



MANUAL MUTU

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

Revisi ke	:	4
Tanggal	:	Juli 2013
Dikaji ulang oleh	:	Sekretaris Jurusan
Dikendalikan oleh	:	Unit Jaminan Mutu
Disetujui oleh	:	Ketua Jurusan

© Fakultas Ilmu Administrasi, 2013 - *All Rights Reserved*

Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya		Manual Mutu Jurusan Ilmu Administrasi Publik 00301 05000	Disetujui oleh Ketua Jurusan
Revisi ke 4	Tanggal Juli 2013		

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. 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 Ilmu 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. 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 Unv./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.

II. 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 Universitas Brawijaya
- n. Dokumen Sistem Penjaminan Mutu Fakultas Ilmu Administrasi 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.

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.
4. Pelanggan. Dalam konteks pendidikan, pelanggan adalah orang perorangan atau badan yang ikut menerima atau membeli layanan pendidikan, penelitian, pengabdian masyarakat dan kerjasama.
5. Jurusan adalah himpunan sumber daya pendukung program studi dalam satu rumpun disiplin ilmu pengetahuan yang focus kepada administrasi publik.
6. 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.
7. Dosen adalah pendidik profesional dan ilmuwan Universitas Brawijaya dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.
8. 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.
9. Dokumen adalah informasi dengan media pendukungnya yang umumnya berupa kertas atau file komputer
10. 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.
11. Rekaman adalah media elektronik yang berfungsi menyimpan informasi suara atau multimedia lainnya.
12. Produk yang dihasilkan organisasi pendidikan ialah layanan.

IV. SISTEM MANAJEMEN MUTU

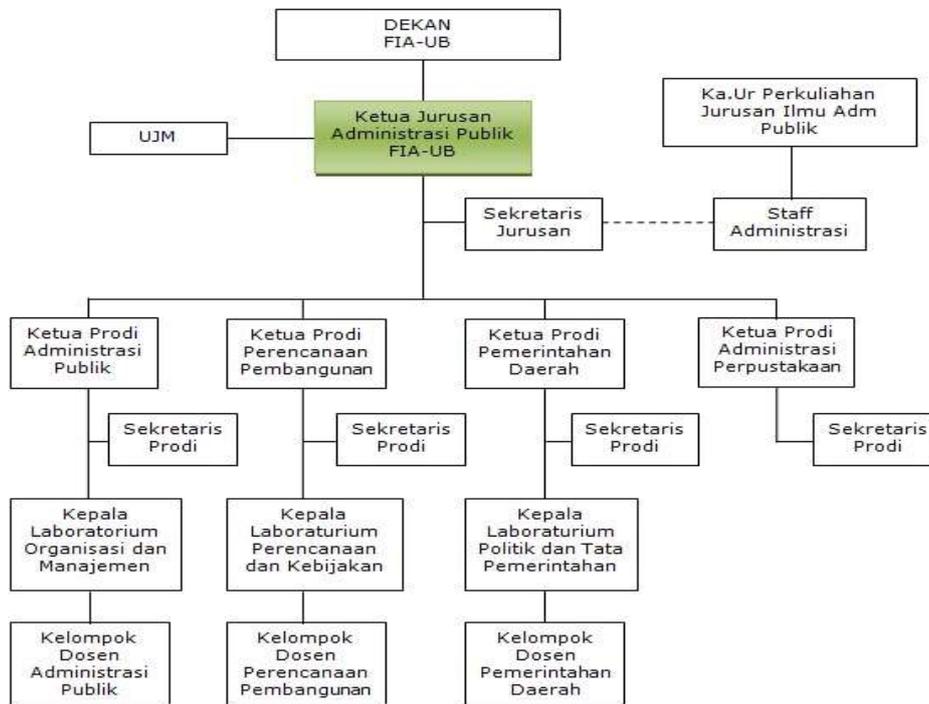
4.1. Sekilas Tentang Jurusan Administrasi Publik

Sejarah berdirinya Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya diawali dengan dibukanya Fakultas Administrasi Niaga (FAN) yang didirikan oleh Universitas Kotapraja Malang pada tanggal 15 September 1960. Pada tanggal 30 September 1962, Fakultas Administrasi Niaga diubah namanya menjadi Fakultas Ketatanegaraan dan Ketataniagaan (FKK). Perubahan nama ini membawa implikasi pada bertambahnya jurusan, yang semula hanya terdiri dari satu jurusan yakni jurusan administrasi niaga, kini menjadi dua jurusan yakni Administrasi Negara dan Administrasi Niaga. Tanggal ini pula yang dipakai sebagai

dasar untuk menetapkan hari lahirnya FKK sekaligus hari lahirnya Jurusan Administrasi Negara. Dalam perkembangannya, 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) kemudian diubah menjadi Fakultas Ilmu Administrasi (FIA). Selaras dengan perkembangan Fakultas Ilmu Administrasi, Jurusan Ilmu Administrasi Publik/ Negara telah mengalami delapan kali periodisasi kepemimpinan. Hingga saat ini, Jurusan Ilmu Administrasi Publik telah memiliki empat program studi dengan dibukanya tiga Program Studi Baru pada tahun 2010 yaitu Perencanaan Pembangunan, dan Administrasi Pemerintahan serta Administrasi Perpustakaan pada tahun 2011. Disamping upaya pengembangan jurusan melalui pembukaan program studi baru, Jurusan Ilmu Administrasi Publik dibawah kepemimpinan Dr. MR. Khairul Muluk, S. Sos. M. Si mengembangkan tiga laboratorium yang pengelolaannya berada dibawah program studi meliputi Laboratorium Kebijakan dan Perencanaan Pembangunan, Laboratorium Politik dan Tata Pemerintahan, dan Laboratorium Pengembangan Organisasi dan Manajemen Publik. Sehubungan dengan upaya peningkatan jaminan mutu, pengelolaan UJM yang semula diketuai oleh Drs.Moh. Rozikin, MS kemudian diganti kepada Prof.Dr. Abdul Hakim, M.Si melalui Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya No.74A/J.10.1.14/SK/2009 joSK No 164/UN10.3/SK/2011 Sedangkan dalam upaya pemantapan posisi Jurusan Ilmu Administrasi Publik, untuk kali ketiga Jurusan Ilmu Administrasi Publik mendapat Akreditasi A dari Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT). Pada tahun 2010, kepemimpinan Dr. MR. Khairul Muluk, S. Sos. M. Si ikut mempelopori pembentukan *Indonesian Association of Public Administration (IAPA)* serta *Indonesian Qualification Framework (IQF)* dalam bidang Administrasi Publik. Pembentukan IAPA diharapkan mampu menjadi wadah bagi ilmuwan Administrasi Publik dalam pengembangan ilmu dan melakukan upaya transformasi administrasi publik di Indonesia. Sedangkan keberadaan *Indonesian Qualification Framework (IQF)* dianggap perlu terkait kebutuhan atas kesepakatan nasional mengenai kompetensi lulusan jurusan Administrasi Negara/Publik untuk menghindari singgungan dengan keilmuan yang lain.

4.2. Organisasi Jurusan Administrasi Publik

Organisasi Jurusan Administrasi Publik secara lebih terperinci adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Bagan Struktur Organisasi Jurusan Administrasi Publik

1. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik

Ketua Jurusan berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada dekan. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Ketua Jurusan mempunyai fungsi:

- perencanaan kebutuhan, penyeleksian, pembinaan & pengembangan dosen;
- pengevaluasian kinerja dan pengusulan kenaikan pangkat/jabatan dosen;
- perencanaan daya tampung dan kualifikasi calon mahasiswa;
- perencanaan kebutuhan fasilitas pendukung proses pembelajaran;
- perencanaan kebutuhan anggaran pelaksanaan akademis;
- perencanaan kebutuhan koleksi referensi/pustaka;
- perumusan dan evaluasi kualifikasi dan kompetensi lulusan;
- perumusan baku mutu pendidikan program sarjana dan evaluasi dan pengembangan kurikulum;
- perencanaan, penyelenggaraan, serta pemantauan dan evaluasi proses pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat;
- pengembangan program studi;
- pengembangan kerjasama dan jaringan; dan
- penyusunan dan penyampaian laporan kegiatan tahunan jurusan kepada dekan.

2. Sekretaris Jurusan

Sekretaris Jurusan mempunyai tugas membantu Ketua Jurusan dalam melaksanakan pendidikan akademik, penelitian, pengabdian kepada masyarakat. Untuk melaksanakan tugas tersebut, Sekretaris Ketua Jurusan mempunyai rincian tugas sebagai berikut;

- a. Melaksanakan kegiatan administratif dan kesekretariatan Jurusan.
- b. Mengkoordinasikan penyusunan dan pengembangan kurikulum pendidikan jurusan.
- c. Mengkoordinasikan kegiatan proses belajar mengajar bersama dengan Dosen.
- d. Menyusun jadwal perkuliahan di tingkat jurusan.
- e. Mengkoordinasikan kegiatan laboratorium di lingkungan jurusan.
- f. Mengkoordinasikan kegiatan Praktek Kerja Lapangan dan atau Kuliah Kerja Nyata mahasiswa.
- g. Menyusun basis data akademik kemahasiswaan di Jurusan.
- h. Menyusun basis data kegiatan pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat di Jurusan.

3. Ketua 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 Administrasi Perpustakaan. Program Studi terdiri atas laboratorium. Program Studi dipimpin oleh seorang ketua dan dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh seorang sekretaris. Ketua Program Studi mempunyai tugas dalam melaksanakan pendidikan akademik, penelitian, pengabdian kepada masyarakat. Untuk melaksanakan tugas tersebut, Ketua Program Studi mempunyai rincian tugas sebagai berikut;

- a. Pengkoordinasian kegiatan pendidikan pada program studinya;
- b. Melakukan perencanaan kebutuhan, penyeleksian, pembinaan dan pengembangan dosen.
- c. Mengevaluasi kinerja dan mengusulkan kenaikan pangkat/jabatan dosen.
- d. Melakukan perencanaan daya tampung dan kualifikasi calon mahasiswa.
- e. Melakukan perencanaan kebutuhan fasilitas pendukung proses pembelajaran.
- f. Melakukan perencanaan kebutuhan anggaran pelaksanaan akademis.
- g. Melakukan perencanaan kebutuhan koleksi referensi/pustaka.
- h. Melakukan perumusan dan evaluasi kualifikasi dan kompetensi lulusan.
- i. Melakukan perumusan baku mutu pendidikan program sarjana dan evaluasi dan pengembangan kurikulum.
- j. Perencanaan, penyelenggaraan, serta pemantauan dan evaluasi proses pendidikan.

