

# Manual Mutu

## Jurusan Administrasi Bisnis



**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**  
**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**  
**MALANG**  
**2012**



# 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

DAFTAR ISI .....	iii
<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>17</b>
5.1 Komitmen Manajemen .....	17
5.2 Fokus pada Pelanggan .....	17
5.3 Kebijakan Mutu .....	19
5.4 Perencanaan .....	20
5.5 Tanggung Jawab, Wewenang dan Komunikasi .....	27
5.6 Tinjauan Manajemen .....	28
<b>6. Pengelolaan Sumberdaya .....</b>	<b>29</b>
6.1 Penyediaan Sumberdaya .....	29
6.2 Sumberdaya Manusia .....	29
6.3 Prasarana .....	31
6.4 Lingkungan Kerja .....	31
<b>7. Realisasi Produk .....</b>	<b>31</b>
7.1 Perencanaan Realisasi Produk .....	31
7.2 Proses Berkaitan dengan Pelanggan .....	32
7.3 Desain dan Pengembangan .....	34
7.4 Pembelian .....	37
7.5 Produksi dan Penyediaan Jasa .....	37
7.6 Pengendalian Peralatan Pemantauan dan Pengukuran .....	38
<b>8. Pengukuran, Analisis dan Perbaikan .....</b>	<b>38</b>
8.1 Umum .....	38
8.2 Pemantauan dan Pengukuran .....	38
8.3 Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai .....	40
8.4 Analisis Data .....	40
8.5 Perbaikan .....	40

## **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 :

Tabel 1. Jenjang Kompetensi jurusan Administrasi Bisnis

(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 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

Dokumen Jurusan Administrasi Bisnis adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Sistem Dokumen Jurusan Administrasi Bisnis

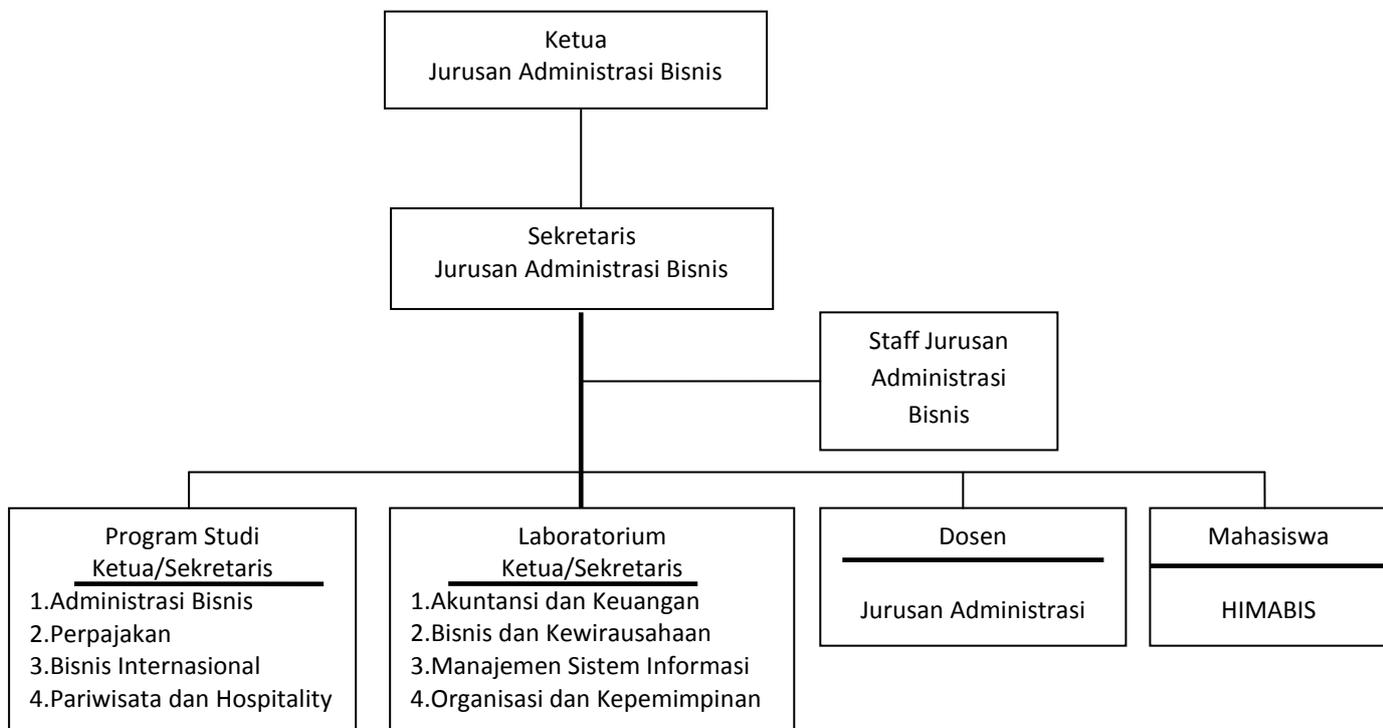
No	Jenis Dokumen	Dokumen	Kode
1.	Dokumen Manual Mutu	Manual Mutu	00302.05000
2.	Dokumen Manual Prosedur (MP) SPMI	MP Pengendalian Dokumen dan Rekaman	<a href="#">MP 00302.06000</a>
		MP Audit Internal	<a href="#">MP 00302.06004</a>
		MP Penanganan Produk (Jasa) Tidak Sesuai	<a href="#">MP 00302.06002</a>
		MP Tindakan Korektif dan Preventif	<a href="#">MP. 00302.06003</a>
		MP. Manual Mutu	MP.00302.06003
3.	Proses Belajar Mengajar	MP. Staffing Dosen	<a href="#">MP. 00302.06008</a>
		MP. Pengembangan kurikulum	<a href="#">MP. 00302.060021</a>

		Proses Belajar Mengajar	
		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 Organisasi

Struktur Organisasi dari Jurusan Administrasi Bisnis adalah sebagai berikut:

