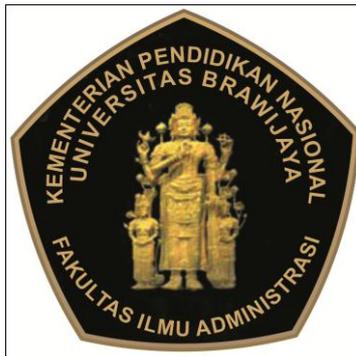


Manual Mutu Jurusan Administrasi Bisnis



**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2011**



Manual Mutu

Jurusan Administrasi Bisnis

Fakultas Universitas Brawijaya

Kode Dokumen	: 00302 05000
Revisi	: Tiga
Tanggal	: 30 September 2011
Diajukan oleh	: Ketua Jurusan Administrasi Bisnis <TTD> Dr. Kusdi Rahardjo
Disetujui oleh	: Dekan FIA UB <TTD> Prof. Dr. Sumartono, MS

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
1. PENDAHULUAN	1
1.1 Ruang Lingkup	1
1.2 Tujuan Manual Mutu	1
2. LANDASAN KEBIJAKAN MANAJEMEN MUTU	1
3. ISTILAH DAN DEFINISI.....	2
4. SISTEM MANAJEMEN MUTU	3
4.1 Sekilas Tentang Jurusan Administrasi Bisnis	3
4.2 Organisasi Jurusan Administrasi Bisnis	5
4.3 Visi dan Misi Jurusan Administrasi Bisnis	7
4.4 Tujuan Dan Sasaran.....	7
4.5 Proses Utama Sistem Manajemen Mutu di Jurusan Administrasi Bisnis	7
4.6 Sistem Dokumentasi dan Audit.....	8
5. TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN	8
5.1 Komitmen Manajemen	8
5.2 Strategi Membangun Komitmen Dosen.....	9
5.3 Kepuasan Pelanggan	9
5.4 Program Kerja.....	10
5.5 Tanggung jawab, wewenang dan komunikasi.....	10
5.6 Tinjauan manajemen.....	11
6. Sumber daya	11
6.1 Sumber daya manusia dan Pelatihan	11
6.2 Infrastruktur dan Lingkungan Kerja	12
7. Realisasi Layanan Pendidikan	12

1. PENDAHULUAN

1.1 Ruang Lingkup

Manual mutu merupakan dokumen yang menjadi panduan implementasi manajemen mutu dan 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 Penandatanganan 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 Kaidah Kehidupan Bermasyarakat (<i>Attitude</i>)	Lulusan (keluaran) Diharapkan Memiliki Kepribadian Insan sarjana Yang Bertakwa Kepada Tuhan Yang Maha Esa, Berakhlak Mulya, dan Beretika.
(2) Penguasaan Ilmu & Ketrampilan (Knowledge & Skills)	MAMPU MEMAHAMI ORGANISASI DN SUMBERDAYA BISNIS YANG EFEKTIF DAN EFISIEN DENGAN KARAKTERISTIK SEBAGAI BERIKUT: <ol style="list-style-type: none">1. MAMPU MERANCANG STRUKTUR DASAR ORGANISASI2. DAPAT MENGUKUR EFEKTIVITAS ORGANISASI,3. DAPAT MENJELASKAN METODE RANCANGAN SISTEM INFORMASI,4. DAPAT MENGUKUR KINERJA KEUANGAN DAN MENETAPKAN OPTIMALISASI PORTFOLIO,5. DAPAT MENGUKUR KEKUATAN POTENSIAL KONSUMEN,6. DAPAT MERANCANG PROMOSI, DAN MENETAPKAN HARGA KOMPETITIF.7. MAMPU MENERAPKAN METODE DAN ALAT-ALAT BANTU PERANCANGAN SISTEM INFORMASI, MENGIMPLEMENTASIKAN TEKNIK-TEKNIK PENGUKURAN EFEKTIVITAS ORGANISASI, MENGUKUR KINERJA KEUANGAN BISNIS, DAN MENGOPTIMUMKAN CAPAIAN TINGKAT PENGEMBALIAN DAN RESIKO PORTFOLIO, KEKUATAN POTENSIAL KONSUMEN, MERANCANG PROMOSI, DAN MENETAPKAN HARGA KOMPETITIF.

