



# **LAPORAN TAHUNAN MANAJEMEN 2016**

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI UNIVERSITAS  
BRAWIJAYA**

## VISI DAN MISI

### FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI UNIVERSITAS BRAWIJAYA

#### A. Visi

Menjadi institusi pendidikan, pengembangan ilmu administrasi berskala internasional yang berwawasan Entrepreneur dan Smart Faculty Governance pada Tahun 2020

#### B. Misi

1. Terwujudnya kemajuan intelektualitas melalui peningkatan *core competence* da inovasi bidang ilmu administrasi
2. Terwujudnya peningkatan kualitas pendidikan guna menghasilkan lulusan yang berwawasan nasional dan berdaya saing global
3. Terwujudnya peningkatan jumlah dan mutu penelitian dan pengabdian di bidang ilmu administrasi yang berorientasi pada perbaikan kualitas hidup masyarakat
4. Terselenggaranya sistem pengelolaan fakultas berbasis *smart faculty governance*

**LEMBAR PENGESAHAN**

1. Jenis Berkas : Laporan Tinjauan Manajemen
2. Nama Unit : Fakultas Ilmu Administrasi
3. Nama Institusi : Universitas Brawijaya
4. Pengarah : Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS
5. Penanggung Jawab : a. Dr. M.R. Khairul Muluk, S.Sos., M.Si  
b. Drs. Heru Susilo, MA  
c. Dr. Sri Mangesti Rahayu, M.Si
6. Koordinator Penyusun : Dr. M. Saifi, M.Si
7. Sekretaris : Devi Farah Azizah, S.Sos, M.AB
8. Anggota Penyusun : a. Dr. Sunarti, S.Sos, M.Si  
b. Rispa Ngindana, SAP, MAP  
c. Akhmad Amiruddin, SAP, MAP  
d. Dessanti Putri Sekti A., SE., MSA.Ak  
e. Latifah Hanum, SE., MSA.Ak  
f. Ir. Pudji Usmanto  
g. Jaedi, SP  
h. Edi Pramono, SAP, MAP  
i. Agung Supriyanto, SAB, MAP  
j. Tedjo Wahono A., SE  
k. M. Nurul Bustomi, S.Pi  
l. Lidya Puspita W., S.Kom  
m. Dwi Wahyuningsih, S.Pi
9. Periode : Januari s/d Desember 2016

Malang, 31 Januari 2017

Dekan FIA – UB,

Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS

NIP. 19610905 198601 1 002

## DAFTAR ISI

<b>VISI DAN MISI .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iii</b>
<b>I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. LINGKUP BAHASAN .....</b>	<b>2</b>
<b>III. PELAKSANAAN.....</b>	<b>3</b>
<b>IV. HASIL.....</b>	<b>4</b>
1. Hasil Audit Internal .....	4
2. Hasil Audit Internal .....	7
3. Umpan Balik Pelanggan .....	20
4. Kinerja Fakultas dan Evaluasi Proses .....	26
1. Peningkatan Kualitas Pendidikan .....	26
2. Peningkatan Kualitas Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat.....	28
3. Peningkatan Kualitas Kemahasiswaan dan Alumni .....	30
4. Peningkatan Kualitas Kelembagaan .....	32
5. Tindakan Koreksi dan Tindakan Pencegahan .....	39
6. Tindak Lanjut Tinjauan Manajemen Sebelumnya .....	45
7. Perubahan yang Mempengaruhi Sistem Manajemen Mutu .....	47
8. Saran dan Masukan untuk Perbaikan Sistem manajemen Mutu .....	47

## I. PENDAHULUAN

Organisasi sehat merupakan suatu organisasi yang selalu melakukan evaluasi diri dan tanggap terhadap dinamika lingkungan. Dengan melakukan evaluasi diri secara rutin, maka organisasi dapat mengetahui efektifitas dan efisiensi proses manajemen dari organisasi tersebut.

Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya merupakan sebuah organisasi pengelola Program Studi Sarjana (S1), Magister (S2), dan Doktor (S3) yang Menjadi Lembaga Pendidikan Ilmu Administrasi yang Bermutu dan Diakui oleh Masyarakat Luas baik di Dalam maupun di Luar Negeri. Adapun Program Studi yang saat ini dikelola di Fakultas Ilmu Administrasi adalah sebagai berikut :

1. Program Sarjana (S1), mencakup : Ilmu Administrasi Publik, Ilmu Administrasi Bisnis, Perpajakan, Ilmu Perpustakaan, Pariwisata dan Administrasi Pendidikan.
2. Program Magister (S2), mencakup : Ilmu Administrasi Publik, Ilmu Administrasi Bisnis, dan Magister Manajemen Pendidikan Tinggi (MMPT)
3. Program Doktor (S3), mencakup : Ilmu Administrasi dan Ilmu Administrasi Kelas Jakarta

Didalam melaksanakan Penjaminan Mutu Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya mempunyai Gugus Jaminan Mutu (GJM) di tingkat fakultas dan Unit Jaminan Mutu (UJM) di tingkat Jurusan. Penjaminan Mutu mencakup penyusunan, pemantauan dan evaluasi baku mutu akademik dan audit sistem akademik. Fungsi dari Penjaminan Mutu tersebut adalah Penyusunan dokumen Kebijakan Akademik, Standar Akademik, Peraturan Akademik, Manual Mutu Akademik, dan Manual Prosedur Akademik, Penyiapan Audit Internal Mutu Akademik (AIMA), dan Peningkatan mutu fakultas berkelanjutan berdasarkan rumusan koreksi

Penjaminan Mutu selalu berkomitmen untuk memberikan peluang adanya koreksi terhadap proses dan pencegahan produk yang tidak sesuai. Tinjauan Manajemen Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya (FIA – UB) disusun dengan mempertimbangkan semua aspek yang terkait langsung maupun tidak langsung terhadap efektifitas dan efisiensi sistem manajemen. Hasil dari tinjauan manajemen ini menjadi dasar perlunya perubahan, sistem.

## II. LINGKUP BAHASAN

Lingkup bahasan tinjauan manajemen FIA – UB mengacu pada Sistem Manajemen Mutu (SMM) SNI ISO 9001:2008 seperti yang disyaratkan diantaranya :

1. Hasil Audit beserta temuan – temuannya, baik yang dilaksanakan secara internal maupun eksternal. Audit internal selama tahun 2016 dilaksanakan melalui Audit Internal Mutu (AIM) Siklus 15 dan Audit Sistem Pengawas Internal (SPI). Sedangkan audit eksternal dilaksanakan melalui audit akreditasi dari BAN – PT dan akreditasi dari AUN-QA. Akreditasi melalui BAN - PT untuk 2 program studi yaitu akreditasi program S2 Ilmu Administrasi Publik/Negara, akreditasi program S2 Ilmu Administrasi Bisnis/Niaga, sedangkan akreditasi AUN – QA untuk program S1 Ilmu Administrasi Publik/Negara
2. Umpan balik pelanggan, meliputi hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan rekapitulasi komplain yang masuk di Fakultas selama tahun 2016
3. Kinerja proses bisnis (Capaian dan sasaran mutu pada masing – masing bagian di Fakultas) dan kesesuaian produk
4. Tindakan pencegahan dan tindakan koreksi, diantaranya hambatan dari program masing – masing bidang dan tindak lanjut untuk mencegah dari adanya hambatan tersebut agar tidak terjadi kembali
5. Tindak lanjut tinjauan manajemen sebelumnya (catatan yang perlu mendapat perhatian pada tinjauan manajemen sebelumnya)
6. Perubahan yang mempengaruhi Sistem Manajemen Mutu (SMM) baik perubahan dari internal maupun eksternal, diantaranya dari perubahan internal adalah adanya Struktur Organisasi dan Tata Kerja (SOTK) FIA UB nomor 422 Tahun 2016 yang telah disahkan oleh Senat Fakultas pada tanggal 30 Desember 2016, juga terdapat Organisasi dan Tata Kerja (OTK) Universitas Brawijaya yang baru dengan nomor 20 Tahun 2016. Sedangkan untuk perubahan eksternal diantaranya PERMENRISTEK-DIKTI 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi dan PERMENDIKBUD 50 Tahun 2014 tentang Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi.
7. Saran dan masukan terhadap perbaikan Sistem Manajemen Mutu di tingkat Fakultas

### III. PELAKSANAAN

Tinjauan Manajemen Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya tahun 2017 dilaksanakan melalui beberapa tahap yang dimulai sejak tanggal 8 Januari sampai dengan 31 Januari 2017

Pelaksanaan pembuatan Tinjauan Manajemen FIA – UB diawali dengan pembentukan tim penyusun, selanjutnya dibuat schedule penyusunan. Pengumpulan data pada masing – masing sub bagian yang diperlukan sebagai bahan rujukan pembuatan tinjauan manajemen fakultas dan pembagian tugas. Pada tahapan selanjutnya dilakukan rapat pembagian tugas pada masing – masing personel dan menentukan *dead line* penyelesaian draf laporan. Draft laporan disertai dengan uraian hambatan, koreksi dan pencegahan / terobosan baru yang dilakukan dalam pelaksanaan program – programnya.

Draf laporan Tinjauan Manajemen Fakultas Ilmu Administrasi tersebut diserahkan kepada Koordinator penyusun, untuk selanjutnya didiskusikan melalui rapat rutin. Pelaksanaan rapat rutin dilaksanakan 1 (satu) minggu 1 kali yang bertujuan untuk mendiskusikan, saran dan masukan terhadap draf laporan yang telah disusun dan dilakukan kompilasi dan analisis efektifitas dan efisiensi sistem.

Selanjutnya pada hari Senin tanggal 30 Januari 2017 dilakukan rapat pleno yang dipimpin langsung oleh Dekan FIA – UB terhadap hasil kompilasi, koreksi, evaluasi dan analisis Tinjauan Mutu tahun 2015 Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Dalam laporan Tinjauan Manajemen, hasil kompilasi dan analisis efektifitas dan efisiensi sistem dilaporkan dalam suatu laporan tertulis. Konsep laporan tertulis tersebut disampaikan ke semua tim penyusun yang selanjutnya disahkan oleh Dekan FIA – UB.

## IV. HASIL

Hasil evaluasi Tinjauan Manajemen tahun 2015 FIA – UB dapat disajikan dengan urutan sebagai berikut :

### 1. Hasil Audit Internal

Audit Internal yang telah dilaksanakan pada tahun 2016 di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya meliputi Audit Internal Mutu (AIM) Siklus 15.

Audit Internal Mutu (AIM) UKPA Siklus 15 di FIA – UB dilaksanakan pada semua Program Studi didampingi Unit Jaminan Mutu (UJM) , Audit Fakultas didampingi Gugus Jaminan Mutu (GJM), dan Audit untuk semua Laboratorium yang terdapat di FIA – UB yang dilaksanakan oleh Pusat Jaminan Mutu (PJM) Universitas Brawijaya.

Pelaksanaan AIM Siklus 15 di dilaksanakan mulai tanggal 27 November 2016 sampai dengan 30 November 2016. Sedangkan Audit Fakultas sendiri dilaksanakan pada hari Jumat tanggal 28 November 2016 dengan auditor yang bertugas adalah Dr . Achmad Wicaksono sebagai ketua dan Dr. Hamidah Nayati Utama sebagai Wakil.

