



LAPORAN TINJAUAN MANAJEMEN 2015

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

VISI DAN MISI

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI UNIVERSITAS BRAWIJAYA

A. Visi

Menjadi Lembaga Pendidikan Ilmu Administrasi yang Bermutu dan Diakui oleh Masyarakat Luas baik di Dalam maupun di Luar Negeri

B. Misi

1. Meningkatkan kualitas dan kuantitas pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi, yang meliputi pendidikan dan pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat;
2. Menciptakan Etos Ilmu Administrasi di tengah masyarakat dan memperkuat posisi alumni di tengah pasar kerja;
3. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi manajemen dan pengelolaan fakultas

LEMBAR PENGESAHAN

1. Jenis Berkas : Laporan Tinjauan Manajemen
2. Nama Unit : Fakultas Ilmu Administrasi
3. Nama Institusi : Universitas Brawijaya
4. Penanggung Jawab : Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS
5. Pengarah : 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 : Prof. Dr. Suharyono, MA
7. Sekretaris : Dr. Hermawan S.IP., M.Si
8. Anggota Penyusun : a. Dr. Srikandi Kumadji, MS
b. Dr. Mardiyono, M.PA
c. Dr. Hamidah Nayati Utami, S.Sos., M.Si
d. Devi Farah Azizah, S.Sos., M.AB
e. Andriani Kusumawati, S.Sos., M.Si., DBA
f. Dr. Lely Indah Mindarti, M.Si
g. Niken Lastiti V.A, S.AP., M.AP
h. Shinta Happy Yustiari, S.AP., M.PA
i. Edlyn Khurotul Aini, S.AB., M.BA
j. Ir. Pudji Usmento
k. Nurul Indayanti, SE., MM
l. M. Nurul Bustomi, S.Pi
m. Zaky Bachtiar, A.Md
n. Wempy Naviera, S.AB
9. Periode : Januari s/d Desember 2015

Malang, 29 Januari 2016

Dekan FIA – UB,

Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS

NIP. 19610905 198601 1 002




DAFTAR ISI

VISI DAN MISI	FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI UNIVERSITAS BRAWIJAYA	i
LEMBAR PENGESAHAN.....		ii
DAFTAR ISI.....		iii
PERSONEL TIM PENYUSUN.....		iv
LAPORAN TINJAUAN MANAJEMEN (GJM DAN UJM FIA – UB).....		iv
I. PENDAHULUAN		1
II. LINGKUP BAHASAN.....		2
III. PELAKSANAAN		3
IV. HASIL		5
1. Hasil Audit Internal		5
2. Hasil Audit Eksternal		12
3. Umpan Balik Pelanggan		21
4. Kinerja Fakultas dan Evaluasi Proses		33
5. Tindakan Koreksi dan Tindakan Pencegahan		41
6. Tindak Lanjut Tinjauan Manajemen Sebelumnya		45
7. Perubahan yang Mempengaruhi Sistem Manajemen Mutu		47
8. Saran dan Masukan untuk Perbaikan Sistem manajemen Mutu		48
V. PENUTUP		49

PERSONEL TIM PENYUSUN
LAPORAN TINJAUAN MANAJEMEN
(GJM DAN UJM FIA – UB)

No	TIM PENYUSUN		
1			
	<u>Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS</u> Penanggung Jawab		
2			
	<u>Dr. M.R. Khairul Muluk, M.Si</u> Pengarah	<u>Drs. Heru Susilo, MA</u> Pengarah	<u>Dr. Sri Mangesti R, M.Si</u> Pengarah
3			
	<u>Prof. Dr. Suharyono, MS</u> Koordinator Penyusun		<u>Dr. Hermawan, S.IP., M.Si</u> Sekretaris

4			
	<u>Dr. Mardiyono, M.PA</u> Ketua UJM Adm. Publik	<u>Shinta Happy Y, S.AP., M.PA</u> Sekretaris UJM Adm. Publik	
5			
	<u>Dr. Hamidah Nayati U, S.Sos., M.Si</u> Ketua UJM Adm. Bisnis	<u>Edlyn Khurotul Aini, S.AB., M.BA</u> Sekretaris UJM Adm. Bisnis	
6			
	<u>Dr. Srikandi Kumadji, MS</u> Anggota GJM	<u>Devi Farah A, S.Sos., M.AB</u> Anggota GJM	<u>Andriani K, S.Sos., M.Si DBA</u> Anggota GJM
			
	<u>Dr. Lely Indah Mindarti, M.Si</u> Anggota GJM	<u>Ir. Pudji Usmanto</u> Anggota GJM	<u>Nurul Indayanti, SE., MM</u> Anggota GJM

		
<p><u>Zaky Bachtiar, A.Md</u> Anggota GJM</p>	<p><u>Moch. Nurul Bustomi, S.Pi</u> Anggota GJM</p>	<p><u>Wempy naviera, S.AB</u> Anggota GJM</p>

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

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 2015 dilaksanakan melalui Audit Internal Mutu (AIM) Siklus 14 dan Audit Sistem Pengawas Internal (SPI). Sedangkan audit eksternal dilaksanakan melalui audit akreditasi dari BAN – PT untuk 5 program studi yaitu akreditasi program S1 Ilmu Perpustakaan, akreditasi program S1 Pariwisata, akreditasi program S1 Ilmu Administrasi Publik, akreditasi program S1 Administrasi Bisnis dan akreditasi program S3 Ilmu Administrasi.
2. Umpan balik pelanggan, meliputi hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan rekapitulasi komplain yang masuk di Fakultas selama tahun 2015
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 471 Tahun 2014 yang telah disahkan oleh Senat Fakultas pada tanggal 1 Desember 2014, juga terdapat rancangan Organisasi dan Tata Kerja (OTK) Universitas Brawijaya yang baru. 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 2015 dilaksanakan melalui beberapa tahap yang dimulai sejak tanggal 4 januari sampai dengan 29 januari 2016.

