



**MANUAL MUTU
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

Kode Dokumen	: 00009 01000
Revisi	: -
Tanggal	: 20-5 - 2011
Diajukan oleh	: Ketua UJM Administrasi Publik Ttd Prof.Dr.Abdul Hakim, M.Si
Disetujui oleh	: Ketua Jurusan Administrasi Publik Ttd Dr.Mujibur Rahman Khairul Muluk,S.Sos,M.Si

DAFTAR ISI

I. PENDAHULUAN

- 1.1. Ruang Lingkup Manual Mutu
- 1.2. Tujuan Manual Mutu

II. LANDASAN KEBIJAKAN MANAJEMEN MUTU

III. ISTILAH DAN DEFINISI

IV. SISTEM MANAJEMEN MUTU

- 4.1. Sekilas Tentang Jurusan Ilmu Administrasi Publik
- 4.2. Organisasi Jurusan Ilmu Administrasi Publik
- 4.3. Proses Bisnis Jurusan Ilmu Administrasi Publik
- 4.4. Visi, Misi dan Tujuan Jurusan Ilmu Administrasi Publik
- 4.5. Program Kerja dan Sasaran Mutu
- 4.6. Sistem Dokumen dan Audit

V. TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN

- 5.1. Komitmen Manajemen
- 5.2. Kepuasan Pelanggan
- 5.3. Kebijakan Mutu
- 5.4. Perencanaan Sistem Mutu
- 5.5. Tanggung Jawab, Wewenang dan Komunikasi
- 5.6. Tinjauan Manajemen

VI. PENGELOLAAN SUMBER DAYA

- 6.1. Penyediaan Sumber Daya
- 6.2. Sumber Daya Manusia
- 6.3. Sarana Prasarana dan Lingkungan Kerja
- 6.4. Lingkungan Kampus dan Suasana Akademik

VII. REALISASI LAYANAN PENDIDIKAN

- 7.1. Perencanaan Program Layanan Pendidikan
- 7.2. Proses Terkait Mahasiswa
- 7.3. Desain dan Pengembangan Kurikulum
- 7.4. Pembelian
- 7.5. Ketentuan Layanan Pendidikan
- 7.6. Pengendalian Alat Pemantauan dan Pengukuran

VIII. PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENINGKATAN MUTU

- 8.1. Panduan Umum
- 8.2. Pemantauan dan Pengukuran
- 8.3. Analisis Data
- 8.4. Perbaikan

I. PENDAHULUAN

1.1. Ruang Lingkup Manual Mutu

Manual mutu ini merupakan panduan implementasi manajemen mutu Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang sekaligus juga menjadi salah satu persyaratan yang dituntut keberadaannya dalam sistem manajemen mutu. Oleh karena itu setiap unit kerja di lingkungan Universitas Brawijaya yang terlibat dalam sistem manajemen mutu harus memenuhi persyaratan tersebut.

Manual Mutu Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya disusun untuk mengendalikan pengelolaan pendidikan tinggi bermutu berstandar internasional dengan mengacu pada persyaratan standar dan klausul Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dengan pedoman implementasinya dalam layanan pendidikan IWA2:2007, peraturan-peraturan pemerintah RI dan persyaratan akreditasi BAN-PT. Manual Mutu ini menjelaskan penjabaran keterkaitan antara struktur organisasi, kebijakan mutu, sasaran mutu penyelenggaraan pendidikan dan Sistem Penjaminan Mutu secara internal Jurusan Administrasi Publik Universitas Brawijaya. Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya melakukan penjaminan mutu pendidikan sebagai pertanggungjawaban kepada stakeholders untuk mengembangkan mutu pendidikan Jurusan secara

berkelanjutan. Dengan demikian, mutu penyelenggaraan pendidikan di Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya diakui tidak saja secara internal, namun juga secara eksternal oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) atau badan akreditasi internasional. Dalam penerapan SPMI, Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya memastikan bahwa budaya mutu dipahami dan dilaksanakan semua pihak, serta dikendalikan. Dengan SPMI ini, Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya akan mampu menetapkan dan mewujudkan visinya melalui pelaksanaan misinya, mampu memenuhi kebutuhan/memuaskan *stakeholders* yaitu kebutuhan masyarakat, dunia kerja dan profesional. Untuk itu, Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya menyusun dokumen SPMI sebagai berikut:

- a. Dokumen induk yang menjadi rujukan pengembangan sistem yaitu Visi dan Misi Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya, Rencana Strategis Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya, Program Kerja, dan Pedoman Pendidikan.
- b. Dokumen mutu yaitu Manual Mutu Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas, Standar Mutu, Manual Prosedur, Instruksi Kerja, Dokumen Pendukung, Borang-borang.
- c. Dokumen Audit yang meliputi Manual Prosedur Pelaksanaan Audit Internal (AI) Jurusan Ilmu Administrasi

Publik Universitas Brawijaya, MP Penilaian Kinerja Univ./Fak./Prog, MP Penilaian Kinerja Jur./PS, IK Pelaksanaan Audit untuk Auditor (0040010201), Borang Kinerja Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya.

1.2. Tujuan Manual Mutu

Manual mutu ini merupakan panduan implementasi manajemen mutu Jurusan Administrasi Publik Universitas Brawijaya dan merupakan persyaratan sistem manajemen mutu yang harus dipenuhi oleh unit-unit kerja di lingkungan Jurusan Administrasi Publik Universitas Brawijaya. Untuk itu Manual Mutu ini bertujuan untuk:

- a. Menggariskan proses utama yang terkait langsung ataupun tidak langsung dengan layanan pendidikan, penelitian, pengabdian masyarakat dan kerjasama di Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya baik dalam perencanaan, pelaksanaan, evaluasi ataupun tindakan perbaikan untuk menjamin adanya perbaikan berkelanjutan dalam memenuhi kepuasan 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 Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya dalam peningkatan mutu secara berkelanjutan dalam bentuk tertulis, sehingga dapat dipahami oleh semua pihak yang terlibat dalam proses pendidikan, penelitian, pengabdian masyarakat dan kerjasama.

1.3. Lingkup Proses Utama dan Pelanggan

a. Bisnis proses

Bisnis proses yang utama di Jurusan Administrasi Publik Universitas Brawijaya terdiri dari lima proses utama:

1. Proses pengembangan dan pelaksanaan pendidikan tinggi untuk program Sarjana (S1) di bidang Administrasi Publik;
2. Proses Penelitian untuk pengembangan ilmu Jurusan Administrasi Publik Universitas Brawijaya,
3. Proses pengabdian kepada masyarakat dan kegiatan usaha yang berorientasi pada peningkatan pelayanan masyarakat di bidang Administrasi Publik
4. Proses pembinaan dan kerjasama sivitas akademika, alumni, dan hubungan dengan lingkungan (stakeholder);
5. Proses manajerial, pemantauan dan evaluasi kinerja

Dengan tiga proses pendukung:

1. Kelancaran urusan tata usaha;

2. Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM)

3. Pengadaan barang dan jasa.

Adapun hubungan antara proses dan output dan penetapan *customer* di Jurusan Administrasi Publik Universitas Brawijaya dapat disajikan sebagai berikut:

Proses	Output (Produk)	Customer
Pengembangan dan pelaksanaan pendidikan tinggi	<ul style="list-style-type: none">• Sarjana (S1)• Karya ilmiah yang tidak dipublikasikan (skripsi, thesis, disertasi)	Mahasiswa, pengguna lulusan, orang tua mahasiswa atau lembaga yang mengirim peserta pelatihan, atasan langsung pimpinan unit kerja
Proses Penelitian	<ul style="list-style-type: none">• Karya ilmiah yang tidak dipublikasikan (Laporan hasil penelitian)• Karya ilmiah yang dipublikasikan (artikel ilmiah, jurnal, buku, paten)• Layanan Ilmiah (Scientific Service)	Mahasiswa, Instansi pemerintah, swasta, peneliti lain, atasan langsung pimpinan unit kerja
Proses pengabdian kepada masyarakat dan kegiatan usaha yang berorientasi pada peningkatan pelayanan masyarakat di bidang Administrasi Publik	<ol style="list-style-type: none">1. Jasa<ul style="list-style-type: none">• pelatihan• konsultasi• magang, studi banding2. Kemitraan	Mahasiswa, Instansi pemerintah, swasta, peneliti lain, atasan langsung pimpinan unit kerja
Proses pembinaan dan kerjasama sivitas	Jasa penelitian, penerbitan jurnal	Masyarakat, industri, PT lain,

akademika, alumni, dan hubungan dengan lingkungan (stakeholder);	Penyelenggaraan even ilmiah : Seminar, Lokakarya, Simposium, konggres Peran serta dalam even ilmiah: Seminar, Lokakarya, Simposium, konggres	peneliti lain Instansi Pemerintah, Alumni, atasan langsung pimpinan unit kerja
Proses manajerial, pemantauan dan evaluasi kinerja	<ul style="list-style-type: none"> • Laporan Evaluasi Diri Tahunan terhadap pencapaian Renstra • Laporan Kinerja Dosen (LKD) • Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan Pegawai Negeri Sipil oleh atasan • Laporan Kinerja oleh IRJEN dan BPPK • Laporan Keuangan oleh Akuntan Public 	Atasan langsung pimpinan unit kerja

b. Pelanggan

Pelanggan Jurusan Administrasi Publik Universitas Brawijaya terdiri dari Mahasiswa, Instansi pemerintah, swasta, peneliti lain, Masyarakat, industri, Masyarakat, Perguruan Tinggi lain, Alumni, dan atasan langsung pimpinan unit kerja.