Lingkup Audit pemenuhan standar mutu Fakultas, , diantaranya :

- Standar Pengelolaan
- Standar Proses Penelitian
- Standar Luaran Penelitian
- Standar Capaian Penelitian
- Standar Proses Pengabdian Kepada Masyarakat
- Standar Pendanaan Pengabdian Pada masyarakat



Point-point pada setiap standar mutu dijelaskan pada tabel 1 dibawah ini :

**Tabel 4. 1 Point-Point Standar Mutu lingkup AIM UKPA Siklus 15 FIA – UB**

No	Kode	Uraian Point
1	<b>Standar Pengelolaan</b>	
	SM-F-G11	Sertifikat profesi lulusan pendidikan profesi, spesialis, atau subspecialis belum diterbitkan oleh universitas bersama dengan Kementerian, Kementerian Lain, Lembaga Pemerintah Non-Kemertrian (LPNK), dan/atau Organisasi Profesi.(FIA tidak ada pendidikan profesi)
2	<b>Standar Proses Penelitian</b>	
	SM-F-L03	persentase publikasi buku dosen yang diterbitkan oleh penerbit adalah < 25% per tahun. (15 %)
3	<b>Standar Luaran Penelitian</b>	
	SM-F-M01	publikasi hasil penelitian dalam format jurnal, buku, makalah seminar dan karya tulis ilmiah populer belum dilakukan Proses Pemindaian Anti Plagiasi (PPAP) dan menunjukkan tingkat orisinalitas masing-masing ? 85%.
4	<b>Standar Capaian Penelitian</b>	
	SM-F-N03	persentase publikasi buku dosen yang diterbitkan oleh penerbit adalah < 25% per tahun. (10 %)
	SM-F-N06	persentase dosen yang berperan sebagai invited speaker pada pertemuan ilmiah internasional adalah <10% per tahun
	SM-F-N07	persentase dosen yang berperan sebagai penyaji oral atau penyaji poster pada pertemuan ilmiah internasional adalah <25% per tahun
	SM-F-N08	persentase dosen yang berperan sebagai peserta pada pertemuan ilmiah internasional adalah <50% per tahun
	SM-F-N10	Program Studi S-2 dan S-3 rata-rata dana penelitian belum ada
	SM-F-N11	Belum Ada bukti bahwa hasil penelitian dan pengabdian kepada masyarakat selama 5 tahun terakhir >35% per tahun dipublikasikan dalam jurnal ilmiah nasional terakreditasi dan prosiding
	SM-F-N14	Ada < 20% dosen menulis buku yang diterbitkan dalam 5 tahun terakhir
5	<b>Standar Proses Pengabdian kepada Masyarakat</b>	
	SM-F-P01	Draf laporan PkM yang telah melalui perbaikan dari hasil seminar belum dilakukan proses pemindaian anti plagiasi
	SM-F-P02	Publikasi hasil PkM hanya bentuk dokumen atau laporan saja
	SM-F-P03	Publikasi hasil PkM belum dipindai melalui Proses Pemindaian Anti Plagiasi (PPAP)
6	<b>Standar Pendanaan Pengabdian kepada Masyarakat</b>	
	SM-F-Q01	Rata-rata dana PkM untuk program S-1 kurang dari Rp 1.500.000,00 per dosen per tahun
	SM-F-Q02	belum ada PkM untuk program S-2 dan S-3

Sesuai dengan lingkup AIM Siklus 15 tahun 2016, Tim Auditor internal juga melakukan

evaluasi tindak lanjut atas temuan terhadap AIM Siklus 14 tahun 2015 serta melakukan evaluasi pemenuhan standard mutu fakultas, dan evaluasi pemenuhan standard mutu pada website Fakultas ([www.fia.ub.ac.id](http://www.fia.ub.ac.id)).

Adapun dari 15 butir point standar yang telah diaudit oleh tim auditor dari PJM, Fakultas Ilmu Administrasi belum bisa memenuhi beberapa point standar diantaranya :

- persentase publikasi buku dosen yang diterbitkan oleh penerbit adalah < 25% per tahun. (15 %)
- publikasi hasil penelitian dalam format jurnal, buku, makalah seminar dan karya tulis ilmiah populer belum dilakukan Proses Pemindaian Anti Plagiasi (PPAP) dan menunjukkan tingkat orisinalitas masing-masing ? 85%.
- persentase publikasi buku dosen yang diterbitkan oleh penerbit adalah < 25% per tahun. (10 %)
- persentase dosen yang berperan sebagai invited speaker pada pertemuan ilmiah internasional adalah <10% per tahun
- persentase dosen yang berperan sebagai peserta pada pertemuan ilmiah internasional adalah <50% per tahun
- Belum Ada bukti bahwa hasil penelitian dan pengabdian kepada masyarakat selama 5 tahun terakhir >35% per tahun dipublikasikan dalam jurnal ilmiah nasional terakreditasi dan prosiding
- Ada < 20% dosen menulis buku yang diterbitkan dalam 5 tahun terakhir
- Draf laporan PkM yang telah melalui perbaikan dari hasil seminar belum dilakukan proses pemindaian anti plagiasi
- Publikasi hasil PkM hanya bentuk dokumen atau laporan saja
- Publikasi hasil PkM belum dipindai melalui Proses Pemindaian Anti Plagiasi (PPAP)
- Publikasi hasil Pengabdian Kepada Masyarakat hanya bentuk dokumen atau laporan saja
- Rata-rata dana Pengabdian Kepada Masyarakat untuk program S-1 kurang dari Rp1.500.000,00 per dosen per tahun.
- Draf laporan Pengabdian Kepada Masyarakat yang telah melalui perbaikan dari hasil seminar belum dilakukan proses pemindaian anti plagiasi
- Publikasi hasil Pengabdian Kepada Masyarakat **belum** dipindai melalui Proses Pemindaian Anti Plagiasi (PPAP)

## 2. Hasil Audit Internal

Audit eksternal di Fakultas Ilmu Administrasi dilakukan oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT), ASEAN University Network Quality Assurance (AUN-QA), IACBE (The International Accreditation Council for Business Education), *The Association to Advance Collegiate Schools of Business* (AACSB) dan AASBI. Audit eksternal ini dilakukan untuk menjamin mutu pendidikan yang diselenggarakan oleh program studi-program studi baik program studi sarjana, magister dan doktor di FIA UB.

Pada tahun 2017 ini, di FIA tepatnya pada Program Studi S2 Administrasi Publik/Negara dan Jurusan Administrasi Bisnis sedang mempersiapkan proses mengajukan akreditasi eksternal. Pada Program Studi S2 Administrasi Publik/Negara akreditasi pada AUN-QA. Dalam hal ini Program Studi S2 Administrasi Publik/Negara telah melakukan pengisian Dokumen *Self Assessment Report* (SAR) dan telah mengirimkan dokumen SAR tersebut secara on line pada AUN-QA. Terdapat 11 standar penilaian yang akan dinilai oleh Tim Assesor AUNQA. 11 Standar tersebut meliputi:

- a. Expected learning outcomes
- b. Programme Specification
- c. Programme structure and content
- d. Teaching and learning Approach
- e. Student Assessment
- f. Academic Staf Quality
- g. Support Staff Quality
- h. Student Quality and Support
- i. Facilities and Infrastructure
- j. Quality Enhancement
- k. Output

Sementara ini Program Studi S2 Administrasi Publik/Negara sedang menunggu tahap visitasi oleh Assesor AUN-QA. Masih dalam daftar antrian ke 100 dan akan divisitasi tanggal 9-11 Januari 2018 mendatang.



**Gambar 4. 1** Konsinyering pengisian dokumen akreditasi AUN QA Jurusan Administrasi Publik/Negara

AUN - QA QUALITY ASSESSMENT AT PROGRAMME LEVEL STUDY PROGRAMME 9 – 11 January 2018 UNIVERSITAS BRAWIJAYA (UB), INDONESIA	
Date/Time	Programme
<b>Day 0 (8 January 2018)</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arrival of Assessor Team, and AUN Secretariat</li> <li>• Preparation Meeting (AUN Sec, QA Unit, PIC of SP)</li> <li>• Assessor Team Internal Meeting during Dinner at Hotel</li> </ul>
<b>Day 1 (9 January 2018)</b>	
08.00-08.30	Opening Session
08.30-08.45	Photo session and Coffee break
08.45-09.30	Facility visit – University Level (Central Laboratory, Central library, dormitory, class room, etc.)
09.30-09.45	Transfer to respective department
09.45-10.45	Briefing by Faculty Dean
10.45-11.00	Interval
11.00-12.30	Meeting with Key Faculty Members: Dean, Vice Dean, Head of Department and Programme Chair
12.30-13.30	Working Lunch (to include key department management staff and faculty members)
13.30-15.30	Meeting with Academic Staff(Lecturers)
15.30 – 15.45	Interval
15.45-16.30	Meeting with Support Staffs
16.30 – 16.45	Coffee Break
16.45-18.15	Meeting with Students
18.30-20.30	Welcome dinner
20.30	Departure to hotel
<b>Day 2 (10 January 2018)</b>	

08.00	Departure to Campus
09.00-10.30	Meeting with Alumni
10.30-10.45	Coffee break
10.45-12.15	Meeting with Employers
12.15-13.30	Working Lunch
13.30-17.00*	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facility Visit – Faculty Level</li> <li>• Document Review (Translators standby)</li> <li>• Clarification with HOD &amp; SAR Team</li> <li>• Preparation of the Actual Assessment by Assessor</li> </ul>
18.00-21.00	Dinner (Room Service or Buffet Dinner at Hotel borne by Host)
<b>Day 3(11 January 2018)</b>	
08.00	Departure to Campus
09.00-11.00	Presentation on Key Results of the Actual Assessment by Assessors (40 min Study program, closed session with invitation to below list only, no VDO recording, photos, etc. allowed) - Rector/ VC on Academic Affairs - Head of QA Unit, QA Unit - Dean/ Vice Dean - HOD, Deputy - Program Chair - Academic staffs of <del>programmes</del> being assessed
11.00-11.30	Closing Session (anyone can attend, VDO, photo taking allowed) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Remarks by Rector</li> <li>• Remarks by AUN Executive Director</li> <li>• Group Photo</li> </ul>
11.30	Farewell Lunch
Afternoon	Departure of Assessor Team and AUN Secretariat

**Gambar 4. 2** Jadwal Visitasi AUN QA Prodi S2 Administrasi Publik/Negara

Selain itu, sejak pertengahan tahun 2017 Jurusan Administrasi Bisnis telah menjadi member dari *The International Accreditation Council for Business Education (IACBE)*. Jurusan Administrasi Bisnis/Niaga sedang mempersiapkan proses pengajuan Akreditasi

International pada IACBE. Sampai dengan saat ini progress yang dicapai adalah berada pada tahap pengisian dokumen akreditasi tersebut. Jurusan Administrasi Bisnis selain itu menyiapkan pula pengisian Dokumen Akreditasi untuk mendapatkan Akreditasi dari *The Association to Advance Collegiate Schools of Business (AACSB)*.