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. Draf 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 Jumat tanggal 29 Januari 2016 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.



Gambar 3.1. Rapat Pleno Pelaksanaan Tinjauan Manajemen

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 2015 di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya meliputi Audit Internal Mutu (AIM) Siklus 14.

Audit Internal Mutu (AIM) UKPA Siklus 14 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 14 di dilaksanakan mulai tanggal 27 Oktober 2015 sampai dengan 6 November 2015. Sedangkan Audit Fakultas sendiri dilaksanakan pada hari Jumat tanggal 6 November 2015 dengan auditor yang bertugas adalah Dr Slamet Wahyudi, ST., MT sebagai ketua dan Prof.Dr. Ir. Marsoedi, Ph.D sebagai Wakil.

Lingkup Audit pemenuhan standar mutu Fakultas, dilaksanakan melalui 2 (dua) indikator yaitu aspek keuangan dan aspek operasional serta 15 standar mutu, diantaranya :

- Standar Penilaian Pendidikan
- Standar Pendidik dan Tenaga Pendidik
- Standar Pengelolaan Pendidikan
- Standar Sarana dan Prasarana Pendidikan
- Standar Kualitas Peneliti Untuk Penelitian
- Standar Kompetensi Peneliti Untuk Penelitian
- Standar Pengelolaan Penelitian
- Standar Proses Penelitian
- Standar Luaran Penelitian
- Standar Capaian Penelitian
- Standar Kompetensi Pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat
- Standar Proses Pengabdian kepada Masyarakat
- Standar Pendanaan Pengabdian Kepada Masyarakat
- Standar Capaian Pengabdian Kepada Masyarakat
- Standar Perjanjian Kerjasama.

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

Tabel 4.1. Point-Point Standar Mutu lingkup AIM UKPA Siklus 14 FIA – UB

No	Kode	Uraian Point
1	Standar Penilaian pendidikan	
	SM-F-D06	Mahasiswa yang dinyatakan lulus berhak memperoleh ijazah, gelar atau sebutan, dan Surat Keterangan Pendamping Ijazah (SKPI). Surat Keterangan Pendamping Ijazah (SKPI) paling sedikit berisi, identitas pemilik SKPI, identitas PT penyelenggara PS; program pendidikan; program studi, CP PS; peringkat lulusan PS dalam KKNI.
2	Standar Pendidik dan Tenaga pendidik	
	SM-F-F01	Fakultas/program menetapkan Rencana Penggunaan Tenaga Kerja Asing (RPTKA) yang berisi kualifikasi dan kuantitas TKA yang bekerja di lingkungan UB dan mengajukan pengesahannya kepada Rektor.
	SM-F-F02	Fakultas/program memiliki prosentase dosen yang memiliki sertifikat dosen sekurang-kurangnya 60%.
	SM-F-F03	Fakultas/program yang memiliki program pascasarjana wajib memiliki prosentase dosen tetap yang memiliki jabatan guru besar sekurang-kurangnya 25%
	SM-F-F04	Fakultas/program yang memiliki program pascasarjana wajib memiliki prosentase dosen tetap yang memiliki kualifikasi akademik Doktor sekurang-kurangnya 40%
	SM-F-F05	Fakultas/program wajib mendorong dan memberikan kesempatan akademik bagi dosen tetap program pascasarjana untuk <ul style="list-style-type: none"> a. Menjadi penguji luar program studi doktor di perguruan tinggi lain, b. Menjadi visiting professor di perguruan tinggi lain di luar negeri, c. Menjadi anggota masyarakat/himpunan/asosiasi profesi dan ilmiah di tingkat internasional. d. Melakukan sabbatical leave.
3	Standar Pengelolaan Pendidikan	
	SM-F-G08	Penetapan norma, kebijakan operasional, dan pelaksanaan ketenagaan terdiri atas: <ul style="list-style-type: none"> (a) Penugasan dan pembinaan sumber daya manusia (SDM); dan (b) Penyusunan target kerja dan jenjang karir SDM.
	SM-F-G10	ada ijazah harus dilampirkan Surat Keterangan Pendamping Ijazah (SKPI) yang ditulis dalam bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris.
	SM-F-G11	Sertifikat profesi lulusan pendidikan profesi, spesialis, atau subspecialis diterbitkan oleh universitas bersama dengan Kementerian, Kementerian Lain, Lembaga Pemerintah Non-Kemertrian (LPNK), dan/atau Organisasi Profesi.

