkala oleh Management Representative (MR)
  - a. Monitoring implementasi Manual Prosedur dan Instruksi Kerja Unit Penjaminan Mutu.
  - b. Evaluasi hasil atas pelaksanaan SPMI.
- 3) Pengembangan sistem untuk memenuhi tuntutan akreditasi di program studi
  - a. Peningkatan kualifikasi akreditasi program studi S-1 (2009-2012)
  - b. Peningkatan kualifikasi akreditasi program studi pasca sarjana (2009-2011)

#### **5.4.2 Perencanaan Sistem Manajemen Mutu**

Perencanaan Sistem Penjaminan Mutu telah dilaksanakan berdasarkan dengan Rencana Strategi Jurusan tahun 2009 – 2012.

### **5.5 Tanggung Jawab, Wewenang dan Komunikasi**

#### **5.5.1 Tanggung Jawab dan Wewenang**

Tanggung jawab dan wewenang masing-masing orang dalam struktur organisasi Jurusan Administrasi Bisnis sudah ditetapkan secara rinci dan jelas dalam Tugas Pokok dan Fungsi. Jurusan menetapkan Sekretaris Jurusan sebagai MR (Management Representative) untuk menjalankan Sistem Penjaminan Mutu di tingkat jurusan. MR bertanggung jawab dan mempunyai wewenang untuk memantau, mengevaluasi, dan memelihara pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu dan dibantu dengan Unit Jaminan Mutu (UJM). Komunikasi antara Ketua jurusan, MR, dan Tim UJM dilakukan secara berkala sesuai dengan kebutuhan. Sementara komunikasi dengan stakeholders dilakukan melalui papan pengumuman, surat undangan maupun website, atau sosialisasi dengan pertemuan tatap muka langsung.

#### **5.5.2 Wakil Manajemen**

Jurusan menetapkan Wakil Manajemen atau MR (Management Representative) ditingkat

Jurusan sebagai perwakilan manajemen untuk keperluan audit internal maupun eksternal. MR adalah Sekretaris Jurusan. MR mempunyai wewenang untuk memantau, mengevaluasi dan memelihara pelaksanaan sistem manajemen mutu di tingkat Jurusan. MR bertanggung jawab untuk memastikan bahwa semua persyaratan SMM yang diterapkan dan standar akademik yang telah ditentukan terpenuhi. MR tingkat Jurusan masing-masing harus melapor kepada Ketua Jurusan serta mengkomunikasikan kepada mahasiswa dan pelanggan lain, terkait dengan Sistem Manajemen Mutu (SMM), Standar Mutu UB dan Audit baik internal maupun eksternal. MR harus mengembangkan keahlian dalam berkomunikasi dan hubungan antar personel, serta mengerti tentang SMM ISO9001:2008 dan standar akreditasi BAN-PT, prinsip perbaikan berkelanjutan dan juga persyaratan pelanggan. Selain itu juga harus bersedia memberi saran/konsultasi mengenai implementasi standar.

### **5.5.3 Komunikasi Internal**

Ketua Jurusan 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.

### **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. Tinjauan sistem manajemen mutu harus mencakup tinjauan periodik terjadwal dari sistem prosedur/instruksi dan pendukung, kepuasan mahasiswa, kriteria penilaian, hasil evaluasi, peningkatan terdokumentasi dan tinjauan pengembangan kurikulum.

Tinjauan manajemen dilakukan setelah selesai dilakukan Audit Internal Mutu (AIM) dengan cara mengadakan pertemuan antara Ketua jurusan, MR, dan Tim UJM, dalam rangka melihat, mengevaluasi hasil AIM dan memperbaiki jika ada kekurangan dan mencegah serta meningkatkan mutu jika hasil AIM sangat baik dan mengevaluasi sasaran mutu yang telah ditetapkan.