Gambar 1. Struktur Organisasi Jurusan Administrasi Bisnis

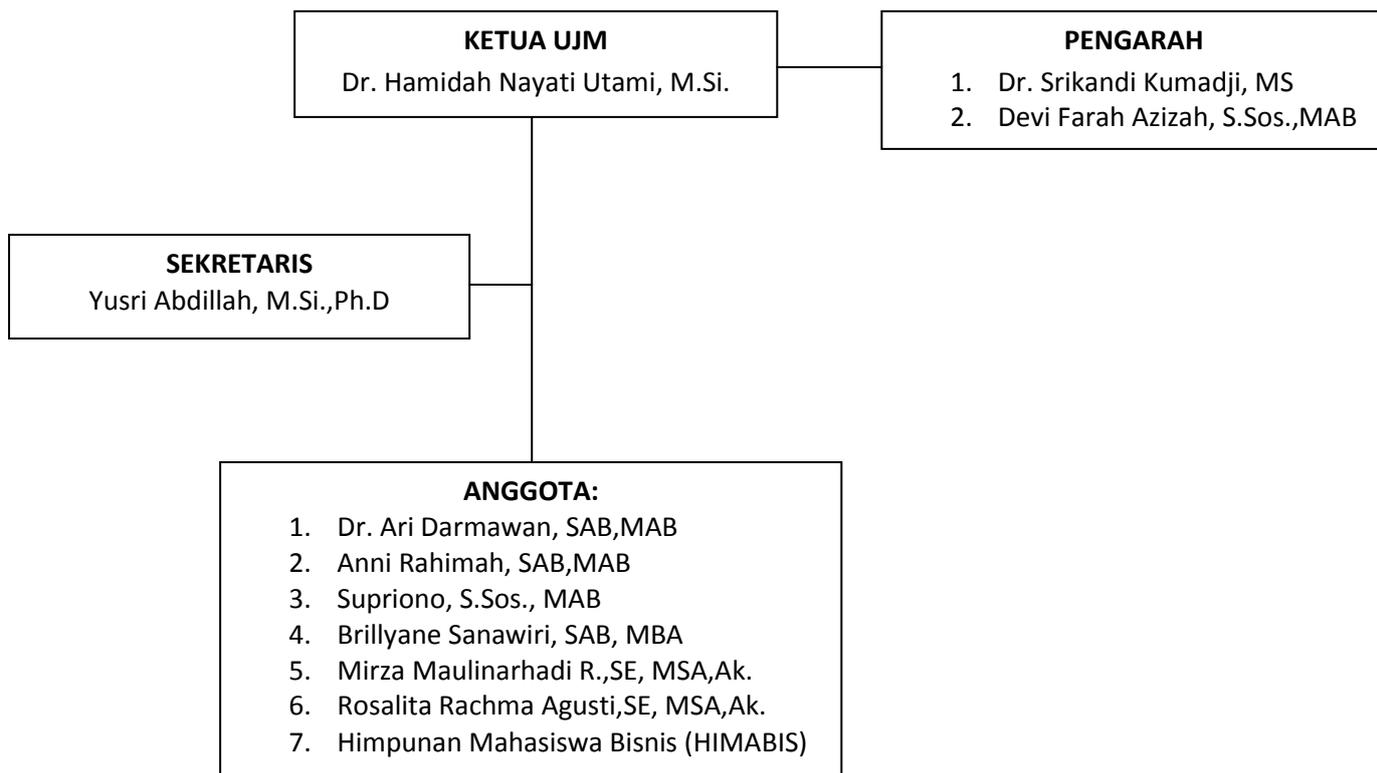


Dengan mengacu pada Peraturan Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Nomor 97 Tahun 2009 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, maka fungsi Jurusan adalah sebagai berikut:

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. Ketua Program Studi:
  - a. Merencanakan program kegiatan akademis;
  - b. Sebagai pelaksana akademis;
  - c. Mengawasi proses pelaksanaan akademis;
  - d. Mengevaluasi pelaksanaan akademis;
  - e. Membuat laporan hasil evaluasi kepada Ketua Jurusan.
4. Sekretaris Program Studi:
  - a. Membantu tugas pokok Ketua Program Studi;
  - b. Mewakili ketua program studi jika yang bersangkutan berhalangan hadir;
  - c. Mengkoordinir laporan kegiatan tahunan jurusan.
5. Ketua dan Sekretaris Laboratorium:
  - a. secara umum, melaksanakan kegiatan Tridharma (pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat) terutama dalam penyiapan dan penyediaan layanan sumberdaya, baik manusia, fasilitas, maupun informasi;
  - b. Merencanakan, melaksanakan, mengembangkan, dan mengevaluasi kegiatan

- laboratorium, baik yang terkait dengan praktek laboratorium maupun kerjasama dengan pihak luar;
- c. Merencanakan/mengembangkan pengadaan peralatan dan perlengkapan guna menunjang kegiatan praktikum;
  - d. Mengelola/memelihara perlengkapan, dan peralatan yang digunakan sebagai sarana penunjang pembelajaran;
  - e. Bertanggung jawab atas pengelolaan kegiatan dan keuangan laboratorium secara transparan pada forum rapat dosen;
  - f. Merencanakan kegiatan unggulan yang dapat meningkatkan *income generating*.
6. Staf Jurusan:
- a. Melaksanakan tugas-tugas rutin jurusan berupa surat-menyurat, rapat jurusan, pelayanan kepada mahasiswa, seminar, dan tata usaha jurusan;
  - b. Melaporkan hasil kerjanya kepada ketua jurusan melalui sekretaris jurusan.

Gambar 2. Struktur dan organisasi pengelolaan UJM Administrasi Bisnis



#### Uraian Tugas UJM Administrasi Bisnis

1. Pengarah
  - a. Memberikan pengarahan dalam menyusun kebijakan dan sasaran mutu jurusan dan program studi
  - b. Memberikan pertimbangan atas permintaan atas Ketua UJM terhadap proses penyusunan

dan implementasi mutu akademik jurusan dan program studi

2. Ketua UJM
--------------

- a. Merumuskan perencanaan dan kebijakan tentang SPMA
- b. Merumuskan staffing (pembagian tugas dari setiap anggota UJM)
- c. Mengkoordinasi pembagian tugas-tugas kepada setiap anggota UJM
- d. Mengendalikan dan menjaga efektifitas organisasi UJM
- e. Bertanggung jawab validitas terhadap dokumen UJM
- f. Melakukan review kinerja jurusan dan program studi dalam penjaminan mutu
- g. Melaporkan hasil kinerja kepada ketua jurusan dan program studi secara rutin

3. Sekretaris UJM

- a. Menyusun rencana anggaran pelaksanaan penjaminan mutu
- b. Mengkoordinir pelaksanaan penjaminan mutu unit – unit
- c. Menyusun rencana anggaran pelaksanaan penjaminan mutu