SM-F-G13	Rencana Strategis (Renstra) disusun dengan partisipasi aktif pemangku kepentingan yang mencakup unsur-unsur: Pimpinan unit, Dosen, Karyawan, Mahasiswa, dan Pemangku kepentingan eksternal.
SM-F-G17	Rencana kerja tahunan dijadikan dasar pengelolaan fakultas/program, memuat ketentuan yang jelas mengenai: (a) Kalender pendidikan; (b) MK yang ditawarkan pada semester gasal, semester genap, dan semester antara bila ada; (c) Penugasan dosen pada MK dan kegiatan lainnya; (d) Jadwal penggunaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana pembelajaran; (e) Pengadaan, penggunaan, dan persediaan minimal bahan habis pakai; (f) Program pendidikan penelitian dan pengabdian pada masyarakat; (g) Program peningkatan mutu dosen dan tenaga kependidikan yang paling sedikit meliputi jenis, durasi, peserta, dan penyelenggara program; (h) Jadwal rapat berbagai organ di dalam fakultas (i) jadwal penyusunan laporan akuntabilitas dan kinerja fakultas untuk satu tahun.
SM-F-G23	Pedoman pengelolaan fakultas/program meliputi: (a) Struktur organisasi PT; (b) Kalender akademik per tahun yang menunjukkan seluruh kategori kegiatan selama satu tahun yang dirinci secara semesteran, bulanan, dan mingguan; (c) Kurikulum setiap PS dan RPS setiap MK atau blok MK; (d) Pembagian tugas dosen; (e) Pembagian tugas tenaga kependidikan; (f) Peraturan akademik; (g) Tata tertib dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa; (h) Penggunaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana; (i) Kode etik hubungan antara sesama warga di PT dan hubungan antara warga PT dengan masyarakat; (j) Biaya investasi dan biaya operasional UB.
SM-F-G32	Adanya bukti tentang sistem perekaman data dan informasi yang mudah dilacak dan digunakan secara efektif untuk memberikan peringatan dini agar segera dilakukan tindakan perbaikan.
SM-F-G37	Unit-unit kerja memiliki bukti-bukti program yang terintegrasi yang sejalan dengan rencana strategi fakultas/program dan ada bukti-bukti pelaksanaan, monitoring dan evaluasi serta tindaklanjut dalam bentuk laporan.
SM-F-G38	Terdapat bukti yang menunjukkan adanya dokumen tentang: (a) Manual Prosedur (MP) mengenai perencanaan, pengembangan serta implementasi kebijakan-kebijakan fakultas/program; (b) sistem monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan setiap kebijakan fakultas/program; (c) laporan bulanan/semesteran mengenai hasil monitoring dan evaluasi; (4) tindak lanjut dari hasil monitoring dan evaluasi.
SM-F-G39	Ada bukti bahwa fakultas/program memiliki (a) rancangan dan analisa jabatan; (b) uraian tugas; (c) prosedur kerja; (d) program peningkatan kompetensi

		manajerial yang sistematis untuk pengelola unit kerja. Menggambarkan efektifitas dan efisiensi manajemen operasi di setiap unit kerja.
	SM-F-G41	Fakultas/program memiliki kriteria dan instrumen penilaian untuk mengukur kinerja setiap unit, dan hasil pengukurannya digunakan serta dideseminasikan dengan baik.
4	Standar Sarana dan Prasarana Pendidikan	
	SM-F-H04	Ruang kerja dosen tetap yang dapat menjaga privasi, harus disediakan dengan luas paling sedikit empat (4) m ² per dosen, dilengkapi dengan perabot kerja, perabot penyimpanan, akses informasi, dan peralatan komunikasi.
	SM-F-H06	Ruang belajar mandiri disediakan paling sedikit untuk 1/3 (sepertiga) dari jumlah mahasiswa program doktor dengan luas empat (4) m ² per mahasiswa.
	SM-F-H07	Fakultas/program menyediakan sarana dan prasarana yang dapat diakses oleh mahasiswa berkebutuhan khusus, antara lain: pelabelan dengan tulisan Braille dan informasi dalam bentuk suara, lerengan (ramp) untuk pengguna kursi roda, jalur pemandu (guiding block) di jalan atau koridor di lingkungan kampus, peta/denah kampus atau gedung dalam bentuk peta/denah timbul, dan toilet atau kamar mandi untuk pengguna kursi roda.
	SM-F-H08	Bangunan fakultas/program harus memiliki standar kualitas minimal kelas A dan harus memenuhi persyaratan keselamatan, kesehatan, kenyamanan dan keamanan, serta dilengkapi instalasi listrik yang dengan daya yang memadai, instalasi limbah domestik maupun limbah khusus bila diperlukan.
	SM-F-H10	Kebutuhan ruang dan peralatan laboratorium sejalan dengan tuntutan dan perkembangan IPTEK, terdapat manual penggunaan peralatan di laboratorium yang disediakan untuk memandu dan menghindari terjadinya kerusakan alat akibat penggunaan yang salah.
	SM-F-H12	Perpustakaan fakultas/program dilengkapi dengan fasilitas untuk memudahkan penelusuran judul dan pengarang buku serta kemudahan untuk peminjaman antar perpustakaan, baik internal maupun eksternal.
5	Standar Kualitas Peneliti untuk Penelitian	
	SM-F-I01	Kualifikasi Ketua Peneliti dari penelitian yang dibiayai UB adalah Doktor
	SM-F-I02	Kualifikasi Pembantu Peneliti adalah Doktor, Magister, Spesialis, atau yang setara.
	SM-F-I03	Kualifikasi Anggota Peneliti selain Pembantu Peneliti adalah minimal lulusan Sekolah Menengah Umum, Sekolah Menengah Kejuruan, atau yang setara.
6	Standar Kompetensi Peneliti Untuk Penelitian	