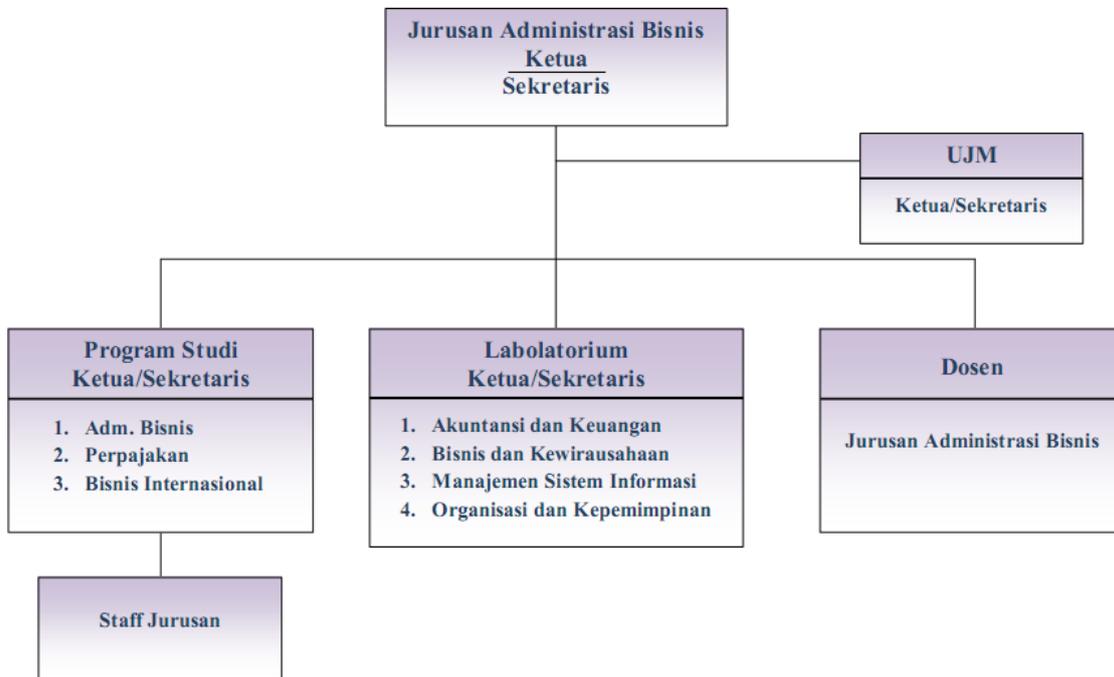
(3) Kemampuan Berkarya (Knowledge & Skills)	<p>MAMPU MENGGUNAKAN SUMBERDAYA BISNIS SECARA EFEKTIF DAN EFISIEN DENGAN KARAKTERISTIK SEBAGAI BERIKUT:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. SANGGUP MENGIMPLEMENTASIKAN ILMU PENGETAHUAN DAN TEKNOLOGI DALAM KONTEKS ADM. BISNIS KEDALAM PERENCANAAN DAN PENGEMBANGAN BISNIS, 2. DAPAT MENGGUNAKAN MODEL-MODEL/METODE PENILIAN KINERJA ORGANISASI BISNIS. 3. SANGGUP MENGADAPTASI PERUBAHAN LINGKUNGAN (EKONOMI, POLITIK, SAINS DAN TEKNOLOGI) KEDALAM PERANCANGAN STRATEGI BISNIS. 4. DAPAT MENGEMBANGKAN PENGETAHUAN DAN KETERAMPILAN DIRI DI BIDANG BISNIS
(4) Sikap & Perilaku Dalam Berkarya (Attitude)	<ol style="list-style-type: none"> 1. BERSEMANGAT TINGGI DAN SANGGUP BEKERJA DALAM TEAM WORK, 2. SANGGUP MELAKSANAKAN FUNGSI-FUNGSI "KOORDINASI, DAN PENGAWASAN" 3. DAPAT MEMOTIVASI ANGGOTA TIM , 4. SANGGUP MELAKUKAN PENILAIAN HASIL PEKERJAAN ORANG LAIN YANG ADA DIBAWAH KENDALINYA. 5. JUJUR, BERTANGGUNG JAWAB, TOLERAN, DAN DISIPLIN