Hasil tinjauan manajemen akan disampaikan kepada semua dosen dan tenaga kependidikan pada saat rapat rutin Jurusan/program Studi

#### **5.6.1 Umum**

ketua jurusan meninjau ulang Standar Mutu Manajemen (SMM) secara berkala (tiap semester) untuk memastikan terjadinya kesinambungan proses Manual Mutu berjalan sebagaimana yang direncanakan, sehingga akan tercipta efektivitas dalam pelaksanaannya.

#### **5.6.2 Masukan Untuk Tinjauan Manajemen**

Unsur masukan dalam tinjauan manajemen meliputi hasil audit, umpan balik dari pelanggan,

kinerja proses dan produk yang terkait, status dari tindakan pencegahan dan perbaikan, tindak lanjut dari tinjauan manajemen sebelumnya, perubahan yang dapat mempengaruhi sistem manajemen mutu serta rekomendasi untuk peningkatan mutu. Hasil audit UJM merupakan rangkaian kegiatan sistem penjaminan mutu dan sudah terdokumentasi dengan baik oleh UJM dan Manajemen (Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis). Umpan balik dari pelanggan yaitu dari mahasiswa dapat dinilai dari input yang diberikan melalui isian Evaluasi Dosen untuk Mahasiswa (EDOM) yang berisi mengenai kinerja Dosen dan Akademik ataupun *account facebook* dengan Id *Fia Ub*. Input tersebut (seperti dalam lampiran) menjadi bahan manajemen untuk melakukan evaluasi dengan UJM dalam melakukan perbaikan-perbaikan layanan. Input ini sekaligus merupakan evaluasi dari kinerja proses dan produk yang diberikan oleh Jurusan Administrasi Bisnis dan manajemen melakukan pembahasan dengan UJM dalam perbaikan dan peningkatan mutu dan kinerja.

### **5.6.3 Keluaran dan Tinjauan Manajemen**

Perbaikan yang efektif dari dalam manajemen mutu dan prosesnya, perbaikan produk yang sesuai dengan keinginan pelanggan dan sumber daya yang dibutuhkan merupakan luaran utama manajemen hasil tinjauan manajemen. Kinerja yang fokus pada faktor yang menjadi kunci perbaikan efektivitas, efisiensi dan adaptibilitasnya. Pemantauan dan pengukuran pencapaian sasaran mutu menjadi faktor penting untuk meningkatkan motivasi kerja dan inovasi secara berkelanjutan. Luaran ini menjadi bahan masukan bagi pimpinan fakultas, Kepegawaian, dosen dan Jurusan Administrasi Bisnis untuk melakukan perbaikan-perbaikan dalam meningkatkan mutu layanan, kualitas belajar mengajar, tindakan korektif dan pencegahan.

## **6. Pengelolaan Sumberdaya**

### **6.1 Penyediaan Sumberdaya**

Jurusan Administrasi Bisnis menentukan dan menjamin ketersediaan sumber daya yang dibutuhkan dengan tujuan menerapkan, memelihara sistem manajemen mutu dan terus menerus mengembangkan efektivitasnya. Hal ini termasuk sumber daya yang digunakan untuk menjalankan dan meningkatkan sistem manajemen, kepuasan pelanggan dan pihak lain yang terkait. Jurusan Administrasi Bisnis telah membuat rencana pengembangan sumber daya sesuai dengan visi Jurusan Administrasi Bisnis.

### **6.2 Sumberdaya Manusia**

Setiap personel yang terlibat dalam Jurusan Administrasi Bisnis sangat berpengaruh besar terhadap mutu produk. Di dalam organisasi Jurusan Administrasi Bisnis, setiap personel memiliki kompetensi berdasarkan pendidikan, pelatihan dan pengalaman. Ketua Jurusan Administrasi Bisnis akan selalu memastikan bahwa kompetensi dan pengalaman yang dibutuhkan sesuai dengan standar kinerja organisasi yang efektif. Untuk memenuhi tuntutan terhadap tanggung jawab sebagaimana ditetapkan dalam SMM, maka Jurusan Administrasi Bisnis:

- a. Menempatkan personel yang sesuai dengan kompetensinya pada bidang yang relevan sehingga mutu produk terjamin.
- b. Mengadakan pelatihan bagi anggota baru dan pendampingan bagi pemula.
- c. Mengevaluasi efektivitas proses, kinerja dan tindakan yang dilakukan.
- d. Memastikan keterlibatan dan kepedulian tiap personil dengan kontribusinya dalam usaha pencapaian sasaran mutu.
- e. Pemeliharaan rekaman sesuai dengan pelatihan dan pengalaman kerja.
- f. Mutu bagi produk.
- g. Kebutuhan untuk penetapan proses, dokumentasi dan penyediaan sumber daya untuk menghasilkan produk.