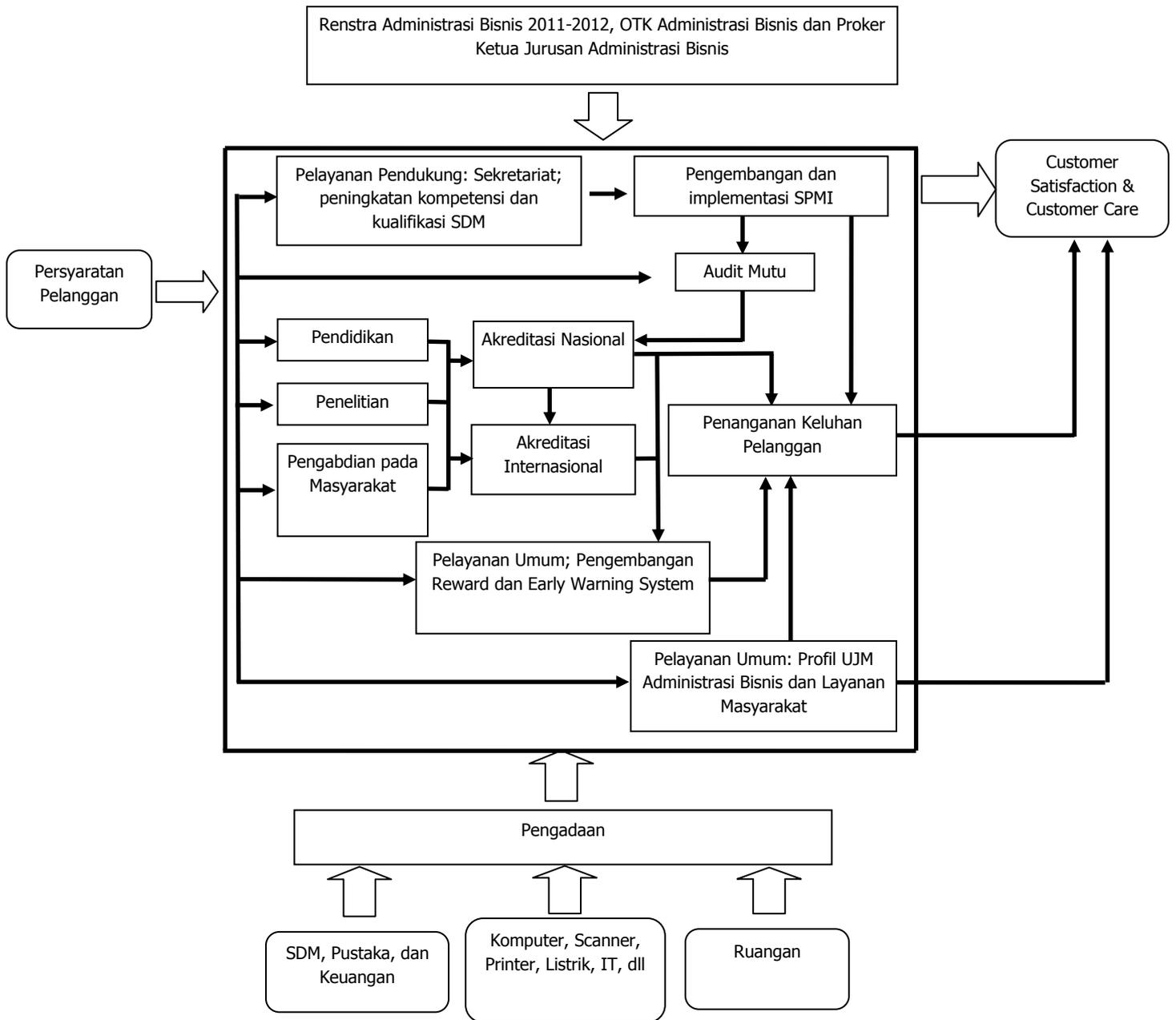
4. Anggota UJM Dari Dosen

- a. Merancang dan membuat dokumen Manual Prosedur (MP) dan Instruksi Kerja (IK) sesuai dengan kebutuhan jurusan
- b. Membuat kompetensi lulusan
- c. Melakukan pengawasan terhadap efektifitas implementasi SPMA
- d. Melaporkan hasil kerja kepada Ketua UJM secara rutin

5. Anggota Mahasiswa

- a. Memberikan masukan tentang keadaan nyata layanan administrasi akademik kepada UJM
- b. Mengawasi implementasi SPMA di tingkat jurusan
- c. Memberikan umpan balik untuk perbaikan dokumen SPMA dan implementasinya
- d. Melaporkan hasil kerja kepada Ketua UJM secara rutin

Adapun Proses Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Proses Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis

Proses Bisnis di jurusan Administrasi Bisnis meliputi 6 tahapan:

1. Proses pelayanan umum dengan menyediakan SDM sesuai dengan kualifikasi, melalui uji kompetensi,
2. Pendidikan
3. penelitian
4. pengabdian kepada masyarakat.

5. Melaksanakan pengembangan penjaminan mutu melalui Akreditasi Nasional dan Akreditasi Internasional;
6. Evaluasi

Adapun hubungan antara Proses dan Keluaran dan penetapan Pelanggan di Jurusan Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya dapat disajikan sebagai berikut:

Tabel 3. Hubungan Proses, Produk, dan Pelanggan.

<b>Proses</b>	<b>Output (Produk)</b>	<b>Customer</b>
Proses pelayanan pendukung	Informasi dan pelayanan yang berhubungan dengan akademik.	Mahasiswa, Dosen, Pengguna Lulusan
Pengembangan dan pelaksanaan pendidikan tinggi	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sarjana (S1)</li> <li>▪ Karya ilmiah yang tidak dipublikasikan (skripsi, thesis, disertasi)</li> </ul>	Mahasiswa, pengguna lulusan, orang tua mahasiswa, atasan langsung pimpinan unit kerja
Proses Penelitian	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Karya ilmiah yang tidak dipublikasikan (Laporan hasil penelitian)</li> <li>▪ Karya ilmiah yang dipublikasikan (artikel ilmiah, jurnal, buku, paten)</li> <li>▪ Layanan Ilmiah (Scientific Service)</li> </ul>	Mahasiswa, Instansi pemerintah, swasta, peneliti lain, atasan langsung pimpinan unit kerja
Proses pengabdian kepada masyarakat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jasa <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ pelatihan</li> <li>▪ konsultasi</li> <li>▪ magang, studi banding</li> </ul> </li> <li>2. Kemitraan</li> </ol>	Mahasiswa, Instansi pemerintah, swasta, peneliti lain, lembaga yang mengirim peserta pelatihan, atasan langsung pimpinan unit kerja
Akreditasi Nasional dan Internasional	Nilai Akreditasi Jurusan	Masyarakat, industri, PT lain,
Evaluasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Laporan Evaluasi Diri Tahunan terhadap pencapaian Renstra</li> <li>▪ Laporan Kinerja Dosen (LKD / EKD)</li> <li>▪ Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan Pegawai Negeri Sipil oleh atasan</li> <li>▪ Laporan Kinerja oleh IRJEN dan BPPK</li> <li>▪ Laporan Keuangan oleh Akuntan Public</li> </ul>	Atasan langsung pimpinan unit kerja

--	--	--

Pelanggan dalam proses bisnis Program Studi adalah seluruh pihak yang dapat dikategorikan sebagai stakeholders. Pelanggan utama adalah Mahasiswa. Dengan demikian untuk memenuhi persyaratan kualitas output dari proses bisnis perlu diadakan seleksi masukan material dalam hal ini Mahasiswa. Kriteria pelanggan untuk mahasiswa dibagi menjadi dua yaitu untuk mahasiswa. Pelanggan mahasiswa adalah mahasiswa yang telah lolos seleksi masuk perguruan tinggi dan tercatat sebagai mahasiswa aktif dengan melakukan registrasi administratif dan akademik pada tahun akademik berlangsung. Persyaratan Seleksi Masuk (SELMA) UB tercantum dalam web <http://selma.ub.ac.id/> dimana ada dua katagori utama yaitu Jalur Nasional dan Jalur Mandiri. Jalur Nasional dibagi empat yaitu: (1) SNMPTN Jalur Undangan, (2) PSB Non Akademik, (3) SNMPTN Jalur Ujian Tulis dan (4) Beasiswa Bidik Misi. Untuk Jalur Mandiri dibagi empat sistem yaitu: (1) SPKIns, (2) SPKD, (3) SPMK, (4) Seleksi Alih Program. Kewajiban dan aturan sebagai mahasiswa aktif secara detail tercantum dalam Buku Pedoman Pendidikan Akademik dan Non-Akademik, serta Manual Prosedur yang terkait.