	SM-F-J01	Peneliti Utama: Doktor yang telah memimpin penelitian/sebagai Ketua Peneliti dan/atau penelitian mandiri dalam 15 (lima belas) penelitian.
	SM-F-J04	Peneliti Pemula: doktor yang telah memimpin penelitian/sebagai Ketua Peneliti dan/atau penelitian mandiri dalam 1 (satu) penelitian atau Doktor/Magister yang telah berpartisipasi sebagai Pembantu Peneliti minimal dalam 3 (tiga) penelitian.
7	Standar Pengelolaan Penelitian	
	SM-F-K01	Semua penelitian dilaporkan Ketua Peneliti kepada Rektor melalui Ketua LPPM.
	SM-F-K05	Pengelola Penelitian di tingkat fakultas dilakukan oleh Badan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (BPkM).
8	Standar Proses penelitian	
	SM-F-L01	Proses penelitian harus dilakukan sesuai dengan metode penelitian yang baku.
	SM-F-L03	Laporan penelitian adalah draf laporan penelitian yang telah melalui perbaikan dari hasil seminar dan proses pemindaian anti plagiasi dan menunjukkan orisinalitas $\geq 85\%$.
9	Standar Luaran Penelitian	
	SM-F-M01	Publikasi hasil penelitian dalam format jurnal, buku, makalah seminar dan karya tulis ilmiah populer harus melalui Proses Pemindaian Anti Plagiasi (PPAP) dan menunjukkan tingkat orisinalitas masing-masing $\geq 85\%$.
10	Standar Capaian penelitian	
	SM-F-N01	Persentase dosen yang menjalankan penelitian adalah $>50\%$ per tahun
	SM-F-N02	Persentase publikasi artikel ilmiah dosen pada jurnal internasional bereputasi adalah $>25\%$ per tahun.
	SM-F-N03	Persentase publikasi buku dosen yang diterbitkan oleh penerbit adalah $>25\%$ per tahun.
	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-N09	Rata-rata dana penelitian Program Studi S1 adalah lebih dari Rp 3 juta per dosen per tahun.
	SM-F-N10	Program Studi S-2 dan S-3 rata-rata dana penelitian lebih dari Rp 18 juta per dosen per tahun.

	SM-F-N11	Ada bukti bahwa hasil penelitian dan pengabdian kepada masyarakat selama 5 tahun terakhir >35% per tahun dipublikasikan dalam jurnal ilmiah nasional terakreditasi dan prosiding.
11	Standar Kompetensi Pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat	
	SM-F-O01	Peneliti Utama: Doktor yang telah memimpin PkM/sebagai Ketua Peneliti dan/atau PkM mandiri dalam 15 (lima belas) kegiatan PkM.
	SM-F-O04	Peneliti Pemula: Doktor yang telah memimpin PkM/sebagai Ketua Pelaksana PkM dan/atau penelitian PkM mandiri dalam 1 (satu) penelitian atau Doktor/Magister yang telah berpartisipasi sebagai Pembantu Pelaksana PkM dalam 3 (tiga) penelitian.
12	Standar Proses Pengabdian kepada Masyarakat	
	SM-F-P01	Draf laporan PkM yang telah melalui perbaikan dari hasil seminar dan proses pemindaian anti plagiasi dan menunjukkan orisinalitas $\geq 70\%$ disebut Laporan PkM.
	SM-F-P02	Publikasi hasil PkM wajib dilakukan melalui jurnal dan buku dan dapat ditambahkan dalam bentuk (1) makalah seminar, baik dalam bentuk oral atau poster, (2) pengajuan paten, (3) karya tulis ilmiah populer, (4) HAKI, (5) produk/prototipe/formula, desain.
	SM-F-P03	Publikasi hasil PkM dipindai melalui Proses Pemindaian Anti Plagiasi (PPAP) dan menunjukkan tingkat orisinalitas masing-masing $\geq 95\%$.
13	Standar Pendanaan Pengabdian Kepada Masyarakat	
	SM-F-Q01	Rata-rata dana PkM untuk program S-1 lebih dari Rp1.500.000,00 per dosen per tahun.
	SM-F-Q02	Rata-rata dana PkM untuk program S-2 dan S-3 lebih dari Rp2.500.000,00 per dosen per tahun.
14	Standar Capaian pengabdian Kepada Masyarakat	
	SM-F-R01	Persentase dosen yang menjalankan PkM adalah >50% per tahun.
	SM-F-R02	Besaran dan proporsi dana/funding yang diperoleh dari dana institusi di luar UB adalah >25% per tahun dari total dana PkM.
15	Standar perjanjian Kerjasama	
	SM-F-S01	Kerjasama bidang akademik dan bidang nonakademik dapat mencakup beberapa bentuk kerjasama yang dimuat dalam 1 (satu) perjanjian kerjasama atau lebih.
	SM-F-S02	Perjanjian kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat: (a) waktu penandatanganan kerjasama; (b) identitas para pihak yang membuat kerjasama; (c) ruang lingkup kerjasama; (d) hak dan kewajiban masing-masing pihak secara timbal balik; (e) jangka waktu kerjasama; (f) keadaan kahar (force

		majeur); (g) penyelesaian sengketa para pihak dalam kerjasama; dan (h) sanksi atas pelanggaran kerjasama.
	SM-F-S04	Dalam hal salah satu pihak dalam perjanjian kerjasama adalah pihak asing, perjanjian kerjasama harus dibuat dalam bahasa Indonesia dan bahasa asing.

Sesuai dengan lingkup AIM Siklus 14 tahun 2015, Tim Auditor internal juga melakukan evaluasi tindak lanjut atas temuan terhadap AIM Siklus 13 tahun 2014 serta melakukan evaluasi pemenuhan standard mutu fakultas, dan evaluasi pemenuhan standard mutu pada website Fakultas (www.fia.ub.ac.id).

Pada kategori website Fakultas, tim auditor tidak mendapatkan temuan yang terjadi pada siklus 13 tahun 2014, Salah satu Website bilingual (tersedia pilihan bahasa pengantar English dan Bahasa Indonesia). Namun mendapat saran terhadap pengembangan konten-konten yang terdapat di website fakultas.