### **6.2.1 Umum**

Sumberdaya (Dosen) yang bertanggung jawab untuk mendampingi mahasiswa dalam proses belajar mengajar harus ada kesesuaian antara keahlian dengan mata kuliah yang diampu serta berpengalaman di bidangnya. Jurusan Administrasi Bisnis memastikan bahwa Dosen yang bertugas memiliki persyaratan tersebut.

### **6.2.2 Kompetensi, Pelatihan dan kepedulian**

Dosen tetap jurusan administrasi bisnis mengikuti kegiatan seminar/pelatihan. Daftar kegiatan dosen tetap jurusan administrasi bisnis disajikan pada tabel di bawah. Disamping mengirimkan dosennya untuk mengikuti seminar dan pelatihan yang diadakan oleh pihak lain, jurusan Administrasi Bisnis juga menyelenggarakan berbagai pelatihan bagi dosen tetap, antara lain pelatihan statistik, pelatihan PEKERTI, pelatihan penulisan karya ilmiah serta pelatihan peningkatan kemampuan bahasa inggris. Pelatihan tersebut diikuti oleh hampir seluruh dosen tetap, pelatihan ditujukan untuk meningkatkan kemampuan dosen dalam hal penulisan karya ilmiah, kemampuan menggunakan bahasa inggris secara aktif meliputi kemampuan listening, writing, reading ataupun speaking, sedangkan pelatihan statistika bermanfaat untuk membekali dosen menggunakan statistik sebagai alat bantu analisis data pada saat dosen melakukan riset sesuai dengan bidang keahliannya masing-masing.

Ada di [MP. 00302.060015](#)

### **6.3 Prasarana**

Jurusan Administrasi Bisnis menyediakan dan memelihara beberapa infrastruktur yang diperlukan untuk mempermudah organisasi dalam pencapaian sistem manajemen mutu. Infrastruktur mencakup sarana dan prasarana, yang penggunaannya diupayakan untuk meningkatkan efektivitas kinerja organisasi. Sarana yang dibutuhkan meliputi ruang kantor utama, ruang rapat dan ruang pelatihan. Sementara itu, prasarana yang disediakan meliputi alat komunikasi (telepon, fax, internet), komputer, scanner, printer, faxcimile, mesin ketik elektrik, papan tulis, kamera, voice recorder, software, meja, hotspot area, kursi dan lemari dokumen.

## **6.4 Lingkungan Kerja**

Seluruh personil Administrasi Bisnis bertanggung jawab untuk menciptakan suasana kerja yang nyaman, dinamis, dan produktif. Dalam penetapan infrastruktur dan lingkungan kerja digunakan pertimbangan sebagai berikut :

- a. Mengevaluasi sumber daya yang diperlukan untuk keberlangsungan kinerja.
- b. Kesesuaian sarana dan prasarana tersebut dengan fungsi, kinerja, sasaran, kemampuan pengadaan dan pemeliharaan, pembiayaan operasional, keamanan dan pembaharuan.

## **7. Realisasi Produk**

### **7.1 Perencanaan Realisasi Produk**

UJM Administrasi Bisnis telah merancang spesifikasi produk dan telah merencanakan proses yang diperlukan untuk merealisasikannya. Perencanaan realisasi produk berjalan sesuai dengan persyaratan proses lainnya dari sistem manajemen mutu. Dalam perencanaan realisasi produk, UJM Administrasi Bisnis telah menetapkan hal-hal sebagai berikut:

- a. Sasaran dan persyaratan mutu bagi produk
- b. Kebutuhan untuk penetapan proses, dokumentasi dan penyediaan sumber daya untuk menghasilkan produk.