**Gambar 4. 3** Konsinyering pengisian dokumen akreditasi AACSB Jurusan Administrasi Bisnis/Niaga



**Gambar 4. 4** Konsinyering pengisian dokumen akreditasi IACBE Jurusan Administrasi Bisnis/Niaga

Pada tahun 2017 ini pula, Program Studi S1 Administrasi Pendidikan dan Program Studi S3 FIA Kampus Jakarta sedang mengajukan Akreditasi Baru. Pada saat ini berada pada tahap penyusunan Borang Akreditasi yang diajukan di Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN PT). Penyusunan borang akreditasi tersebut mencakup penyusunan borang

akreditasi program studi, borang pengelola institusi, dan borong evaluasi diri. Direncanakan pada akhir November 2017 borang akreditasi program studi, boring pengelola institusi, dan boring evaluasi diri beserta lampirannya akan dikirimkan secara on line melalui Sistem Akreditasi Perguruan Tinggi On Line (SAPTO).

Dalam penyusunan Borang Akreditasi, BAN-PT menetapkan 7 (Tujuh) standard yang harus dipenuhi dan dilaksanakan pada masing – masing program Studi. Standar – standard tersebut diantaranya :

1. Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Program Studi
2. Tata Pamong, Kepemimpinan, Sistem Pengelolaan, dan Penjaminan Mutu
3. Kemahasiswaan dan Lulusan
4. Sumber Daya Manusia
5. Kurikulum, Pembelajaran, dan Suasana Akademik
6. Pembiayaan, Sarana, dan Prasarana, Serta Sistem Informasi
7. Penelitian, Pelayanan/Pengabdian Kepada Masyarakat, dan Kerjasama

Point-point pada setiap standar mutu dijelaskan pada tabel 3 dibawah ini :

**Tabel 4. 2 Point-Point Standar Mutu lingkup Borang Akreditasi BAN - PT**

No	Point	Uraian Point
1	<b>1.1</b>	<b>Standar Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran serta Strategi Pencapaian</b>
	1.1.1	Mekanisme penyusunan visi, misi, tujuan dan sasaran serta pihak – pihak yang dilibatkan
	1.1.2	Visi
	1.1.3	Misi
	1.1.4	Tujuan
	1.1.5	Sasaran dan Strategi Pencapaiannya
	<b>1.2</b>	<b>Sosialisasi</b>
2	<b>Standar Tata Pamong, Kepemimpinan, Sistem Pengelolaan, dan Penjaminan Mutu</b>	
	2.1	Sistem Tata Pamong
	2.2	Kepemimpinan
	2.3	Sistem Pengelolaan
	2.4	Penjaminan Mutu
	2.5	Umpan Balik
	2.6	Keberlanjutan
3	<b>Standar Kemahasiswaan dan Lulusan</b>	

3.1	Profil Mahasiswa dan Lulusan	
	3.1.1	Data Seluruh Mahasiswa Reguler dan Lulusannya dalam Lima Tahun Terakhir
	3.1.2	Data Mahasiswa Non-Reguler dalam Lima Tahun Terakhir
	3.1.3	Pencapaian Prestasi/Reputasi Mahasiswa dalam Tiga Tahun Terakhir di Bidang Akademik dan Non-Akademik (Misalnya Prestasi dalam Penelitian dan Lomba Karya
	3.1.4	Data Jumlah Mahasiswa Reguler Tujuh Tahun Terakhir
3.2	Layanan kepada Mahasiswa	
3.3	Evaluasi Lulusan	
	3.3.1	Evaluasi Kinerja Lulusan oleh Pihak Pengguna Lulusan
	3.3.2	Rata-Rata Waktu Tunggu Lulusan untuk Memperoleh Pekerjaan yang Pertama
	3.3.3	Persentase Lulusan yang Bekerja pada Bidang yang Sesuai dengan Keahliannya
3.4	Himpunan Alumni	
<b>4</b>	<b>Standar Sumber Daya manusia</b>	
	4.1	Sistem Seleksi dan Pengembangan
	4.2	Monitoring dan Evaluasi
	4.3	Dosen Tetap
	4.3.1	Data Dosen Tetap yang Bidang Keahliannya Sesuai dengan Bidang Program Studi
	4.3.2	<b>Data Dosen Tetap yang Bidang Keahliannya di Luar Bidang Program Studi</b>
	4.3.3	<b>Aktivitas Dosen Tetap yang Bidang Bidang Keahliannya Sesuai dengan Program Studi Dinyatakan dalam SKS Rata-Rata Per Semester pada Satu Tahun Akademik</b>
	4.3.4	<b>Data Aktivitas Mengajar Dosen Tetap yang Bidang Keahliannya Sesuai dengan Program Studi, dalam Satu Tahun Akademik Terakhir di Program Studi</b>
	4.3.5	<b>Data Aktivitas Mengajar Dosen Tetap yang Bidang Keahliannya di Luar Program Studi, dalam Satu Tahun Akademik Terakhir di Program Studi</b>
	4.4	<b>Dosen Tidak Tetap</b>
	4.4.1	Data Dosen tidak Tetap pada Program Studi

		4.4.2	Data Aktivitas Mengajar Dosen Tidak Tetap pada Satu Tahun Terakhir di Program Studi
	<b>4.5</b>	<b>Upaya Peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam Tiga Tahun Terakhir</b>	
		4.5.1	Kegiatan Tenaga Ahli/Pakar sebagai Pembicara dalam Seminar/Pelatihan, Pembicara Tamu dan Sebagainya, dari Luar PT Sendiri (Tidak Termasuk Dosen Tidak Tetap)
		4.5.2	Peningkatan Kemampuan Dosen tetap Melalui Program Tugas Belajar dalam Bidang yang Sesuai dengan Bidang
		4.5.3	Kegiatan Dosen Tetap yang Bidang Keahliannya Sesuai dengan Program Studi dalam Seminar Ilmiah/Lokakarya/Penataran/ <i>Workshop</i> /Pagelaran/Pameran/Peragaan yang tidak Hanya Melibatkan Dosen PT Sendiri
		4.5.4	Pencapaian Prestasi/Reputasi Dosen (Misalnya Prestasi dalam Pendidikan,
		4.5.5	Keikutsertaan Dosen Tetap dalam Organisasi Keilmuan atau Organisasi Profesi
	4.6	Tenaga Kependidikan	
		4.6.1	Data Tenaga Kependidikan yang Ada di Program Studi, Jurusan, Fakultas atau Perguruan Tinggi yang melayani Mahasiswa Program Studi
		4.6.2	Upaya yang Telah Dilakukan Progran Studi dalam Meningkatkan Kualifikasi dan Kompetensi Tenaga Kependidikan, dalam Hal Pemberian Kesempatan Belajar/Pelatihan, Pemberian Fasilitas Termasuk Dana, dan
<b>5</b>	<b>Standar Kurikulum, Pembelajaran, dan Suasana Akademik</b>		
	5.1	Kurikulum	
		5.1.1	Kompetensi
		5.1.1.1	Kompetensi Utama Lulusan
		5.1.1.2	Kompetensi Pendukung Lulusan
		5.1.1.3	Kompetensi Pendukung Lainnya



	5.1.2	Struktur Kurikulum	
		5.1.2.1	Jumlah SKS Program Studi (Minimum untuk Kelulusan)
		5.1.2.2	Struktur Kurikulum Berdasarkan Urutan Mata Kuliah (MK) Semester demi Semester
	5.1.3	Mata Kuliah Pilihan yang Dilaksanakan dalam Tiga Tahun Terakhir	
	5.1.4	Substansi Praktikum/Praktik Mandiri/Bagian dari Mata Kuliah Tertentu	
5.2	Peninjauan Kurikulum dalam 5 Tahun Terakhir		
5.3	Pelaksanaan Proses Pembelajaran		
	5.3.1	Mekanisme Penyusunan Materi Kuliah dan Monitoring Perkuliahan	
	5.3.2	Contoh Pembuatan Soal Ujian	
5.4	Sistem Pembimbingan Akademik		
	5.4.1	Nama Dosen Pembimbing Akademik dan Jumlah Mahasiswa yang Dibimbing	
	5.4.2	Proses pembimbingan akademik yang diterapkan	
5.5	Pembimbingan Tugas Akhir		
	5.5.1	Pelaksanaan pembimbingan Tugas Akhir	
	5.5.2	Rata-Rata Lama Penyelesaian Tugas Akhir pada 3 (tiga) tahun terakhir	
5.6	Upaya Perbaikan Pembelajaran		
5.7	Upaya Peningkatan Suasana Akademik		
	5.7.1	Kebijakan Suasana Akademik (Otonomi Keilmuan, Kebebasan Akademik, Kebebasan Mimbar Akademik, Kemitraan Dosen dengan Mahasiswa	
	5.7.2	Ketersediaan dan Jenis Sarana Prasarana, dan Dana yang Memungkinkan Terciptanya Interaksi Akademik antara Sivitas Akademik	
	5.7.3	Program dan Kegiatan di Dalam dan di Luar Proses Pembelajaran, yang Dilaksanakan Baik di Dalam maupun di Luar Kelas untuk menciptakan Suasana Akademik yang kondusif	
	5.7.4	Interaksi Akademik Antardosen-Mahasiswa, Antarmahasiswa, serta Antardosen	

		5.7.5	Pengembangan Perilaku Kecendekiawanan	
6	<b>Standar Pembiayaan, Sarana, dan Prasarana, Serta Sistem Informasi</b>			
	6.1	Pengelolaan Dana		
	6.2	Perolehan dan Alokasi Dana		
		6.2.1	Realisasi Perolehan dan Alokasi Dana (termasuk hibah) termasuk Gaji selama tiga tahun terakhir	
		6.2.2	Dana untuk Kegiatan Penelitian pada tiga tahun terakhir yang melibatkan dosen yang bidang keahliannya sesuai dengan Program Studi	
		6.2.3	Dana untuk Kegiatan Pelayanan/Pengabdian Kepada Masyarakat pada tiga tahun terakhir	
	6.3	Prasarana		
7		6.3.1	Data Ruang Kerja Dosen Tetap yang bidang keahliannya sesuai dengan Program Studi	
		6.3.2	Data Prasarana yang Digunakan Program Studi dalam Proses Belajar Mengajar	
		6.3.3	Data Prasarana Lain yang Menunjang	
	6.4	Sarana Pelaksanaan Kegiatan Akademik		
		6.4.1	Bahan Pustaka (Buku Teks, Karya Ilmiah, dan Jurnal baik Dalam Bentuk Tercetak ( <i>Hard Copy</i> ) maupun Dalam Bentuk Elektronik (CD- ROM dan Media Lain)	
		6.4.2	Sumber Pustaka Lembaga Lain (Perpustakaan, Laman) yang Diakses	
		6.4.3	Peralatan Utama yang Dimiliki Laboratorium yang Digunakan dalam Proses Pembelajaran di Jurusan/Fakultas	
	6.5	Sistem Informasi		
		6.5.1	Sistem Informasi dan Fasilitas yang Dipergunakan oleh Program Studi dalam Proses Pembelajaran	
		6.5.2	Aksesibilitas Jenis Data	
	7	<b>Standar Penelitian, Pelayanan/Pengabdian Kepada Masyarakat, dan Keriencana</b>		
		7.1	Penelitian Dosen Tetap yang Bidang Keahliannya sesuai dengan	