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 Organisasi Jurusan Administrasi Bisnis

Struktur Organisasi dari Jurusan Administrasi Bisnis adalah sebagai berikut:

Gambar 1. Struktur Organisasi Jurusan Administrasi Bisnis

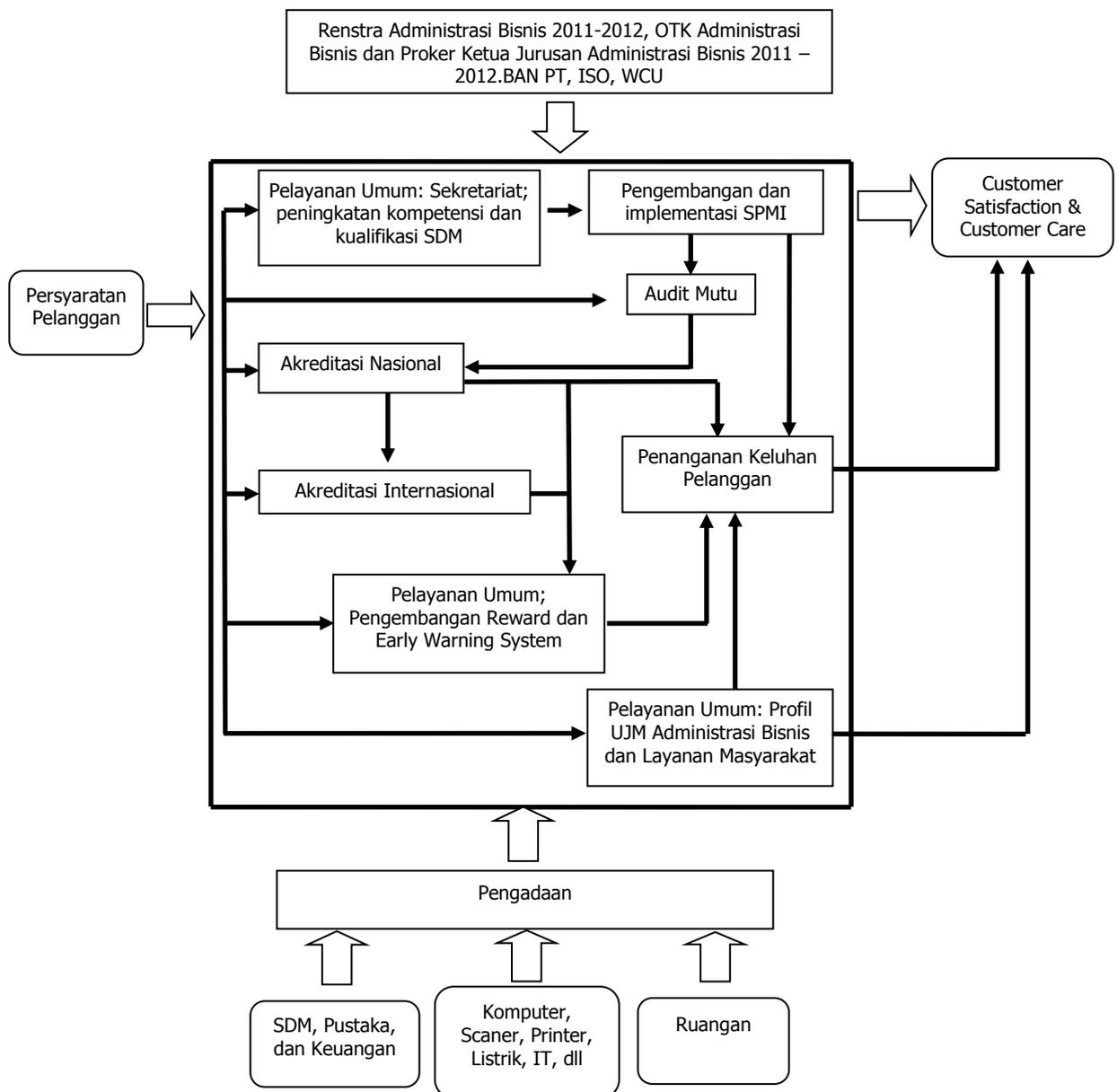


Dengan mengacu pada Peraturan Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Nomor 97 Tahun 2009 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, maka fungsi Jurusan adalah sebagai berikut:

1. 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.
2. 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.
3. Staf Jurusan
- a. Melaksanakan tugas-tugas rutin jurusan;
 - b. Melaporkan hasil kerjanya kepada ketua jurusan melalui sekretaris jurusan.