Kriteria pelanggan untuk mahasiswa dibagi menjadi dua yaitu untuk mahasiswa S1. 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 2011, (3) SNMPTN 2011 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. Sedangkan persyaratan masuk mahasiswa pascasarjana (S2 dan S3) ditetapkan dalam buku panduan Pascasarjana. Persyaratan pelanggan mahasiswa adalah tercapainya kompetensi utama dan pendukung yang sudah dirancang dalam kurikulum berbasis kompetensi, sehingga setelah lulus dapat menjalankan fungsinya sesuai spesifikasi profil lulusan (tercantum dalam Buku pedoman pendidikan tahun akademik 2008/2009 s/d 2010/2011). Pelanggan masyarakat umum, pengguna lulusan, orang tua mahasiswa, instansi pemerintah, swasta, peneliti lain, industri, Masyarakat, Perguruan Tinggi lain dan alumni yang menggunakan layanan jasa Jurusan Administrasi Publik Universitas Brawijaya didasarkan tingkat kepentingan bersama antara parapihak dengan Jurusan Administrasi Publik Universitas Brawijaya, dengan alternatif:

- 1) Datang langsung ke Jurusan Administrasi Publik Universitas Brawijaya dan mengisi buku tamu, atau
- 2) Mengirim surat baik hard copy langsung dikirimkan ke Jurusan Administrasi Publik Universitas Brawijaya atau Fax 0341 558227 atau melalui e-mail ke fia@ub.ac.id, atau
- 3) Memorandum of Understanding (MoU) atau,
- 4) Kontrak Kerja

II. LANDASAN KEBIJAKAN MANAJEMEN MUTU

2.1. Kebijakan Mutu

Sebagai salah satu universitas terkemuka di Indonesia, Universitas Brawijaya telah menetapkan kebijakan untuk menjadi *entrepreneurial university* bertaraf internasional dengan motto *World Class University*. Dalam upaya menyeleraskan visi UB dalam visi Jurusan Administrasi Publik Universitas Brawijaya dan unit kerja di bawahnya, Jurusan Administrasi Publik Universitas Brawijaya telah mengambil keputusan untuk mengembangkan dan melaksanakan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) yang sebagian besar mengadopsi Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008. Sistem yang dipakai diselaraskan dengan sistem yang telah ditetapkan oleh Universitas. Penerapan SPMI diarahkan guna memberikan layanan pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat untuk memuaskan pelanggan utama (mahasiswa, masyarakat dan instansi lain sebagai pengguna) serta memelihara kepercayaan dan kepuasan pelanggan melalui pengembangan bertahap serta peningkatan mutu secara berkelanjutan. Secara umum sasaran mutu Jurusan Administrasi Publik Universitas Brawijaya adalah:

- a. Mempertahankan dan meningkatkan semua aspek mutu pada setiap proses dan kegiatan, serta
- b. Menghasilkan produk dan layanan dengan mutu yang baik.

Selaras dengan sasaran di atas, Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya UB bertekad:

- a. Mengembangkan SPMI yang terintegrasi dengan SMM ISO 9001:2008 di bidang akademik dengan dukungan dari seluruh personil organisasi.
- b. Bersikap tanggap terhadap perubahan dalam sistem penyelenggaraan kegiatan akademik pendidikan tinggi dengan tetap mempertahankan konsistensi mutu produk dan layanan melalui SMM.
- c. Manajemen, semua anggota dan staf administratif Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya sepakat untuk memenuhi standar mutu sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing.
- d. Meningkatkan sumber daya manusia melalui program pelatihan bagi manajemen, semua anggota, staf administratif dan personil pendukung keseluruhan proses.
- e. Mengkaji efektivitas dan efisiensi kinerja organisasi sehingga Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya dapat mendukung peningkatan pencapaian sasaran mutu UB.

2.2. Landasan Kebijakan Manajemen Mutu

Rujukan yang digunakan sebagai landasan kebijakan Manajemen Mutu di Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya adalah:

- a. Undang-undang No.20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Tinggi Nasional
- b. Peraturan Pemerintah No.19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.
- c. Pedoman Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi, Tahun 2003.
- d. Peraturan Pemerintah No.19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.
- e. Akreditasi Perguruan Tinggi oleh Badan Akreditasi Nasional, 2008.
- 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 Rencana Strategis Universitas Brawijaya.
- k. Dokumen Rencana Strategis Fakultas Ilmu Administrasi
- l. Dokumen Rencana Strategis Jurusan Administrasi Publik Universitas Brawijaya.
- m. Dokumen Sistem Penjaminan Mutu Jurusan Administrasi Publik Universitas Brawijaya.

III. ISTILAH DAN DEFINISI

1. Sistem Penjaminan Mutu (SPM) adalah gabungan struktur, proses, prosedur, standar, aturan, dokumen, SDM dan lainnya yang secara khusus dirancang, dikembangkan dan dilaksanakan untuk menjamin bahwa keluaran suatu aktivitas atau program tertentu memenuhi kriteria yang telah ditetapkan.
2. Mutu adalah keseluruhan karakteristik produk yang menunjukkan kemampuannya dalam memenuhi permintaan atau persyaratan yang ditetapkan customer (stakeholders), baik yang tersurat (dinyatakan dalam kontrak), maupun tersirat. Dalam pelaksanaannya upaya pencapaian mutu harus mengacu pada Rencana Strategis Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya.
3. Manual Mutu (MM) adalah adalah dokumen yang menjadi panduan implementasi manajemen mutu yang isinya berdasarkan 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 Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya.
4. Pelanggan. Dalam konteks pendidikan, pelanggan adalah orang perorangan atau badan yang ikut menerima atau membeli layanan pendidikan, penelitian, pengabdian masyarakat dan kerjasama. Pelanggan dibidang pendidikan di Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya

dapat dibagi menjadi 3 (tiga) bagian, yaitu mahasiswa (*learners*) atau peserta pelatihan sebagai pelanggan utama; orang tua mahasiswa atau lembaga yang mengirim peserta pelatihan; dan pengguna lulusan. Untuk penelitian, pengabdian masyarakat dan kerjasama adalah masyarakat umum, instansi pemerintah, swasta, peneliti lain, industri, Masyarakat, Perguruan Tinggi lain dan alumni.

5. Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) adalah sebuah badan yang dibentuk oleh Menteri Pendidikan dan Kebudayaan pada tahun 1994 melalui Kepmen. Dikbud No. 187/U/1994, tanggal 7 Agustus 1994.
6. Akreditasi adalah proses evaluasi dan penilaian mutu institusi atau program studi yang dilakukan oleh suatu tim pakar sejawat (tim asesor) berdasarkan standar mutu yang telah ditetapkan, atas pengarahannya suatu badan atau lembaga akreditasi mandiri di luar institusi atau program studi yang bersangkutan.
7. Unit kerja penyelenggara pendidikan adalah fakultas dan jurusan atau lembaga selain fakultas dan jurusan yang menyelenggarakan layanan pendidikan atau pelatihan.
8. Lembaga pendukung adalah lembaga selain fakultas dan jurusan/PS yang mendukung terselenggaranya layanan pendidikan atau pelatihan.
9. Produk yang dihasilkan organisasi pendidikan ialah layanan pendidikan dimana dalam prosesnya terjadi peningkatan nilai (*creating value*).

10. Universitas adalah Universitas Brawijaya yang menyelenggarakan pendidikan akademik dan/atau pendidikan vokasi dalam sejumlah ilmu pengetahuan, teknologi, dan/atau seni dan jika memenuhi syarat dapat menyelenggarakan pendidikan profesi.
11. Rektor adalah Rektor Universitas Brawijaya.
12. Dewan Pengawas adalah Dewan Pengawas di Universitas Brawijaya.
13. Senat Universitas adalah Senat Universitas Brawijaya.
14. Statuta adalah Statuta Universitas Brawijaya.
15. Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya adalah himpunan sumber daya pendukung, yang dapat dikelompokkan menurut program studi, yang menyelenggarakan dan mengelola pendidikan akademik, vokasi, atau profesi dalam satu rumpun disiplin ilmu pengetahuan yang focus terhadap administrasi publik
16. Dekan adalah dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
17. Senat Fakultas Ilmu Administrasi adalah Senat Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
18. Jurusan adalah himpunan sumber daya pendukung program studi dalam satu rumpun disiplin ilmu pengetahuan yang focus kepada administrasi publik.
19. Organisasi dan Tata Kerja adalah Organisasi dan Tata Kerja Jurusan Administrasi Publik Universitas Brawijaya yang merupakan jabaran Statuta Universitas ke dalam rincian

hubungan tentang fungsi dan tugas organisasi di semua struktur organisasi Universitas yang ditetapkan oleh Senat Fakultas.