- k. Penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.
- l. Pengembangan program studi.
- m. Pengembangan kerjasama dan jaringan.
- n. Penyusunan dan penyampaian laporan kegiatan tahunan Program Studi kepada Ketua Jurusan.

4. Sekretaris Program Studi

Sekretaris Program Studi mempunyai tugas membantu Ketua Program dalam melaksanakan pendidikan akademik, penelitian, pengabdian kepada masyarakat. Untuk melaksanakan tugas tersebut, Sekretaris Program Studi mempunyai rincian tugas sebagai berikut;

- a. Melaksanakan kegiatan administratif dan kesekretariatan Program Studi.
- b. Mengkoordinasikan penyusunan dan pengembangan kurikulum pendidikan Program Studi.
- c. Mengkoordinasikan kegiatan proses belajar mengajar bersama dengan Dosen.
- d. Menyusun jadwal perkuliahan di tingkat Program Studi.
- e. Mengkoordinasikan kegiatan laboratorium di lingkungan Program Studi.
- f. Mengkoordinasikan kegiatan Praktek Kerja Lapangan dan atau Kuliah Kerja Nyata mahasiswa.
- g. Menyusun basis data akademik kemahasiswaan di Program Studi.
- h. Menyusun basis data kegiatan pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat di Jurusan.

5. Kepala Laboratorium

Laboratorium dipimpin oleh seorang kepala laboratorium dan dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Ketua Program Studi. Ketua Laboratorium mempunyai tugas dalam melaksanakan pendidikan akademik, penelitian, pengabdian kepada masyarakat. Untuk melaksanakan tugas tersebut, Ketua Laboratorium mempunyai rincian tugas sebagai berikut;

- a. Merencanakan kegiatan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat di laboratorium;
- b. Menyusun rencana operasional dan pengembangan laboratorium;
- c. Memberikan pelayanan bagi civitas akademika untuk melakukan pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni;
- d. Menyiapkan jadwal kegiatan laboratorium;
- e. Mengkoordinasikan segala kegiatan akademik yang dilaksanakan dalam laboratorium;

- f. Menjalin kerjasama dengan pihak luar dalam rangka *resource sharing* dan pemberdayaan laboratorium;
- g. Melakukan pemantauan dan evaluasi atas ketersediaan sarana dan prasarana ([00301060023](#)) dan kegiatan dalam laboratorium;
- h. Melaporkan kegiatan sekurang-kurangnya setiap semester kepada ketua Program Studi/Jurusan;
- i. Melakukan koordinasi dengan ketua kelompok dosen keahlian terkait pengembangan ilmu dan proses belajar mengajar.

6. Kelompok 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.

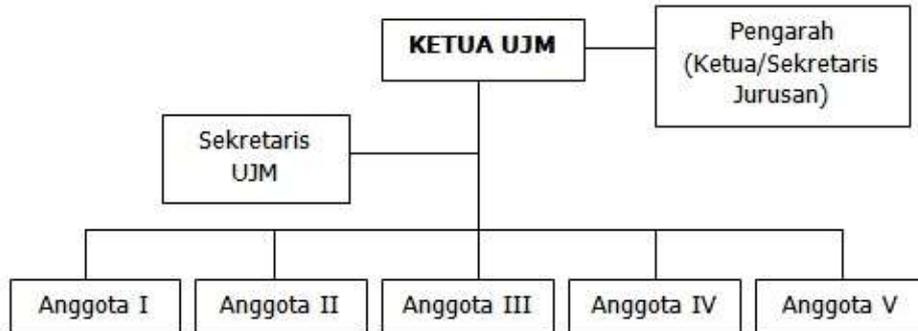
7. Staff Administrasi

Tugas pokok dan fungsi staff administrasi jurusan adalah membantu Ketua Jurusan dan Sekretaris Jurusan dalam urusan administrasi akademik yang meliputi kearsipan (surat masuk dan keluar) dan pemrosesan perijinan (ujian, seminar, peminjaman sarana prasarana dll). Untuk melaksanakan tugas tersebut, Staff administrasi akademik Jurusan Ilmu Administrasi Publik mempunyai rincian tugas sebagai berikut;

- a. Koordinasi pelaksanaan administrasi akademik Jurusan Ilmu Administrasi Publik
- b. Membantu pelaksanaan administrasi (surat menyurat) Jurusan
- c. Membantu melaksanakan verifikasi data serta memproses kegiatan Magang/KKN, Skripsi dan Yudisium
- d. Menyiapkan dan mengajukan kebutuhan sarana dan prasarana administrasi akademik
- e. Membantu pelaksanaan kegiatan Seminar Rutin dosen, Seminar Nasional, dan Seminar Internasional di tingkat Jurusan.
- f. Membantu pelaksanaan Rapat Kerja, rapat koordinasi tentang akademik di tingkat Jurusan
- g. Membantu Tim UJM dalam bidang administrasi
- h. Membantu pelaksanaan kegiatan kepanitian sesuai tugas yang diberikan

8. Unit Jaminan Mutu (UJM)

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



Gambar 2. 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 jo SK No 164/UN10.3/SK/2011 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan UJM Jurusan, 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

4.3. Proses Bisnis Jurusan Administrasi Publik

4.3.1. Lingkup Proses Utama dan Pelanggan

Pelayanan Jurusan Ilmu Administrasi memiliki motto "Melayani dengan kecerdasan dan Kelembutan Hati". Sedangkan Maklumat Pelayanan Jurusan Ilmu Administrasi, yaitu:

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

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 dua proses pendukung:

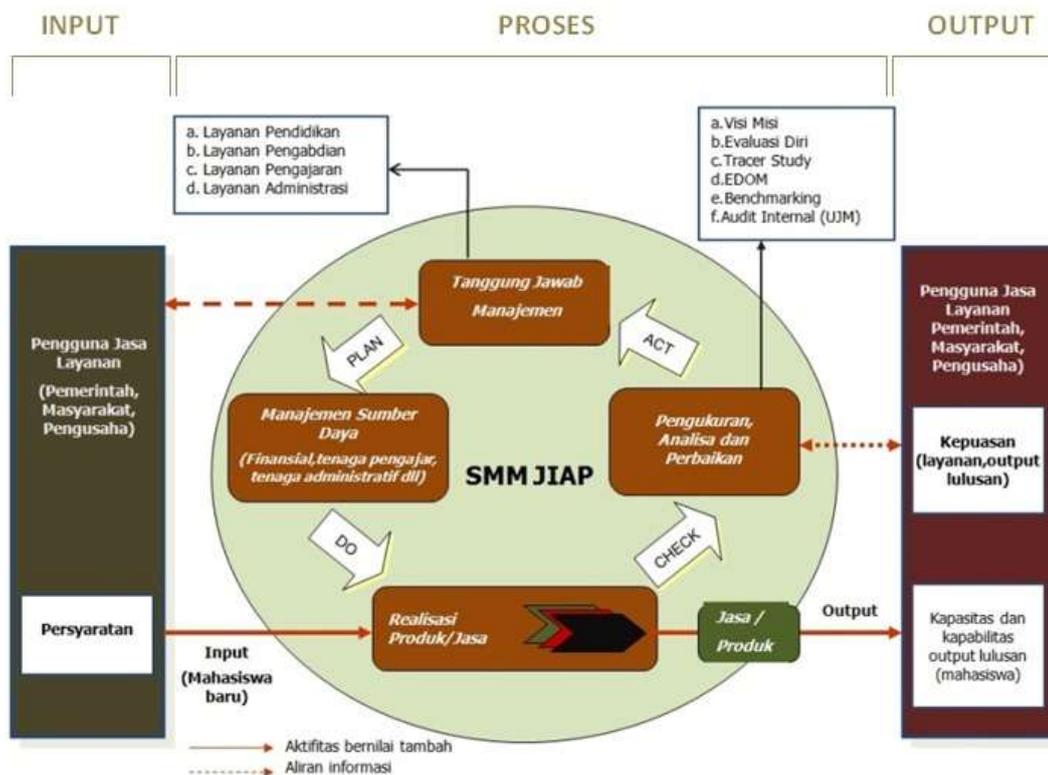
1. Kelancaran urusan tata usaha;
2. Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM)

Pengadaan barang tidak dilakukan oleh Jurusan namun dilakukan oleh pihak fakultas. 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, tesis, 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, 	Mahasiswa, Instansi pemerintah, swasta, peneliti lain, atasan langsung pimpinan unit kerja

	jurnal, buku, paten) • Layanan Ilmiah (Scientific Service)	
Proses pengabdian kepada masyarakat dan kegiatan usaha yang berorientasi pada peningkatan pelayanan masyarakat di bidang Administrasi Publik	1. Jasa • pelatihan • konsultasi • magang, studi banding 2. Kemitraan	Mahasiswa, Instansi pemerintah, swasta, peneliti lain, atasan langsung pimpinan unit kerja
Proses pembinaan dan kerjasama sivitas akademika, alumni, dan hubungan dengan lingkungan (stakeholder);	Jasa penelitian, penerbitan jurnal Penyelenggaraan even ilmiah : Seminar, Lokakarya, Simposium, kongres Peran serta dalam even ilmiah: Seminar, Lokakarya, Simposium, kongres	Masyarakat, industri, PT lain, peneliti lain Instansi Pemerintah, Alumni, atasan langsung pimpinan unit kerja
Proses manajerial, pemantauan dan evaluasi kinerja	• Laporan Evaluasi Diri Tahunan terhadap pencapaian Renstra • EDOM • Laporan Kinerja Dosen (LKD) • Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan Pegawai Negeri Sipil oleh atasan	Atasan langsung pimpinan unit kerja

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, Progam Studi Administrasi Pemerintahan dan Program Studi Ilmu Perpustakaan.