	7.1.1	Jumlah Judul Penelitian yang Sesuai dengan Bidang Keilmuan Program Studi, yang Dilakukan oleh Dosen Tetap yang Bidang Keahliannya Sesuai dengan Program Studi
	7.1.2	Mahasiswa Tugas Akhir yang Dilibatkan dalam Penelitian Dosen dalam Tiga Tahun Terakhir
	7.1.3	Judul Artikel Ilmiah/Karya Ilmiah/Karya Seni/Buku yang Dihasilkan Selama Tiga Tahun Terakhir oleh Dosen Tetap yang Bidang Keahliannya Sesuai dengan Program Studi
	7.1.4	Karya Dosen dan atau Mahasiswa Program Studi yang telah Memperoleh/Sedang Memproses Perlindungan Hak atas Kekayaan Intelektual (HaKI) Selama Tiga Tahun Terakhir
7.2	Kegiatan Pelayanan/Pengabdian kepada Masyarakat	
	7.2.1	Jumlah Kegiatan Pelayanan/Pengabdian kepada Masyarakat yang Sesuai dengan Bidang Keilmuan Program Studi
		<b>Terakhir yang Dilakukan oleh Dosen Tetap yang Bidang Keahliannya Sesuai dengan Program Studi</b>
	7.2.2	<b>Mahasiswa yang Dilibatkan dalam Kegiatan Pelayanan/Pengabdian kepada Masyarakat dalam Tiga Tahun Terakhir</b>
7.3	Kegiatan Kerjasama dengan Instansi Lain	
	7.3.1	Instansi dalam Negeri yang Menjalin Kerjasama yang Terkait dengan Program Studi/Jurusan dalam Tiga Tahun
	7.3.2	Instansi Luar Negeri yang Menjalin Kerjasama yang Terkait dengan Program Studi/Jurusan dalam Tiga Tahun Terakhir

Pada tahun 2015, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya (FIA – UB) mengajukan Akreditasi baru dan perpanjangan Akreditasi melalui penyusunan Borang Akreditasi yang diajukan di Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN– PT) untuk beberapa program studi. Terhitung ada 2 Program Studi baru yang mengajukan akreditasi diantaranya adalah : Program Studi S1 Ilmu Perpustakaan dan Program Studi S1 Pariwisata. Sedangkan ada 3 Program Studi yang mengajukan perpanjangan akreditasi, yaitu : Program Studi S1 Ilmu Administrasi Publik, Program Studi S1 Ilmu Administrasi Bisnis dan Program Studi S3 Ilmu Administrasi.

Dalam penyusunan Borang akreditasi pada BAN PT penyusunan borang akreditasi program studi, borang pengelola institusi, dan borang evaluasi diri. Pada saat mengajukan perpanjangan akreditasi, khususnya pada 3 (tiga) Program Studi yaitu Program Studi S1 Ilmu

Administrasi Publik, Program Studi S1 Ilmu Administrasi Bisnis dan Program Studi S2 Ilmu Administrasi Publik tidak dilakukan visitasi oleh Auditor BAN PT, melainkan langsung diaudit oleh BAN-PT pusat melalui laporan borang beserta lampiran yang sudah dikirimkan.

Pada tahun 2015 Program Studi S1 Pariwisata dan Program Studi S1 Ilmu Perpustakaan dilakukan visitasi oleh Auditor yang ditunjuk oleh BAN-PT.

Pelaksanaan Visitasi Akreditasi Program Studi S1 Pariwisata dilaksanakan pada tanggal 29 sampai dengan 30 Juni 2015. Adapun tim Auditor yang ditunjuk oleh BAN-PT adalah : Dr. Hj. Indi Djastuti, MS dan Dr. Diena Mutiara Lemy, A.Par., MM. Untuk Visitasi Akreditasi Program Studi S1 Ilmu Perpustakaan dilaksanakan pada tanggal 27 sampai dengan 28 Juli 2015. Tim Auditor yang ditunjuk untuk melakukan proram Studi S1 Ilmu perpustakaan adalah : Dra. Prahastiwi Utari, Ph.D dari Universitas Sebelas Maret dan Dr. Funny Mustika Sari Elita, M.Si dari Universitas Padjajaran.

Adapun secara menyeluruh hasil Akreditasi BAN PT yang diperoleh masing-masing Program Studi S1, Program Studi S2 maupun Program Studi S3 di FIA UB adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. 3 Daftar Program Studi Terakreditasi BAN PT**

No	Program Studi	Jenjang	Akreditasi	Nomor SK BAN-PT
1	Ilmu Adminstrasi Publik	S1	A	032/SK/BAN-PT/Akred/S/I/2015
2	Ilmu Adminsitrasi Bisnis	S1	A	112/SK/BAN-PT/Akred/S/III/2015
3	Perpajakan	S1	B	280/SK/BAN-PT/Akred/S/VIII/2014
4	Pariwisata	S1	B	972/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2015
5	Ilmu Perpustakaan	S1	A	972/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2015
6	Adm. Pendidikan	S1	C	Anugrah dan dalam proses pengajuan akreditasi baru
7	Ilmu Administrasi Publik	S2	A	007/BAN-PT/Ak-IX/S2/VII/2011
8	Ilmu Administrasi Bisnis	S2	A	007/BAN-PT/Ak-IX/S2/VII/2011
9	Manajemen Pendidikan Tinggi	S2	A	276/SK/BAN-PT/Akred/M/VIII/2014
10	S3 Ilmu Administrasi	S3	A	012/BAN-PT/Ak-IX/S3/XI/2010 dan 797/SK/BAN-PT/Akred/D/VIII/2015
11	S3 Ilmu Administrasi Kelas Jakarta	S3	C	Anugrah dan dalam proses pengajuan akreditasi baru

Sedangkan hasil Akreditasi Internasional yang diperoleh masing-masing Program Studi di FIA UB adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. 4 Daftar Program Studi Terakreditasi Internasional**

No	Nama Akreditasi	Program Studi	Keterangan
1	AASBI	Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis	Terakreditasi
2	AUN-QA	Program Studi S1 Ilmu Administrasi Publik	Terakreditasi
3	AUN-QA	Program Studi S2 Ilmu Administrasi Publik	Menunggu Visitasi
4	IACBE	Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis	Penyusunan Dokumen Akreditasi
5	AACSB	Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis	Penyusunan Dokumen Akreditasi



Gambar 4. 5 Contoh Beberapa Sertifikat Akreditasi BAN PT

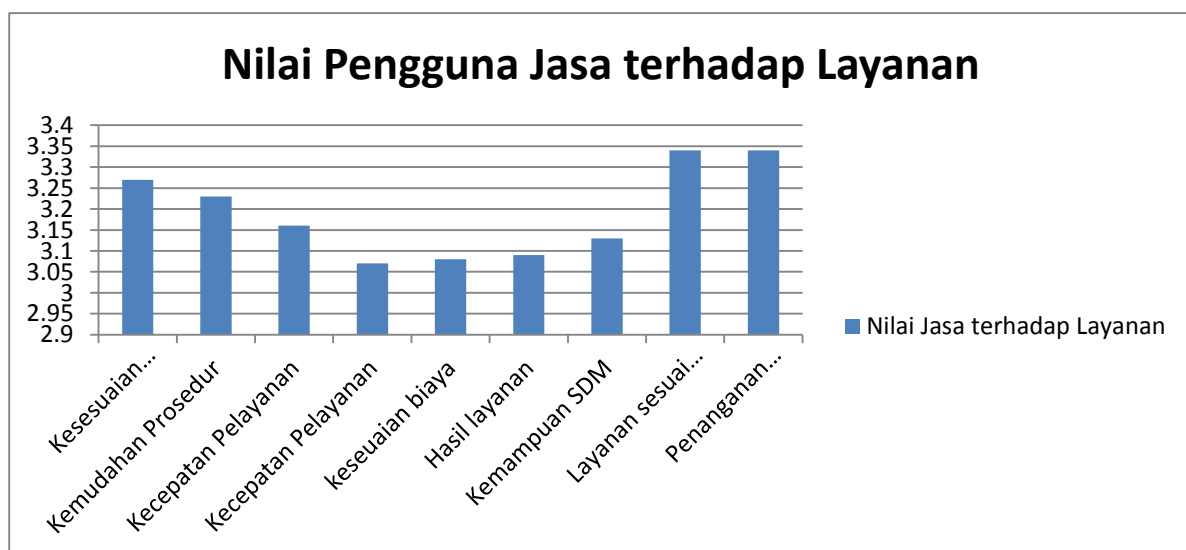


**Gambar 4. 6** Pelaksanaan Visitasi Akreditasi Prodi S1 Ilmu Perpustakaan & S1 Pariwisata

### 3. Umpan Balik Pelanggan

Umpan balik pelanggan yang dilakukan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya diperoleh melalui instrumen Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yaitu instrument IKM yang dipadukan dengan sebaran form kuisisioner. Sebaran responden IKM dilakukan oleh semua pihak pengguna Jasa Fakultas, diantaranya Dosen, Tenaga Kependidikan, mahasiswa, dan Masyarakat yang secara langsung maupun tidak langsung menggunakan jasa layanan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Jumlah sampel yang dijadikan responden sebanyak 581 orang responden.

Pengukuran IKM dilakukan dengan membuat rata-rata penilaian dari setiap unsur pelayanan Fakultas. Diantara unsur pelayanan Fakultas adalah : kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur, kecepatan pelayanan, ketepatan waktu layanan, kesesuaian biaya, hasil layanan, kemampuan staf, sikap / perilaku staf, kesesuaian dengan jandi layanan, penanganan keluhan dan saran dan kekesuaian sarana prasarana.



**Gambar 4. 7 Hasil Pengukuran IKM terhadap Layanan Fakultas**

Dari hasil rekapitulasi nilai rata rata hasil kuisisioner IKM didapat hasil kepuasan pengguna jasa terhadap layanan di Fakultas Ilmu administrasi adalah sebagai berikut: Kesesuaian persyaratan 3,27 (sangat tinggi), Kemudahan Prosedur 3,23 (sangat tinggi), kecepatan pelayanan 3,16 (Tinggi), Ketepatan waktu pelayanan 3,07 (tinggi), kesesuaian biaya 3,08 (tinggi), Hasil layanan 3,09 (tinggi), Kemampuan SDM 3,13 (tinggi), sikap SDM 3,34 (sangat tinggi), layanan sesuai maklumat layanan 3,23 (sangat tinggi), dan penanganan pengaduan memiliki skor rata-rata sebesar 3,3 (sangat tinggi).

Selain didapat dari hasil pengukuran IKM, Umpan Balik pelanggan di Fakultas Ilmu



Administrasi Universitas Brawijaya, juga didapat dari kepuasan terhadap kegiatan- kegiatan Fakultas yang telah dilakukan pada tahun 2016. Kegiatan-kegiatan fakultas yang dilaksanakan dapat berupa seminar, kuliah tamu, diskusi ilmiah, sosialisasi, workshop dan dan Talk Show baik dilakukan secara internal, nasional maupun internasional. Kegiatan- kegiatan fakultas melibatkan berbagai narasumber – fasilitator baik dari kalangan dalam fakultas dan Universitas, dari dalam negeri maupun luar negeri.