Untuk standard Pengelolaan pendidikan, standard sarana dan prasarana, dan satndar perjanjian kerjasama, Auditor tidak mendapatkan temuan dari uraian ketidak sesuaian, dan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya telah memenuhi target prosentase yang telah ditetapkan oleh tim auditor

Adapun dari 55 butir point standar yang telah diaudit oleh tim auditor dari PJM, Fakultas Ilmu Administrasi belum bisa memenuhi beberapa point standar diantaranya :

- Prosentase yang memiliki jabatan guru besar masih dibawah 25% dari prosentasi standard yang ditawarkkan PJM
- Fakultas belum memiliki dosen yang memenuhi prosentasi < 25% terhadap publikasi buku dosen yang diterbitkan oleh penerbit
- Publikasi hasil penelitian dalam bentuk format jurnal, buku, makalah seminar dan karya tulis ilmiah populer, belum dilaksanakan proses pemindaian anti plagiasi dan menunjukkan tingkat orisinalitas masing kurang dari 85%
- Prosentase dosen yang berperan sebagai invited speaker pada pertemuan ilmiah internasional masih dibawah 10% per tahun
- Persentase dosen yang berperan sebagai penyaji oral atau penyaji poster pada pertemuan ilmiah internasional adalah < 25% 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.

- 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 Eksternal

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.

Penyusunan Borang akreditasi tersebut mencakup penyusunan borang akreditasi program studi, borang pengelola institusi, dan borang evaluasi diri. Untuk 3 (tiga) Program Studi yang telah melaksanakan perpanjangan akreditasi tidak dilakukan visitasi oleh Auditor yang ditunjuk oleh BAN – PT, melainkan langsung diaudit oleh BAN-PT pusat melalui laporan borang beserta lampiran yang sudah dikirimkan.

Sedangkan untuk 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 program 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.



Gambar 4.1. Pelaksanaan Visitasi Akreditasi Prodi S1 Ilmu Perpustakaan & S1 Pariwisata

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

- a. Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Program Studi
 - b. Tata Pamong, Kepemimpinan, Sistem Pengelolaan, dan Penjaminan Mutu
 - c. Kemahasiswaan dan Lulusan
 - d. Sumber Daya Manusia
 - e. Kurikulum, Pembelajaran, dan Suasana Akademik
 - f. Pembiayaan, Sarana, dan Prasarana, Serta Sistem Informasi
 - g. 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	Standar Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Program Studi Ilmu Administrasi Publik	
	1.1.1	Kejelasan, Kerealistikan dan Keterkaitan Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran
	1.1.2	Keterlibatan Pemangku Kepentingan dalam Penyusunan Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran
	1.1.3	Kejelasan Waktu dan Kerealistikan Strategi Pencapaian Sasaran Program Studi Beserta Dokumennya
	1.2.1	Sosialisasi Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran
	1.2.2	Tingkat Pemahaman Pemangku Kepentingan Internal (Dosen, Mahasiswa dan Tenaga Kependidikan terhadap Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran
2	Standar Tata Pamong, Kepemimpinan, Sistem Pengelolaan, dan Penjaminan Mutu	
	2.1.1	Sistem dan Pelaksanaan Tata Pamong untuk Membangun Sistem Tata Pamong yang Dapat Dipercaya, Transparan, Akuntabel, Bertanggung Jawab dan Adil
	2.2.1	Pola kepemimpinan dalam Program Studi FIA UB
	2.3.1	Sistem Pengelolaan Program Studi di FIA UB
	2.4.1	Pelaksanaan Penjaminan Mutu Program Studi di FIA UB

	2.4.2	Keberadaan Kebijakan Penjaminan Mutu, Sistem Dokumentasi, Tindak Lanjut terhadap Laporan Pelaksanaan, dan Akreditasi Program Studi di FIA UB
	2.5	Umpan Balik
	2.6.1	Upaya untuk Menjamin Keberlanjutan (<i>Sustainability</i>) Program Studi di FIA UB
3	Standar Kemahasiswaan dan Lulusan	
	3.3.1	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 Ilmiah, Olahraga, dan Seni)
	3.1.4	Data Jumlah Mahasiswa Reguler Tujuh Tahun Terakhir
	3.2	Layanan kepada Mahasiswa
	3.3.1	Evaluasi Kinerja Lulusan oleh Pihak Pengguna Lulusan
	3.3.2	Rata-Rata Waktu Tunggu Lulusan untuk Memperoleh Pekerjaan
	3.3.3	Persentase Lulusan yang Bekerja pada Bidang yang Sesuai dengan Keahliannya
	3.4.1	Partisipasi Lulusan/Alumni di Bidang Akademik
	3.4.2	Partisipasi Lulusan/Alumni Di Bidang Non Akademik
	3.4.3	Himpunan Alumni
4	Standar Sumber Daya manusia	
	4.1.1	Kejelasan Sistem Seleksi/Perekrutan
	4.1.2	Sistem Penempatan
	4.1.3	Sistem Pengembangan
	4.1.4	Sistem Retensi Dosen dan Tenaga Kependidikan
	4.1.5	Sistem Pemberhentian Dosen dan Tenaga Kependidikan
	4.2.1	Sistem Monitoring dan Evaluasi
	4.2.2	Rekam Jejak Kinerja
	4.3.1	Data Dosen Tetap yang Bidang Keahliannya Sesuai dengan Bidang Program Studi