Gambar 3. Proses Bisnis Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya

1. Kriteria Input

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. Input yang dimaksud dalam proses bisnis Jurusan Ilmu Administrasi Publik adalah mahasiswa, dengan kriteria:

- a. mahasiswa yang telah lolos seleksi masuk perguruan tinggi dan tercatat sebagai mahasiswa aktif dengan melakukan registrasi administratif dan akademik pada tahun akademik berlangsung.
- b. Seleksi masuk dikategorikan menjadi dua kategori 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.
- c. Bersedia melaksanakan kewajiban dan aturan sebagai mahasiswa aktif yang secara detail tercantum dalam Buku Pedoman Pendidikan Akademik dan Non-Akademik, serta Manual Prosedur yang terkait.
- d. 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).

Dalam hubungannya dengan 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

2. Kriteria Output setiap 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 yaitu kelancaran urusan tata usaha, pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) dan pengadaan barang dan jasa. Adapun hubungan antara proses dan output dan penetapan *customer* di Jurusan Administrasi Publik Universitas Brawijaya dapat disajikan sebagai berikut:

- 1) Dalam proses pengembangan dan pelaksanaan pendidikan tinggi kriteria output yang dihasilkan adalah Sarjana (S1) dan Karya ilmiah yang tidak dipublikasikan (skripsi, tesis dan disertasi).
- 2) Dalam proses penelitian kriteria output yang dihasilkan adalah Karya ilmiah yang tidak dipublikasikan (Laporan hasil penelitian), Karya ilmiah yang dipublikasikan (artikel ilmiah, jurnal, buku, paten), Layanan Ilmiah (*Scientific Service*).
- 3) Dalam Proses pengabdian kepada masyarakat dan kegiatan usaha yang berorientasi pada peningkatan pelayanan masyarakat di bidang Administrasi Publik kriteria output yang dihasilkan adalah Jasa (pelatihan, konsultasi, magang dan studi banding) serta kemitraan.
- 4) Dalam Proses Proses pembinaan dan kerjasama sivitas akademika, alumni, dan hubungan dengan lingkungan (stakeholder) kriteria output yang dihasilkan adalah Jasa penelitian, penerbitan jurnal, penyelenggaraan even ilmiah (Seminar, Lokakarya, Simposium, konggres), peran serta dalam even ilmiah (Seminar, Lokakarya, Simposium, konggres)
- 5) Dalam Proses manajerial, pemantauan dan evaluasi kinerja kriteria output yang dihasilkan adalah 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 dan Laporan Keuangan oleh Akuntan Publik.

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 ([00301 01000](#)) merupakan kebijakan mutu yang telah ditetapkan oleh Ketua Senat Jurusan Ilmu Administrasi ([Lampiran 1](#)). Visi, Misi dan Tujuan Jurusan Administrasi publik sejalan dengan Visi dan Misi Fakultas Ilmu Administrasi dan Universitas Brawijaya.

4.5. Program Kerja dan Sasaran Mutu

Pogram kerja Jurusan Administrasi Publik tertuang dalam Dokumen Program Kerja Jurusan Administrasi Publik ([00301 03000](#)) dan sasaran mutu Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya dituangkan dalam Renstra Jurusan Ilmu Administrasi Publik ([00301 02000](#)) yang didalamnya terdiskripsi indikator kinerja sebagai sasaran mutu ([Lampiran 2](#)). Program Kerja dan Renstra Jurusan Administrasi Publik sejalan dengan Program Kerja dan Renstra Fakultas Ilmu Administrasi dan Program Kerja dan Renstra Universitas Brawijaya.

4.6. Sistem Dokumen dan Audit

Sistem dokumentasi dalam Penjaminan Mutu di Jurusan Administrasi Publik mengacu pada sistem dokumen maupun sistem kodifikasi yang ada di universitas. Dokumen Manual Mutu Jurusan Administrasi Publik mengacu pada ISO 9001:2008 (Lampiran daftar acuan silang, [Lampiran 3](#)). Seluruh Dokumen dikendalikan oleh Manajemen Representatif dan disahkan oleh Ketua Jurusan. Sedangkan sistem audit internal mengikuti sistem audit yang ditetapkan oleh Sistem Manajemen Mutu Universitas Brawijaya. Sistem dan Prosedur pengendalian dokumen dan rekaman dilakukan melalui pengendalian surat masuk dan surat keluar yang dijabarkan dalam Manual Prosedur Pengendalian Dokumen dan Rekaman ([00301 06001](#)) serta Manual Prosedur Pemusnahan Dokumen ([00301 060031](#))

No	Dokumen	Kode
1	Visi dan Misi	00301 01000
2	Rencana Strategis (Renstra)	00301 02000
3	Program Kerja	00301 03000
4	Pedoman Pendidikan	00300 02000
5	Manual Mutu Jurusan Administrasi Publik	00301 05000
6	Standar Mutu	00000 04001
7	Manual Prosedur	00301 06000
8	MP Pengendalian Dokumen dan Rekaman Wajib	00301 06001
9	MP Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai	00301 06002
10	MP Tindakan Korektif dan pencegahan	00301 06003
11	MP Perancangan dan Pengembangan Kurikulum	00301 06004

12	MP Tracer Study	00301 06005
13	MP Pengembangan Staf Pengajar	00301 06006
14	MP Evaluasi Dosen	00301 06007
15	MP Pemantapan Mutu Input Mahasiswa	00301 06008
16	MP Administrasi Perkuliahan	00301 06009
17	MP Pelaksanaan Perkuliahan	00301 06010
18	MP Praktikum	00301 06011
19	MP Ujian Tengah Semester/Ujian Akhir Semester	00301 06012
20	MP Evaluasi Proses Belajar Mengajar	00301 06013
21	MP Pelaksanaan KKN/Magang	00301 06014
22	MP Ujian KKN/Magang	00301 06015
23	MP Pendaftaran Skripsi	00301 06016
24	MP Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi	00301 06017
25	MP Seminar Proposal	00301 06018
26	MP Ujian Skripsi	00301 06019
27	MP Yudisium	00301 06020
28	MP Penggunaan Laboratorium	00301 06021
29	MP Peminjaman Fasilitas Jurusan	00301 06022
30	MP Perbaikan Sarana dan Prasarana	00301 06023
31	MP Usulan Pengadaan Sarana dan Prasarana	00301 06024
32	MP Pembinaan Himpunan Mahasiswa Jurusan	00301 06025
33	MP Penelitian	00301 06026
34	MP Pengabdian Kepada Masyarakat	00301 06027
35	MP Pengajuan Dana Honorarium Ujian KKN/Magang	00301 06028
36	MP Pengajuan Honorarium Skripsi	00301 06029
37	MP Audit Internal	00301 06030
38	MP Pemusnahan Dokumen	00301 06031
39	MP Sumber Daya Manusia	00301 06032
40	MP Keamanan	00301 06033
41	Borang	00301 09000
42	MP Penerangan Gedung dan Jalan	00301 06035
43	MP Kebersihan	00301 06036
44	MP Analisis Jabatan	00301 06037

V. TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN

5.1 Komitmen Manajemen

Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya mengidentifikasi layanan pendidikan yang memuaskan kebutuhan dan harapan pelanggan. Jurusan Ilmu Administrasi Publik, FIA-UB dan unit kerja dilingkungannya telah mengidentifikasi dan menunjukkan komitmennya pada perbaikan berkelanjutan terhadap layanan pendidikan dan sistem manajemen mutu. Adapun strategi yang dilakukan dalam menjaga komitmen manajemen pelayanan pendidikan di tingkat Jurusan, meliputi:

- a. Mengkomunikasikan sistem manajemen mutu diseluruh unit kerja di Jurusan Ilmu Administrasi Publik, FIA-UB;
- b. Melakukan perencanaan strategis yang memperhatikan tujuan dan sasaran masa depan Jurusan Ilmu Administrasi Publik, FIA-UB;
- c. Mendorong proses identifikasi dan penggunaan best practices;
- d. Menetapkan kebijakan mutu yang memastikan seluruh anggota organisasi mengetahui visi, misi dan tugasnya.
- e. Menjamin ketersediaan sumber daya manusia dan materi, yang diperlukan untuk mencapai sasaran; dan
- f. Mengukur kinerja organisasi guna memantau pemenuhan kebijakan dan sasaran yang ditetapkan.

5.2 Fokus Pelayanan Terhadap Pelanggan

- a. Jurusan Ilmu Administrasi Publik, FIA-UB untuk unit mendukung pelaksanaan dan perwujudan pelayanan prima, melakukan migrasi data pelayanan dari manajemen konvensional menuju berbasis Informasi Teknologi seperti pelaksanaan KRS online, SIAM, SIAKAD, dan *website* Jurusan.
- b. Jurusan Ilmu Administrasi Publik, FIA-UB dan unit kerja penyelenggara pendidikan didalamnya mengidentifikasikan dan mendokumentasikan segala kebutuhan dan harapan pelanggan yang ditentukan sebagai persyaratan pelayanan pendidikan yang mencakup spesifikasi data mahasiswa dan indikator kinerja Jurusan dan Program Studi.

5.3 Pelaksanaan Kebijakan Mutu

Kebijakan mutu di Jurusan Ilmu Administrasi Publik, FIA-UB didasarkan pada komitmen untuk menghasilkan produk dengan hasil terbaik. Keberhasilan jangka panjang Jurusan Ilmu Administrasi Publik, FIA-UB menuntut komitmen menyeluruh tentang standard kinerja dan produktivitas yang tinggi, kerjasama yang efektif, kesediaan untuk

menyerap gagasan-gagasan baru serta keinginan untuk belajar secara berkelanjutan. Untuk itu Jurusan Ilmu Administrasi Publik, FIA-UB:

- a. Kebijakan Mutu Jurusan diarahkan untuk mengikuti dan mematuhi semua undang-undang dan peraturan yang berlaku dalam menunjang tujuan organisasi.
- b. Kebijakan Mutu Jurusan menjalankan konsep peningkatan dan perbaikan mutu yang berkelanjutan dalam mengatur sumber daya yang diperlukan agar efektif dan tepat sasaran.
- c. Jurusan menggunakan kebijakan mutu dalam memberikan kerangka panduan untuk penetapan dan peninjauan sasaran mutu pelayanan pendidikan yang sesuai dan tepat dengan kebijakan mutu fakultas dan universitas.
- d. Dokumen kebijakan mutu Jurusan menjadi dokumen pendukung yang didistribusikan ke unit-unit kerja untuk dikomunikasikan dan dipahami oleh semua personel yang terlibat langsung ataupun tidak langsung dalam proses layanan pendidikan.
- e. Dalam rangka pemenuhan penilaian standar dan indikator mutu yang telah ditetapkan, Jurusan melakukan proses monitoring dan evaluasi berkala dan berkesinambungan.
- f. Jurusan mengendalikan dokumen dan rekaman yang tertulis sesuai dengan prosedur SMM yang tertulis.