Beberapa kegiatan yang dilakukan oleh Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya :

**Tabel 4. 5 Kegiatan-Kegiatan FIA – UB di tahun 2016 dan 2017**

No	Jenis kegiatan	Tanggal pelaksanaan
1	Workshop Kurikulum	4 april 2016
2	Lokakarya “Penyusunan Standar Operating Procedure (SOP) Instansi Pemerintah pada Fakultas Ilmu Administrasi UB”.	23-24 Mei 2016
3	Workshop Rencana Pembelajaran Semester (RPS) Kurikulum 2016	27-28 Mei 2016.
4	Workshop I Renstra 2016-2020: Evaluasi Capaian dan Analisis SWOT	11 Juni 2016
5	Dialog interaktif “Realisasi alumni dalam Pengembangan FIA UB”	16 Oktober 2016
6	Workshop Nasional Evaluasi Kurikulum Program Studi Ilmu Perpustakaan	15 November 2016
7	Workshop Penulisan Artikel Jurnal Internasional: <i>Inside the Publish or Perish Phenomenon</i>	9-10 Desember 2016
8	Workshop Kurikulum dan RPS	11-12 juli 2017
9	Workshop Kompetensi Inti Administrasi Publik/Negara dan Sosialisasi Program Universitas Membangun Desa	21-22 Juli 2017
10	Workshop Reformasi Peran dan Fungsi Badan Koordinasi Wilayah dalam Rangka Percepatan Pembangunan Daerah	10 Oktober 2017
11	Workshop Fotografi	18 oktober 2017
12	Seminar Bahas Kebijakan Publik untuk Penguatan Ekonomi Kreatif	1 November 2017
13	Kompetisi Nasional Kemenristekdikti	7 November 2017



Dekan FIA UB Prof Dr Bambang Supriyono (dua dari kiri) memberikan cinderamata untuk Andrinof Achir Chaniago



Workshop Reformasi Peran dan Fungsi Badan Koordinasi Wilayah dalam Rangka Percepatan Pembangunan Daerah



Workshop Kompetensi Inti Administrasi Publik/Negara & Sosialisasi Program Universitas Membangun Desa



Workshop Kurikulum dan RPS



Seminar dan Workshop Penulisan Artikel Jurnal Internasional: *Inside the Publish or Perish Phenomenon*



Workshop Nasional Evaluasi Kurikulum Program Studi Ilmu Perpustakaan

Gambar 4. 8 Foto Kegiatan - Kegiatan di FIA UB Tahun 2016 - 2017

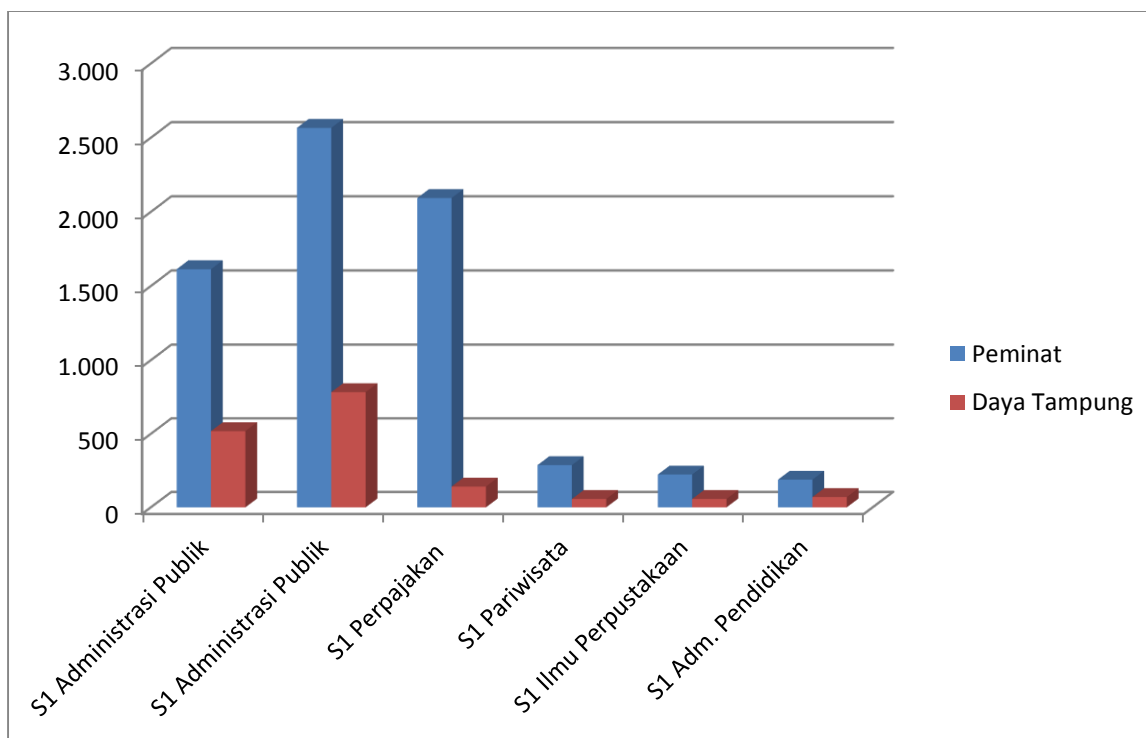
Dari hasil kegiatan – kegiatan yang telah dilakukan oleh Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, sebagian besar peserta kegiatan dari kalangan internal maupun eksternal merasa sangat puas terhadap pelaksanaan kegiatan-kegiatan tersebut baik dari sisi narasumber maupun fasilitator.

Bidang Akreditasi, pada tahun 2016 Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya telah memiliki 7 (tujuh) program studi yang telah memiliki akreditasi A. Program Studi tersebut diantaranya : Program Studi S1 Ilmu Administrasi Publik, Program Studi S1 Ilmu Administrasi Bisnis, Program Studi S1 Ilmu perpustakaan, Program Studi Magister (S2) Ilmu Administrasi Publik, Program Studi Magister (S2) Ilmu Administrasi Bisnis, Program Studi S2 Magister Manajemen Pendidikan Tinggi dan program Studi Doktor (S3) Ilmu Administrasi. Sedangkan 2 (dua) Program Studi lainnya memperoleh Akreditasi B yaitu Program Studi S1 Perpajakan dan program Studi S1 Bisnis Pariwisata. Sedangkan untuk Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis telah terakreditasi Internasional oleh *Asian Association Of Schools Of Business International* (AASBI) dan pada tahun 2017 Jurusan Administrasi Bisnis dalam proses akreditasi internasional AACBE dan untuk Program Studi Administrasi Publik telah terakreditasi international AUNQA.

Dari capaian prestasi tersebut dapat dibuktikan bahwa minat masyarakat pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya sangat tinggi. Sebagai contoh dibuktikan pada seleksi mahasiswa jalur SBMTN tahun 2016, dapat dijelaskan sebagai berikut :

**Tabel 4. 6 Daya Tampung dan Peminat Tahun 2016 FIA – UB**

NO	Program Studi	Jumlah Peminat	Daya Tampung
1	S1 Administrasi Publik	1,613 orang	518 orang
2	S1 Administrasi Bisnis	2.566 orang	785 orang
3	S1 Perpajakan	2.093 orang	141 orang
4	S1 Pariwisata	287 orang	57 Orang
5	S1 Ilmu Perpustakaan	223 orang	57 orang
6	S1 Administrasi Pendidikan	188 orang	70 orang



**Gambar 4. 9 Peminat dan Daya Tampung**

Selain itu, umpan balik pelanggan yang juga berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan adalah melalui keluhan. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas merekap keluhan pelanggan. Pada tahun 2016, keluhan tertulis kepada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya melalui mekanisme *e-complaint* ([e-complaint.ub.ac.id](http://e-complaint.ub.ac.id)). Sedangkan yang tidak tertulis beberapa pengguna jasa layanan menyampaikan keluhannya secara lisan kepada GJM dan UJM.

Berikut data keluhan yang telah direkapitulasi :

Tabel 4. 7 Daftar Keluhan Pengguna Jasa layanan FIA – UB

No	Jenis/Aspek/ Bidang/ Layanan yang dikeluhkan	Uraian Keluhan	Tindak lanjut / Rencana	Status Akhir
1	Pembiayaan, sarana dan Prasarana, & Sistem Informasi	Transkrip nilai atas nama Anugerah Hardiktyaswati dari prodi Ilmu Perpustakaan dengan NIM 125030707111004. Melakukan yudisium pada tanggal 27 Mei 2016. Terjadi kesalahan penulis judul skripsi dan belum di benarkan . Analisis Perilaku Mahasiswa Tunarungu dalam Pemenuhan Tugas Akademik (Studi pada Mahasiswa Tunarungu di Pusat Studi Layanan Disabilitas Brawijaya Malang)	Diterbitkan Surat Keterangan yang menerangkan judul yang benar	Close
2	Akademik	apakah bisa jurusan sekretaris mengikuti seleksi alih program di administrasi bisnis FIA UB? lalu jurusan apa yang relevan dengan jurusan sekretaris di FIA UB? serta apa saja prosedur untuk	Disarankan untuk melihat ke Fakultas / Universitas Lain yang membuka Program SAP	Close
3	Pembiayaan, sarana dan Prasarana, & Sistem Informasi	Mahasiswa kesulitan mencari tempat parkir	Gedung baru FIA difasilitasi dengan parkir bawah tanah, untuk mobil dan sepeda motor dengan demikian maka	Close

#### 4. Kinerja Fakultas dan Evaluasi Proses

Pengukuran kinerja Fakultas Ilmu Administrasi universitas Brawijaya selain berdasarkan temuan audit dan evaluasi umpan balik pelanggan juga dapat diukur melalui capaian program kerja dan capaian indikator kinerja. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya menyusun perumusan program kerja setiap tahun berdasarkan hasil tinjauan manajemen tahun sebelumnya. Ukuran capaian program kerja ditentukan dengan memberikan skor sesuai tahapan pelaksanaan program.

**Tabel 4. 8 Bobot pelaksanaan Program Kerja**

No	Tahapan	Bobot
1	Perencanaan	10 %
2	Pelaksanaan	50 %
3	Pelaporan	30%
4	Tindak lanjut	10 %

Berdasarkan skor tersebut, maka setiap program dapat diukur capaiannya sebagai bahan evaluasi penyusunan program berikutnya.