### **7.2 Proses Berkaitan dengan Pelanggan**

Pelanggan dalam proses bisnis Program Studi adalah seluruh pihak yang dapat dikategorikan sebagai stakeholders. Pelanggan utama adalah Mahasiswa dan Dosen sebagai masukan dalam sebuah proses. Berkaitan dengan hal tersebut realisasi produk yang telah dilaksanakan sebagai berikut:

- a) Mahasiswa
  - 1) Penanganan Mahasiswa bermasalah ( uraian dari pelaksanaan penanganan mahasiswa bermasalah dijelaskan dalam MP 5 )
  - 2) Prosedur pembuatan jadwal kuliah (Uraian pada MP 6)
  - 3) Prosedur peminjaman LCD dan Wireless (Uraian pada MP 7)
  - 4) Semester pendek khusus (Uraian pada MP 8)
  - 5) Ujian susulan UTS dan UAS (Uraian pada MP 9)
  - 6) Penggantian Dosen Pembeimbing Akademik (Uraian pada MP 12)
  - 7) Dosen Pembimbing Akademik (Uraian pada MP 13)
  - 8) Magang (Uraian pada MP 15)
  - 9) Pembimbing registrasi akademik (Uraian pada MP 16)
  - 10) Skripsi (Uraian pada MP 19)
- b) Penyelenggara Proses Belajar Mengajar (PBM)
  - 1) Staffing Dosen (Uraian pelaksanaan pada MP 4)
  - 2) Rekrutmen Dosen (Uraian pelaksanaan pada MP 8)
  - 3) Penanganan Dosen bermasalah (Uraian pelaksanaan pada MP 10)

- 4) Pengembangan staf (Uraian pelaksanaan pada MP 11)
- 5) Kenaikan pangkat (Uraian pelaksanaan pada MP 14)
- 6) Pengembangan kurikulum (uraian pelaksanaan pada MP 17)

### **7.2.1 Penetapan Persyaratan yang berkaitan dengan Produk**

Dalam menetapkan persyaratan kurikulum Jurusan Administrasi Bisnis mengacu pada:

1. Hasil "assesment" terhadap PBM oleh mahasiswa setiap tahun
2. Hasil "Tracer Study" tentang kompetensi kepada pihak industri
3. UU Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
4. PP No. 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi
5. Kepmendiknas No. 232/U/2008 tentang Kurikulum Perguruan Tinggi
6. Masukan/ pengalaman para staf pengajar Jurusan Adminitrasi Bisnis

### **7.2.2 Tinjauan Persyaratan yang berkaitan dengan Produk**

Pada saat memberikan pendidikan kepada calon mahasiswa, harus dilakukan tinjauan persyaratan calon mahasiswa. Persyaratan didokumentasikan kelengkapan dan kejelasannya ditinjau.

Komunikasi dengan calon mahasiswa perlu dilakukan dengan:

1. "Open House" pada saat sebelum pendaftaran calon peserta ujian saringan.
2. Memberikan penjelasan tentang program studi, sistem pengajaran, karir, dll.
3. Menampung umpan balik dari calon siswa dan orang tua siswa.
4. Memberikan penjelasan secara langsung.

### **7.2.3 Komunikasi Pelanggan**

Komunikasi dengan pelanggan diperlukan dalam rangka untuk mewujudkan pelayanan jurusan Administrasi Bisnis kepada para pelanggan. Dari komunikasi yang diselenggarakan diharapkan mampu menghasilkan kebijakan yang saling menguntungkan antara pihak pelanggan dengan pihak para pelanggan. Jurusan secara transparansi memberikan informasi yang berkaitan dengan proses penyelenggaraan perkuliahan. Pelanggan dapat menyampaikan saran, kritik atau masukan kepada pihak jurusan. Komunikasi tersebut dilaksanakan melalui faximile, telepon, email, surat – menyurat atau melalui website: [www.ub.ac.id](http://www.ub.ac.id) / [www.fia.ub.ac.id](http://www.fia.ub.ac.id) .