Pelayanan pendukung adalah seluruh staff administrasi dan kependidikan yang bertugas untuk penyediaan informasi akademik dan umum. Pengguna lulusan sebagai pelanggan eksternal memiliki peran penting dalam peningkatan kualitas proses bisnis sehingga output (lulusan) memiliki kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna lulusan. Kemudian untuk mencapai tujuan proses bisnis tersebut diperlukan keberadaan sarana dan prasarana fisik yang sesuai dengan teknologi kekinian dan juga diperlukan sebuah sistem penjaminan mutu.

#### **4.3. VISI, MISI, Motto, TUJUAN dan SASARAN JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

Menjadi Jurusan Administrasi Bisnis (Niaga) unggul yang berstandar internasional dan mampu berperan aktif dalam pembangunan bangsa melalui proses pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

#### **MISI JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

1. Membangkitkan kekuatan moral dan kesadaran tentang keberadaan penciptaan alam oleh Tuhan YME dan mengembangkan sikap menghargai pada sesama ciptaanNya
2. Meningkatkan potensi peserta didik agar mampu mengembangkan dan menerapkan Ilmu Administrasi Bisnis sehingga menjadi enterpreneur, administrator dan administrasionis yang kreatif, inovatif, dan profesional serta selalu mengadopsi perkembangan teknologi dan menjunjung tinggi nilai-nilai kejujuran dan tanggung jawab.

## **Motto**

Motto dari Jurusan Administrasi Bisnis mengikuti motto Fakultas Ilmu Administrasi, yaitu "Melayani Dengan Kecerdasan dan Kelembutan Hati."

Motto dipasang di setiap pintu masuk ruang dosen dan pintu masuk dekanat.

Maklumat pelayanan:

1. Kami selalu tanggap, terbuka dan cepat memberi pelayanan.
2. Inovatif – kreatif dan arif dalam menyelesaikan masalah.
3. Ramah, Sopan dan Santun dalam memberi pelayanan.

Maklumat ditulis dalam baner bersama motto dan dipasang di setiap pintu masuk ruang dosen dan pintu masuk dekanat.

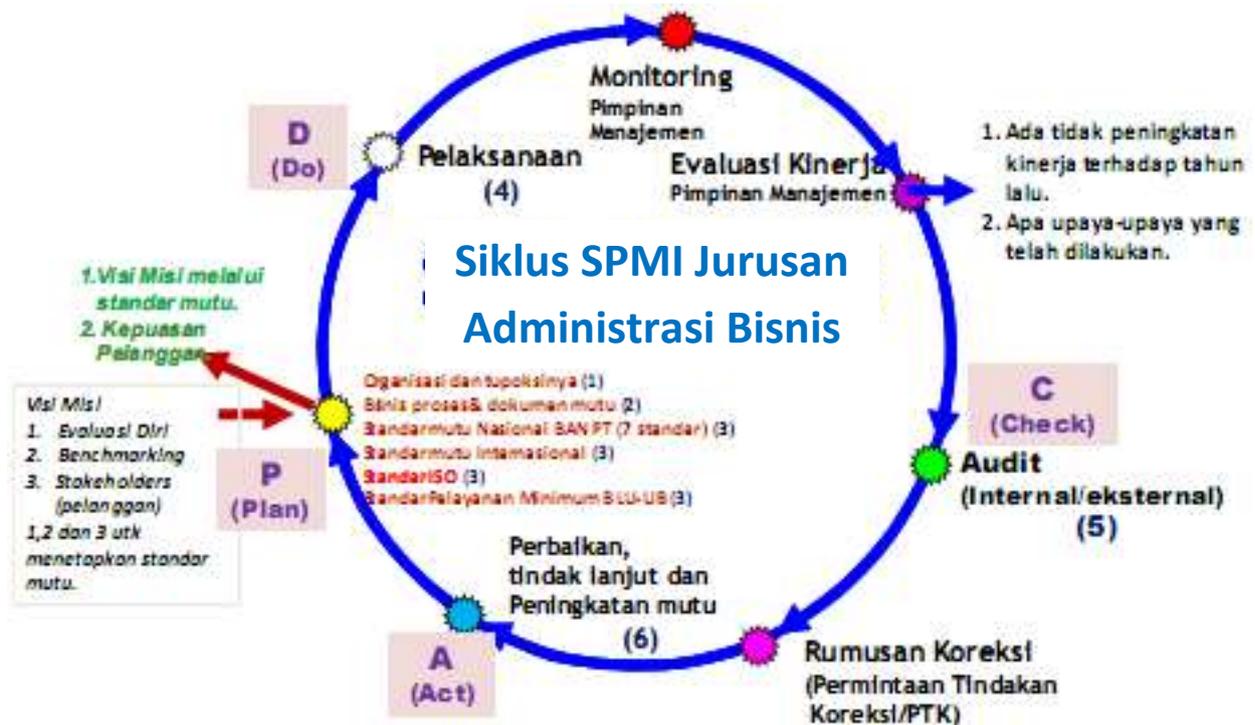
## **Tujuan Dan Sasaran**

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

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

### **4.4. 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. Adapun implementasinya langsung diterapkan dalam Manual Prosedur.



Gambar 3. Siklus Sistem Penjaminan Mutu Internal Jurusan Administrasi Bisnis

#### 4.5. Pengendalian Dokumen

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

#### 4.6. Pengendalian rekaman

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

Tabel 4. Daftar Acuan silang Manual Mutu SMM ISO 9001 : 2008

ISO 9001 : 2008	Manual Mutu Jurusan Administrasi Bisnis	Halaman
1. Lingkup	1. Pendahuluan	1
	1.1 Ruang Lingkup	1
	1.2 Tujuan Manual Mutu	1
2. Acuan Normatif	2. LANDASAN KEBIJAKAN MANAJEMEN MUTU	1
3. Acuan Normatif	3. ISTILAH DAN DEFINISI	2