##### 1. Peningkatan Kualitas Pendidikan

Program ini ditujukan untuk mengakselerasi peningkatan kualitas pembelajaran yang mengacu pada standar internasional dalam upaya peningkatan kualitas lulusan dan peringkat UB secara nyata dalam *World Class University*, serta meningkatkan daya saing lulusan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya di masyarakat. Tujuan program ini diharapkan dapat dicapai dengan rencana kegiatan berikut:

- 1) Peningkatan akses dan mutu calon mahasiswa
- 2) Peningkatan mutu program studi
- 3) Perbaikan Nisbah Mahasiswa/Dosen
- 4) Perbaikan sarana dan prasarana PBM
- 5) Peningkatan sumber dan media pendidikan
- 6) Peningkatan kualitas Dosen
- 7) Pengembangan pendidikan kewirausahaan
- 8) Pemantapan implementasi kurikulum KBK berstandar KKNI
- 9) Peningkatan daya saing lulusan
- 10) Peningkatan Daya Saing internasional

- 11) Peningkatan efisiensi proses PBM
- 12) Jumlah PS S1, Sp1, S2 dan S3
- 13) Implementasi Pendidikan Jarak Jauh (PJJ)

Berikut di bawah ini adalah tabel uraian jenis kegiatan berikut indikator kinerja dan satuannya untuk mencapai program peningkatan kualitas pendidikan.

**Tabel 4. 9 Uraian Program Peningkatan Kualitas Pendidikan**

Index	Kegiatan	Indikator Kinerja	Target	Realisasi
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Peningkatan akses dan mutu calon mahasiswa	Keketatan mutu mahasiswa baru	1:29	1:29
2	Peningkatan mutu program studi	Jumlah PS terakreditasi A	70%	100%
3	Perbaikan Nisbah Mahasiswa/Dosen	Rasio mahasiswa S1/dosen	1:40	1:43
		Persen mhs pascasarjana	10%	9%
4	Perbaikan sarana dan prasarana PBM	Rasio Ruang kuliah/mahasiswa	2 m <sup>2</sup>	2 m <sup>2</sup>
		Rasio Laboratorium/mahasiswa	2 m <sup>2</sup>	2 m <sup>2</sup>
5	Peningkatan sumber dan media pendidikan	Jumlah pustaka (texbook)	96,12%.	96,12%.
		Jumlah pustaka (e-journal)	92,76%	92,76%
		Jumlah alat peraga pendidikan	100%	100%
6	Peningkatan kualitas Dosen	Persen dosen bergelar Doktor	50%,	88,6%
		Persen guru besar	94%	94%
7	Pengembangan pendidikan kewirausahaan	Modul spesifik sesuai fakultas	86%	86%
8	Pemantapan implementasi kurikulum KBK berstandar KKNI	Persen kuliah berbasis learning outcome	100%	100%
9	Peningkatan daya saing lulusan	Persen lulusan Tepat waktu	95%	94%
		Persen lulusan IPK > 3	97%	96%
		Lama tunggu mahasiswa mencari kerja <6 bulan	70%	80%

		Persen lulusan S1 TOEFL >450 atau TOEIC > 500	100%	85%
		Persen lulusan S2 dan S3 TOEFL > 500 atau TOEIC > 600	100%	100%
10	Peningkatan Daya Saing internasional	Jumlah PS terakreditasi/tersertifikasi International	20%	10%
		Jumlah kelas Internasional/Berbahasa Inggris	5 kelas	5 kelas
		Jumlah mahasiswa asing	0,3%	0,5%
		Jumlah laboratorium bersertikat ISO	-	-
11	Peningkatan efisiensi proses PBM	AEE S1	20%	80%
		AEE S2	22,32%	22,32%
		AEE S3	44,55%	44,55%
12	Jumlah PS S1, Sp1, S2 dan S3	S3	1 program studi	1 program studi
		S2	3 program studi	3 program studi
		Sp. 1	1 program studi	1 program studi
		S1	6 program studi	6 program studi
13	Implementasi Pendidikan Jarak Jauh (PJJ)	Jumlah modul pembelajaran	91,67%	91,67%
		Jumlah MK dengan PJJ	91,67%	91,67%
		Jumlah PS dgn PJJ	1 ps	1 ps

## 2. Peningkatan Kualitas Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat

Program ditujukan untuk mengakselerasi kinerja penelitian dan pengabdian kepada masyarakat di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya dalam upaya peningkatan kualitas hasil penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, yang mendukung proses pembelajaran dan pengembangan *Entrepreneurial University* serta peringkat Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya secara nyata dalam *World Class University*. Tujuan program ini diharapkan dapat dicapai dengan kebijakan dasar dan rencana program berikut :



- 1) Peningkatan kapasitas sumberdaya untuk penelitian
- 2) Pembinaan dan peningkatan mutu penelitian
- 3) Pengembangan Penelitian Multi Disiplin dengan Paradigma Baru
- 4) Peningkatan Kerjasama dalam Negeri
- 5) Peningkatan Jumlah Publikasi
- 6) Pengembangan Penerbit Jurnal Nasional yang Terakreditasi
- 7) Peningkatan Publikasi Internasional
- 8) Pengembangan Lembaga Kerjasama dengan Lembaga Internasional
- 9) Peningkatan Jumlah Kegiatan Pengabdian pada Masyarakat

Berikut di bawah ini adalah tabel uraian jenis kegiatan berikut indikator kinerja dan satuannya untuk mencapai program peningkatan kualitas penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

**Tabel 4. 10 Uraian Program Peningkatan Kualitas Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat**

Index	Kegiatan	Indikator Kinerja	Target	Realisasi
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Peningkatan kapasitas sumberdaya untuk penelitian	Alokasi Anggaran Untuk Penelitian	5 %	3,93%
		Alokasi Anggaran Penelitian Per Dosen	Rp 7.000.000,00	Rp 6.116.667,00
2.	Pembinaan dan peningkatan mutu penelitian	Payung penelitian oleh Guru Besar	100%	86,67%.
3.	Pengembangan Penelitian Multi Disiplin dengan Paradigma Baru	Jumlah Penelitian Terpadu	100%	97,50%.
4.	Peningkatan Kerjasama dalam Negeri	Jumlah Kerjasama Penelitian	100%	93,33%
5.	Peningkatan Jumlah Publikasi	Jumlah Publikasi per Dosen	100%	96,00%
6.	Pengembangan Penerbit Jurnal Nasional yang	wadah penerbitan jurnal	6 penerbit/tahun	6 penerbit/tahun

	Terakreditasi			
7.	Peningkatan Publikasi Internasional	Artikel per guru besar	100%	62,5%.
8.	Pengembangan Lembaga Kerjasama dengan Lembaga Internasional	Kerjasama internasional	3 lembaga internasional	3 lembaga internasional
9.	Peningkatan Jumlah Kegiatan Pengabdian pada Masyarakat	Jumlah Kegiatan Pengabdian pada Masyarakat	100%	72,48 %.

### 3. Peningkatan Kualitas Kemahasiswaan dan Alumni

Program ini ditujukan untuk mengakselerasi kualitas kemahasiswaan dan pembentukan alumni yang berdaya saing global, mandiri dan berkemampuan *entrepreneurship* sehingga tidak menjadi pencari kerja (*job-seekers*) semata tapi dapat menciptakan pekerjaan (*job creators*) dalam upaya penurunan pengangguran sarjana, membantu pembangunan masyarakat dan peningkatan peringkat Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya dalam *World Class University*. Tujuan program ini diharapkan dapat dicapai dengan kebijakan dasar dan rencana program berikut:

- 1) Peningkatan jumlah mahasiswa penerima beasiswa
- 2) Peningkatan prestasi mahasiswa
- 3) Pencitraan kegiatan kemahasiswaan di internasional
- 4) Pengembangan karir mahasiswa
- 5) Pembentukan Jatidiri mahasiswa
- 6) Peningkatan inovasi dan kreativitas mahasiswa
- 7) Peningkatan jiwa kewirausahaan mahasiswa
- 8) Peningkatan daya saing lulusan
- 9) Peningkatan partisipasi mahasiswa dalam Asosiasi Profesi internasional
- 10) Peningkatan sarana dan prasarana kemahasiswaan

Berikut di bawah ini adalah tabel uraian jenis kegiatan berikut indikator kinerja dan satuannya untuk mencapai program Peningkatan Kualitas Kemahasiswaan dan Alumni.

**Tabel 4. 11 Uraian Program Peningkatan Kualitas Kemahasiswaan dan Alumni**

<b>Index</b>	<b>Kegiatan</b>	<b>Indikator Kinerja</b>	<b>Target</b>	<b>Realisasi</b>
<b>(1)</b>	<b>(2)</b>	<b>(3)</b>	<b>(4)</b>	<b>(5)</b>
1	Peningkatan jumlah mahasiswa penerima beasiswa	Persentase jumlah penerima beasiswa total mahasiswa S-1	100%	80%
		Persentase jumlah penerima beasiswa dengan kemampuan akademik tinggi dari kalangan ekonomi lemah	100%	93%
2	Peningkatan prestasi mahasiswa	Jumlah prestasi mahasiswa tingkat nasional dan internasional	100%	120%
3	Pencitraan kegiatan kemahasiswaan di internasional	Jumlah mahasiswa yang terlibat dalam lomba inovasi dan kreativitas mahasiswa tingkat internasional	100%	112%
4	Pengembangan karir mahasiswa	Jumlah pelatihan Karier bagi mahasiswa	100%	100%
5	Pembentukan Jatidiri mahasiswa	Jumlah Pelatihan untuk pembentukan jati diri mahasiswa	100%	100%
6	Peningkatan inovasi dan kreativitas mahasiswa	Jumlah mahasiswa yang terlibat dalam lomba inovasi dan kreativitas mahasiswa tingkat nasional	100%	87%
7	Peningkatan jiwa kewirausahaan mahasiswa	Persentasi lulusan yang sudah dilatih kewirausahaan	100%	100%
8	Peningkatan daya saing lulusan	Jumlah mahasiswa terlibat dalam pertukaran mahasiswa asing	100%	100%
9	Peningkatan partisipasi mahasiswa dalam Asosiasi Profesi internasional	jumlah mahasiswa yg terlibat Asosiasi Profesi internasional	100%	100%
10	Peningkatan sarana dan prasarana kemahasiswaan	jumlah tambahan sarana dan prasarana kemahasiswaan	100%	100%

#### 4. Peningkatan Kualitas Kelembagaan

Program peningkatan kualitas kelembagaan Fakultas diukur dengan menggunakan indikator peningkatan kualitas dan kuantitas daya tampung dan pengembangan ragam dan akses layanan pendidikan. Tujuan program ini diharapkan dapat dicapai dengan kebijakan dasar dan rencana program berikut:

- 1) Peningkatan Kualitas Dan Kuantitas Daya Tampung
- 2) Pengembangan Ragam Dan Akses Layanan Pendidikan

Berikut di bawah ini adalah tabel uraian jenis kegiatan berikut indikator kinerja dan satuannya untuk mencapai program Peningkatan kualitas kelembagaan.