20. Dosen adalah pendidik profesional dan ilmuwan Universitas Brawijaya dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.
21. Baku Mutu adalah seperangkat tolok ukur kinerja sistem pendidikan yang mencakup masukan, proses, hasil, keluaran serta manfaat pendidikan.
22. Program Studi adalah unsur pelaksana akademik yang menyelenggarakan dan mengelola jenis pendidikan akademik, vokasi, atau profesi dalam sebagian atau satu bidang ilmu pengetahuan dan administrasi publik.
23. Standar Nasional Pendidikan adalah kriteria minimal tentang sistem pendidikan di seluruh wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia.
24. Standar pelayanan minimal adalah kriteria minimal berupa nilai kumulatif pemenuhan Standar Nasional Pendidikan yang harus dipenuhi oleh setiap satuan pendidikan.
25. Kurikulum adalah seperangkat rencana dan pengaturan mengenai tujuan, isi, dan bahan pelajaran, serta cara yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan kegiatan pembelajaran untuk mencapai tujuan pendidikan.

26. Mahasiswa adalah peserta didik yang terdaftar dan belajar pada perguruan tinggi.
27. Sivitas akademika adalah komunitas dosen dan mahasiswa pada perguruan tinggi.
28. Pembelajaran adalah proses interaksi peserta didik dengan pendidik dan/atau sumber belajar pada suatu lingkungan belajar.
29. Dokumen adalah informasi dengan media pendukungnya yang umumnya berupa kertas atau file komputer
30. Borang adalah dokumen isian yang khusus dirancang untuk menampung informasi tertentu, dalam hal ini informasi yang relevan dengan mutu pendidikan tinggi yang diselenggarakan di lingkungan Universitas Brawijaya.
31. Rekaman adalah media elektronik yang berfungsi menyimpan informasi suara atau multimedia lainnya.
32. Produk yang dihasilkan organisasi pendidikan ialah layanan.

IV. SISTEM MANAJEMEN MUTU

4.1. Sekilas Tentang Jurusan Administrasi Publik

Sejarah berdirinya Jurusan Administrasi tidak dapat dipisahkan dari sejarah Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, karena berada di bawah naungannya. Fakultas Administrasi Niaga (FAN) yang didirikan pada tanggal 15 September 1960 merupakan embrio dari Fakultas Ilmu Administrasi. Pimpinan Fakultas Administrasi Niaga (FAN) adalah Drs. Soejekti Djajadiatma selaku Dekan dan Drs. Suparni Pamudji selaku Sekretaris. Keduanya dosen Akademi Pemerintahan Dalam Negeri (APDN) Malang. Pimpinan Fakultas diserahkan kepada Drs. Ruspana, dosen tetap APDN Malang pada tahun 1961 karena Drs Soejekti ke AS. Pada tanggal 30 September 1962, Fakultas Administrasi Niaga diubah namanya menjadi Fakultas Ketatanegaraan dan Ketataniagaan (FKK), untuk menyesuaikan diri dengan Undang-Undang Perguruan Tinggi Nomor 22 tahun 1961. Fakultas Ketatanegaraan dan Ketataniagaan Universitas Brawijaya mempunyai dua jurusan yaitu Jurusan Administrasi Negara (*Public Administration*) dan Jurusan Administrasi Niaga (*Business Administration*). Dengan Surat Keputusan Menteri PTIP RI Nomor 97 tahun 1963 Fakultas Ketatanegaraan dan Ketataniagaan di Kediri, terhitung sejak tanggal 15 Agustus 1963 sebagai cabang Fakultas Ketatanegaraan dan Ketataniagaan Universitas Brawijaya. Dalam perkembangan selanjutnya, cabang Kediri akhirnya dilebur dan dipindahkan ke Malang.

Fakultas Ketatanegaraan dan Ketataniagaan Universitas Brawijaya mempunyai dua jurusan yaitu Jurusan Ilmu Administrasi Negara (*Public Administration*) dan Jurusan Ilmu Administrasi Niaga (*Business Administration*). Sesuai dengan Peraturan Pemerintah RI Nomor 27 tahun 1982 tentang Penataan Fakultas pada Universitas/Institut Negeri dan Keputusan Presiden RI Nomor 59 tahun 1982 tentang susunan Organisasi Universitas Brawijaya, Fakultas Ketatanegaraan dan Ketataniagaan (FKK) diubah menjadi Fakultas Ilmu Administrasi (FIA). Perubahan nama Fakultas tersebut sesuai dengan saran pada Simposium Ilmu Administrasi yang diselenggarakan oleh Fakultas Ketatanegaraan dan Ketataniagaan Universitas Brawijaya pada tahun 1974 dan saran hasil rapat Konsorsium Ilmu-ilmu Sosial pada bulan Pebruari 1982 di Jakarta, dalam rangka lebih menggambarkan disiplin ilmu yang diemban dan untuk lebih memantapkan perkembangannya.

Universitas Brawijaya makin berkembang terus, sementara situasi semakin memburuk dan mencapai klimaksnya pada pemberontakan G.30 S/PKI. Seluruh perguruan tinggi bergolak, termasuk Universitas Brawijaya hingga aktivitas terhenti secara total pada tanggal 2 April 1966. Untuk mengatasi keadaan itu, PU Pepelrada/Komandan Korem 083 dengan Surat Keputusan Nomor 021/IV/66 menetapkan pimpinan Universitas Brawijaya berupa sebuah Presidium, di samping juga menetapkan *Care Taker* Dekan di fakultas-fakultas.

Keputusan ini kemudian disahkan oleh Deputi Menteri PTIP RI dengan Surat Keputusan Nomor 4358 tahun 1966. Presidium mulai bekerja dan membuka kembali Universitas Brawijaya pada tanggal 12 April 1966. Pimpinan di Fakultas Ketatanegaraan dan Ketataniagaan (FKK) Universitas Brawijaya sebagai *Care Taker* dijabat oleh Drs. David Jats, M.A. hingga tanggal 16 September 1966.

Setelah tanggal tersebut, pimpinan Fakultas Ketatanegaraan dan Ketataniagaan (FKK) Universitas Brawijaya dijabat dengan susunan sebagai berikut Dekan, Drs. Soejekti Djajadiatma, M.S.P.A.; Pembantu Dekan I, Drs. Zamhir Islamy; Pembantu Dekan II, Drs. Ganda Sufrihat; dan Pembantu Dekan III, Drs. Niam Sovie. Tahun 1971 dalam usaha untuk menyesuaikan dengan tuntutan keadaan, maka Senat Fakultas memandang perlu untuk mengadakan reorganisasi pimpinan Fakultas Ketatanegaraan dan Ketataniagaan (FKK) Universitas Brawijaya dengan susunan sebagai berikut, Dekan, Drs. Soejekti Djajadiatma, M.S.P.A.; Pembantu Dekan I, Drs. Taher Alhabsji; Pembantu Dekan II, Drs. Zainal Arifin Achmady; dan Pembantu Dekan III, Drs. Timotius Hartono.

Tahun 1976 berdasarkan perkembangan yang ada, dibuka Spesialisasi Administrasi Pemerintahan Daerah pada Jurusan Administrasi Negara dan Spesialisasi Akuntansi/Accounting pada Jurusan Administrasi Niaga. Spesialisasi Akuntansi akhirnya dibekukan karena adanya hambatan yuridis.

Selanjutnya tahun 1978–1982 yang menjadi pimpinan fakultas sebagai berikut: Dekan Drs. Taher Alhabsji; Pembantu Dekan I Drs. Moch. Ichsan; Pembantu Dekan II Drs. Abdul Rachman Soendjoto; Pembantu Dekan III Drs. M. Irfan Islamy dan Pembantu Dekan IV Drs. Ismani HP.

Pada tahun 1982–1985 pimpinan fakultas sebagai berikut: Dekan Drs. Taher Alhabsji, Pembantu Dekan I, Drs. Chalim Chalil Jusuf, Pembantu Dekan II, Drs. Abdul Rachman Soendjoto, dan Pembantu Dekan III Drs. Umar Nimran, M.A.

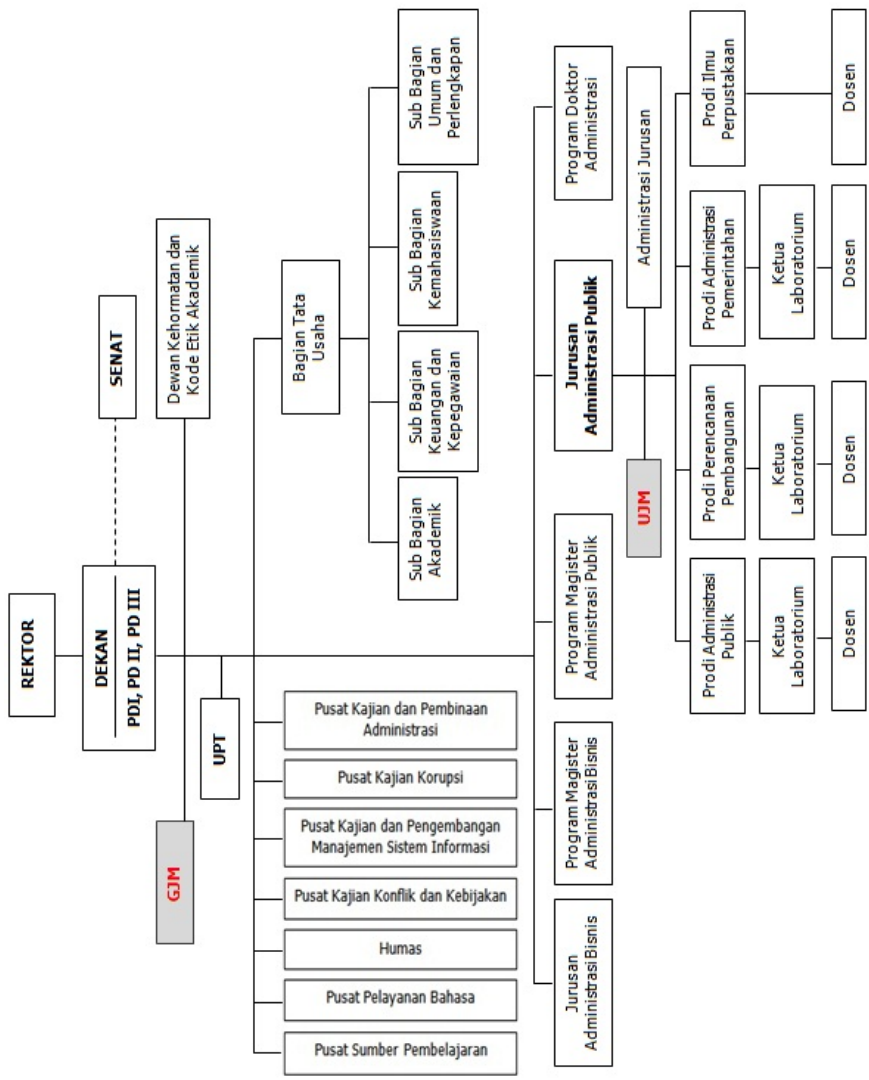
4.2. Organisasi Jurusan Administrasi Publik