4. Sistem Manajemen Mutu	4. Sistem Manajemen Mutu	4
4.1.Persyaratan Umum	4.1. Sekilas Tentang Jurusan Administrasi Bisnis	4
4.2.Persyaratan Dokumentasi	4.2.1.Organisasi	5
4.3. Manual Mutu	4.3. Visi, Misi, Motto, Sasaran dan Tujuan	11
4.4. Proses Utama	4.4. Proses Utama Sistem Manajemen Mutu	12
4.5. Pengendalian dokumen	4.5. Pengendalian Dokumen	13
4.6. Pengendalian Rekaman	4.6. Pengendalian Rekaman	13
<b>5. Tanggung Jawab Manajemen</b>	<b>5. Tanggung Jawab Manajemen</b>	15
5.1 Komitmen Manajemen	5.1 Komitmen Manajemen	15
5.2 Fokus pada Pelanggan	5.2 Fokus pada Pelanggan	16
5.3 Kebijakan Mutu	5.3 Kebijakan Mutu	18
5.4 Perencanaan	5.4.1 Sasaran Mutu 5.4.2 Perencanaan Sistem Manajemen Mutu	19 26
5.5 Tanggungjawab, wewenang dan komunikasi	5.5 Tanggungjawab, Wewenang dan Komunikasi 5.5.1Tanggung Jawab dan Wewenang 5.5.2Wakil Manajemen 5.5.3Komunikasi Internal	26 26 26 26
5.6 Tinjauan Manajemen	5.6 Tinjauan Manajemen 5.6.1Umum 5.6.2Masukan Untuk Tinjauan Manajemen 5.6.3Keluaran dan Tinjauan Manajemen	27 27 27 27
<b>6. Pengelolaan Sumber daya</b>	<b>6. Pengelolaan Sumber Daya</b>	28
6.1 Penyediaan Sumber daya	6.1 Penyediaan Sumber Daya	28
6.2 Sumber daya manusia	6.2 Sumber Daya Manusia 6.2.1Umum 6.2.2Kompetensi, Pelatihan dan kepedulian	28 28 29
6.3 Prasarana	6.3 Sarana Prasarana dan Lingkungan Kerja	29
6.4 Lingkungan Kerja	6.4 Lingkungan Kerja	30

<b>7. Realisasi Produk</b>	<b>7. Realisasi Layanan Pendidikan</b>	30
7.1 Perencanaan Realisasi Produk	7.1 Perencanaan Realisasi Produk	30
7.2 Proses yang berkaitan dengan pelanggan	7.2 Proses Terkait dengan Pelanggan	30
	7.2.1 Penetapan Persyaratan yang berkaitan dengan Produk	32
	7.2.2 Tinjauan Persyaratan yang berkaitan dengan Produk	32
	7.2.3 Komunikasi Pelanggan	32
7.3 Desain dan pengembangan	7.3.1 Perencanaan Desain dan Pengembangan	33
	7.3.2 Masukan Desain dan Pengembangan	34
	7.3.3 Keluaran Desain dan Pengembangan	35
	7.3.4 Tinjauan Desain dan Pengembangan	35
	7.3.5 Verifikasi Desain dan Pengembangan	35
	7.3.6 Validasi Desain dan Pengembangan	35
	7.3.7 Pengendalian Perubahan Desain dan Pengembangan	35
7.4 Pembelian	7.4.1 Proses Pembelian	35
	7.4.2 Informasi Pembelian	36
	7.4.3 Verifikasi Produk yang Dibeli	
7.5 Produksi dan penyediaan jasa	7.5.1 Pengendalian Produksi dan Penyediaan Jasa	36
	7.5.2 Validasi Proses Produksi dan Penyediaan Jasa	36
	7.5.3 Identifikasi dan Mampu Telusur	36
	7.5.4 Milik Pelanggan	36
	7.5.5 Preservasi Produk	36
7.6 Pengendalian peralatan pemantauan dan pengukuran	7.6 Pengendalian Peralatan Pemantauan dan Pengukuran	37
<b>8. Pengukuran, analisis dan perbaikan</b>	<b>8. Pengukuran, Analisis dan Peningkatan Mutu</b>	37
8.1 Umum	8.1 Umum	37
8.2. Pemantauan dan Pengukuran	8.2 Pemantauan dan Pengukuran	37
	8.2.1 Kepuasan Pelanggan	37
	8.2.2 Audit Internal	37
	8.2.3 Pemantauan dan Pengukuran Proses	38
	8.2.4 Pemantauan dan Pengukuran Produk	38

8.3 Pengendalian Produk Tidak Sesuai	8.3 Pengendalian Produk Tidak Sesuai	38
8.4 Analisis Data	8.4 Analisis Data	39
8.5 Perbaikan	8.5 Perbaikan	39
	8.5.1 Perbaikan Berkesinambungan	39
	8.5.2 Tindakan Korektif	39
	8.5.3 Tindakan Pencegahan	39

## 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

Pelanggan adalah semua pihak yang mendapatkan manfaat dari layanan yang diberikan oleh Jurusan baik berupa jasa, barang, maupun tindakan administrasi, baik secara langsung maupun tidak langsung, baik internal (mahasiswa, dosen, dan pegawai) maupun eksternal (rekanan, lembaga lain, maupun masyarakat luas). 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 Alumni, Pengguna Alumni dan mahasiswa magang (APINDO, APITA, Lembaga Pemerintah, dsb.), orang tua mahasiswa (Wali), dan Masyarakat, serta Dekan sebagai pimpinan fakultas.

- a. Kepuasan terhadap alumni dilakukan dengan cara:
  1. Menyediakan informasi lowongan pekerjaan pada alumni

2. Menyediakan informasi lembaga bisnis yang mungkin bisa dimasuki oleh alumni
  3. Mempromosikan alumni kepada para pengguna alumni
- b. 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).
- c. Kepuasan orang tua mahasiswa (wali)
1. Memberikan pelayanan pendidikan yang berkualitas
  2. Memberikan laporan perkembangan akademik mahasiswa kepada orang tua wali
  3. Memberikan informasi yang lengkap dan mudah diakses oleh orang tua wali tentang jurusan berkaitan dengan proses penyelenggaraan pendidikan.
- d. Kepuasan pelayanan kepada pengguna alumni dan mahasiswa magang dilakukan dengan:
1. Menyiapkan tracer study dan himpunan alumni.
  2. Melakukan evaluasi kinerja alumni dengan mengedarkan instrumen evaluasi kepada pengguna alumni dan mahasiswa magang Administrasi Bisnis untuk mendapatkan input.
  3. Menggunakan input dari pengguna alumni dan mahasiswa magang sebagai masukan bagi penyusunan renstra dan program kerja.
- e. 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.
- f. 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.

Untuk mendapatkan mahasiswa yang berkualitas, Jurusan Adminitrasi Bisnis menerapkan seleksi penerimaan mahasiswa baru melalui beberapa jalur, antara lain adalah:

1. Seleksi Nasional Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SNMPTN).

Penjaringan ini dilakukan tanpa ujian tulis (test), dimaksudkan untuk menjaring calon mahasiswa yang berprestasi, baik di bidang akademik maupun non akademik.

2. Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SBMPTN).  
Seleksi ini dilakukan melalui ujian tulis dan dilaksanakan secara nasional, bersama-sama Perguruan Tinggi Negeri terkemuka di Indonesia.
3. Seleksi Program Minat dan Kemampuan (SPMK)  
Seleksi ini dilakukan melalui ujian tulis secara mandiri oleh Universitas Brawijaya bagi mahasiswa yang berminat dan mempunyai kemampuan.
4. Seleksi Program Kemitraan Daerah (SPKD)  
Seleksi ini dilakukan melalui ujian tulis berdasarkan kemitraan dengan Pemerintah Daerah.
5. Seleksi Alih Program (SAP)  
Seleksi ini dilakukan melalui ujian penjurusan yang berupa ujian tulis bagi lulusan program diploma tiga yang relevan dengan Ilmu Administrasi dari Perguruan Tinggi yang terakreditasi.  
Adapun Materi yang diujikan meliputi:
  1. Bahasa Inggris
  2. Metode Penelitian dan Statistik
  3. Organisasi dan Manajemen (Pengetahuan Administrasi).