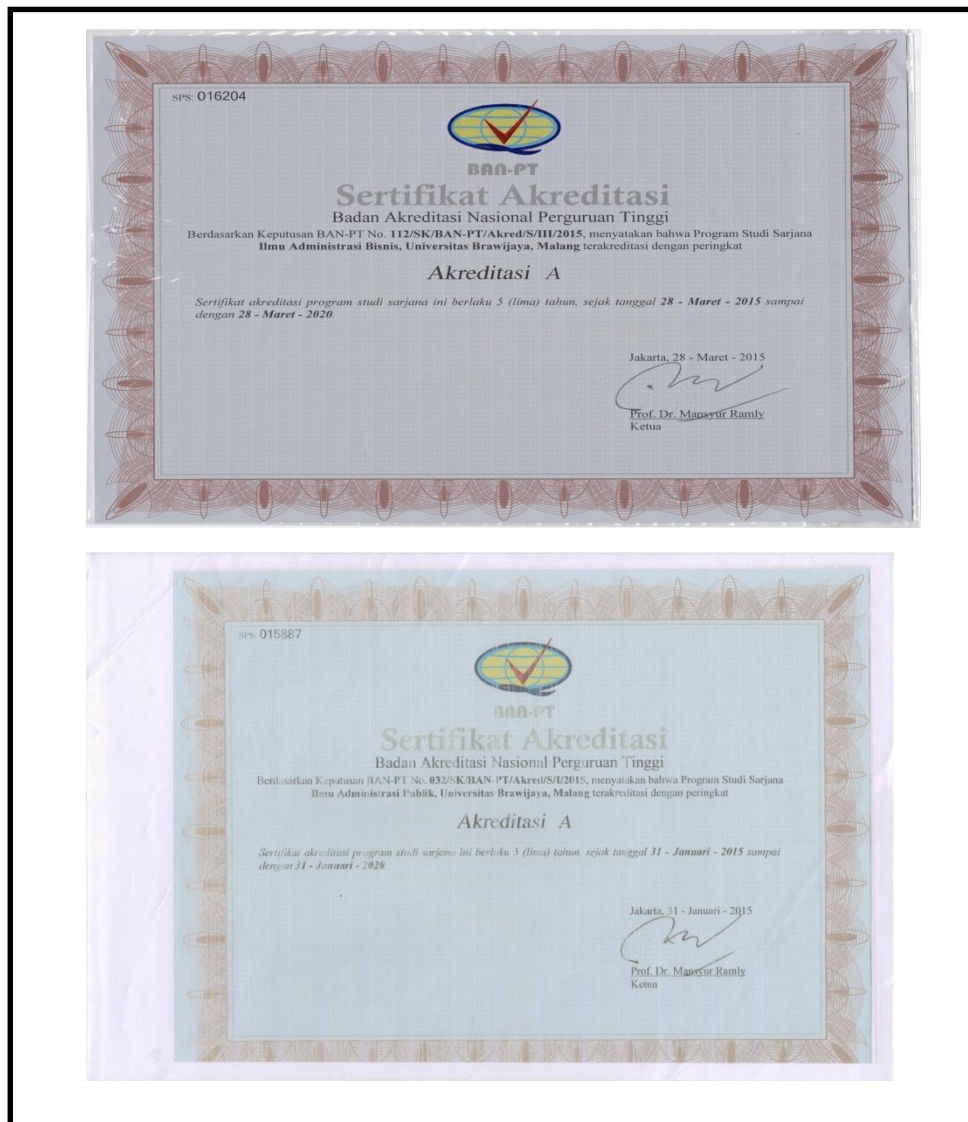
4.3.2	Data Dosen Tetap yang Bidang Keahliannya di Luar Bidang Program Studi
4.3.3	Aktivitas Dosen Tetap yang Bidang Bidang Keahliannya Sesuai dengan Program Studi Dinyatakan dalam SKS Rata-Rata Per Semester pada Satu Tahun Akademik Terakhir
4.3.4	Data Aktivitas Mengajar Dosen Tetap yang Bidang Keahliannya Sesuai dengan Program Studi, dalam Satu Tahun Akademik Terakhir di Program Studi
4.3.5	Data Aktivitas Mengajar Dosen Tetap yang Bidang Keahliannya di Luar Program Studi, dalam Satu Tahun Akademik Terakhir di Program Studi
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
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 Program Studi
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, Penelitian dan Pelayanan/Pengabdian kepada Masyarakat
4.5.5	Keikutsertaan Dosen Tetap dalam Organisasi Keilmuan atau Organisasi Profesi
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 Jenjang Karir

5	Standar Kurikulum, Pembelajaran, dan Suasana Akademik	
	5.1.1	Kompetensi Utama Lulusan, Kompetensi Pendukung Lulusan, dan Kompetensi Pilihan Lulusan
	5.1.2	Struktur Kurikulum meliputi Jumlah SKS Program Studi (Minimum untuk Kelulusan), Struktur Kurikulum Berdasarkan Urutan Mata Kuliah (MK) per 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 4 Tahun Terakhir
	5.3.1	Mekanisme Penyusunan Materi Kuliah dan Monitoring Perkuliahan
	5.3.2	Proses Pembuatan Soal Ujian
	5.4.1	Nama Dosen Pembimbing Akademik dan Jumlah Mahasiswa yang Dibimbing
	5.4.2	Proses pembimbingan akademik yang diterapkan
	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
	5.7.1	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
	5.7.4	Interaksi Akademik Antardosen-Mahasiswa, Antarmahasiswa, serta Antardosen
	5.7.5	Pengembangan Perilaku Kecendekiawanan
6	Standar Pembiayaan, Sarana, dan Prasarana, Serta Sistem Informasi	
	6.1	Pengelolaan Dana
	6.2.2	Jumlah Mahasiswa dan Dana Operasional Program Studi dalam 3 (Tiga) Tahun Terakhir