## **7.3 Desain dan Pengembangan**

### **7.3.1 Perencanaan Desain dan Pengembangan**

Dalam perencanaan program studi dan kurikulumnya, pimpinan fakultas, jurusan dan program studi yakni Dekan FIA dan Ketua Jurusan Administrasi Bisnis mempertimbangkan pengembangan Program Studi dan kurikulum untuk kepentingan pelayanan pada mahasiswa. Pengendalian rancangan telah sesuai dengan lama studi pendidikan. Prosedur yang berlaku memastikan bahwa materi pendidikan sesuai dengan persyaratan kurikulum. Analisis kebutuhan 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 dan kompetensi yang sesuai dengan target kurikulum.

Analisis tersebut bermanfaat untuk menyediakan informasi yang dapat digunakan dalam proses evaluasi kurikulum. Laporan analisis kebutuhan telah menyediakan masukan untuk proses rancangan kurikulum, menggambarkan hasil analisis kebutuhan dan menyatakan tujuan akhir untuk rancangan kurikulum. Proses pengembangan kurikulum Program Studi didokumentasikan dan digunakan oleh Jurusan Administrasi Bisnis dengan menggunakan media informasi yang sesuai. Laporan tersebut menjelaskan urutan tahap proses pengembangan, personel yang terlibat, mekanisme evaluasi dan kriteria digunakan.

### **7.3.2 Masukan Desain dan Pengembangan**

Jurusan Administrasi Bisnis telah mengidentifikasi dan mendokumentasikan masukan untuk rancangan kurikulum Program Studi, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

### **7.3.3 Keluaran Desain dan Pengembangan**

Output rancangan dan pengembangan yang ditetapkan oleh Jurusan Administrasi Bisnis telah mencakup keahlian dan pengetahuan yang dipersyaratkan pengguna lulusan pada suatu kurikulum, strategi PBM dan evaluasi kinerja organisasi.

### **7.3.4 Tinjauan Desain dan Pengembangan**

Tim evaluator Jurusan Administrasi Bisnis pada setiap tahap evaluasi telah mengidentifikasi hasil rancangan dan pengembangan kurikulum sesuai dengan persyaratan atau standar yang diacu (misalnya, profil lulusan, kompetensi suatu profesi, sertifikasi kompetensi lulusan).

### **7.3.5 Verifikasi Desain dan Pengembangan**

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

### **7.3.6 Validasi Desain dan Pengembangan**

Jurusan Administrasi Bisnis telah melakukan Validasi yang dilaksanakan dengan pengesahan oleh pimpinan unit kerja agar karakteristik layanan pendidikan yang direncanakan dalam rancangan kegiatan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dapat dipastikan penerapannya. Secara umum, validasi dilakukan pada tahap akhir suatu perencanaan. Sebagai contoh validasi yang ada di jurusan administrasi bisnis meliputi validasi soal ujian yang dilakukan oleh tim pengajar. Akreditasi dan sertifikasi oleh berbagai pihak di dalam dan luar unit kerja termasuk metode validasi. Rekaman adanya tindakan dan keluaran validasi harus dipelihara.

### **7.3.7 Pengendalian Perubahan Desain dan Pengembangan**

Dalam lingkungan pendidikan, pesatnya perkembangan iptek dan kebutuhan masyarakat

menjadi arahan tinjauan rancangan dan pengembangan tri dharma PT secara periodik dan menghasilkan perubahan. Perubahan tersebut telah diidentifikasi, didokumentasikan, disahkan dan dikomunikasikan oleh Jurusan Administrasi Bisnis kepada pihak-pihak terkait. Setiap perubahan harus mencakup keseluruhan kegiatan terkait dan rekaman harus dipelihara.

## **7.4 Pembelian**

Pengadaan barang dan infrastruktur pada Jurusan Administrasi Bisnis dilakukan oleh pihak Fakultas berdasarkan usulan dari Jurusan.