Prosedur dan standar pelayanan untuk mahasiswa terdapat dalam Manual Prosedur.

### **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;

Evaluasi capaian kebijakan mutu dilakukan oleh MR melalui rapat evaluasi setiap akhir semester dengan seluruh jajaran penyedia layanan (dosen, dan tenaga kependidikan) berdasarkan hasil data kuesioner yang dibagikan setiap akhir semester.

## **5.4 Perencanaan**

### **5.4.1 Sasaran Mutu**

Sasaran umum mutu UJM Administrasi Bisnis adalah:

1. Menghasilkan produk dan layanan dengan mutu yang baik untuk mewujudkan sasaran di atas UJM Administrasi Bisnis.
2. Mengembangkan SPMI yang terintegrasi di bidang akademik dengan dukungan dari seluruh personil organisasi.
3. Bersikap tanggap terhadap perubahan dalam sistem penyelenggaraan kegiatan akademik pendidikan tinggi dengan tetap mempertahankan konsistensi mutu produk dan layanan melalui SMM.
4. 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.
5. Meningkatkan sumber daya manusia melalui program pelatihan bagi semua anggota, sehingga setiap pihak dapat melakukan tugas dengan pengetahuan dan ketrampilan yang memadai.
6. 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 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 ke jenjang internasional (2009-2012)

Sasaran Mutu Jurusan Administrasi Bisnis ditetapkan sebagai berikut :

1. IPK minimal lulusan adalah rata – rata 3,26;
2. Lama studi mahasiswa maksimal 4 tahun;
3. Masa tunggu kerja kerja lulusan 3 bulan;
4. Mempertahankan akreditasi A;
5. Meningkatkan kualitas dan Kinerja Dosen;
6. Menjalin kerjasama dengan lembaga bisnis dan lembaga pendidikan baik dalam maupun luar negeri;
7. Akreditasi Internasional.

Tujuan dan sasaran mutu tersebut diwujudkan melalui 4 pilar utama program kerja dan sasaran mutu Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, yaitu:

1. Pengembangan Kapasitas Mengajar Dosen
  - a. Mengirimkan dosen untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi
  - b. Mengirimkan dosen untuk mengikuti seminar nasional dan internasional
  - c. Menyelenggarakan *workshop* berbasis kompetensi
  - d. Menyelenggarakan lokakarya penulisan bahan ajar jarak jauh
  - e. Menyelenggarakan pelatihan multimedia pembelajaran
  - f. Menyelenggarakan lokakarya model pembelajaran berpusat pada mahasiswa

- g. Pengembangan budaya belajar khususnya reading habit
- 2. Peningkatan kapasitas Meneliti dan menulis karya ilmiah dosen
  - a. Workshop penelitian
  - b. Hibah Penelitian
  - c. Workshop Penulisan Ilmiah
  - d. Workshop pengelolaan jurnal ilmiah
  - e. Pengiriman dosen untuk workshop jurnal dan penulisan ilmiah
- 3. Internasionalisasi jurusan
  - a. Penyusunan kurikulum standar internasional
  - b. Penyusunan proposal program internasional
  - c. Studi banding
  - d. Seminar internasional
  - e. Penyiapan dokumen pengajuan keanggotaan lembaga akreditasi internasional
  - f. Inisiasi program kemitraan internasional: *sandwich, double degree, homestay*, dll.
- 4. Pembangunan citra jurusan
  - a. Seminar nasional
  - b. Sosialisasi ke *stakeholder*
  - c. Pembukaan program studi baru
  - d. Melakukan *tracer study* dan monitoring posisi alumni di pasar kerja
  - e. Menyelenggarakan panel *experts* dengan mengundang pakar akademisi dan praktisi.

Capaian yang telah dilakukan adalah:

Program-Kegiatan	Tahun Pelaksanaan			
	2009	2010	2011	2012
Pengembangan Kapasitas Mengajar Dosen				
a. Mengirimkan dosen untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi	Mengirimkan Dose untuk tugas belajar sebanyak 10 Dosen jenjang s3 di dalam maupun luar negeri (terlampir)	-	-	Mengirimkan Dose untuk tugas belajar sebanyak 11 Dosen jenjang s3 di dalam maupun luar negeri

				(terlampir )
b. Mengirimkan dosen untuk mengikuti seminar nasional dan internasional	Terlaksana	Terlaksana dengan mengirimkan delegasik e Amerika dan Singapura		Terlaksana dengan mengirimkan 25 Dosen di acara Seminar Internasional IAPA FIA-UB
c. Menyelenggarakan <i>workshop</i> berbasis kompetensi				Terlaksana
d. Menyelenggarakan lokakarya penulisan bahan ajar jarak jauh				Terlaksana dengan mengirimkan 13 Dosen untuk ikut pelatihan Pembuatan modul bahan ajar jarak jauh di Univ. Brawijaya.
e. Menyelenggarakan lokakarya model pembelajaran berpusat pada mahasiswa				
f. Pengembangan budaya belajar khususnya reading habit				
Peningkatan kapasitas Meneliti dan menulis karya ilmiah dosen				

a. Workshop penelitian				
b. Hibah Penelitian				Terlaksan a. 2 Proposal disetujui dalam Hibah Bersaing.
c. Workshop Penulisan Ilmiah				
d. Workshop pengelolaan jurnal ilmiah				Terlaksan a. 1 pengurus jurnal mengikuti pelatihan pengelola an jurnal di UB Hotel
e. Pengiriman dosen untuk workshop jurnal dan penulisan ilmiah			Terlaksan a	
Internasionalisasi jurusan				
a. Penyusunan kurikulum standar internasional		Terealisasi dengan adanya Workshop KKNi		
b. Penyusunan proposal program internasional		Mulai tahun ini dan seterusnya telah terbentuk kelas internasional (kelas khusus)		
c. Studi banding			Melaksan	

			akan studi Banding ke beberapa universitas di Malaysia dan Singapura	
d. Seminar internasional				
e. Penyiapan dokumen pengajuan keanggotaan lembaga akreditasi internasional			Telah dilaksanakan pengajuan dan sekaligus menjadi anggota School of Bisnis ASEAN	
f. Inisiasi program kemitraan internasional: <i>sandwich, double degree, homestay</i> , dll.	Setiap tahun mengirimkan program <i>sandwich</i> dan <i>double degree</i> , dan dosen kuliah ke beberapa kampus di Thailand.			
Pembangunan citra jurusan				
a. Seminar nasional			Terlaksana	
b. Sosialisasi ke <i>stakeholder</i>	Setiap tahun melakukan sosialisasi kepada			

	masyarakat melalui online dan manual.			
c. Pembukaan program studi baru		Dibuka Prodi Bisnis Internasional dan Perpajakan	Dibuka Prodi Hospitality dan Pariwisata	
d. Melakukan <i>tracer study</i> dan monitoring posisi alumni di pasar kerja	Setiap bulan Oktober mengadakan temu alumni di kampus FIA-UB	Setiap bulan Oktober mengadakan temu alumni di kampus FIA-UB	Setiap bulan Oktober mengadakan temu alumni di kampus FIA-UB	Setiap bulan Oktober mengadakan temu alumni di kampus FIA-UB
e. Menyelenggarakan panel <i>experts</i> dengan mengundang pakar akademisi dan praktisi.			Terlaksana bulan Oktober dengan mengundang 5 orang expert pada acara seminar nasional	
f. Pembangunan citra jurusan	Menyelenggarakan seminar setiap tahun	Menyelenggarakan seminar setiap tahun	Menyelenggarakan seminar setiap tahun	Menyelenggarakan seminar setiap tahun

Ketentuan untuk mahasiswa jurusan administrasi bisnis.