Jurusan Ilmu Administrasi Publik, FIA-UB menggunakan kebijakan mutu untuk memandu dan mengarahkan pengambilan keputusan untuk peningkatan mutu berkesinambungan dalam proses layanan. Dalam rangka melaksanakan tugas penyelenggaraan pendidikan tinggi, Ketua Jurusan menetapkan kebijakan mutu dan mempunyai komitmen sbb :

- a. Melaksanakan penjabaran Rencana Strategis (Renstra) Jurusan Ilmu Administrasi Publik, FIA-UB dalam bentuk *milestones* sasaran pengembangan FIA-UB, yaitu : 2006-2010 transisi kelembagaan dan penetapan daya saing nasional ; 2011-2014 pencapaian daya saing Asia Pasifik dan 2015-2020 pencapaian daya saing global.
- b. Melaksanakan tugas pendidikan tinggi dengan pedoman Organisasi Tata dan Kerja (OTK), Renstra, Manual Prosedur (MP), dan Program Kerja Ketua Program Studi serta bertanggungjawabkan kinerjanya kepada Dekan FIA-UB dan *stakeholders* (Civitas akademik dan masyarakat) untuk menjaga akuntabilitas publik.
- c. Mengembangkan Jurusan Ilmu Administrasi Publik, FIA-UB menuju tujuan universitas yakni *entrepreneurial university* secara bertahap, sistematis dan

berkelanjutan melalui komersialisasi produk dan jasa penelitian, pendidikan, inovasi IPTEKS, pembelajaran semangat, jiwa dan kemampuan berwirausaha bagi sivitas akademika.

- d. Mendorong penyelenggaraan sistem pendidikan yang otonom, transparan dan akuntabel dengan cara mengadaptasikan dan mengembangkan seperangkat standar pendidikan dan manajemen yang optimal sesuai dengan karakteristik dan kekhasan Jurusan Ilmu Administrasi Publik, FIA-UB, dengan mengacu pada: Standar Nasional Pendidikan, standar mutu akreditasi dari BAN-PT, persyaratan ISO 9001 : 2008, IWA 2:2007 dan standar mutu *WorldClassUniversity*.
- e. Mengkaji efektivitas dan efisiensi kinerja organisasi sehingga mampu mendorong peningkatan pencapaian sasaran mutu Jurusan Ilmu Administrasi Publik, FIA-UB melalui pengembangan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) berbasis ISO 9001:2008 dan IWA 2:2007 yang didukung oleh SDM dengan pola kebersamaan yang saling asah dan asuh serta didasarkan pada nilai-nilai dasar akhlak mulia, yaitu : amanah, ibadah, kredibel dan akuntabel.
- f. Mendorong pihak manajemen, dosen dan tenaga kependidikan Jurusan Ilmu Administrasi Publik, FIA-UB untuk memenuhi standar kompetensi sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing sehingga mampu memberikan kontribusi untuk mendukung hubungan kerja yang sehat dengan *stakeholders*.
- g. Mengupayakan pemenuhan sarana dan prasarana berstandar nasional, internasional serta pengembangan manajemen asset yang efektif, transparan dan akuntabel.
- h. Mengupayakan pendanaan yang memadai dengan prinsip otonomi, pengurangan ketergantungan dana dari Pemerintah dan orang tua mahasiswa melalui kemampuan memperoleh, mengelola dan mengembangkan dana mandiri, efisien dalam penggunaan dan transparan serta akuntabel dalam pengelolaan keuangan.
- i. Mengantisipasi dampak operasionalisasi pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang dapat mencemari dan mengganggu keselamatan manusia dan kelestarian lingkungan kampus, sehingga tercipta suasana yang aman, nyaman, sehat, bersih, tertib dan indah.

Agar **kebijakan mutu** dapat dikomunikasikan oleh Pimpinan Jurusan Ilmu Administrasi Publik, FIA-UB secara efektif, maka dalam pelaksanaannya diupayakan untuk:

- a. Konsisten terhadap visi, misi, dan tujuan organisasi.

- b. Membuat sasaran mutu yang dipahami oleh setiap elemen organisasi secara keseluruhan.
- c. Memperhatikan komitmen terhadap mutu dan faktor yang mempengaruhi keberhasilan sasaran mutu.
- d. Melakukan sosialisasi komitmen mutu kepada semua elemen organisasi dengan kepemimpinan yang jelas oleh Pimpinan Jurusan Administrasi Publik, FIA-UB.
- e. Ditujukan untuk peningkatan mutu berkelanjutan dan kesesuaiannya untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

5.4 Perencanaan Sistem Manajemen Mutu

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik, FIA-UB merencanakan sistem manajemen mutu dengan memperhatikan dua aspek utama yang meliputi sasaran mutu dan perencanaan sistem manajemen mutu.

5.4.1 Sasaran Mutu

Dalam menentukan sasaran mutu, Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik, FIA-UB memastikan bahwa sasaran mutu termasuk yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan produk, ditetapkan untuk fungsi dan tingkat yang relevan di seluruh level jabatan organisasi dalam mewujudkan perbaikan layanan pendidikan yang berkelanjutan. Sasaran mutu ditetapkan secara terukur. Sasaran ini harus disebarluaskan secara efektif pada seluruh elemen organisasi berikut tanggung jawabnya mencapai sasaran yang ditetapkan untuk setiap elemen terkait. Sasaran ini harus ditinjau secara periodik dan direvisi sesuai keperluan. Sasaran mutu Jurusan Ilmu Administrasi Publik, FIA-UB secara umum adalah sebagai berikut:

1. Tepat Waktu Studi Lulusan, minimal 80 %
2. Lulusan Berkarya pada satu tahun pertama, minimal 70 %
3. Lulusan memenuhi standar kompetensi, minimal 80%
4. Lulusan Berkarja Sesuai dengan Kompetensi, minimal 90%
5. Nilai Kinerja Dosen ³ 3,00, minimal 90 %
6. Indeks Kepuasan Mahasiswa ³ 3,00, minimal 80%
7. Indeks Kepuasan User Lulusan ³ 3,00, minimal 80%
8. Jumlah lulusan dengan IPK Mata Kuliah Agama Tingkat Universitas ³ 3,00, minimal 90 %
9. Jumlah Lulusan dengan Nilai Praktek Ibadah dan Baca Tulis Al-Qur'an minimal B, minimal 90 %
10. Jumlah Lulusan dengan Nilai LKID minimal B, minimal 80 %.

Dan guna mewujudkan sasaran mutu tersebut, maka diperlukan beberapa strategi pengembangan yang dapat diklasifikasikan dan dijabarkan sebagai berikut :

- a. Strategi I ,Pemerataan dan Perluasan Akses, mencakup:
 - 1) pengembangan program studi
 - 2) peningkatan promosi pendidikan
 - 3) pengembangan seleksi masuk
 - 4) penataan daya tampung
 - 5) pengembangan kelas internasional
 - 6) peningkatan pertukaran dosen dan mahasiswa asing.
- b. Strategi II, Peningkatan Mutu, Relevansi dan Daya saing, mencakup:
 - 1) pengembangan kurikulum dan teknologi pembelajaran
 - 2) peningkatan mutu akreditasi
 - 3) pengembangan mutu dosen
 - 4) pengembangan mutu PBM
 - 5) pengembangan mutu kegiatan non akademik mahasiswa
 - 6) peningkatan mutu lulusan
 - 7) peningkatan mutu penelitian
 - 8) pengembangan laboratorium
 - 9) peningkatan mutu publikasi ilmiah
 - 10) peningkatan mutu layanan masyarakat
 - 11) peningkatan peran alumni.
- c. Strategi III, Penguatan tata Kelola, Akuntabilitas dan Pencitraan Publik, mencakup:
 - 1) Penyehatan Organisasi dan persiapan otonomi
 - 2) pengembangan mutu tenaga administrasi
 - 3) peningkatan mutu perpustakaan
 - 4) jaminan mutu akademik
 - 5) pengembangan struktur pendanaan
 - 6) peningkatan sarana dan prasarana
 - 7) peningkatan disiplin, kesejahteraan, keamanan dan kenyamanan kerja.

5.4.2 Perencanaan Sistem Manajemen Mutu

Dalam perencanaan sistem manajemen mutu, Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik, FIA-UB memastikan bahwa rencana sistem manajemen mutu dijalankan dalam rangka memenuhi persyaratan yang diberikan pada sasaran mutu. Selain itu keterpaduan sistem manajemen mutu akan tetap dipelihara meskipun ada perubahan pada sistem manajemen mutu, antara yang direncanakan dengan yang diterapkan. Sejak tahap perencanaan kegiatan, sasaran mutu ditetapkan dan dibuat

konsisten dengan kebijakan mutu. Perencanaan sistem manajemen 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

5.5.1 Tanggung Jawab dan Wewenang

- a. MR bertanggung jawab untuk memastikan bahwa semua persyaratan SMM yang diterapkan dan standar akademik yang telah ditentukan terpenuhi. MR tingkat fakultas dan Jurusan masing-masing harus melapor kepada Dekan, Ketua Jurusan, Ketua Program Pascasarjana serta mengkomunikasikan kepada mahasiswa dan pelanggan lain, terkait dengan Sistem Manajemen Mutu (SMM), Standar Mutu UB dan Audit baik internal maupun eksternal.
- b. MR mempunyai wewenang untuk memantau, mengevaluasi dan memelihara pelaksanaan sistem manajemen mutu di tingkat fakultas dan Jurusan serta Program Pascasarjana.
- c. MR harus mengembangkan keahlian dalam berkomunikasi dan hubungan antar personel, serta mengerti tentang SMM ISO 9001:2008 dan standar akreditasi BAN-PT, prinsip perbaikan berkelanjutan dan juga persyaratan pelanggan. Selain itu juga harus bersedia memberi saran/konsultasi mengenai implementasi standar.