Organisasi Jurusan Administrasi Publik sesuai dengan Organisasi Tata kerja Fakultas Ilmu Administrasi (OTK), serta Tupoksi Jurusan Administrasi Publik meliputi Unsur Pelaksana Akademik (Jurusan dan Prodi), Unsur Pelaksana Administrasi, Unsur Penunjang, Unsur Pemantau dan Evaluasi serta Unsur Kemahasiswaan. Secara lebih terperinci adalah sebagai berikut:

a. Unsur Pelaksana Akademik

1. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
2. Program Studi
 - a) Program Studi Administrasi Publik
 - b) Program Studi Perencanaan Pembangunan Daerah
 - c) Program Studi Administrasi Pemerintahan
 - d) Program Studi Ilmu Perpustakaan

- b. Unsur Pelaksana Administrasi
- c. Unsur Penunjang (Laboratorium)
- d. Unsur Pemantauan dan Evaluasi
 - 1. Unit Jaminan Mutu
- e. Unsur Kemahasiswaan



Gambar 1. Bagan Struktur Organisasi Jurusan Administrasi Publik

a. Jurusan Ilmu Administrasi Publik

Jurusan dipimpin oleh seorang Ketua Jurusan dan dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh seorang sekretaris jurusan. Ketua dan sekretaris jurusan dipilih oleh seluruh dosen tetap jurusan, dari antara dosen yang memenuhi syarat untuk diusulkan ke Rektor melalui dekan. Ketua Jurusan berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada dekan. Jurusan mempunyai tugas melaksanakan pendidikan akademik, penelitian, pengabdian kepada masyarakat. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Jurusan mempunyai fungsi:

1. perencanaan kebutuhan, penyeleksian, pembinaan & pengembangan dosen;
2. pengevaluasian kinerja dan pengusulan kenaikan pangkat/jabatan dosen;
3. perencanaan daya tampung dan kualifikasi calon mahasiswa;
4. perencanaan kebutuhan fasilitas pendukung proses pembelajaran;
5. perencanaan kebutuhan anggaran pelaksanaan akademis;
6. perencanaan kebutuhan koleksi referensi/pustaka;

7. perumusan dan evaluasi kualifikasi dan kompetensi lulusan;
8. perumusan baku mutu pendidikan program sarjana dan evaluasi dan pengembangan kurikulum;
9. perencanaan, penyelenggaraan, serta pemantauan dan evaluasi proses pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat;
10. pengembangan program studi;
11. pengembangan kerjasama dan jaringan; dan
12. penyusunan dan penyampaian laporan kegiatan tahunan jurusan kepada dekan.

b. Program Studi

Jurusan Ilmu Administrasi Publik mengembangkan program studi menjadi 4, yaitu Program Studi Administrasi Publik, program Studi Perencanaan Pembangunan, Program Studi Administrasi Pemerintahan dan Program Studi Ilmu Perpustakaan. Program Studi terdiri atas satu atau beberapa laboratorium. Program Studi dipimpin oleh seorang ketua dan dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh seorang sekretaris. Ketua Program Studi berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada dekan. Ketua dan Sekretaris Program Studi dirangkap oleh ketua dan sekretaris Jurusan. Program studi mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, mengembangkan dan mengevaluasi kegiatan Tri Dharma Perguruan Tinggi sesuai dengan program studinya. Untuk

melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, program studi mempunyai fungsi:

1. pengkoordinasian kegiatan pendidikan pada program studinya;
2. perumusan baku mutu pendidikan pada program studinya;
3. evaluasi pelaksanaan kegiatan di program studinya;
4. pengkajian dan pengklasifikasian skripsi dan karya ilmiah mahasiswa yang layak sebagai sumber referensi ilmiah; dan
5. penyusunan dan penyampaian laporan kegiatan tahunan program studi kepada dekan.

c. Laboratorium

Secara keseluruhan, Jurusan Ilmu Administrasi Publik memiliki 3 laboratorium yang meliputi Laboratorium Organisasi dan Manajemen, Laboratorium Perencanaan dan Kebijakan, dan Laboratorium Politik dan Tata Pemerintahan. Laboratorium terdiri atas satu atau lebih kelompok dosen. Laboratorium dipimpin oleh seorang kepala laboratorium dan dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Ketua Program Studi. Laboratorium mempunyai tugas melakukan kegiatan pengembangan ilmu sebagai penunjang pelaksanaan tugas Jurusan/Program Studi.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Laboratorium mempunyai fungsi:

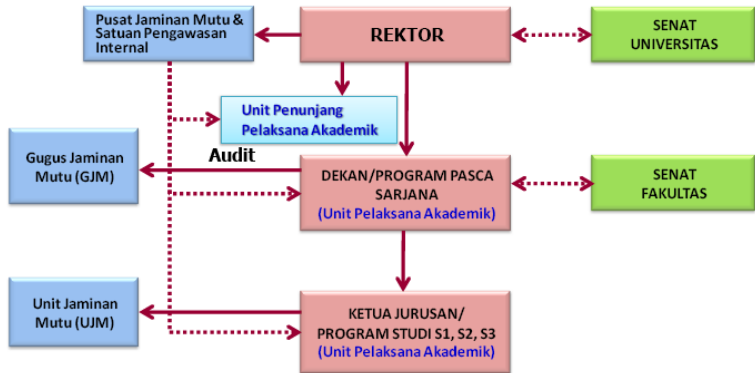
1. pengkajian dan pengembangan ilmu melalui penelitian dan praktek belajar;
2. perencanaan kegiatan kerja sama dengan pihak lain sesuai dengan bidang keahliannya.

d. Dosen

Kelompok Dosen mempunyai tugas melakukan kegiatan Tri Dharma Perguruan Tinggi sebagai penunjang pelaksanaan tugas jurusan/program studi. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana,Kelompok Dosen mempunyai fungsi:

- a. pengkajian dan pengembangan RKPS dalam ruang lingkup laboratorium yang bersangkutan;
- b. penelitian dan pengembangan bidang ilmu yang menjadi tanggung jawabnya.

Untuk melaksanakan penjaminan mutu di Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, maka dibentuk struktur fungsional organisasi penjaminan mutu. Struktur tersebut mencakup keterkaitan tingkat universitas, fakultas, fakultas dan jurusan/program studi (Gambar 2).

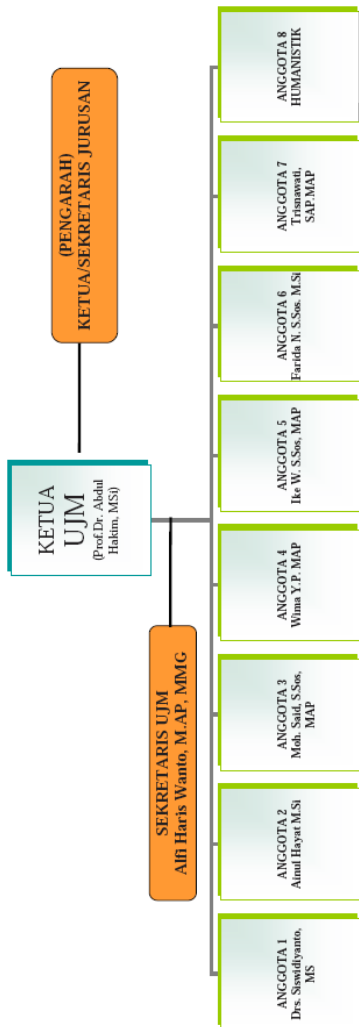


Gambar 2. Struktur Fungsional Organisasi Penjaminan Mutu Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya.

Struktur Organisasi UJM di Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya adalah sebagai berikut:

Gambar 4.