**Tabel 4. 12 Uraian Program Peningkatan Kualitas Kelembagaan**

<b>Index</b>	<b>Kegiatan</b>	<b>Indikator Kinerja</b>	<b>Target</b>	<b>Realisasi</b>
<b>(1)</b>	<b>(2)</b>	<b>(3)</b>	<b>(4)</b>	<b>(5)</b>
1	Peningkatan Kualitas Dan Kuantitas Daya Tampung	Program studi S1, S2, S3terakreditasi A	100%	70%
		Kualitas Dan Kuantitas Daya Tampung	100%	100%
2	Pengembangan Ragam Dan Akses Layanan Pendidikan	Jumlah program studi S1	9	6
		Jumlah program studi S2 dan S3	5	4

Gan



Sasaran Mutu	Program	Indikator	2017			Metode
			Baseline Data	Target	Capaian	
1 Mewujudkan civitas akademika yang memiliki intelektualitas tinggi berbasis <i>core competence</i> dan berinovasi dalam bidang ilmu administrasi	Peningkatan akses dan mutu calon mahasiswa sesuai dengan permintaan <i>stakeholders</i>	(1) Mengurangi persentase penerimaan mahasiswa S1 jalur mandiri (2) Pengevaluasian pola seleksi dan SOP penerimaan mahasiswa	40%	40%	40%	Evaluasi seleksi dan SOP penerimaan mahasiswa
	Perbaikan Nisbah Dosen/Mahasiswa untuk mencapai rasio ideal	(1) Membentuk panitia adhoc untuk menyusun detil SOP perekrutan dosen baru (2) Melakukan sosialisasi informasi perekrutan dosen tetap baru melalui berbagai media (3) Mendukung dosen-dosen berkualifikasi S2 untuk melanjutkan studi S3 (4) Menambah jumlah dosen luar biasa (5) Memetakan homebase dosen tetap	40%	40%	40%	Pembentukan panitia untuk menyusun SOP dan Sosialisasi informasi perekrutan dosen tetap baru
	Peningkatan kualitas dan kompetensi dosen	(1) Mendukung dosen-dosen berkualifikasi S2 untuk melanjutkan studi S3 (2) Pembentukan tim percepatan guru besar bagi dosen S3 yang potensial (3) Bekerjasama dengan lembaga sertifikasi internal dan eksternal untuk mengadakan pelatihan keprofesiaan (4) Menyediakan dana insentif yang teranggarkan di anggaran operasional bagi	40%	40%	40%	Pembentukan tim percepatan guru besar dan Mebina kerjasama dengan lembaga sertifikasi internal dan eksternal

			dosen teladan (5) Menyediakan dana insentif yang teranggarkan di anggaran operasional bagi dosen yang berprestasi internasional.				
		Pengembangan pendidikan karakter dan kewirausahaan	Pemberian dana hibah pembuatan modul kewirausahaan bagi dosen	40%	40%	40%	Pemberian dana hibah pembuatan modul
		Pemantapan implementasi kurikulum KBK berstandar KKNI	Pengembangan materi bahan ajar, modul ajar dan hand out untuk mendukung KBK berstandar KKNI	40%	40%	40%	Pengembangan materi bahan ajar, modul ajar dan hand out
2	Menghasilkan lulusan yang berkualitas, berwawasan nasional, berdaya saing global, dan mampu memecahkan permasalahan dalam kehidupan bermasyarakat.	Peningkatan daya saing dan kompetensi mahasiswa menuju standar internasional	Memasifkan pembelajaran berbasis <i>learning outcome</i> (1) Career development bagi lulusan bekerjasama dengan unit job placement center UB (2) Mengembangkan kegiatan fellowship program dengan pengguna lulusan (institusi pemerintah, BUMN dan swasta) (3) Mengembangkan sistem pelatihan, magang, dan sertifikasi personal untuk menunjang pengembangan dan peningkatan karier lulusan. (4) Pemetaan potensi alumni.	40%	40%	40%	Memasifikasi <i>learning outcome</i>
		Peningkatan kualitas Proses Belajar Mengajar (PBM)	(1) Memfasilitasi pelatihan TOEFL atau TOEIC untuk mahasiswa S1 melalui	40%	40%	40%	Kerjasama pelatihan, magang, dan sertifikasi personal untuk menunjang pengembangan dan peningkatan karier lulusan.  Fasilitasi pelatihan TOEFL / TOEIC dan

		laboratorium bahasa.				Sosialisasi TOEIC dan IC3 pada mahasiswa melalui laboratorium terkait
		(2) Penyelenggaraan Sosialisasi TOEIC dan IC3 kepada mahasiswa baru				
		Memfasilitasi pelatihan TOEFL atau TOEIC untuk mahasiswa S2 dan S3 melalui Unit Pelayanan Teknis Bahasa	40%	40%	40%	
		Memfasilitasi pelatihan aplikasi software computer berbasis IC3 melalui laboratorium SIM	40%	40%	40%	
		(1) Lokakarya/Pelatihan penyusunan dokumen standar AUN-QA (2) Pembentukan Tim Persiapan Akreditasi Internasional AUN-QA (3) Pendampingan Tenaga Ahli.	40%	40%	40%	Lokakarya/Pelatihan penyusunan dokumen standar dan pembentukan Tim Persiapan Akreditasi Internasional dengan Pendampingan Tenaga Ahli.
		Pelatihan/Pendampingan untuk mahasiswa delegasi pada perlombaan ilmiah internasional seperti Espriex, Sea Gov Forum, Governance Model Competition dll	40%	40%	40%	Pelatihan/Pendampingan untuk mahasiswa delegasi pada perlombaan ilmiah internasional



		Peningkatan promosi dan kerjasama program linkage program dan double degree	40%	40%	40%	Promosi dan kerjasama program linkage program dan double degree
		Peningkatan promosi dan kerjasama program student exchange	40%	40%	40%	Promosi dan kerjasama program student exchange
		(1) Peningkatan peran monitoring dan evaluasi GJM dan UJM (2) Evaluasi kehadiran perkuliahan (Mahasiswa dan Dosen) (3) Penyebaran dan umpan balik angket evaluasi perkuliahan oleh mahasiswa S1, S2, S3. (4) Pengembangan/Updading sistem complain-handling untuk semua civitas akademik. (5) Peningkatan implementasi sistem penjaminan mutu internal (SPMI)	40%	40%	40%	Peningkatan peran monitoring dan evaluasi GJM dan UJM dan implementasi sistem penjaminan mutu internal (SPMI)
		(1) Pembentukan panitia penyusunan SAP/RPKPS  (2) Pembentukan tim koordinasi dan standarisasi dosen pengampu per matakuliah	40%	40%	40%	Pembentukan panitia penyusunan SAP/RPKPS dan tim koordinasi / standarisasi dosen matakuliah

	Penjaminan mutu Proses Belajar Mengajar (PBM) secara berkelanjutan	Mengirimkan dosen S1,S2,S3 untuk pelatihan teknologi pembelajaran (Pekerti, AA, Multimedia, SCL, PBL, blended e-learning)	40%	40%	40%	Pelatihan teknologi pembelajaran (Pekerti, AA, Multimedia, SCL, PBL, blended e-learning)
		(1) Pembuatan RPKPS dalam bahasa Inggris (2) Pengembangan RKPS dalam ruang lingkup laboratorium oleh kelompok dosen	40%	40%	40%	Pembuatan RPKPS bahasa Inggris dan pengembangan RKPS laboratorium
	Peningkatan prestasi mahasiswa di tingkat nasional dan internasional	Menyediakan dana insentif yang teranggarkan di anggaran operasional bagi mahasiswa yang berprestasi internasional	40%	40%	40%	Penyediaan dana insentif anggaran operasional bagi mahasiswa

## 5. Tindakan Koreksi dan Tindakan Pencegahan

No	Masukan	Tindakan Perbaikan	Status (Open/Closed)	Tindakan Pencegahan
<b>A.</b>	<b>Keluhan</b>			
1.	Keringanan SPP bagi mahasiswa yang hanya akan melakukakn ujian komprehensif	Menurut Ketentuan Mahasiswa Bebas Membayar SPP Jika sudah Yudisium (Lulus). Bagi Mahasiswa yang sudah di ACC oleh dosen Pembimbing Skripsi dan Menunggu Jadwal Ujian dapat diberikan Kebijakan Keringanan SPP dengan mempertimbangkan kondisi kemampuan orang tua atau pertimbangan lain.	Closed	Memberikan pengumuman terkait dengan kebijakan Bebas Membayar SPP dan Keriganan SPP
2.	Susahnya mencari parkiran di UB, terutama FIA.	Gedung baru FIA difasilitasi dengan parkir bawah tanah, untuk mobil dan sepeda motor dengan demikian maka tempat parkir FIA semakin luas dan dapat dipergunakan oleh mahasiswa FIA.	Closed	Membuat kebijakan tata letak parkir sepeda motor dan mobil untuk mahasiswa dan dosen di gedung baru FIA
3.	Program kelanjutan studi D3 ke S1 pada jurusan Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya.	Disarankan untuk melihat ke Fakultas / Universitas Lain yang membuka Program SAP	Closed	Memberikan informasi terkait dengan kebijakan program studi lanjut.
4.	Terkait transkrip nilai atas nama Anugerah Hardiktyaswati dari prodi Ilmu Perpustakaan dengan NIM 125030707111004. Melakukan yudisium	Diterbitkan Surat Keterangan yang menerangkan judul yang benar	Closed	Meningkatkan ketelitian petugas dalam input data

	pada tanggal 27 Mei 2016. Terjadi kesalahan penulis judul skripsi dan belum di benarkan karena kesalahan dari saya. Awalnya judul saya. Karena saya berada di luar kota tidak memungkinkan untuk ke bagian akademik hari senin. Analisis Perilaku Mahasiswa Tunarungu dalam Pemenuhan Tugas Akademik (Studi pada Mahasiswa Tunarungu di Pusat Studi Layanan Disabilitas Brawijaya Malang)			
5.	Seleksi alih program jurusan sekretaris ke program studi di jurusan administrasi bisnis FIA UB atau jurusan lain yang relevan	Disarankan untuk melihat ke Fakultas / Universitas Lain yang membuka Program SAP	Closed	Memberikan informasi terkait dengan kebijakan program studi lanjut.
<b>B.</b>	<b>Evaluasi Kepuasan</b>			
	Berdasarkan IKM FIA UB tahun 2016 diketahui bahwa item yang dinilai telah memenuhi standar "Baik"	Meningkatkan kualitas pelayanan pada item yang masih bernilai rendah dan memepertahankan kualitas pelayanan pada item yang bernilai tinggi		Melaksanakan maklumat pelayanana dengan sungguh-sungguh dn terus memperbaiki diri dalam memberikan pelayanan
<b>C.</b>	<b>Temuan Audit (termasuk yang eksternal)</b>			
<b>C. 1.</b>	<b>Audit Internal (AIM Siklus 15)</b>			
1.	Sertifikat profesi lulusan pendidikan profesi, spesialis, atau subspecialis belum diterbitkan oleh	Beberapa program studi yang telah matang di FIA sudah merancang	Open	Menyelenggara kan kerjasama dengan LAN dalam