	6.2.3	Dana Penelitian pada Tiga Tahun Terakhir yang Melibatkan Dosen yang Bidang Keahliannya Sesuai dengan Program Studi
	6.2.3	Dana Pelayanan/Pengabdian Kepada Masyarakat pada Tiga Tahun Terakhir
	6.3.1	Data Ruang Kerja Dosen Tetap
	6.3.2	Ketersediaan Tempat Kerja Dan Fasilitas Internet (<i>Bandwidth</i>) untuk Mahasiswa
	6.3.3	Data Prasarana yang Digunakan Program Studi dalam Proses Belajar Mengajar
	6.3.4	Data Prasarana Lain yang Menunjang
	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
	6.5.1	Sistem Informasi dan Fasilitas yang Dipergunakan oleh Program Studi dalam Proses Pembelajaran
	6.5.2	Aksesibilitas Jenis Data Dalam Sistem Informasi
7	Penelitian, Pelayanan/Pengabdian Kepada Masyarakat, dan Kerjasama	
	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 Selama Tiga Tahun Terakhir
	7.1.2	Mahasiswa Tugas Akhir yang Dilibatkan dalam Penelitian Dosen dalam Tiga Tahun Terakhir
	7.1.3	Tulisan 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
	7.2.1	Jumlah Kegiatan Pelayanan/Pengabdian kepada Masyarakat yang Sesuai dengan Bidang Keilmuan Program Studi Selama Tiga Tahun

		Terakhir yang Dilakukan oleh Dosen Tetap yang Bidang Keahliannya Sesuai dengan Program Studi
	7.2.2	Mahasiswa yang Dilibatkan dalam Kegiatan Pelayanan/Pengabdian kepada Masyarakat dalam Tiga Tahun Terakhir
	7.3.1	Instansi dalam Negeri yang Menjalinkan Kerjasama yang Terkait dengan Program Studi/Jurusan dalam Tiga Tahun Terakhir
	7.3.2	Instansi Luar Negeri yang Menjalinkan Kerjasama yang Terkait dengan Program Studi/Jurusan dalam Tiga Tahun Terakhir

Dari Hasil pelaksanaan Akreditasi yang dilakukan oleh 5 (lima) Program Studi di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya baik pengajuan akreditasi baru maupun perpanjangan akreditasi, terdapat 4 (empat) Program Studi yang mendapat akreditasi A, yaitu : Program Studi S1 Ilmu Administrasi Publik, Program Studi S1 Ilmu Administrasi Bisnis, Program Studi S1 Ilmu Perpustakaan dan Program Doktor (S3) Ilmu Administrasi. Sedangkan untuk Program Studi S1 Pariwisata mendapat Akreditasi B. Hal ini membuktikan bahwa dari Hasil Akreditasi pada masing-masing Program Studi, Fakultas Ilmu Administrasi mempunyai point yang sangat baik.



Gambar 4.2. Salah satu Sertifikat Akreditasi Program Studi

Adapun dari hasil visitasi program Studi S1 Pariwisata yang dilakukan oleh Tim Asessor, terdapat beberapa point yang belum bisa dipenuhi, diantaranya :

- a. Kurangnya Dosen Pariwisata sebagai pembicara dalam seminar baik nasional maupun internasional
- b. Karya dosen PS S1 Pariwisata yang telah memperoleh / sedang memperoleh perlindungan (HAKI) selama 3 tahun terakhir masih sangat kurang
- c. Dana Pengabdian kepada Masyarakat di luar PT belum ada
- d. Jurnal Publikasi Dosen pariwisata masih sangat kurang.

Sedangkan untuk Program Studi S1 Ilmu Perpustakaan, juga terdapat beberapa point yang belum bias dipenuhi, diantaranya :

- a. Kurangnya Dosen Ilmu perpustakaan sebagai pembicara dalam seminar baik nasional maupun internasional
- b. Penelitian dan Pengabdian dosen dibidang perpustakaan masih sangat minim terpublikasi
- c. Total penggunaan dana untuk pengabdian kepada masyarakat masih dibawah standard
- d. Karya dosen ilmu perpustakaan yang telah memperoleh / sedang memperoleh perlindungan (HAKI) selama 3 tahun terakhir masih sangat kurang.

Untuk menindaklanjuti hasil temuan dari visitasi akreditasi oleh BAN-PT, Fakultas Ilmu Administrasi melalui Ketua Program Studi S1 Ilmu Perpustakaan dan S1 Pariwisata mengadakan diskusi, melakukan tindakan perbaikan dan evaluasi proses kinerja, agar didapat suatu hasil yang diharapkan oleh Fakultas.