5.5.2 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 ISO 9001:2008 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 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 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.

Komunikasi internal ditingkat Jurusan dapat bersifat komunikasi secara rutin, kondisional, dan koordinasi. Komunikasi internal yang bersifat rutin ditingkat Jurusan berupa Rapat rutin Jurusan, Staffing, Kurikulum, Evaluasi Kinerja Dosen. Komunikasi internal yang bersifat kondisional berupa Rapat mendadak atas sesuatu hal yang dianggap penting untuk segera di komunikasikan secara internal Jurusan. Dan Komunikasi Internal yang bersifat koordinasi berupa Rapat Kepanitiaan Jurusan atas berbagai acara / kegiatan Jurusan yang membutuhkan kepengurusan kepanitiaan.

Pimpinan (Kajur dan Ketua Program Studi) memastikan bahwa komunikasi internal juga ada antar tingkat organisasi, serta antar bidang dan jurusan yang berbeda. Bentuk komunikasi tersebut berupa Rapat yang diselenggarakan oleh tingkat organisasi yang lebih tinggi seperti Rapat Fakultas dan Rapat Universitas. Komunikasi Internal lain yang dilakukan di tingkat Jurusan juga dapat berupa komunikasi secara informal.

5.6 Tinjauan manajemen

5.6.1 Umum

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. Unit kerja melaksanakan tinjauan setidaknya sekali dalam satu tahun.

5.6.2 Masukan Tinjauan Manajemen

Tinjauan sistem manajemen mutu harus mencakup tinjauan periodik terjadual dari sistem prosedur/instruksi dan pendukung, kepuasan mahasiswa, kriteria penilaian, hasil evaluasi, peningkatan terdokumentasi dan tinjauan desain dan pengembangan ketika kurikulum baru diinisiasi.

5.6.3 Keluaran Tinjauan Manajemen

Keluaran tinjauan manajemen berupa data yang berguna dalam perencanaan strategis untuk mendukung peningkatan kinerja sistem manajemen mutu. Sebagai hasil tinjauan sistem manajemen mutu, pimpinan (Kajur dan Ketua Program Studi) harus melaksanakan tindak lanjut untuk meningkatkan kinerja SMM dan prosesnya. Keluaran tinjauan SMM harus direkam dan dikomunikasikan kepada seluruh anggota jurusan ilmu Administrasi Publik. Rekaman tinjauan manajemen harus dipelihara. Keluaran tinjauan SMM harus direkam dan dikomunikasikan kepada seluruh anggota organisasi.

VI. PENGELOLAAN SUMBER DAYA

6.1. Penyediaan Sumber Daya

Jurusan telah mengidentifikasi kebutuhan sumber daya untuk penyediaan layanan. Disamping itu jurusan juga telah mengidentifikasi perencanaan anggaran untuk merealisasikan pelayanan. 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 secara berkesinambungan. Beberapa Hal yang dilakukan antara lain :

1. Menetapkan masukan untuk mendeteksi kebutuhan sumber daya;
2. Menyusun rencana kebutuhan sumber daya untuk jangka pendek, menengah dan panjang;
3. Melakukan perencanaan anggaran untuk laboratorium guna menunjang aktivitas laboratorium. Adapun laboratorium yang ada di jurusan Administrasi Publik antara lain Laboratorium Kebijakan dan Perencanaan Pembangunan, Laboratorium Politik dan Tata Pemerintahan, dan Laboratorium Pengembangan Organisasi dan Manajemen Publik.
4. Menyusun perencanaan anggaran untuk fasilitas-fasilitas lain guna meningkatkan kepuasan pelanggan.
5. Melakukan tindak lanjut verifikasi dan penilaian tugas; dan
6. 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

6.2.1 Umum

Jurusan telah mengidentifikasi seluruh jenis sumber daya yang dibutuhkan sesuai dengan kompetensi yang dimiliki masing-masing individu (pendidikan, keterampilan, maupun keahlian) untuk ketentuan layanan dan memastikan ketersediaannya untuk kinerja sistem

manajemen mutu yang efektif. Pedoman mengenai etika pegawai, kedisiplinan, kepekaan/respon, keterampilan, serta kebijakan pengembangan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan mengikuti pedoman pada Fakultas Ilmu administrasi.

6.2.2 Kompetensi, pelatihan dan kepedulian

Sumber daya manusia yang tersedia di Jurusan Administrasi Publik dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Kriteria Dosen	Jumlah (Tahun 2012)
Guru Besar	8
Dosen S3	17
Dosen S2	37

Adapun Jurusan Administrasi Publik melakukan pemetaan SDM sesuai dengan kompetensinya masing-masing. Pemetaan yang selanjutnya disebut dengan Homebase tersebut sebagai berikut :

HOMEBASE DOSEN PROGRAM STUDI DI JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK

S1 Administrasi Publik*

NIP	NAMA	NIDN
195902191986011001	Drs.M.Shobaruddin,M.A	0019025903
195912271986011001	Drs.Sukanto,MS	0027125906

Ket:* hanya diambil beberapa sebagai contoh

S1 Ilmu Administrasi Pemerintahan*

NIP	NAMA	NIDN
195608011987011001	DR.Luqman Hakim,M.Sc	0001085604
195302011980101001	Drs.Suwondo,MS	0001025303

Ket:* hanya diambil beberapa sebagai contoh

S1 Perencanaan Pembangunan*

NIP	NAMA	NIDN
197204052003121001	DR.Hermawan,S.IP,M.Si	0005047203
1957091119850310003	Drs.Abdullah Said,M.Si	0011095712
195209111979031002	Drs.Heru Ribawanto,MS	0011095201

Ket:* hanya diambil beberapa sebagai contoh

S1 Ilmu Perpustakaan*

NIP	NAMA	NIDN
196110241986011002	DR.Irwan Noor,MA	0024106108
196004301986011001	Drs.Riyanto,M.Hum	0030046006

Ket:* hanya diambil beberapa sebagai contoh

Beberapa Pemetaan atau homebase tersebut diatas didasarkan atas sertifikasi dosen (serdos),selain itu pemetaan tersebut sesuai dengan mata kuliah yang diajarkan dan juga didasarkan atas curriculum vitae ([Lampiran 4](#)) serta gap analisis kompetensi dosen Prodi Ilmu Administrasi Publik ([Lampiran 13](#)). Pengembangan SDM dosen yang ada di Jurusan Administrasi Publik antara lain melalui studi lanjut baik di dalam maupun di luar negeri. Dimana dosen difasilitasi untuk mengikuti program bahasa yang akan melakukan studi lanjut di luar negeri (diberi bantuan dana untuk kursus bahasa asing sesuai tujuan negaranya) disamping itu rencana pengembangan SDM dilakukan pula melalui evaluasi kinerja, yang dilaksanakan setiap 6 (enam) bulan tiap periodenya melalui rapat jurusan Administrasi Publik. Adapun bentuk evaluasi yang dilakukan didasarkan pada mahasiswa serta didasarkan pada penilaian resmi yang sesuai dengan peraturan yang berlaku. Disamping itu juga dilakukan melalui evaluasi EKD (evaluasi kinerja dosen).Contoh [Lampiran 5](#). Selain itu juga dilakukan pelatihan dan pendidikan bagi dosen guna meningkatkan kemampuan dan kompetensi sesuai dengan bidangnya. Adapun training plan yang dimaksud tersebut salah satu bentuknya melalui diskusi bulanan.Maksud dan tujuan dari diskusi bulanan tersebut adalah dalam rangka memperbarui dan mengembangkan teori serta akademik terbaru. Di samping itu Jurusan telah menyediakan dosen dan tenaga kependidikan yang kompeten, memiliki kesadaran dan terlatih sesuai dengan tanggung jawab dan wewenangnya. Jurusan telah melaksanakan tindakan yang sistematis untuk membandingkan kebutuhan kompetensi dosen dan tenaga kependidikan sesuai tuntutan/kebutuhan kurikulum dan persyaratan yang ditetapkan. Sumber daya lainnya yang dibutuhkan jurusan administrasi publik antara lain mengenai infrastruktur seperti laboratorium bahasa, ruang kuliah yang memadai, lab-SIM, dan prasarana lainnya seperti Aula ruang rapat, Musholla, serta peralatan lainnya untuk mendukung perkuliahan.

6.3. Sarana Prasarana dan Lingkungan Kerja

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

pemeliharaan sarana prasarana, dan analisis resiko terkait dengan keamanan, kelayakan, keselamatan dan kebersihan. Jurusan juga menyediakan fasilitas pengaduan layanan melalui email. Sarana prasarana mencakup antara lain gedung, ruang kerja, ruang kelas, laboratorium, perpustakaan, taman, perangkat online dan jasa terkait, seperti misalnya alat bantu mengajar (OHP, LCD, Spidol, White board) dll. Sarana, prasana dan barang milik negara yang telah rusak dan tidak dapat digunakan telah dikelola sesuai aturan yang berlaku. Adapun jumlah sarana dan prasarana yang tersedia terlampir. ([Lampiran 6](#)).

6.4. Lingkungan Kampus dan Suasana Akademik

Penyediaan layanan pendidikan menciptakan dan memelihara suasana yang kondusif untuk lingkungan belajar dan penelitian yang memenuhi persyaratan pelanggan. Adapun Jurusan administrasi Publik dalam menciptakan suasana akademik meliputi efektifitas program bimbingan, konseling, bantuan konsultasi memadai bagi mahasiswa, komunikasi dua arah, partisipasi aktif mahasiswa terhadap akademiknya. Dalam hal ini diadakan pertemuan penasehat akademik-mahasiswa untuk konsultasi akademik (bimbingan konseling) yang dilakukan setiap menjelang awal semester dan apabila dibutuhkan mahasiswa yang bersangkutan dapat menemui dosen penasehat akademik sewaktu-waktu. Selain itu dosen mendapatkan ruang untuk tempat pelayanan akademik.