Adapun Business Process Jurusan Administrasi Bisnis dapat dilihat pada Gambar berikut.



Gambar 2. Business Process Administrasi Bisnis

4.3 Visi dan Misi Jurusan Administrasi Bisnis

4. VISI JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

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

5. 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.

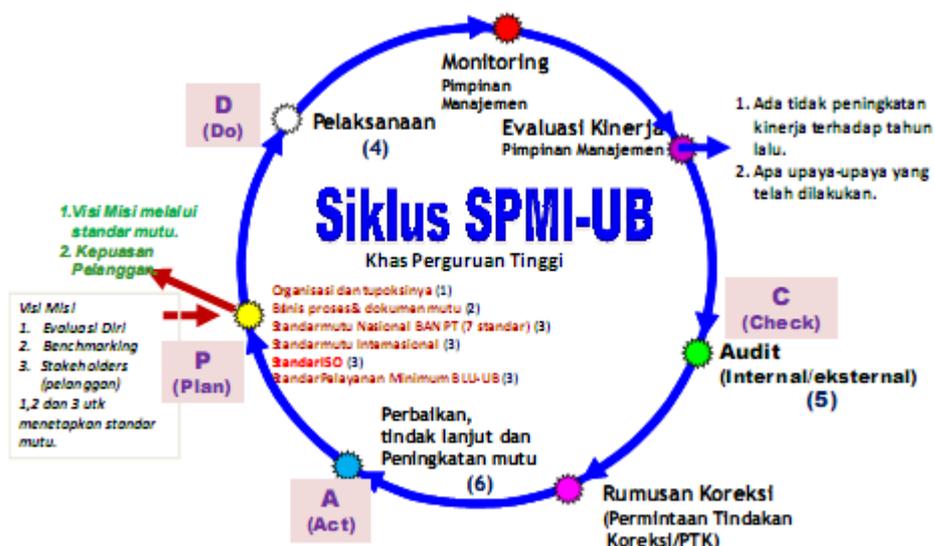
4.4 Tujuan Dan Sasaran

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 kegiatankegiatan ilmiah dibidang bisnis
- Menghasilkan lulusan yang memiliki ilmu pengetahuan dan kemampuan yang cukup sebagai bekal menempuh jenjang pendidikan yang lebih tinggi