Struktur Organisasi UJM Jurusan



Administrasi Publik

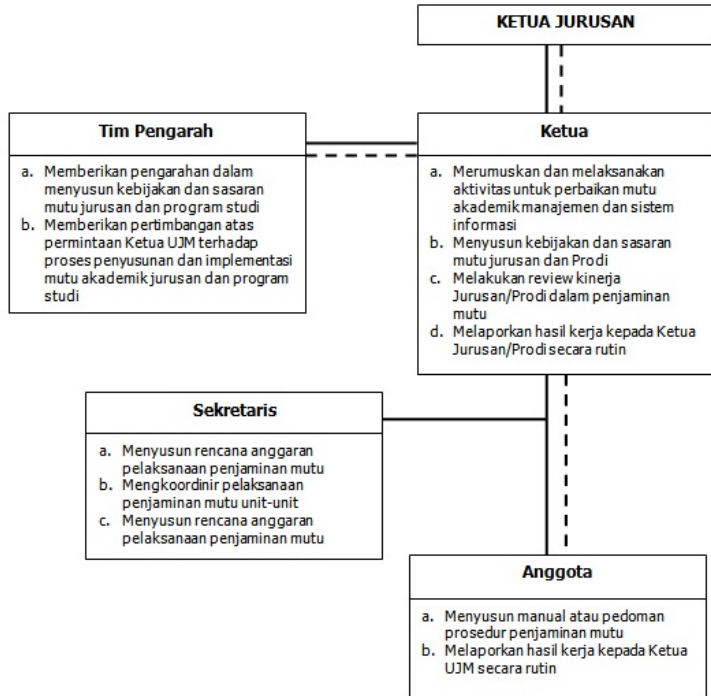
Tugas Unit Jaminan Mutu (UJM) adalah membantu Ketua Jurusan dalam upaya peningkatan mutu melalui :

1. Penyusunan dokumen (Spesifikasi Program Studi (SP), Manual Prosedur (MP), Instruksi Kerja (IK), yang sesuai dengan Standar Akademik, Manual Mutu Akademik dan Manual Prosedur di tingkat fakultas);
2. Penyusunan Laporan Evaluasi Diri Jurusan;
3. Penyiapan Audit Internal Mutu Akademik (AIMA);
4. Peningkatan mutu jurusan berkelanjutan berdasarkan rumusan koreksi.

Berdasarkan struktur organisasi Unit Jaminan Mutu yang telah ada berdasarkan SK Dekan Fakultas Ilmu Administrasi No. 74A/J10.1.14/SK/2009, maka tugas pokok dan fungsinya adalah sebagai berikut (Gambar 3):

1. Pengarah
 - a. Memberikan pengarahan dalam menyusun kebijakan dan sasaran mutu jurusan dan program studi
 - b. Memberikan pertimbangan atas permintaan Ketua UJM terhadap proses penyusunan dan implementasi mutu akademik jurusan dan program studi
2. Ketua UJM
 - a. Merumuskan dan melaksanakan aktivitas untuk perbaikan mutu akademik manajemen dan sistem informasi

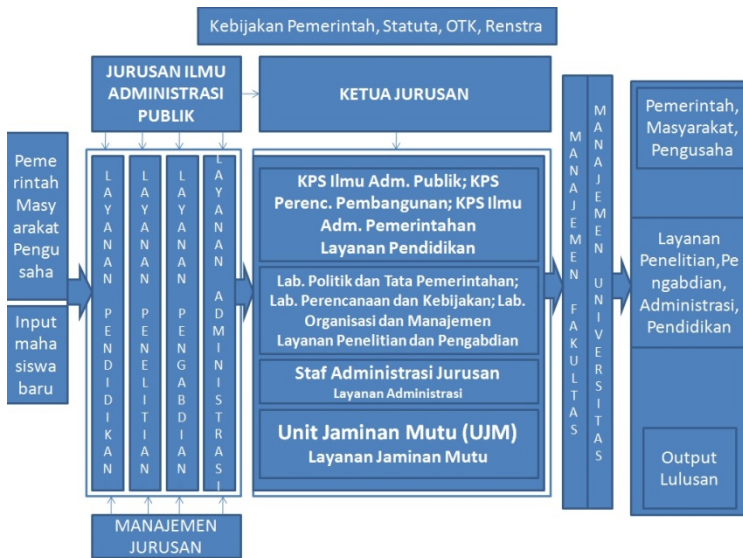
- b. Menyusun kebijakan dan sasaran mutu jurusan dan Prodi
 - c. Melakukan review kinerja Jurusan/Prodi dalam penjaminan mutu
 - d. Melaporkan hasil kerja kepada Ketua Jurusan/Prodi secara rutin
3. Sekretaris UJM
- a. Menyusun rencana anggaran pelaksanaan penjaminan mutu
 - b. Mengkoordinir pelaksanaan penjaminan mutu unit-unit
 - c. Menyusun rencana anggaran pelaksanaan penjaminan mutu
4. Anggota
- a. Menyusun manual atau pedoman prosedur penjaminan mutu
 - b. Melaporkan hasil kerja kepada Ketua UJM secara rutin



Gambar 4. Tugas dan Fungsi Unit Jaminan Mutu Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

4.3. Proses Bisnis Jurusan Administrasi Publik

Dalam proses bisnis di Jurusan Ilmu Administrasi Publik, ditinjau dari fungsi pengembangan ilmu, Jurusan Ilmu Administrasi Publik mengembangkan program studi menjadi 4, yaitu Program Studi Administrasi Publik, program Studi Perencanaan Pembangunan, Program Studi Administrasi Pemerintahan dan Program Studi Ilmu Perpustakaan.



Gambar 5. Proses Bisnis Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya

4.4. Visi, Misi dan Tujuan Jurusan Administrasi Publik

Sistem manajemen mutu Jurusan Administrasi Publik dimaksudkan untuk mencapai Visi, Misi dan Tujuan Jurusan Administrasi Publik. Dokumen Visi, Misi dan Tujuan Jurusan Administrasi Publik (0030101000) merupakan kebijakan mutu yang telah ditetapkan oleh Ketua Senat Fakultas Ilmu Administrasi. Visi, Misi dan tujuan Jurusan Administrasi Publik adalah sebagai berikut:

a. Visi

“Menghasilkan sarjana ilmu Administrasi Publik (Negara), yang bermutu dan mampu bersaing dalam persaingan global”.

b. Misi Jurusan

1. menjadikan pelaksanaan Tri Dharma perguruan tinggi, baik pendidikan dan pengajaran, penelitian maupun pengabdian kepada masyarakat, makin berkualitas guna merespon kebutuhan pasar nasional dan internasional
2. menjadikan ilmu administrasi publik (negara) memiliki kualitas terbaik di dalam maupun di luar negeri

c. Tujuan Jurusan

1. menghasilkan sarjana ilmu administrasi publik (negara) yang profesional dan berdedikasi tinggi serta peka terhadap masalah-masalah administrasi publik (negara)
2. menghasilkan sarjana ilmu administrasi publik (negara) yang menguasai ilmu dan teknologi administrasi, baik

dalam bidang administrasi pembangunan, pemerintahan daerah maupun kebijakan publik

3. menghasilkan sarjana ilmu administrasi publik (negara) yang cakap serta mampu membina dan mengembangkan administrasi publik (negara)

4.5. Program Kerja dan Sasaran Mutu

Pogram kerja dan sasaran mutu Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya dituangkan dalam Renstra Jurusan Ilmu Administrasi Publik 2009-2013 yang didalamnya terdiskripsi indikator kinerja sebagai sasaran mutu serta Program Kerja Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik 2009-2013. Terdapat 3 pilar utama program kerja dan sasaran mutu Jurusan Ilmu Administrasi Publik, yaitu:

- e. *Pilar I Pemerataan dan Perluasan Akses*, mencakup,
 - a. pengembangan program studi
 - b. peningkatan promosi pendidikan
 - c. pengembangan seleksi masuk
 - d. penataan daya tampung
 - e. pengembangan kelas internasional
 - f. peningkatan pertukaran dosen dan mahasiswa asing
- f. *Pilar II Peningkatan Mutu, Relevansi dan Daya saing*, mencakup,
 - a. pengembangan kurikulum dan teknologi pembelajaran
 - b. peningkatan mutu akreditasi

- c. pengembangan mutu dosen
 - d. pengembangan mutu PBM
 - e. pengembangan mutu kegiatan non akademik mahasiswa
 - f. peningkatan mutu lulusan
 - g. peningkatan mutu penelitian
 - h. pengembangan laboratorium
 - i. peningkatan mutu publikasi ilmiah
 - j. peningkatan mutu layanan masyarakat
 - k. peningkatan peran alumni
- g. Pilar III Penguatan tata Kelola, Akuntabilitas dan Pencitraan Publik, mencakup,*
- a. Penyehatan Organisasi dan persiapan otonomi
 - b. pengembangan mutu tenaga administrasi
 - c. peningkatan mutu perpustakaan
 - d. jaminan mutu akademik
 - e. pengembangan struktur pendanaan
 - f. peningkatan sarana dan prasarana
 - g. peningkatan disiplin, kesejahteraan, keamanan dan kenyamanan kerja

4.6. Sistem Dokumen dan Audit

Sistem dokumentasi dalam Penjaminan Mutu mengacu pada dokumen-dokumen yang telah disusun pada implementasi Sistem Penjaminan Mutu Akademik dan rujukan dokumen pada Landasan Kebijakan Manajemen Mutu. Sistem yang

dianut adalah hirarki kerucut terbalik: Dokumen Induk (Visi, Misi dan Tujuan UB; Statuta; OTK-BLU; SPM BLU-UB; Renstra UB; Program Kerja; Pedoman Pendidikan), dokumen Mutu (Manual Mutu; Standar Mutu; Manual Prosedur; Instruksi Kerja; Borang dan Dokumen Pendukung).

V. TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN

5.1. Komitmen Manajemen

Komitmen Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya harus dihubungkan dengan komitmen dan tanggung jawab manajemen terhadap kepuasan dan harapan pelanggan. Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya telah mengidentifikasi dan menunjukkan komitmennya pada perbaikan berkelanjutan terhadap layanan pendidikan dan sistem manajemen mutu. Strategi yang seharusnya ada, meliputi:

- a. Melakukan perencanaan strategis yang memperhatikan tujuan dan sasaran masa depan Jurusan;
- b. Mendorong proses identifikasi dan penggunaan best practices;

- c. Menetapkan kebijakan mutu yang memastikan seluruh anggota Jurusan Ilmu Administrasi Publik mengetahui visi, misi dan tugasnya.
- d. Menjamin ketersediaan sumber daya manusia dan materi, yang diperlukan untuk mencapai sasaran; dan
- e. Mengukur kinerja organisasi guna memantau pemenuhan kebijakan dan sasaran yang ditetapkan.

5.2. Kepuasan Pelanggan

Jurusan Ilmu Administrasi Publik sebagai penyelenggara pendidikan harus mengidentifikasi dan mendokumentasi kebutuhan dan harapan pelanggan yang ditentukan sebagai persyaratan kurikulum yang mencakup spesifikasi lulusan dan indikator kinerja. Persyaratan pelanggan dinyatakan secara jelas.

5.3. Kebijakan Mutu

- a. Jurusan menggunakan kebijakan mutu untuk memandu dan mengarahkan pengambilan keputusan untuk peningkatan berkesinambungan dalam proses layanan. Proses pendidikan di unit-unit kerja dan mengacu kebijakan mutu fakultas dan universitas.

- b. Dokumen kebijakan mutu Jurusan menjadi dokumen pendukung, didistribusikan ke unit-unit kerja untuk dikomunikasikan dan dipahami oleh semua personel yang terlibat langsung ataupun tidak langsung dalam proses layanan pendidikan.

5.4. Perencanaan Sistem Mutu

Perencanaan sistem mutu dinyatakan/tersirat dalam sasaran mutu. Sasaran mutu unit unit kerja harus relevan dan sejalan dengan kebijakan mutu Fakultas dan universitas. Keefektifan perencanaan sistem manajemen mutu untuk pencapaian sasaran mutu Jurusan dan menjadi tanggung jawab Ketua Jurusan.

5.5. Tanggung Jawab, Wewenang dan Komunikasi

a. 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.

b. 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. Sebagai hasil tinjauan sistem manajemen mutu, ketua jurusan harus melaksanakan tindak lanjut untuk meningkatkan kinerja SMM dan prosesnya. Keluaran tinjauan SMM harus direkam dan dikomunikasikan kepada seluruh anggota jurusan ilmu Administrasi Publik.

VI. PENGELOLAAN SUMBER DAYA

6.1. Penyediaan Sumber Daya

Jurusan harus mengidentifikasi kebutuhan sumber daya untuk penyediaan layanan. Jurusan melalui UJM juga memastikan ketersediaan sumber daya untuk fungsionalisasi SMM yang efektif, serta penyediaan sumber daya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pemenuhan persyaratan pelanggan. Beberapa Hal yang dilakukan antara lain :

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

6.2. Sumber Daya Manusia

a. Umum

Jurusan harus mengidentifikasi seluruh jenis sumber daya yang dibutuhkan untuk ketentuan layanan dan memastikan ketersediaannya untuk kinerja sistem manajemen mutu yang efektif.

b. Kompetensi

Jurusan harus menyediakan dosen dan tenaga kependidikan yang kompeten, memiliki kesadaran dan terlatih sesuai dengan tanggung jawab dan wewenangnya. Fakultas dan Jurusan serta Pascasarjana harus melaksanakan tindakan yang sistematis untuk membandingkan kebutuhan kompetensi dosen dan tenaga kependidikan sesuai tuntutan/kebutuhan kurikulum dan persyaratan yang ditetapkan.

6.3. Sarana Prasarana dan Lingkungan Kerja

Jurusan harus mengidentifikasi sarana prasarana, lingkungan dan peralatan yang diperlukan untuk mendukung proses belajar mengajar, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Jurusan harus menetapkan tanggung jawab dan wewenang untuk kegiatan pelaksanaan, pembelian, penerimaan, penyimpanan, perlindungan, instalasi, penggunaan dan pemeliharaan. Jurusan harus menentukan program perencanaan, penyediaan dan pemeliharaan sarana

prasarana, dan analisis resiko terkait dengan keamanan, keselamatan dan kebersihan. Sarana prasarana mencakup antara lain gedung, ruang kerja, ruang kelas, laboratorium, bengkel, perpustakaan, taman, perangkat online dan jasa terkait, seperti misalnya fasilitas kesehatan, keamanan fisik, transportasi, toko buku, dan kafetaria, dan lain-lain. Sarana, prasana dan barang milik negara yang telah rusak dan tidak dapat digunakan harus dikelola sesuai aturan yang berlaku.

6.4. Lingkungan Kampus dan Suasana Akademik

Penyediaan layanan pendidikan termasuk menciptakan dan memelihara suasana yang kondusif untuk lingkungan belajar dan penelitian yang memenuhi persyaratan pelanggan. Jurusan serta Pascasarjana harus menyediakan bukti bahwa lingkungan kerja dan suasana kampus dievaluasi secara periodik, serta bukti dari tindakan yang diambil terkait hal ini. Hasil evaluasi ini harus dijadikan materi dalam tinjauan manajemen dan menjadi bagian penting dalam peningkatan berkesinambungan.

VII. REALISASI LAYANAN PENDIDIKAN

7.1 Perencanaan Program Layanan

Dalam rangka merealisasikan layanan pendidikan, Jurusan Administrasi Publik harus merencanakan program layanan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, termasuk desain dan pengembangan metode layanan. Layanan pendidikan yang dimaksud adalah pendidikan program Sarjana (S1). Perencanaan pendidikan yang dimaksud termasuk desain, pengembangan metode pembelajaran, pembukaan dan penutupan program studi. Perencanaan program secara umum tercantum dalam Renstra dengan sasaran mutu serta perencanaan spesifikasi produk (dokumen kurikulum), dan prosedur serta ketentuan dalam proses layanan (Manual Prosedur terkait).

7.1.1. Pendidikan / Pengajaran

Pelaksanaan pendidikan di Fakultas Ekonomi dirancang dengan mempertimbangkan pergeseran paradigma pendidikan yang semula lebih fokus pada pengajaran oleh dosen, ke fokus pada pembelajaran oleh mahasiswa (*student centered learning*). Jurusan harus merencanakan pengembangan, tinjauan dan pemutakhiran rencana studi dan kurikulum, penilaian dan tindak lanjut pengajaran, kegiatan layanan

pendukung, alokasi sumber daya, kriteria evaluasi, dan prosedur peningkatan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Hal ini penting untuk dilaksanakan dalam rangka menjaga *link and match* antara kualitas mutu keluaran dengan kebutuhan pelanggan. Jurusan harus merencanakan sumber daya yang diperlukan untuk seluruh proses pendidikan / pengajaran, serta melakukan evaluasi secara periodik dalam rangka menjaga standar kualitas sumber daya yang ada.

Proses realisasi pendidikan harus mampu meningkatkan kompetensi pada diri mahasiswa sehingga mengarah pada spesifikasi kompetensi lulusan yang dijanjikan pada aktivitas pendidikan tercantum dalam dokumen kurikulum yang telah disahkan oleh Jurusan. 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. Metode pengendalian harus merupakan bagian tinjauan manajemen untuk menjamin pemenuhan spesifikasi prosedur dan instruksi, metode pengendalian konsisten dengan praktek mutu yang diterima. Perubahan metode pengendalian proses-proses utama tersebut harus didokumentasikan dan prosedur atau instruksi harus dievaluasi sebelum perubahan dilakukan. Pemantauan harus dilakukan

untuk verifikasi bahwa metode pengendalian telah efektif dan rekaman harus dipelihara.

7.1.2 Penelitian

Penelitian yang dilakukan diarahkan kepada penelitian lapangan yang berbasis pada kasus dan keilmuan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan Jurusan Administrasi Publik, serta sesuai dengan kompetensi jurusan. Oleh sebab itu Jurusan harus merencanakan program penelitian, termasuk diseminasi dan sitasi hasil penelitian, pengajuan HAKI dan komersialisasi inovasi penelitian. Selain itu juga merencanakan pengembangan, tinjauan dan pemutakhiran aturan, *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.

Realisasi penelitian harus meningkatkan kompetensi civitas akademika Jurusan Administrasi Publik dan menghasilkan output berupa publikasi ilmiah, buku ajar, HAKI, yang digunakan oleh pengguna layanan baik pemerintah, masyarakat maupun swasta. Proses Penelitian harus dikendalikan meliputi asesmen kebutuhan; desain, pengembangan dan

pengkomunikasian prosedur atau instruksi; dan pengukuran *outcomes*. Metode pengendalian harus 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 harus didokumentasikan dan prosedur atau instruksi harus dievaluasi sebelum perubahan dilakukan. Pemantauan harus dilakukan untuk verifikasi bahwa metode pengendalian telah efektif dan rekaman harus dipelihara.