VII. REALISASI LAYANAN PENDIDIKAN

7.1. Perencanaan Realisasi Produk

Jurusan Administrasi Publik telah merencanakan program layanan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat (Tri Dharma Perguruan Tinggi (PT)), termasuk rancangan dan pengembangan layanan. Layanan pendidikan meliputi S1, Skripsi, KKN/magang, pelatihan, konsultasi dan studi banding. Perencanaan pendidikan yang dimaksud termasuk desain, pengembangan metode pembelajaran, pembukaan dan penutupan program studi. Perencanaan program layanan FIA-UB Jurusan Administrasi Publik secara rinci disampaikan dalam Program Kerja Ketua Jurusan yang mengacu pada Rencana Strategis FIA-UB ([10300 02000](#)).

1. Pendidikan/Pengajaran

Jurusan/Program Studi telah merencanakan kriteria input (lihat 4.3), pengembangan, tinjauan dan pemutakhiran rencana studi dan kurikulum, penilaian dan tindak lanjut pengajaran, kegiatan layanan pendukung, alokasi sumber daya, kriteria evaluasi, dan prosedur peningkatan mutu untuk mencapai yang diinginkan. Jurusan/Program Studi telah mengintegrasikan kurikulum Program Studi S1 sehingga mencapai kompetensi lulusan dan *learning outcomes* sesuai profil yang ditetapkan. Sejalan dengan perkembangan jaman dan

kebutuhan akan profil lulusan yang kompeten dan berdaya saing, maka secara berkesinambungan Jurusan Administrasi Publik bersama-sama Asosiasi (IAPA -*Indonesian Assosiation of Public Administrastion* -) mengadakan rapat perumusan konten mata kuliah untuk menetapkan sasaran profil lulusan administrasi publik. (**Lampiran Z**).(<http://www.iapa.or.id/>)

Adapun prasyarat pelaksanaan proses kegiatan belajar mengajar, maka mahasiswa diminta untuk melakukan kredit semester melalui KRS sesuai dengan KHS yang diterima (**Lampiran8**). Untuk evaluasi keberhasilan studi pada akhir studi antara telah memenuhi prasyarat seperti : IPK sekurang-kurangnya 3.00; nilai D tidak melebihi 10% dari beban kredit total, tidak ada nilai E, dan lulus ujian sarjana.

Jurusan/Program Studi telah merencanakan sumberdaya yang diperlukan untuk seluruh proses (Lihat 6.1).Proses realisasi pendidikan telah meningkatkan kompetensi pada diri mahasiswa sehingga mengarah pada spesifikasi kompetensi lulusan yang dijanjikan pada aktivitas pendidikan. Proses Belajar Mengajar (PBM) yang telah terkontrol meliputi asesmen kebutuhan; desain, pengembangan dan pengkomunikasian prosedur dan instruksi; dan pengukuran *outcomes*. Proses-proses utama belajar mengajar telah dapat dikendalikan. Metode pengendalian merupakan bagian tinjauan manajemen (lihat 5.6) untuk menjamin pemenuhan spesifikasi prosedur dan 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 dilakukan untuk verifikasi bahwa metode pengendalian telah efektif dan rekaman telah dipelihara. Evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran di evaluasi pada setiap akhir semester melalui penyebaran kuesioner, evaluasi dosen dan mahasiswa, bisa juga disampaikan secara tertulis (*online*) dengan membuka situs universitas di www.ub.ac.id khususnya di e-complaint.ub.ac.id dengan memberikan komentar kepuasan, keluhan atau lainnya yang berkaitan dengan pelayanan, pembelajaran dan fasilitas. Hasil evaluasi ini menjadi dasar penetapan kebijakan peningkatan mutu secara berkesinambungan. Mekanisme evaluasi proses belajar mengajar (PBM) menjelaskan bahwa melalui EDOM, mahasiswa dapat melakukan evaluasi terhadap kehadiran dosen, ketepatan waktu, ketepatan penyerahan nilai dan lainnya sebagaimana yang tertuang dalam manual prosedur evaluasi PBM. Secara normative evaluasi PBM tertuang dalam pedoman akademik (BAB II dan III) yang berkaitan dengan system pendidikan dan administrasi pendidikan yangmana sampai saat ini masih terus disempurnakan.

2. Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat

Jurusan Administrasi Publik mendorong secara konsisten penelitian dan pengembangan untuk dapat bersaing di tingkat nasional, regional, dan internasional. Jurusan/Program

Studi 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 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. Fakultas dan Jurusan/Program Studi telah merencanakan sumber daya yang diperlukan untuk seluruh proses tersebut (Lihat 6.1).

Evaluasi kepuasan partner atau pelanggan terhadap kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dilakukan oleh unit kerja/pihak terkait. Realisasi penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, termasuk penerapan inovasi iptek, layanan atau studi banding praktek baik (*good practices*) dan konsultasi, telah meningkatkan kompetensi civitas akademika dan menghasilkan output berupa publikasi ilmiah, buku ajar, HAKI, paket inovasi iptek yang digunakan masyarakat. Proses penelitian dan pengabdian kepada masyarakat telah dikendalikan meliputi penilaian kebutuhan; rancangan, pengembangan dan penyampaian informasi terkait prosedur atau instruksi dan pengukuran *outcomes*. Metode pengendalian harus merupakan bagian tinjauan manajemen (lihat 5.6) untuk menjamin pemenuhan spesifikasi prosedur atau instruksi, metode pengendalian konsisten dengan standar mutu yang ditetapkan. 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.

7.2. Proses Terkait Pelanggan (Mahasiswa dan Stakeholder Lainnya)

Fakultas melalui masing-masing Jurusan/Program Studi secara umum memberikan layanan yang *intangible*, *not storable* dan *consumed* kepada pelanggan utama yaitu mahasiswa, maupun stakeholder lainnya. Universitas telah memberi kesempatan pada mahasiswa untuk belajar iptek dan belajar mempraktekkan penerapannya untuk mencapai *learning outcomes* dan kompetensi yang telah ditetapkan. PBM sebagai bagian dari Tri Dharma PT yang dilakukan di dalam/luar kelas/laboratorium, didalam/luar kampus UB, diharapkan minimal memenuhi hal-hal sebagai berikut :

- a. Sarana prasarana akademik dan penunjang yang memadai dengan fasilitas yang aman, sehat, bersih, berfungsi baik dan ada petugas yang bertanggung jawab memeliharanya. Sampai saat ini, jurusan administrasi public telah memanfaatkan dengan sebaik-baiknya sarana-prasarana yang telah disediakan oleh fakultas, yaitu : setiap kelas/ruang perkuliahan sudah dilengkapi dengan LCD+layar proyektor, beberapa

ruangan dilengkapi dengan sound+mic, kapasitas ruangan rata-rata 50-60 kursi kecuali ruangan dengan desain khusus yang mana kelengkapan fasilitas ruangan telah tercatat dalam dokumen yang ada di setiap ruangan kelas; fasilitas wi-fi sebagai penunjang aktifitas akademik; fasilitas penunjang bagi dosen dalam proses belajar mengajar seperti peminjaman laptop, LCD proyektor portable, spidol tulis, air mineral, petugas teknis yang akan siap membantu kelancaran PBM. Seluruh ruangan baik ruangan perkuliahan maupun dekanat dan fasilitas strategis lainnya yang dimiliki jurusan dan fakultas dijaga oleh 7 tenaga keamanan untuk menjaga asset-aset yang dimiliki serta setiap saat membantu mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan dalam mendapatkan pelayanan keamanan/rasa aman (MP Keamanan). Dilain pihak fakultas memberikan fasilitas kepada jurusan untuk mendapatkan pelayanan kebersihan dan menjamin kebersihan di setiap sudut ruangan dengan bekerjasama pihak ketiga sehingga mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan dan pengunjung/tamu akan merasa nyaman ketika berada di dalam kampus dengan suasana yang indah, ramah dan penerangan yang cukup serta diatur menurut kepantasan dan kesesuaian (MP Penerangan). (Fasilitas lainnya bisa juga dilihat di website FIA www.fia.ub.ac.id).

- b. (bisa juga dilihat di website FIA www.fia.ub.ac.id).
- c. Prosedur komunikasi dua arah antara mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan dan universitas yang responsive. **Lampiran 9**.
- d. Personel jurusan memperlakukan semua orang dengan penuh hormat; dan
- e. Kegiatan-kegiatan layanan dilaksanakan oleh dosen atau tenaga kependidikan yang sesuai dengan kualifikasinya (bisa juga dilihat di website FIA www.fia.ub.ac.id/publik).

Mahasiswa, menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 60 Tahun 1999 adalah peserta didik yang terdaftar dan belajar pada perguruan tinggi tertentu, beserta dosen sebagai bagian dari masyarakat ilmiah sudah selayaknya menggunakan metode *discourse* atau dialogis dalam proses belajar-mengajar. Agar proses tersebut berjalan lancar, khususnya bagi mahasiswa, perlu memperhatikan tradisi yang berkaitan dengan nilai, norma serta etika yang mengatur sikap dan perilakunya. Dilain pihak, mahasiswa memiliki hak dan kewajiban, ada larangan dan sanksi dan dibentuknya lembaga kemahasiswaan sebagaimana yang telah diatur dan disebutkan dalam Buku Pedoman Pendidikan FIA-UB ([00300 03001](#)) sebagai acuan sebagaimana arahan dari Universitas, sehingga Jurusan administrasi Publik hanya menjalankan sebagaimana yang telah diatur dan menjadi landasan pada Buku Pedoman Pendidikan yang dibuat oleh Universitas.

7.2.1. Penentuan Persyaratan Terkait Layanan Tri Dharma Perguruan Tinggi (PT)

Penentuan persyaratan pendidikan secara umum diketahui dari kebutuhan FIA-UB terutama Jurusan Administrasi Publik/Program Studi untuk pemenuhan harapan masyarakat akademik, profesional dan umum. Persyaratan kualifikasi mahasiswa dijelaskan dalam

Pedoman Pendidikan FIA-UB ([00300_03001](#)) sesuai rencana studi, kurikulum dan layanan pendidikan yang diberikan oleh universitas. Persyaratan terkait layanan juga mencakup persyaratan yang ditetapkan oleh fakultas dalam memberikan layanan administrasi pendidikan kepada mahasiswa. Hal ini dapat berupa bukti studi sebelumnya, dokumen pribadi, yang diberikan pada mahasiswa, aturan administrasi fakultas/jurusan, NIM dan lain-lain. Layanan Tri Dharma PT telah memenuhi persyaratan hukum, peraturan yang berlaku dan akreditasi sesuai strata pendidikan.