4.5 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 Universitas Brawijaya

4.6 Sistem Dokumentasi dan Audit

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 Bisnis meliputi 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 Bisnis mengikuti 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	MP.00302.06000
		MP Audit Internal	MP.00302.06004
		MP Penanganan Produk (Jasa) Tidak Sesuai	MP.00302.06002
		MP Tindakan Korektif dan Preventif	MP.00302.06003
2.	Terkait Mahasiswa	Penanganan Mahasiswa bermasalah	MP.00302.06009
		Prosedur pembatalan jadwal kuliah	MP.00302.060010
		Prosedur peminjaman LCD dan Wireless	MP.00302.060011
		Semester pendek khusus	MP.00302.06000
		Ujian susulan UTS dan UAS	MP.00302.060013
		Penggantian Dosen Pembimbing Akademik	MP.00302.060016
		Dosen Pembimbing Akademik	MP.00302.060017
		Magang	MP.00302.060019
		Pembimbing registrasi akademik	MP.00302.060020
Skripsi	MP.00302.060023		
3.	Terkait Penyelenggaraan Proses Belajar Mengajar (PBM)	Staffing Dosen	MP.00302.06008
		Rekrutmen Dosen	MP.00302.060022
		Penanganan Dosen bermasalah	MP.00302.060014
		Pengembangan staf	MP.00302.060015
		Kenaikan pangkat	MP.00302.060018
		Pengembangan kurikulum	MP.00302.060021

5. TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN

5.1 Komitmen Manajemen

Sudah bukan rahasia lagi, 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 tidak bisa dibeli, melainkan 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 Strategi Membangun Komitmen Dosen

Untuk menjamin kualitas organisasi di lembaga pendidikan tinggi FIA UB, perlu dilakukan langkah-langkah kongkrit seperti berikut ini :

- a. Melibatkan dosen dalam aktivitas penyelesaian masalah
- b. Menanyakan kepada dosen bagaimana mereka berfikir tentang sesuatu, bagaimana proyek akan ditangani
- c. Melakukan *sharing* informasi sebanyak-banyaknya untuk menggugah komitmen mereka
- d. Menanyakan kepada mereka sistem dan prosedur yang mana, yang menjadikan mereka tidak dapat memberi pelayanan terbaik kepada mahasiswa
- e. Mengingatkan bahwa upaya untuk memperbaiki kinerja dosen, tidak cocok menggunakan pendekatan *top-down*
- f. Mengalihkan tanggung jawab atas pengembangan dan pengendalian profesionalisme kepada dosen dan staff
- g. Menerapkan komunikasi yang sistematis dan terus menerus dikalangan dosen dan semua yang terlibat di unit.
- h. Mengembangkan keahlian dalam menyelesaikan konflik, *problem solving*, negosiasi.
- i. Menjadi penolong tanpa harus memiliki jawaban atas semua permasalahan.
- j. Memberikan pencerahan tentang konsep kualitas dan topik-topik seperti *team building*, *customer service*, *communication* dan *leadership*
- k. Menjadi model (*reference*), sediakan waktu untuk mendengar dosen dan pelanggan
- l. Berupaya sebagai *coach* dan mengurangi sebagai bos.
- m. Memberikan otonomi dan keleluasaan mengambil resiko, tapi tetap berlaku *fair*
- n. Menciptakan keseimbangan antara kualitas eksternal (mahasiswa, orang tua, pemerintah, masyarakat) dengan kualitas internal (dosen, staff dan lainnya)

5.3 Kepuasan Pelanggan

Selain untuk mencapai Visi dan Misi, Jurusan Administrasi Bisnis akan memberikan pelayanan pendidikan kepada pelanggan utama mahasiswa. Kepuasan mahasiswa dilakukan dengan :

- 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.

5.4 Program Kerja

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 Intruksi 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)

5.5 Tanggung jawab, wewenang dan komunikasi

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.

5.6 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

6. Sumber daya

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.

6.1 Sumber daya manusia dan Pelatihan

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 Infrastruktur dan Lingkungan Kerja

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, kursi dan lemari dokumen. Seluruh personil J 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 Layanan Pendidikan

Jurusan telah merencanakan pengembangan tinjauan, dan pemutakhiran rencana studi dan kurikulum secara berkala. Proses realisasi pendidikan diupayakan untuk meningkatkan kompetensi pada diri mahasiswa sehingga mengarah pada spesifikasi kompetensi lulusan yang telah ditetapkan. Proses Belajar Mengajar (PBM) yang harus terkontrol meliputi asesmen kebutuhan; desain, pengembangan dan pengkomunikasian prosedur dan instruksi; dan pengukuran *outcomes*. Proses-proses utama belajar mengajar harus dikendalikan.