### **7.4.1 Proses Pembelian**

Sebelum melakukan pembelian, perlu dilakukan identifikasi kebutuhan dan dihitung secara tepat dan akurat. Proses pembelian juga mencakup investasi peningkatan SDM. Dalam proses pembelian, analisa terhadap kinerja pemasok dan lembaga sejenis dilakukan secara masak dengan memperhitungkan rekam jejak mitra pemasok.

### **7.4.2 Informasi Pembelian**

Informasi pembelian adalah info tentang kebutuhan barang dan layanan peningkatan SDM dengan mendasarkan pada keperluan yang disesuaikan dalam rangka menunjang efektifitas kinerja organisasi. Informasi pembelian akan menjadi data yang sangat bermanfaat bagi pemasok dalam menyediakan kebutuhan yang diinginkan Jurusan Administrasi Bisnis.

### **7.4.3 Verifikasi Produk yang Dibeli**

Kepala Tata Usaha bekerjasama dengan PD II secara koordinatif melakukan verifikasi pembelian dalam rangka menjamin mutu dan standar produk yang dibeli.

## **7.5 Produksi dan Penyediaan Jasa**

### **7.5.1 Pengendalian Produksi dan Penyediaan Jasa**

Pengendalian Alat Pemantauan dan Pengukuran yang digunakan oleh Jurusan Administrasi Bisnis telah didokumentasikan dalam dokumen Manual Prosedur: Audit Internal dan Penanganan Produk Tidak Sesuai.

### **7.5.2 Validasi Proses Produksi dan Penyediaan Jasa**

UJM Jurusan Administrasi Bisnis merencanakan dan melaksanakan tugas di bawah kondisi terkendali. UJM Jurusan Administrasi Bisnis mengidentifikasi setiap komponen dan produk dari setiap proses pelaksanaan tugas sampai pengiriman ke pengguna jasa. Untuk merencanakan dan melaksanakan pengendalian proses produksi, UJM Jurusan Administrasi Bisnis melakukan hal-hal sebagai berikut:

1. Menyediakan informasi yang menggambarkan karakteristik produk.
2. Menyediakan MP dan IK.
3. Menggunakan peralatan kerja yang sesuai.
4. Menyediakan sarana pemantauan dan pengukuran keberhasilan.
5. Menerapkan pemantauan dan pengukuran keberhasilan.

### **7.5.3 Identifikasi dan Mampu Telusur**

Setiap kegiatan Jurusan Administrasi Bisnis tentang segala pelayanan semuanya terekam dalam Manual Prosedur sehingga mudah untuk diidentifikasi setiap jenis pelayanan.

### **7.5.4 Milik Pelanggan**

Setiap jenis kepemilikan yang berhubungan dengan kependidikan pada saat registrasi ataupun setelah registrasi yang dimiliki oleh pelanggan semua tersimpan oleh Jurusan Administrasi Bisnis. Apabila terjadi kerusakan atau hilang, maka akan dilaporkan kepada pelanggan.

### **7.5.5 Preservasi Produk**

Jurusan Administrasi Bisnis menyimpan dokumen dan produk layanan dari pelanggan. Produk layanan teridentifikasi dan terpelihara dengan baik, sehingga tetap memenuhi persyaratan saat diperlukan kembali oleh pelanggan.

## **7.6 Pengendalian Peralatan Pemantauan dan Pengukuran**

Pengendalian yang meliputi identifikasi, dokumentasi, evaluasi, pemisahan dan disposisi produk-produk yang tidak sesuai, serta pemberitahuan kepada bidang terkait. Dilakukan dengan cara:

- a. Mengambil tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian
- b. Memperbolehkan pemakaian, pelepasan, atau penerimaan melalui konsesi oleh pihak berwenang yang relevan misalnya Rektor atau Pembantu Rektor I.
- c. Melakukan tindakan pencegahan pemakaian

## **8. Pengukuran, Analisis dan Perbaikan**

### **8.1 Umum**

Hasil dari upaya pemantauan dan pengukuran akan dipergunakan sebagai pertimbangan dalam meningkatkan dan melakukan perbaikan kinerja didalam lingkup manajemen mutu yang mendukung terselenggaranya proses pendidikan yang ideal.