	universitas bersama dengan Kementerian, Kementerian Lain, Lembaga Pemerintah Non-Kemertrian (LPNK), dan/atau Organisasi Profesi.	sertifikasi keahlian khusus yang dimiliki oleh lulusan, seperti: program studi administrasi publik yang bekerjasama dengan Lembaga Administrasi Negara (LAN) RI untuk mengeluarkan sertifikat keahlian khusus bagi sarjana administrasi publik.		penerbitan sertifikat profesi
2.	persentase publikasi buku dosen yang diterbitkan oleh penerbit adalah < 25% per tahun. (15 %)	Publikasi buku dosen merupakan kewajiban bagi masing-masing dosen akan tetapi dikarenakan perubahan peraturan perundang-undangan dosen memiliki kecenderungan untuk menulis jurnal jika dibandingkan dengan buku. Oleh sebab itu akan direncanakan program insentif khusus bagi penulisan buku	Open	Mewajibkan seluruh dosen mempublikasikan diktat mengajar masing-masing sesuai dengan kelompok matakuliah dalam betuk buku
3.	publikasi hasil penelitian dalam format jurnal, buku, makalah seminar dan karya tulis ilmiah populer belum dilakukan Proses Pemindaian Anti Plagiasi (PPAP) dan menunjukkan tingkat orisinalitas masing-masing ? 85%	Proses Pemindaian Anti Plagiasi (PPAP) telah melekat pada masing-masing penerbit jurnal sehingga publikasi penelitian yang berhasil dipublikasi dianggap telah melalui Proses Pemindahan Anti Plagiasi (PPAP)	Open	Pengadaan aplikasi Proses Pemindahan Anti Plagiasi (PPAP) oleh FIA
4.	persentase publikasi buku dosen yang diterbitkan oleh penerbit adalah < 25%	Publikasi buku dosen merupakan kewajiban bagi	Open	Program insentif khusus dalam

	per tahun. (10 %)	masing-masing dosen akan tetapi dikarenakan perubahan peraturan perundang-undangan dosen memiliki kecenderungan untuk menulis jurnal jika dibandingkan dengan buku. Oleh sebab itu akan direncanakan program insentif khusus bagi penulisan buku		penulisan buku oleh dosen
5.	persentase dosen yang berperan sebagai invited speaker pada pertemuan ilmiah internasional adalah <10% per tahun	Dosen yang mendapatkan invited speaker sering kali bersifat individu sehingga tidak melaporkan diri pada pihak dekanat, sehingga perlu mekanisme khusus untuk pendataan data tersebut.	Open	penyusunan mekanisme dan apresiasi dosen yang diundang sebagai invited speaker di pertemuan ilmiah internasional
6.	persentase dosen yang berperan sebagai penyaji oral atau penyaji poster pada pertemuan ilmiah internasional adalah <25% per tahun	Dosen yang berperan sebagai penyaji oral di pertemuan ilmiah internasional didominasi oleh pertemuan di asosiasi	Open	penyusunan mekanisme pendataan dosen sebagai penyaji oral
7.	Belum Ada bukti bahwa hasil penelitian dan pengabdian kepada masyarakat selama 5 tahun terakhir >35% per tahun dipublikasikan dalam jurnal ilmiah nasional terakreditasi dan prosiding	setiap penelitian dan pengabdian telah tertulis secara jelas dalam kontrak dan output penelitian wajib dipublikasikan dalam jurnal ataupun prosiding	Open	Penyusunan mekanisme monitoring hasil penelitian dan pengabdian pasca pengumpulan laporan akhir
8.	Draf laporan PkM yang telah melalui perbaikan dari hasil seminar belum dilakukan proses pemindaian anti	Masih dalam proses perbaikan	Open	Pengadaan aplikasi Proses Pemindaian Anti Plagiasi (PPAP) oleh

	plagiasi			FIA
<b>C. 2.</b>	<b>Audit eksternal (BAN PT)</b>			
	<b>PS S2 Ilmu Administrasi Publik</b>			
1.	Karya dosen PS S2 Ilmu Administrasi Publik yang memperoleh perlindungan (HAKI) selama 3 tahun terakhir masih sangat kurang	Meningkatkan jumlah karya dosen untuk memperoleh Haki melalui sosialisasi dan pelatihan	Open	Pemberian penghargaan bagi yang berhasil
2.	Dana Pengabdian kepada Masyarakat diluar PT masih kurang	Melakukan kerjasama dengan berbagai instansi	Open	Pemberian penghargaan bagi yang berhasil
3.	Jurnal Publikasi Dosen PS S2 Ilmu Administrasi Publik sangat kurang	Meningkatkan jumlah dosen yang mempublikasi jurnal nasional terakreditasi dan internasional	Open	Pemberian penghargaan bagi yang berhasil
<b>D.</b>	<b>Evaluasi Program Kerja</b>			
1.	Peningkatan Promosi di Kancah Internasional	Peningkatan kerjasama dengan PT-LN dan instansi di kancah internasional	Open	Setiap Prodi yang sudah terakreditasi A diwajibkan melakukan promosi di tingkat internasional
2.	Peningkatan Daya Saing Internasional	Memperbaiki kurikulum sesuai KKNi dan sesuai standar internasional AUNQA	Open	Setiap prodi yang sudah terakreditasi A diwajibkan melakukan penyesuaian standar kurikulum sesuai asosiasi prodi yang bersangkutan di

				tingkat internasional
3.	Pencitraan Aktivitas Mahasiswa di Internasional	Mengikutsertakan mahasiswa dalam kegiatan kemahasiswaan (ilmiah, olahraga, seni, dll) di kancan internasional, melakukan pendampingan pada kegiatan kemahasiswaan dan mengarahkan kepada tingkat internasional	Open	Setiap mahasiswa diberikan kesempatan untuk mengikuti kompetisi tingkat internasional dengan memberikan dukungan dana dari kemahasiswaan
4.	Peningkatan Jumlah Dosen Sebagai Visiting Lecturer di LN	Meningkatkan kerjasama internasional serta meningkatkan jumlah pertukaran dosen sebagai Visiting Lecturer	Open	Setiap dosen diberikan kesempatan dalam kegiatan visiting lecturer yang diagendakan berdasarkan kerjasama di tingkat fakultas



## 6. Tindak Lanjut Tinjauan Manajemen Sebelumnya

Tinjauan manajemen adalah salah satu hal yang penting dalam penerapan sistem manajemen mutu. Pelaksanaan dari tinjauan manajemen harus di pelihara catatannya, namun disini juga terkadang menjadi kendala bagi institusi untuk membuat laporan hasil tinjauan manajemen yang baik. Sehingga seringkali dijumpai temuan-temuan, meskipun sudah dilaksanakan audit internal. Berikut tindak lanjut tinjauan manajemen sebelumnya.

**Tabel 4. 13** Tindak Lanjut Tinjauan manajemen Sebelumnya

No	Rekomendasi Tinjauan Manajemen	Aspek	Tindak lanjut yang Sudah dilakukan	Kendala yang Dihadapi	Rencana Selanjutnya
1	Keberadaan Laporan Tinjauan Manajemen	MR	Laporan tinjauan manajemen telah disusun oleh tim di tingkat fakultas	-	-
2	Tindak lanjut hasil audit internal tahun sebelumnya (temuan mengenai Website FIA yang belum sesuai dengan website yang distandarkan Universitas)	MR	Hasil temuan audit ditindaklanjuti melalui bagian-bagian terkait dengan temuan dan dimonitor oleh GJM dan segera ditindaklanjuti dengan menyampaikan temuan ini ke bagian pengelola website. Pengelola website melakukan penyesuaian website dengan standar universitas	Kurangnya <i>update</i> informasi dan personil yang mengelola website	Melakukan <i>update</i> informasi website secara berkala dan memaksimalkan kinerja pengelola website
3	Analisis dan tindak lanjut umpan balik pelanggan (evaluasi kepuasan dan penanganan keluhan)		Penanganan keluhan pelanggan selama ini telah dikelola dengan baik. Keluhan-keluhan tersebut umumnya disampaikan pelanggan secara elektronik melalui layanan <i>e-complain</i> ataupun disampaikan secara langsung	Informasi yang disampaikan ke pelanggan terkadang tidak <i>up to date</i>	Melakukan koordinasi informasi antara pengelola <i>e-complain</i> dengan unit yang mendapat evaluasi oleh pelanggan

4	Evaluasi kinerja dan kesesuaian hasil (capaian target rencana strategis, program kerja, sasaran mutu, dan kontrak kinerja)		Evaluasi kinerja dan kesesuaian hasil telah ada di tingkat Fakultas dan tertuang pada Rencana Strategis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Tahun 2016-2020	-	-
5	Tindakan koreksi dan tindakan pencegahan		Tindakan koreksi dan pencegahan telah dilakukan secara rutin oleh Fakultas. Misalnya pengecekan secara rutin terhadap sarana dan prasarana dalam proses belajar mengajar seperti kelayakan LCD, AC serta kebersihan dan kenyamanan ruang kelas	-	-
6	Tindak lanjut hasil tinjauan manajemen tahun sebelumnya		Tindak lanjut hasil tinjauan manajemen tahun sebelumnya telah tertuang di kontrak kinerja Fakultas Ilmu Administrasi	-	-
7	Perubahan yang dapat mempengaruhi kinerja (baik internal maupun eksternal)		Telah diidentifikasi dengan baik perubahan apa saja yang dapat mempengaruhi kinerja	Beberapa perubahan yang telah mempengaruhi kinerja Fakultas Ilmu Administrasi adalah : 1. Perubahan SOTK FIA lama ke SOTK FIA baru, 2. Sistem Remunerasi, 3. PERMEN RISTEKDIKTI NO. 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi	Terus melakukan monitor atas perubahan yang terjadi

8	Rekomendasi untuk memperbaiki kinerja		Rekomendasi untuk memperbaiki kinerja ditingkat Fakultas telah tertuang di laporan Capaian Program Kinerja Tahun 2016	-	-
9	Penyampaian Hasil Tinjauan Manajemen kepada stakeholder, berupa laporan tercetak atau sosialisasi tatap muka atau melalui website atau media lain		Hasil Tinjauan Manajemen tahun 2016 sudah disosialisasikan kepada stakeholder melalui web fia <a href="http://fia.ub.ac.id">http://fia.ub.ac.id</a>	-	-

## 7. Perubahan yang Mempengaruhi Sistem Manajemen Mutu

Perubahan yang mempengaruhi Sistem Manajemen Mutu (SMM) baik perubahan dari internal maupun eksternal, diantaranya dari perubahan internal adalah adanya perubahan Struktur Organisasi dan Tata Kerja (SOTK) FIA UB nomor 471 Tahun 2014 ke SOTK terbaru Nomor 4 Tahun 2016.

Sedangkan untuk perubahan eksternal yang mempengaruhi secara tidak langsung adalah adanya peraturan diantaranya PERMENRISTEK- DIKTI 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi dan PERMENDIKBUD 50 Tahun 2014 tentang Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi.

## 8. Saran dan Masukan untuk Perbaikan Sistem manajemen Mutu

Secara umum beberapa masukan yang ditujukan untuk peningkatan Sistem Manajemen Mutu Fakultas Ilmu Administrasi adalah sebagai berikut :

- 1) Peningkatan implementasi kurikulum sesuai KKNI.
- 2) Pemanfaatan secara optimal laboratorium-laboratorium dalam menunjang proses belajar mengajar
- 3) Peningkatkan sarana prasarana termasuk kemudahan akses wifi, pemanfaatan secara optimal website FIA
- 4) Peningkatan jumlah publikasi penelitian dan kegiatan pengabdian kepada masyarakat baik di tingkat nasional maupun internasional yang terakreditasi (termasuk terindeks Scopus dan Thomson)

5) Peningkatan mutu dan daya saing lulusan