Penentuan persyaratan terkait kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat ditentukan berdasarkan *track record*, *roadmap* dan payung penelitian, kepakaran, kebutuhan pengembangan IPTEK sesuai Program Studi (PS), permasalahan di masyarakat, Rencana Strategis Nasional/Internasional pemberi dana (Dikti, Ristek, PT luar negeri dan standar mutu WCU. Persyaratan terkait layanan tersebut juga mencakup persyaratan yang ditetapkan oleh fakultas atau pemberi dana dalam administrasi dan pengelolaan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

7.2.2. Tinjauan Persyaratan Terkait Produk

Fakultas telah meninjau persyaratan terkait layanan Tri Dharma PT untuk memastikan bahwa:

- a. Persyaratan mutu penyelenggaraan Tri Dharma PT telah ditetapkan
- b. Persyaratan yang berbeda dari sebelumnya telah diselesaikan
- c. Fakultas hingga Program Studi memiliki kemampuan untuk memenuhi persyaratan yang ditetapkan
- d. Apabila persyaratan pendidikan diubah, fakultas telah memastikan bahwa dokumen yang relevan telah diamandemen dan semua pihak yang terkait telah mengetahui perubahan persyaratan.
- e. Rekaman tinjauan persyaratan pengajaran ini telah dipelihara.

7.2.3. Komunikasi dengan Pelanggan

Fakultas terutama Jurusan administrasi Publik/Program Studi telah menentukan dan menerapkan sistem pengaturan yang efektif dalam berkomunikasi dengan mahasiswa dan pengguna lainnya, misalnya terkait dengan: informasi program pendidikan, rencana pengajaran termasuk kurikulum, serta umpan balik PBM, EDOM ([Lampiran 10](#)) dan termasuk keluhan mahasiswa baik secara langsung maupun tertulis (juga bisa melalui portal UB di e-complaint.ub.ac.id). Untuk meningkatkan dukungan layanan tri dharma PT, UB khususnya Jurusan Administrasi Publik menggunakan komunikasi interaktif resmi yakni telepon, fax, email dan website www.ub.ac.id, www.fia.ub.ac.id/publik.

7.3. Desain dan Pengembangan Kurikulum

7.3.1. Desain dan Pengembangan

Dalam perencanaan program studi dan kurikulumnya, pimpinan fakultas, jurusan dan program studi yakni Dekan dan Ketua Jurusan/PS telah mempertimbangkan pengembangan PS dan kurikulum untuk kepentingan pelayanan pada mahasiswa. Pengendalian rancangan telah sesuai dengan lama studi pendidikan. Prosedur yang berlaku telah memastikan bahwa materi pendidikan sesuai dengan persyaratan kurikulum. Analisis kebutuhan telah 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 telah 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 PS telah didokumentasikan dan digunakan oleh unit penyelenggara kegiatan akademik dengan menggunakan media informasi yang sesuai. Laporan telah menjelaskan urutan tahap proses pengembangan, personel yang terlibat, mekanisme evaluasi dan kriteria digunakan.

7.3.2. Masukan Desain dan Pengembangan

Unit kerja penyelenggara pendidikan telah mengidentifikasi dan mendokumentasikan masukan untuk rancangan kurikulum PS, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

7.3.3. Luaran Desain dan Pengembangan

Output rancangan dan pengembangan 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 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). Selain itu, evaluasi kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat harus meninjau rancangan dan pengembangan tersebut telah mengarah pada pencapaian target Rencana Strategis FIA-UB ([10300 02000](#)) khususnya yang dilakukan oleh Jurusan Administrasi Publik.

7.3.5. Verifikasi Desain dan Pengembangan

Verifikasi rancangan telah dilakukan dalam satu atau beberapa tahap sesuai dengan rencana rancangan dan pengembangan. Kegiatan ini sebaiknya dilakukan secara internal oleh setiap pakar yang tidak berpartisipasi dalam tinjauan rancangan secara independen. Tahap keluaran rancangan dan pengembangan sebaiknya sesuai dengan spesifikasi

masukannya rancangan dan pengembangan. Rekaman keluaran verifikasi dan setiap tindakan yang diperlukan telah dipelihara.

7.3.6. Validasi Desain dan Pengembangan

Validasi ini 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 publik meliputi validasi soal ujian yang dilakukan oleh tim pengajar. Akreditasi dan sertifikasi oleh berbagai pihak di dalam dan luar unit kerja termasuk metode validasi, misalnya adalah validasi materi audit internal mutu dengan melihat kesesuaian manual mutu yang dimiliki oleh jurusan. Rekaman adanya tindakan dan keluaran validasi telah 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 diidentifikasi, didokumentasikan, disahkan dan dikomunikasikan kepada pihak-pihak terkait. Setiap perubahan telah mencakup keseluruhan kegiatan terkait dan rekaman telah dipelihara.

7.4. Pembelian/Pengadaan Sumberdaya

Jurusan Administrasi Publik tidak mengadakan pembelian /pengadaan barang dan jasa. Proses dan prosedur pembelian maupun pengadaan barang atau jasa ditetapkan oleh Tim Pengadaan Barang Fakultas, FIA-UB.

7.5. Ketentuan Layanan Pendidikan

7.5.1. Pengendalian Penyediaan Layanan

Fakultas dan setiap unit kerja penyelenggara pendidikan dan layanan pendukungnya telah menyediakan informasi layanan tri dharma PT, metode prosedur/instruksi yang diperlukan, fasilitas yang diberikan, kegiatan pemantauan dan evaluasi pengukuran keberhasilan, yudisium/wisuda atau proses penyerahan jasa layanan lainnya. Selain itu, fakultas khususnya jurusan juga memiliki mekanisme rutin untuk memantau daya saing lulusan (*tracer study* baik secara *online* (website resmi –www.ikafiaub.com-, kolom-kolom jejaring sosial (*facebook, twitter*) dan group di *Blackberry* ataupun internet) maupun *offline* (pemantauan secara manual/investigasi) atau layanan lainnya melalui evaluasi pasca kegiatan penelitian (melalui evaluasi sitasi) maupun pengabdian kepada masyarakat (melalui evaluasi kepuasan *stakeholder*). [Lampiran 11](#). Universitas memastikan keseluruhan proses

terkendali melalui Monev Renstra FIA-UB yang dijalankan Jurusan Administrasi Publik sesuai prosedur yang berlaku.

7.5.2. Validasi Proses Penyediaan Layanan

Fakultas melakukan validasi atau pengesahan penyediaan layanan tri dharma PT setelah ada klarifikasi penyediaan layanan oleh unit terkait. Pengaturan penyediaan layanan pendidikan dijelaskan dalam dokumen Pedoman Pendidikan FIA-UB ([00300 02000](#)), dan jurusan. Pengaturan kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat diatur oleh BPP fakultas. Dengan pedoman tersebut, universitas melakukan penyerahan ijazah kepada lulusan dalam acara wisuda, kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat sesuai yang direncanakan dan Jurusan Administrasi Publik melaksanakan dan mengkoordinasikan hal tersebut. Daftar lulusan setiap program studi tersedia dalam Buku Wisuda yang diterbitkan setiap kali wisuda.

7.5.3. Identifikasi dan Mampu Telusur

Fakultas dan unit kerja terkait termasuk Jurusan Administrasi Publik telah mengendalikan, merekam hasil identifikasi status dan menelusuri layanan tri dharma PT (sesuai ketentuan 4.2.4). Hal ini antara lain dilakukan melalui monev internal atas permintaan Fakultas melalui Audit Internal Mutu (AIM) FIA-UB kepada Jurusan Administrasi Publik berdasarkan Evaluasi Kinerja setiap unit kerja, yang dilaporkan rutin kepada atasan langsung. Hal ini untuk menjamin kesesuaian jasa layanan yang dihasilkan. Ketidaksesuaian dan ketidakpatuhan direkam dan dilaporkan ke Dekan.

7.5.4. Properti Pelanggan

Barang dan informasi milik pelanggan (mahasiswa atau stakeholder lainnya) yang diberikan FIA-UB pada saat pendaftaran masuk, pendaftaran ulang dan selama pemberian layanan pendidikan atau kegiatan lain telah tersimpan, terekam, dan atau mudah diakses termasuk pula yang berada dan dipegang oleh Jurusan Administrasi Publik. Jika terpaksa hilang, telah dilaporkan kepada pelanggan dan rekaman dipelihara.

7.5.5. Preservasi Produk

Jurusan Administrasi Publik atau unit kerja penyelenggara pendidikan telah menyimpan dokumen akademik dan produk layanan misalnya sejarah unit kerja/profil unit kerja, kurikulum, dan materi yang dicetak atau elektronik (misalnya soal ujian seleksi, laporan, SK, MoU, database, program komputer). Produk layanan teridentifikasi, pengelolaan, pengemasan, perlindungan, terpelihara baik hingga memenuhi persyaratan saat penyerahan. Barang tersebut termasuk untuk proses pendidikan dan layanan pendidikan dengan umur simpan terbatas, untuk pengajaran atau penelitian dan pekerjaan pengembangan.

7.6. Pengendalian Alat Pemantauan dan Pengukuran

Fakultas atau unit kerja telah menetapkan instrumen penilaian (*assessment*) yang valid untuk mengukur keberhasilan pencapaian target kinerja dan dijalankan dengan baik oleh Jurusan Administrasi Publik. Pemantauan dan pengukuran telah dilakukan dalam rangka menjamin kesesuaian antara program kerja unit kerja dengan Rencana Strategis dan target yang dicapai. Pemantauan dan pengukuran bidang pendidikan mencakup semua aspek mulai dari input-proses-output, misalnya untuk unit kerja pelaksana akademik adalah profil kinerja mahasiswa, ujian tertulis, latihan/tugas/kuis, presensi kehadiran dan ujian akhir (UTS/UAS). [Lampiran 12.](#)

Jurusan Administrasi Publik atau unit kerja menetapkan instrumen dan menjamin proses untuk memastikan bahwa kuisisioner penilaian kinerja atau soal ujian mahasiswa diberikan dengan konsisten, aman tanpa kebocoran dan hasilnya valid. Apabila instrumen atau perangkat lunak penilaian atau ujian ditemukan tidak valid, Jurusan atau unit kerja melakukan klarifikasi dan merekam tindakan perbaikan ketidakvalidan. Semua hasil penilaian dan pengukuran kinerja direkam dan dipelihara, baik dalam bentuk cetak ataupun soft copy sesuai ketentuan.