### **8.2 Pemantauan dan Pengukuran**

Pemantauan dan pengukuran Unit Jaminan Mutu dilakukan melalui pemantauan dan pengukuran proses dan pemantauan dan pengukuran produk.

#### **8.2.1 Kepuasan Pelanggan**

Selain untuk mencapai Visi dan Misi, Jurusan Administrasi Bisnis akan memberikan pelayanan pendidikan kepada pelanggan utama mahasiswa. Untuk mewujudkan kepuasan mahasiswa dilakukan dengan cara memberikan pelayanan dalam bentuk:

- a. Setiap mahasiswa mendapatkan dosen Pembimbing Akademik
- b. Setiap mahasiswa yang berprestasi dan kurang mampu akan mendapatkan beasiswa
- c. Dalam proses belajar mengajar disediakan sarana prasarana penunjang seperti laboratorium, perpustakaan, dan akses hot spot gratis

- d. Telah dilakukan proses transparansi penilaian melalui pengumuman kepada mahasiswa tentang hasil akhir penilaian mata kuliah
- e. Setiap akhir semester diedarkan borang atau kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan termasuk proses belajar mengajar di Jurusan Administrasi Bisnis
- f. Untuk menciptakan kondisi yang kondusif hubungan antara mahasiswa dan jurusan dilaksanakan forum diskusi antara mahasiswa dan pimpinan jurusan serta dosen dalam bentuk audiensi.

### **8.2.2 Audit Internal**

UJM Administrasi Bisnis FIA – UB menjadwalkan rencana audit internal tiap semester untuk memastikan jika SMM:

- a. Sesuai dengan perencanaan yang disusun
- b. Memenuhi persyaratan standar internasional dan persyaratan sistem manajemen mutu yang ditetapkan organisasi
- c. Dipelihara dan diterapkan secara efektif. Hasil audit dan bukti kesesuaian kinerja dengan kriteria yang ditetapkan harus dipelihara.

Audit internal dilakukan melalui Evaluasi Dosen Oleh Mahasiswa (EDOM).

### **8.2.3 Pemantauan dan Pengukuran Proses**

UJM Administrasi Bisnis FIA – UB menentukan metode yang diperlukan dan digunakan untuk melakukan pengukuran kinerja sistem manajemen mutu dalam organisasi. Yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat dipantau melalui kuisioner tervalidasi yang secara rutin disampaikan kepada pelanggan. Organisasi merencanakan program audit internal dengan proses yang tepat sesuai lingkup diaudit, termasuk mempertimbangkan hasil audit sebelumnya. Kriteria, lingkup, frekuensi dan metode audit telah ditentukan, seleksi auditor dan pelaksanaan audit harus dapat memastikan sasaran dan kejujuran dari proses tersebut. Auditor tidak boleh mengaudit pekerjaannya sendiri. Hasil audit dicatat dalam prosedur yang terdokumentasi. Manajemen yang bertanggung jawab untuk lingkup yang diaudit harus memastikan bahwa tindakan yang dilakukan tidak tertunda sehingga hal ini menghilangkan deteksi ketidaksesuaian dan penyebabnya. UJM Administrasi Bisnis FIA – UB menggunakan metode yang tepat untuk pemantauan dan pengukuran proses sistem manajemen mutu. Metode tersebut dapat mengukur mutu proses dan capaian hasil yang telah ditargetkan. Bila hasil yang direncanakan tidak tercapai, maka akan dilakukan koreksi dan tindakan pencegahan yang tepat sehingga kesesuaian produk terjamin.