1. Seorang mahasiswa dapat dinyatakan lulus ujian tugas akhir program sarjana bila telah memenuhi persyaratan seperti tersebut pada syarat-syarat membuat tugas akhir Program Sarjana dan tidak melampaui maksimum masa studi 7 (tujuh) tahun.
2. Predikat  
 Predikat kelulusan terdiri dari 3 tingkat yaitu memuaskan, sangat memuaskan dan dengan pujian yang dinyatakan pada transkrip akademik. Indeks prestasi kumulatif (IPK) sebagai dasar menentukan predikat kelulusan adalah:
  - a. IPK 2,00 – 2,75 : Memuaskan
  - b. IPK >2,75 – 3,50 : Sangat Memuaskan
  - c. IPK >3,50 – 4,00 : Cumlaude (Dengan Pujian)
 Predikat kelulusan dengan pujian (cumlaude) ditentukan dengan syarat:
  - a. Masa studi 4 tahun (n+0,25) tahun untuk alih program
  - b. Seluruh nilai yang diperoleh tidak diperoleh dari hasil ujian ulangan (perbaikan nilai)
  - c. Nilai Skripsi A.
3. Syarat-syarat Menempuh Ujian Tugas Akhir Program Sarjana  
 Seorang mahasiswa diperkenankan menempuh Ujian Tugas Akhir program sarjana bilamana memenuhi syarat-syarat:
  - a. Terdaftar sebagai mahasiswa pada tahun akademik yang bersangkutan.
  - b. Mengumpulkan sejumlah 147 sks
  - c. IP Kumulatif sekurang-kurangnya 2,00.
  - d. Tidak ada nilai akhir E.
  - e. Telah menyelesaikan Tugas Akhir.
  - f. Memiliki sertifikat Bahasa Inggris dengan nilai TOEIC minimal 500 atau TOEFL minimal 450.
  - g. Memiliki sertifikat kursus Komputer minimal 2 program aplikasi
  - h. Memenuhi syarat-syarat lain yang diatur dalam buku pedoman penyusunan tugas akhir.

#### **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](#). Selain itu, Jurusan administrasi Bisnis juga mendorong para Dosen untuk melakukan studi lanjut sampai memiliki gelar Doktor baik di dalam maupun di luar negeri.

Selain dosen, SDM yang juga berpengaruh pada pelayanan adalah karyawan. Oelh karena itu

Karyawan harus memiliki kompetensi berdasarkan pendidikan formal, pelatihan dan pengalaman. Pimpinan akan selalu memastikan bahwa kompetensi dan pengalaman yang dibutuhkan sesuai dengan standar kinerja organisasi yang efektif. Oleh karena rekrutmen karyawan dilakukan melalui kebijakan Universitas atau Fakultas, maka Jurusan hanya mengusulkan penambahan karyawan untuk ditempatkan di Jurusan Administrasi Bisnis. Untuk meningkatkan kompetensi karyawan, secara periodik, Universitas atau Fakultas mengadakan pelatihan yang mendukung tugas karyawan. Antara lain pelatihan pelayanan jurnal, pelatihan pelayanan prima, pelatihan pembuatan blog, dsb. Berkaitan dengan atauran kedisiplinan karyawan ditetapkan oleh fakultas.

### **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. Prasarana yang dibutuhkan meliputi ruang kantor utama, ruang rapat dan ruang pelatihan. Sementara itu, sarana yang disediakan meliputi alat komunikasi (telepon, fax, internet), komputer, *scanner*, printer, faksimile, mesin ketik elektrik, papan tulis, kamera, *voice recorder*, *software*, meja, *hotspot* area, kursi dan lemari dokumen.

Pelayanan berdasarkan kenyamanan kepada pengguna layanan dengan selalu membersihkan ruangan dan tempat – tempat lain yang merupakan pusat lingkungan dalam civitas FIA. Sedangkan sarana untuk menyampaikan keluhan, pelanggan telah disediakan sarana *e complain*.

### **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 (Poin 5.4.1.)
- b. Kebutuhan untuk penetapan proses, dokumentasi dan penyediaan sumber daya untuk menghasilkan produk (poin 6).

Selain itu Jurusan bersama dengan fakultas telah merencanakan program penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, termasuk diseminasi dan sitasi hasil penelitian, pengajuan HAKI dan komersialisasi inovasi penelitian. Selain itu juga merencanakan pengembangan, tinjauan dan pemutakhiran telah merencanakan sumber daya yang diperlukan untuk seluruh proses. Realisasi penelitian dan pengabdian kepada masyarakat telah meningkatkan kompetensi civitas akademika dan menghasilkan output berupa publikasi ilmiah, buku ajar, rancangan strategi, atau inovasi iptek yang digunakan masyarakat.

Proses Penelitian dan pengabdian kepada masyarakat telah dikendalikan meliputi asesmen payung, roadmap dan track record penelitian, penilaian dan tindak lanjut kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, layanan pendukung, alokasi sumber daya, kriteria evaluasi, dan prosedur peningkatan untuk mencapai sasaran yang diinginkan. Metode pengendalian merupakan bagian tinjauan manajemen untuk menjamin pemenuhan spesifikasi prosedur atau instruksi, metode pengendalian konsisten dengan praktek mutu yang diterima. Perubahan metode pengendalian proses-proses utama tersebut telah didokumentasikan dan prosedur atau instruksi telah dievaluasi sebelum perubahan dilakukan. Pemantauan telah dilakukan untuk verifikasi bahwa metode pengendalian telah efektif dan rekaman telah dipelihara. Adapun metode pengendalian yang diterapkan oleh Jurusan Administrasi Bisnis adalah dengan melakukan Evaluasi setiap akhir semester berupa rapat jurusan untuk memantau perkembangan.