VIII. PENGUKURAN, ANALISIS DAN PERBAIKAN

8.1 Panduan Umum

Jurusan Ilmu Administrasi Publik telah merumuskan perencanaan untuk melakukan peningkatan mutu. Rencana yang telah dirumuskan kemudian dijalankan dengan mekanisme pemantauan, pengukuran dan analisis terhadap setiap tahapan peningkatan mutu yang dijalankan. Aktivitas pengukuran dan pemantauan mutu dijalankan dengan mengacu pada kesesuaian dengan persyaratan dan sistem manajemen mutu. Pengukuran memanfaatkan metode statistik tertentu untuk memudahkan dalam mengetahui efektivitas metode secara berkesinambungan (misalnya: pemanfaatan statistik dalam EDOM dan *tracer study*). *Outcome* dari pemantauan dan pengukuran digunakan untuk mengidentifikasi peningkatan sistem manajemen mutu dan proses pendidikan secara berkesinambungan.

8.2 Pemantauan dan Pengukuran

8.2.1 Kepuasan Pelanggan

Jurusan Ilmu Administrasi Publik telah menetapkan indikator-indikator mengenai tingkat layanan yang memenuhi harapan mahasiswa. Penetapan indikator tersebut berdasarkan penjarangan persepsi mahasiswa, sehingga indikator yang ada benar-benar mencerminkan harapan mahasiswa. Penjarangan aspirasi dilakukan dengan pertemuan rutin jurusan yang melibatkan lembaga kemahasiswaan, selain itu juga menggunakan kuesioner setiap satu semester melalui EDOM (evaluasi dosen oleh mahasiswa). Komposisi pertanyaan

dalam kuesioner tidak hanya mengenai kinerja dosen tetapi juga mengenai kualitas layanan secara umum (00301 06005).

8.2.2 Audit Internal

- a. Jurusan telah melaksanakan audit internal dengan menggunakan EDOM dan *tracer study* untuk menilai kinerja sistem manajemen mutu dan PBM (proses belajar mengajar).
- b. Jurusan telah mendokumentasikan laporan akhir audit internal (berupa laporan analisa EDOM dan *tracer study*). Umpan balik dari hasil audit digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan untuk tindakan korektif dan pencegahan.
- c. Rekaman audit internal disimpan dan terpeliraha dengan baik.
- d. Prosedur pelaksanaan audit internal yang telah dilakukan Jurusan sudah mengacu pada Manual Prosedur (MP) Audit Internal Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya (00301 06024).
- e. Hasil audit internal (AIM) dan tindakan koreksi atas hasil analisa data ditindaklanjuti dengan dilaksanakannya rapat jurusan untuk memutuskan solusi-solusi atas permasalahan yang ada dalam laporan hasil audit.

8.2.3 Pemantauan dan Pengukuran Proses

- a. Jurusan melakukan pengukuran dan memantau kinerja serta mengevaluasi keefektifan proses pengelolaan dan pemberian layanan. Manual prosedur dan manual mutu setiap layanan yang diberikan sudah dibuat dan disosialisasikan ke mahasiswa. Pengukuran proses layanan inti dan penunjang dilakukan pada tahap yang sesuai selama realisasi proses.
- b. Jurusan telah mendokumentasikan dengan rapi metode dan hasil pengukuran kinerja dan menjadikannya sebagai *feedback* untuk perbaikan secara berkesinambungan.

8.2.4 Pemantauan dan Pengukuran Layanan Pendidikan

- a. Jurusan telah merumuskan standar/metode pemantauan dan pengukuran layanan pendidikan pada interval yang direncanakan selama realisasinya dan *outcome* akhir, untuk memerifikasi bahwa mereka memenuhi persyaratan desain yang ditetapkan serta persyaratan peraturan dan perundang-undangan dan akreditasi yang berlaku.
- b. Jurusan telah memanfaatkan hasil evaluasi penyelenggaraan layanan, seperti hasil asesmen, kuis, ujian atau peragaan untuk mengukur kemajuan pemenuhan persyaratan kurikulum.
- c. Penilaian kinerja Jurusan sebagai penyelenggara layanan pendidikan/pelatihan sudah digunakan sebagai bagian dari layanan pendidikan/pelatihan.

- d. Hasil proses evaluasi direkam dan digunakan sebagai masukan untuk pencapaian sasaran yang direncanakan dari proses pengajaran.

8.3 Pengendalian Kualitas Produk Layanan

Jurusan Ilmu Administrasi Publik telah melakukan identifikasi secara periodik terhadap produk layanan yang diberikan. Mekanisme identifikasi yang dijalankan adalah dengan memanfaatkan evaluasi setiap semester yang mana evaluasi tersebut dilakukan melalui kuesioner yang disebar kepada mahasiswa, masukan kritik melalui *e-complaint*, serta rapat koordinasi yang melibatkan seluruh organisasi kemahasiswaan yang dilakukan setiap bulan. Kemudian semua data hasil identifikasi dibahas dalam rapat jurusan dan ditetapkan solusi untuk perbaikannya.

Penanganan pengendalian kualitas dilakukan dengan alternative solusi yang disesuaikan dengan problem yang muncul. Jika permasalahan yang terjadi adalah permasalahan teknis, maka perbaikan bisa langsung dilakukan pada ranah eksekutor/operator. Namun, jika permasalahan terkait dengan sistem, maka perbaikan dilakukan secara sistemik pula. Oleh karena itu, respon yang dilakukan oleh Jurusan terhadap permasalahan yang dihadapi akan bervariasi menyesuaikan dengan tuntutan tingkatan permasalahan yang ada. Hal yang pasti adalah bahwa perbaikan diupayakan secepat mungkin dilakukan.

8.4 Analisis Data

- a. Jurusan Ilmu Administrasi Publik menganalisis data dan informasi yang dikumpulkan, dan menggunakannya sebagai data dasar didalam proses pengambilan keputusan.
- b. Data yang sudah direkam dan dikokumentasikan digunakan untuk mendukung perbaikan berkesinambungan (*continues improvement*) melalui tindakan perbaikan, dan juga tindakan korektif dan pencegahan.
- c. Jurusan menggunakan metode statistik 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 dilakukan secara berkala dan sudah dibakukan dalam manual prosedur atau instruksi kerja. Selain itu, Jurusan juga memanfaatkan data dari berbagai sumber untuk membandingkan kinerja sistem manajemen mutu dan proses pendidikan untuk mengidentifikasi bidang-bidang dalam proses perbaikan.
- e. Hasil pembahasan evaluasi kepuasan pelanggan berdasarkan data yang sudah dikumpulkan dijadikan dasar untuk memperbaiki kinerja pelayanan dimasa yang akan

datang. Analisa dilakukan dengan metode statistik berdasarkan kuesioner EDOM dan *Tracer Study*.

8.5 Perbaikan

8.5.1 Perbaikan Berkesinambungan

- a. Tindakan perbaikan telah direncanakan secara baku dan dilaksanakan secara berkesinambungan. Jurusan Ilmu Administrasi Publik FIA-UB telah melakukan peningkatan 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 digunakan untuk mengidentifikasi masalah dan potensi peningkatan kualitas layanan didasarkan atas analisis mutu dan metode statistik.
- c. Proses perbaikan kualitas layanan mencakup tindakan yang diambil dalam penyelesaian keluhan/pengaduan, saran dan komentar pelanggan (mahasiswa dan pihak terkait).
- d. Tindakan perbaikan dilakukan dengan memanfaatkan kebijakan mutu, hasil audit dan hasil analisa data yang diperoleh dari hasil data evaluasi yang dilakukan secara berkala.

8.5.2 Tindakan Korektif

- a. Jurusan Administrasi Publik FIA-UB telah menetapkan manual prosedur (prosedur terdokumentasi) untuk melaksanakan tindakan korektif yang teridentifikasi dari analisis penyebab ketidaksesuaian dan peluang peningkatan.
- b. Tindakan korektif dilakukan untuk mengeliminasi ketidaksesuaian yang terjadi selama kinerja sistem manajemen mutu dan proses pemberian layanan pelanggan. Dengan demikian ketidaksesuaian tidak terulang/terjadi lagi setelah tindakan perbaikan.
- c. Setiap tindakan korektif selalu direkam dan didokumentasikan dengan baik.

8.5.3 Tindakan Pencegahan

- a. Jurusan Administrasi Publik FIA-UB menetapkan manual prosedur (prosedur terdokumentasi) untuk setiap kegiatan dan hasil pemantauan dianalisis yang dimanfaatkan untuk pencegahan atas dihasilkan dari analisis ketidaksesuaian potensial dan peluang perbaikan dalam sistem manajemen mutu dan layanan pada pelanggan (mahasiswa dan pihak terkait).
- b. Jurusan membuat borang kepuasan pelanggan yaitu berupa kuesioner untuk evaluasi layanan oleh mahasiswa (kuesioner EDOM). Selain itu, untuk mengukur kepuasan alumni dilakukan *tracer study*. Dari hasil evaluasi tersebut dijadikan bahan masukan untuk dilakukan perbaikan kualitas layanan.

- c. Setiap tindakan perbaikan telah direkam dan dikomunikasikan ke semua bidang organisasi yang sesuai. Hasil dari perbaikan atas tindakan pencegahan dikomunikasikan/disosialisasikan kepada semua bagian organisasi.
- d. Semua rekaman tindak lanjut hasil audit, baik audit internal maupun eksternal didokumentasikan dengan baik dan menjadi *feedback* bagi Jurusan untuk melakukan perbaikan dan meningkatkan kualitas layanan.