7.1.3 Pengabdian Masyarakat

Pengabdian kepada Masyarakat merupakan salah satu tridharma Perguruan Tinggi yang wajib dilaksanakan oleh sivitas akademik yang menduduki jabatan fungsional (dosen, pustakawan, dan kehumasan). Pengabdian kepada masyarakat merupakan perwujudan komitmen profesional civitas akademik dalam ikut serta aktif mendukung upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat melalui penerapan ilmu pengetahuan teknologi dan seni. Pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat yang merupakan perwujudan salah satu tri dharma perguruan tinggi secara implisit adalah pelaksanaan amanat perguruan tinggi. Kualitas pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat membawa

pengaruh pada pencitraan perguruan tinggi di masyarakat. Sehingga sebagai karya akademik yang dapat digunakan untuk meningkatkan profesionalitas civitas akademik. Oleh sebab itu Jurusan harus merencanakan program pengabdian masyarakat maupun mengakomodir kebutuhan masyarakat, serta penugasan oleh pemerintah. Konsep pengabdian tidak boleh menyimpang dari kaidah-kaidah hukum yang berlaku, serta harus memberikan kontribusi positif pada sasaran. Selain itu juga penting untuk adanya rencana pengembangan, tinjauan dan pemutakhiran aturan, *roadmap* dan *track record pengabdian masyarakat*. Penggunaan sumber daya harus disesuaikan dengan jenis dan konsep pengabdian.

Pelaksanaan dan hasil kegiatan pengabdian masyarakat harus dilaporkan secara tertulis kepada jurusan. Dalam rangka menjaga konsistensi perencanaan dokumentasi dan evaluasi harus dilaksanakan dan dilaporkan sebagai data base jurusan. Dengan demikian pemantauan harus dilakukan untuk verifikasi bahwa metode pengendalian telah efektif dan rekaman harus dipelihara.

7.2. Proses Terkait Mahasiswa

Pelayanan mahasiswa diberikan dalam bentuk layanan informasi, bantuan belajar, bimbingan akademik, administrasi

akademik, keluhan pelanggan, dan perpustakaan. Layanan ini dimaksudkan untuk membantu mahasiswa mengatasi masalah akademik dan administrasi akademik yang dihadapi selama perkuliahan. Jurusan Administrasi Publik secara umum memberikan layanan yang *intangible, not storable*, dan *consumed* selama penyampaianya. 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. Penentuan persyaratan terkait layanan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dan kegiatan penunjang.

- 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.

7.2.2. Tinjauan Persyaratan terkait PBM

Jurusan meninjau persyaratan terkait pengajaran setiap tahun untuk memastikan bahwa:

- a. Persyaratan ditetapkan.

- b. Persyaratan yang berbeda dari sebelumnya diselesaikan.
- c. Memiliki kemampuan untuk memenuhi persyaratan yang ditetapkan.
- d. Apabila persyaratan pengajaran diubah, organisasi sebaiknya memastikan bahwa dokumen yang relevan telah diamandemen dan personel yang relevan telah mengetahui persyaratan yang diubah.
- e. Terdapat evaluasi setiap tahunnya terkait dengan PBM.
- f. Pembaharuan terus menerus terkait bahan ajar / modul, referensi buku-buku.
- g. Rekaman tinjauan persyaratan pengajaran diarsipkan secara periodik.

7.2.3. Komunikasi Mahasiswa

Jurusan harus menentukan dan menerapkan pengaturan yang efektif dalam berkomunikasi dengan mahasiswa yang terkait dengan:

- a. Informasi program pendidikan, beasiswa dan lowongan pekerjaan.
- b. Rencana pengajaran termasuk kurikulum,
- c. Konsultasi rencana penelitian / tugas akhir,
- d. Umpan balik PBM dan termasuk keluhan mahasiswa,

- e. Penyelesaian kasus / konflik / masalah antara mahasiswa dan pengajar terkait dengan PBM dan penyelesaian tugas akhir, dan
- f. Menerima kritik terbuka dari mahasiswa terkait pelayanan jurusan.

7.3 Desain dan Pengembangan Kurikulum

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 Kurikulum

Beberapa pertimbangan yang perlu diperhatikan dalam perencanaan kurikulum adalah sebagai berikut:

- a. Ketua jurusan harus mempertimbangkan desain dan pengembangan kurikulum untuk keuntungan mahasiswa.
- b. Kegiatan pengendalian desain harus sesuai dengan maksud dan durasi layanan pendidikan.

- c. Perencanaan hendaknya dikembangkan oleh dosen, masyarakat dan pengguna layanan sebagai pihak yang langsung bekerja sama dengan mahasiswa.
- d. Perencanaan harus memungkinkan para pengajar (dosen) menyesuaikan pengalaman-pengalaman dengan kebutuhan-kebutuhan pengembangan, kesanggupan, dan taraf kematangan mahasiswa.
- e. Asesmen kebutuhan harus 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 tersebut harus menyediakan informasi yang dapat digunakan dalam proses tinjauan kurikulum.
- g. Laporan analisis kebutuhan harus menyediakan masukan untuk proses desain kurikulum, menggambarkan hasil asesmen kebutuhan dan menyatakan tujuan akhir untuk desain.
- h. Proses pengembangan harus 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.

7.3.2. Masukan Desain dan Pengembangan

Masukan desain dan pengembangan diperlukan sebagai acuan utama pentingnya kurikulum tersebut dikembangkan atau diperbaharui. Masukan dapat diperoleh dari mahasiswa sebagai sasaran, dosen sebagai pengajar, pemerintah dan masyarakat sebagai pengguna keluaran. Jurusan harus 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 Output Desain dan Pengembangan

Output desain dan pengembangan harus (paling tidak) mencakup keahlian dan pengetahuan yang dipersyaratkan, strategi instruksi dan asesmen kinerja.

7.3.4 Tinjauan Desain dan Pengembangan

Desain pengembangan pada setiap tahap identifikasi harus ditinjau hasil desain dan pengembangan terhadap

persyaratan yang diacu (misalnya, profil profesi, sertifikasi kompetensi).

7.3.5. Verifikasi Desain dan Pengembangan

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

7.3.6 Validasi Desain dan Pengembangan

Proses ini dilaksanakan untuk memastikan bahwa karakteristik layanan pendidikan yang direncanakan terpenuhi oleh desain kurikulum dan silabus yang dihasilkan. Secara umum, validasi harus dilakukan pada tahap desain akhir. Akreditasi dan sertifikasi merupakan metode validasi yang diterima. Rekaman keluaran dan tindakan validasi harus dipelihara.

7.3.7 Pengendalian Perubahan Desain dan Kurikulum

Dalam lingkungan pendidikan pesatnya perkembangan iptek dijadikan arahan tinjauan kurikulum dan silabus secara periodik, dan menghasilkan revisi/perubahan. Perubahan tersebut sebaiknya diidentifikasi, didokumentasikan, disahkan dan dikomunikasikan. Revisi setiap subyek sebaiknya mencakup evaluasi efektif pada keseluruhan kurikulum dan rekaman harus dipelihara.

7.4 Pembelian

Proses dan prosedur pembelian/pengadaan yang dibutuhkan oleh jurusan ditetapkan oleh Fakultas, yang mencakup evaluasi dan pengendalian layanan pendidikan yang dibeli sehingga proses tersebut betul-betul memuaskan kebutuhan dan persyaratan lembaga atau unit kerja. Proses pembelian yang ditetapkan juga memenuhi persyaratan legal dan perundang-undangan.

7.4.1 Proses Pembelian

Penggunaan sumberdaya keuangan harus mencakup identifikasi kebutuhan yang tepat, efektif dan akurat, termasuk berinvestasi untuk meningkatkan kompetensi SDM dengan traning dan/atau studi lanjut, dengan spesifikasi. Evaluasi biaya pembelian barang dan

layanan training dan/atau studi lanjut sebaiknya mempertimbangkan kinerja pemasok dan lembaga layanan pendidikan.

7.4.2 Informasi Pembelian

Informasi pembelian harus mencerminkan kebutuhan barang dan layanan training/studi lanjut sesuai keperluan untuk menjamin informasi tersebut memenuhi kebutuhan lembaga atau unit kerja dan untuk membangun komunikasi dengan pemasok dengan efektif.

7.4.3 Verifikasi Pembelian

Verifikasi pembelian dilakukan secara koordinatif dibawah kewenangan KTU dan Pembantu Dekan II untuk menjamin proses pembelian dan kualitas barang yang dibeli.

7.5 Ketentuan Layanan Pendidikan

7.5.1 Pengendalian Ketentuan

- a. Jurusan sebagai penyelenggara pendidikan harus mengidentifikasi keseluruhan topik dan tema subyek yang diajarkan, dan metode prosedur/instruksi yang diterima. Jurusan sebagai

penyelenggara pendidikan juga menetapkan berbagai ukuran yang diterima untuk menentukan pemenuhan sasaran pengajaran.

- b. Jurusan sebagai penyelenggara pendidikan harus memastikan pengendalian proses yang dikoordinasikan dan diketahui oleh Fakultas.