## **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) Penyelesaiana 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)

Pelayanan mahasiswa diberikan dalam bentuk layanan informasi, bantuan belajar, bimbingan akademik, administrasi akademik, keluhan pelanggan, dan ruang baca. Layanan ini dimaksudkan untuk membantu mahasiswa mengatasi masalah akademik dan administrasi akademik yang dihadapi selama perkuliahan. Jurusan Administrasi Bisnis secara umum memberikan layanan yang intangible, not storable, dan consumed selama penyampaiannya. Jurusan harus memberi kesempatan pada mahasiswa untuk belajar baik hard skill maupun soft skill dan belajar mempraktekkan penerapan konsep dan teori dalam praktek lapangan. Proses Belajar Mengajar (PBM) dalam menjalankan Tri Dharma PT yang dilakukan di ruang kelas, ruang seminar, dan laboratorium yang ada di lingkungan Jurusan melalui kegiatan perkuliahan, tutorial, dan praktikum laboratorium dalam gedung serta lapangan diharapkan minimal meliputi hal-hal sebagai berikut :

- a. Fasilitas aman, sehat, bersih dan bersifat substansi terhadap pengembangan Ilmu Administrasi Publik.
- b. Prosedur komunikasi dua arah antara Mahasiswa dan staff jurusan yang responsif.
- c. Staff Jurusan memperlakukan semua mahasiswa dengan penuh hormat.
- d. Jurusan memberikan informasi penting secara terbuka terkait: beasiswa, peluang kerja dan kegiatan jurusan melalui pengumuman di jurusan maupun website jurusan.
- e. Kegiatan-kegiatan layanan dilaksanakan oleh staff yang sesuai dengan kualifikasi dan tugas masing-masing.

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

Dalam menetapkan persyaratan produk Jurusan Administrasi Bisnis mengacu pada:

- a. Persyaratan pendidikan secara umum nampak pada perilaku kebutuhan pemenuhan harapan akademik, profesional dan pengguna layanan (pemerintah dan masyarakat).
- b. Persyaratan spesifik mahasiswa dapat terkandung dalam rencana studi dan kurikulum dan layanan pendidikan yang diberikan oleh Jurusan. Layanan pendidikan harus memenuhi persyaratan hukum, peraturan dan akreditasi terkait pendidikan.
- c. Persyaratan terkait dengan keterlibatan mahasiswa dalam kegiatan-kegiatan jurusan, laboratorium dan pusat kajian yang ada pada jurusan.
- d. Persyaratan terkait layanan juga mencakup persyaratan yang ditetapkan oleh jurusan dalam memberikan layanan administrasi pendidikan kepada mahasiswa. Hal ini dapat berupa bukti studi sebelumnya, dokumen personal, aturan administrasi, NIM dan lain-lain.

Persyaratan khusus 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, 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 aspirasi berupa saran, kritik atau masukan kepada pihak jurusan. Komunikasi tersebut dilaksanakan melalui tatap muka langsung, 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). Aspirasi tersebut selanjutnya dibahas dalam rapat jurusan untuk menentukan kebijakan yang tepat. Dengan demikian para pelanggan mendapatkan kemudahan setiap kali berkomunikasi tanpa harus terhambat oleh ruang dan waktu. Para pelanggan juga merasa dihargai karena setiap aspirasi yang diberikan diperhatikan dan diberikan solusi yang tepat, sehingga mereka puas dengan segala bentuk pelayanan yang disediakan oleh Jurusan.

### **7.3 Desain dan Pengembangan**

Desain dan pengembangan kurikulum haruslah berangkat dari Visi, misi, dan selaras dengan arah pengembangan jurusan, aspek potensi peserta didik, aspek pengembangan sikap mental, aspek pengembangan potensi dasar peserta didik, aspek kebutuhan dan lapangan kerja. Oleh sebab itu Jurusan Administrasi Publik harus memiliki metode yang jelas dalam rangka mengembangkan kurikulum yang relevan dengan kebutuhan dan kondisi kekinian. Disinilah dituntut adanya perencanaan dan evaluasi yang secara periodik dilaksanakan.

### 7.3.1 Perencanaan Desain dan Pengembangan Kurikulum

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. Hal ini dimaksudkan agar mampu memberikan pelayanan yang maksimal dengan tidak mengesampingkan kurikulum yang telah dibuat.

Beberapa pertimbangan diperhatikan dalam perencanaan kurikulum adalah sebagai berikut:

- a. Ketua jurusan mempertimbangkan desain dan pengembangan kurikulum untuk keuntungan mahasiswa.
- b. Kegiatan pengendalian desain sesuai dengan maksud dan durasi layanan pendidikan.
- c. Perencanaan dikembangkan oleh dosen, masyarakat dan pengguna layanan sebagai pihak yang langsung bekerja sama dengan mahasiswa.
- d. Perencanaan memungkinkan para pengajar (dosen) menyesuaikan pengalaman-pengalaman dengan kebutuhan-kebutuhan pengembangan, kesanggupan, dan taraf kematangan mahasiswa.
- e. Asesmen kebutuhan memperhatikan keefektifan sistem dan capaian mahasiswa serta mencakup persyaratan kinerja potensial dan aktual untuk menentukan:
  - Bagaimana instruksi dapat membantu mahasiswa menjadi kompeten;
  - Ukuran keefektifan instruksi tertentu ;
  - Keahlian apa yang sesuai dengan persyaratan kurikulum.
- f. Asesmen menyediakan informasi yang dapat digunakan dalam proses tinjauan kurikulum.
- g. Laporan analisis kebutuhan menyediakan masukan untuk proses desain kurikulum, menggambarkan hasil asesmen kebutuhan dan menyatakan tujuan akhir untuk desain.
- h. Proses pengembangan didokumentasikan dan digunakan oleh pengembang. Terdapat pernyataan proses tertentu masing-masing media penyampaian, atau proses generik untuk semua media. Proses-proses ini meliputi urutan tahap proses pengembangan; personel yang terlibat, proses tinjauan, dan kriteria terkait

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. Masukan desain dan pengembangan diperlukan sebagai acuan utama pentingnya kurikulum tersebut dikembangkan atau diperbaharui. Masukan dapat diperoleh dari mahasiswa sebagai sasaran, dosen sebagai pengajar, pengguna lulusan dan masyarakat sebagai pengguna keluaran. Jurusan mengidentifikasi masukan untuk desain kurikulum dan rekaman masukan tersebut yang kemudian disesuaikan dengan arah pencapaian Visi, Misi Jurusan serta relevan dengan visi, misi Fakultas dan Universitas.

### **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. Pemantauan dan Pengukuran tersebut dilakukan dengan cara mengidentifikasi kepuasan pelanggan dan audit internal secara periodik.

#### **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.
- d. Pemantauan kesesuaian antara materi yang disampaikan dan RPKPS.

Audit internal dilakukan melalui Evaluasi Pembelajaran Oleh Mahasiswa (EPOM).

### **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. Metode yang digunakan adalah dengan membagikan kuisioner kepada mahasiswa setiap akhir semester untuk menilai kinerja proses pelayanan dan proses belajar-mengajar. Hasil evaluasi tersebut disampaikan kepada pihak terkait untuk mendapatkan respon berupa tindakan konstruktif.

#### **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 UJM Administrasi Bisnis dibantu oleh Jurusan 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 dekan atau Pembantu Dekan 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.

Analisis Data yang dilakukan oleh Administrasi Bisnis dilakukan setiap akhir semester, setelah proses pengumpulan data selesai.

#### **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**

Tindakan korektif yang telah dijalankan oleh Jurusan Administrasi Bisnis FIA-UB antara lain:

- a. Telah menetapkan manual prosedur (prosedur terdokumentasi) untuk melaksanakan tindakan korektif yang teridentifikasi dari analisis penyebab ketidaksesuaian dan peluang peningkatan;
- b. 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.