### **8.2.4 Pemantauan dan Pengukuran Produk**

UJM Administrasi Bisnis FIA – UB memantau dan mengukur karakteristik produk untuk memastikan jika persyaratan produk telah terpenuhi. Hal ini dilaksanakan pada penanggung jawab proses realisasi produk menurut pengaturan yang sudah direncanakan. Dalam pengukuran kinerja sistem manajemen yang mengacu pada kepuasan pelanggan, diterapkan persyaratan sebagai berikut:

- a. Pengumpulan data komprehensif dan mencakup sumber informasi terkait
- b. Frekuensi pengumpulan dan tinjauan analisis data yang relevan
- c. Klarifikasi informasi dilakukan secara sampling dan pemantauannya dilakukan secara rutin

### **8.3 Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai**

UJM Administrasi Bisnis FIA – UB memastikan bahwa produk yang tidak sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan akan dicegah penggunaannya. Pengendalian dilakukan oleh Sekretaris PJM UB dibantu dua Koordinator Bidang dengan menetapkan dan memelihara prosedur terdokumentasi untuk menangani hal ini. Pengendalian yang meliputi identifikasi, dokumentasi, evaluasi, pemisahan dan disposisi produk-produk yang tidak sesuai, serta pemberitahuan kepada bidang terkait. Pengendalian dilakukan dengan:

- d. Mengambil tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian
- e. Memperbolehkan pemakaian, pelepasan, atau penerimaan melalui konsesi oleh pihak berwenang yang relevan misalnya Rektor atau Pembantu Rektor I.
- f. Melakukan tindakan pencegahan pemakaian

### **8.4 Analisis Data**

UJM Administrasi Bisnis FIA – UB menentukan, mengumpulkan dan menganalisis data yang tepat untuk memperlihatkan kesesuaian dan efektivitas sistem manajemen mutu serta mengevaluasi efektivitas peningkatan berkelanjutan. Data dihasilkan dari pemantauan, pengukuran dan dari sumber lainnya yang relevan. Analisis data harus menyediakan informasi yang berhubungan dengan:

- a. Kepuasan pelanggan
- b. Kesesuaian dengan persyaratan produk
- c. Karakteristik dan kecenderungan proses maupun produk, termasuk tindakan pencegahan dan korektif

### **8.5 Perbaikan**

#### **8.5.1 Perbaikan Berkesinambungan**

UJM Administrasi Bisnis FIA – UB melakukan perbaikan berkelanjutan terhadap efektivitas SMM melalui penggunaan kebijakan mutu, sasaran mutu, hasil audit, analisis data, tindakan korektif dan pencegahan serta tinjauan manajemen. Tindakan korektif dan pencegahan dilakukan untuk mengurangi kemungkinan ketidaksesuaian dan mencegah ketidaksesuaian terulang kembali. Tindakan korektif dan pencegahan harus sesuai dengan penyebab ketidaksesuaian dan akar penyebab masalah yang ditemukan.

#### **8.5.2 Tindakan Korektif**

- a. Jurusan Administrasi Bisnis FIA-UB telah menetapkan manual prosedur (prosedur terdokumentasi) untuk melaksanakan tindakan korektif yang teridentifikasi dari analisis penyebab ketidaksesuaian dan peluang peningkatan.

- b. Tindakan korektif dilakukan untuk mengeliminasi ketidaksesuaian yang terjadi selama kinerja sistem manajemen mutu dan proses pemberian layanan pelanggan.
- c. Setiap tindakan korektif selalu direkam dan didokumentasikan dengan baik

### **8.5.3 Tindakan Pencegahan**

- a. Jurusan Administrasi Bisnis FIA-UB menetapkan manual prosedur (prosedur terdokumentasi) untuk tindakan pencegahan berdasar atas dihasilkan dari analisis ketidaksesuaian potensial dan peluang perbaikan dalam sistem manajemen mutu dan layanan pada pelanggan (mahasiswa dan pihak terkait).
- b. Setiap tindakan pencegahan telah direkam dan dikomunikasikan ke semua bidang organisasi yang sesuai. Hasil dari perbaikan atas tindakan pencegahan dikomunikasikan/disosialisasikan kepada semua bagian organisasi.