7.5.2 Validasi Proses

Setiap proses layanan pendidikan senantiasa direncanakan, dikontrol dan dievaluasi tingkat keberhasilannya secara berkala dan hasilnya didokumentasikan dan dipelihara dengan baik.

7.5.3 Identifikasi dan Ketertelusuran

- a. Jurusan harus mengendalikan dan merekam identifikasi layanan pendidikan (lihat 4.2.4).
- b. Identifikasi dan ketelusuran informasi yang relevan sebaiknya mencakup, bila diperlukan:
- c. Kode satuan kurikulum, mata kuliah dan isi;
- d. Rekaman identitas mahasiswa;
- e. Jadwal kuliah;
- f. Textbook/ modul/ diktat/ catatan kuliah;
- g. Peralatan praktikum; dan
- h. Laporan PKL dan Tugas Akhir.

7.5.4 Properti Pelanggan

- a. Dalam organisasi pendidikan, property milik mahasiswa adalah property yang diberikan pada saat pendaftaran masuk atau pendaftaran ulang dan selama pemberian layanan pendidikan.
- b. Property milik mahasiswa mencakup antara lain textbook, buku kerja, studi kasus, ketentuan pendidikan khusus, komputer, perangkat lunak, pasokan seni, atau fasilitas yang dipasok oleh perusahaan pengadaan.
- c. Apabila ada property mahasiswa atau peserta pelatihan yang hilang, harus dilaporkan dan rekamannya dipelihara.

7.5.5 Preservasi

- a. Jurusan sebagai penyelenggara pendidikan harus mempertimbangkan (*consider*) dokumen akademik yang disimpan seperti silabus, kurikulum, dan materi yang dicetak atau elektronik (buku, modul/diklat kuliah, kaset video, program komputer).
- b. Pasokan untuk proses pendidikan dan/atau pelatihan dapat juga mencakup, misalnya bahan kajian di pemerintah daerah untuk laboratorium, pengembangan kompetensi mahasiswa dan

layanan pendidikan dengan maksud pengajaran atau penelitian dan pekerjaan pengembangan.

7.6 Pengendalian Alat Pemantauan dan Pengukuran

Pengendalian dan pengukuran penting untuk dilakukan dalam rangka menjaga kualitas (*quality control*) dari produk yang dikeluarkan oleh Jurusan, sehingga kepercayaan pelanggan dan calon mahasiswa terhadap kualitas pengajaran tetap terjaga. Beberapa hal yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut:

- a. Fakultas, Jurusan, Program Pascasarjana penyelenggara pendidikan harus menetapkan ujian atau alat asesmen pengajaran yang valid.
- b. Pemantauan dan pengukuran harus dilakukan dalam rangka menjamin kesesuaian dengan rencana studi, kurikulum dan program pendidikan.
- c. Pemantauan dan pengukuran harus mencakup, tetapi tidak terbatas pada, profil kinerja mahasiswa, ujian tertulis, latihan/tugas/kuis, absensi kehadiran dan ujian akhir.
- d. Fakultas, Jurusan, dan Program Pascasarjana penyelenggara pendidikan harus menetapkan alat untuk memastikan bahwa ujian aman dan hasilnya valid.

- e. Apabila alat dan perangkat lunak ujian atau asesmen ditemukan tidak valid, Fakultas, Jurusan, Program Pascasarjana penyelenggara pendidikan sebaiknya merekam tindakan perbaikan ketidakvalidan.

8. PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENINGKATAN MUTU

8.1 Panduan Umum

Outcome dari pemantauan dan pengukuran dapat digunakan untuk mengidentifikasi area peningkatan sistem manajemen mutu dan proses pendidikan.

8.2 Pemantauan dan Pengukuran

8.2.1 Kepuasan Pelanggan

Jurusan menetapkan persepsi mahasiswa tentang tingkat dimana layanan yang diberikan memenuhi harapannya. Data tren kepuasan pelanggan sebaiknya didukung oleh bukti obyektif. Jurusan mendiskusikan dengan pelanggan tentang persepsi kepuasannya. Mekanisme dan analisis kepuasan pelanggan dicantumkan dalam Manual Prosedur terkait (MP *Tracer Study* MP.UJM-JIAP-FIA-UB-002)

8.2.2 Audit Internal

- a. Jurusan melaksanakan audit internal berdasarkan program audit internal untuk menilai kinerja sistem manajemen mutu dan PBM.
- b. Jurusan mendokumentasikan laporan akhir audit internal. Umpan balik dari hasil audit digunakan

untuk mengidentifikasi kebutuhan untuk tindakan korektif dan pencegahan.

- c. Rekaman audit internal dipelihara.
- d. Prosedur pelaksanaan audit internal mengacu pada Manual Prosedur (MP) Audit Internal Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya (MP-UJM-AP-FIA-UB-10-04)

8.2.3 Pemantauan dan Pengukuran Proses

- a. Jurusan mengukur dan memantau kinerja dan keefektifan proses yang digunakan untuk mengelola dan menyampaikan layanan. Pengukuran proses layanan inti dan penunjang dilakukan pada tahap yang sesuai selama realisasi proses.
- b. Jurusan mendokumentasikan metode yang digunakan untuk mengukur kinerja dan keefektifan proses.

8.2.4 Pemantauan dan Pengukuran Layanan Pendidikan

- a. Jurusan sebagai penyelenggara layanan pendidikan (termasuk memberikan pelatihan) harus menetapkan dan menggunakan metode untuk pemantauan dan pengukuran layanan pendidikan pada interval yang direncanakan selama realisasinya dan *outcome* akhir, untuk

memverifikasi bahwa mereka memenuhi persyaratan desain yang ditetapkan serta persyaratan peraturan dan perundang-undangan dan akreditasi yang berlaku.

- b. Untuk berbagai ragam pendidikan/pelatihan, alat evaluasi seperti asesmen, kuis, ujian atau peragaan sebaiknya digunakan untuk mengukur kemajuan pemenuhan persyaratan kurikulum.
- c. Penilaian kinerja Jurusan sebagai penyelenggara layanan pendidikan/pelatihan sebaiknya juga dilakukan sebagai bagian dari layanan pendidikan/pelatihan.
- d.** Hasil proses evaluasi ini sebaiknya direkam dan digunakan untuk menunjukkan tingkat proses pengajaran mencapai sasaran yang direncanakan.

8.3 Analisis Data

- a. Jurusan Administrasi Publik sebaiknya menganalisis data dan informasi yang dikumpulkan, dan digunakan sebagai data dasar di dalam proses pengambilan setiap pengambilan.
- b. Data sebaiknya digunakan untuk mendukung perbaikan berkesinambungan (*continues improvement*) melalui tindakan perbaikan, dan juga tindakan korektif dan pencegahan.

- c. Metode statistik sebaiknya diterapkan untuk menganalisis setiap aspek sistem manajemen mutu. Analisis statistik untuk berbagai ukuran seperti indikator kinerja, angka drop out, rekaman capaian, kepuasan pelanggan, dan analisis kecenderungan dapat membantu dalam menjamin efektifitas pengendalian proses yang merupakan bagian dari sistem manajemen mutu.
- d. Pengukuran dan evaluasi sebaiknya menerus dan dinyatakan dalam manual prosedur atau instruksi kerja. Lembaga atau unit kerja harus menganalisa data dari berbagai sumber untuk membandingkan sumber untuk membandingkan kinerja sistem manajemen mutu dan proses pendidikan untuk mengidentifikasi bidang perbaikan. Lihat

8.4 Perbaikan

8.4.1 Perbaikan Berkesinambungan

- a. Jurusan Administrasi Publik di FIA-UB harus meningkatkan keefektifan sistem manajemen mutu dan proses pendidikan secara berkesinambungan dengan mendorong staf personel untuk mengidentifikasi dan menerapkan usaha peningkatan sesuai dengan ruang lingkup kerjanya/layanan.

- b. Metode yang sesuai digunakan untuk mengidentifikasi masalah dan potensi peningkatan kualitas layanan yang didasarkan atas analisis mutu dan metode statistik.
- c. Proses perbaikan harus juga mencakup tindakan yang diambil dalam penyelesaian keluhan, saran dan komentar pelanggan (mahasiswa dan pihak terkait).

8.4.2 Tindakan Perbaikan

- a. Jurusan Administrasi Publik di FIA-UB harus menetapkan manual prosedur (prosedur terdokumentasi) untuk melaksanakan tindakan korektif yang teridentifikasi dari analisis penyebab ketidaksesuaian dan peluang peningkatan.
- b. Tindakan korektif sebaiknya diambil untuk mengeliminasi ketidaksesuaian yang terjadi selama kinerja sistem manajemen mutu dan proses pemberian layanan pelanggan.
- c. Tindakan korektif sebaiknya direkam.

8.4.2 Tindakan Pencegahan

- a. Jurusan Administrasi Publik di FIA-UB harus menetapkan manual prosedur (prosedur terdokumentasi) untuk melaksanakan tindakan

pengecegan yang dihasilkan dari analisis ketidaksesuaian potensial dan peluang perbaikan dalam sistem manajemen mutu dan layanan pada pelanggan (mahasiswa dan pihak terkait).

- b. Tindakan pengecegan sebaiknya direkam dan dikomunikasikan ke bidang organisasi yang sesuai. Hasil dari perbaikan atas tindakan pengecegan sebaiknya dikomunikasikan keseluruhan organisasi.