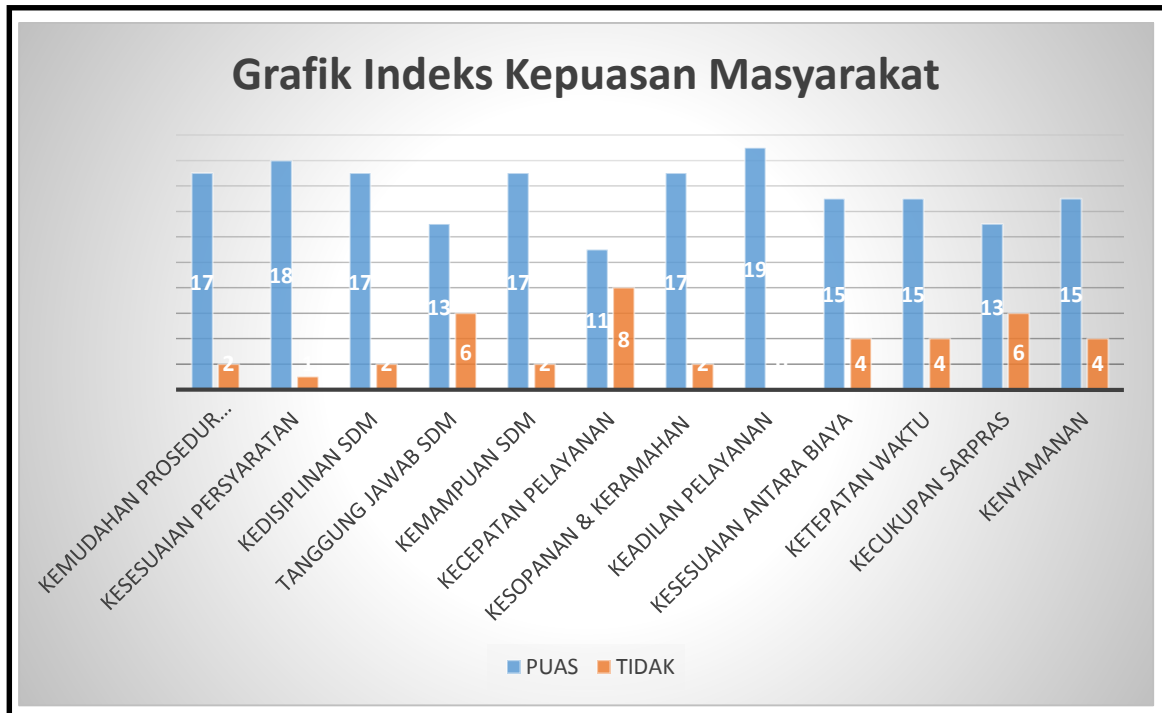
3. Umpan Balik Pelanggan

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.

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.

Dari hasil rekapitulasi kuisioner IKM didapat hasil bahwa Kesesuaian persyaratan pelayanan, kemudahan prosedur pelayanan, kesopanan dan keramahan pelayanan mendapat nilai yang baik. Sedangkan Kecepatan pelayanan, tanggung jawab Sumber Daya manusia dan Kecukupan Sarana Prasarana masih perlu ditingkatkan kembali.

Hal ini dapat digambarkan pada pada grafik1.



Grafik 1. Hasil Pengukuran IKM terhadap Layanan Fakultas

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 2015. 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 4.3. Kegiatan-Kegiatan FIA – UB di tahun 2015

No	Jenis kegiatan	Tanggal pelaksanaan
1	Seminar & Lokakarya Nasional "Perkembangan Paradigma Pendidikan Pariwisata & penyusunan Kurikulum Prodi Pariwisata Berbasis KKNI"	15 Januari 2015
2	Kuliah Tamu Mr. Shimizu dari Asia Seed Tokyo Jepang	26 Februari 2015
3	Kuliah Tamu "Peluang Entrepreneur Dalam Kegiatan Ekspor Impor"	28 februari 2015
4	Sarasehan Nasional Pengelolaan Jurna	14 Maret 2015
5	Pelatihan Pelayanan prima Tenaga Kependidikan FIA - UB	21 – 22 Maret 2015
6	Workshop "Kepemimpinan Dalam Era Reformasi Birokrasi oleh Dr. H. Djarot Saiful Hidayat, M.Si Wakil Gubernur DKI Jakarta	23 Maret 2015
7	Workshop Manajemen Bencana " Peran & Program Kerja BNPB dalam Penanggulangan Bencana di Indonesia	31 Maret 2015
8	Pengisian E-Filling Karyawan Se- Universitas Brawijaya	4 Maret 2015
9	Kewirausahaan Sosial "Solusi Alternatif Permasalahan Sosial dengan Pendekatan Kewirausahaan	18 April 2015
10	Workshop Minat pemerintahan "Pemerintahan Desa oleh Drs. Hanif Nurcholis, M.SI	23 April 2015
11	Workshop Regulasi Kepabean Dalam Kegiatan Ekspor Impor	24 April 2015
12	Workshop Keterbukaan Informasi Publik Oleh Komisi Informasi (KI) Jawa Timur	11 Mei 2015
13	Kuliah Tamu "Business Education Opportunities & Challenges : How To Create a Business Leader Bersama Hermawan Kertajaya	28 Mei 2015
14	Workshop Vision & Mission Building Magister Ilmu Administrasi Publik	21 Mei 2015
15	Workshop Penyusunan Standard Operational Prosedur (SOP) Instansi pemerintah	23 – 25 Mei 2015
16	Digital Creative Indonesia Competition 2015"The Next Dev" Karya Anak Bangsa untuk solusi Indonesia	20 mei 2015
17	Workshop Penyusunan Laporan Peryanggung Jawaban Keuangan Kepada LOF Mahasiswa	22 Mei 2015

18	Pelatihan Program Kreativitas Mahasiswa (PKM) Strategi FIA Menuju PIMNAS	27 mei 2015
19	Pelatihan Ekspor Impor Level 2 Minat Bisnis Internasional	29 – 30 Mei 2015
20	Workshop I Penyusunan Renstra FIA Periode 2016-2020	11 Juni 2015
21	Pelatihan Penggunaan Database OSIRIS	6 Agustus 2015
22	Kuliah Tamu FUJIMOTO KOJI	28 Agustus 2015
23	Sarasehan Interaktif 41th Amazing Years Tribute to Prof. Dr. Sjamsiar Sjamsuddin	7 September 2015
24	Kuliah Tamu "Peluang & Tantangan Bisnis Menghadapi Pasar Bebas ASEAN Oleh Dr. Ir. Antonius Setyadi & Dr.Ir. Bambang Riyadi Soegomo	7 September 2015
25	Talkshow Berburu Beasiswa ke Luar Negeri oleh I Made Andi Arsana	21 September 2015
26	Seminar Ilmiah Kontribusi Ilmu Administrasi Publik & Bisnis Dalam pembangunan Nasional	16 September 2015
27	Open House Espriex 2016 : Asean International Business Mocel Competition	28 September – 2 Oktober 2015
28	Pelatihan Reportase & Penulisan Artikel Berita Untuk Mahasiswa	30 September 2015
29	Bedah Buku Reinventing Indonesia Prof. Dr. Ginanjar Kartasasmita	
30	Diklat perencana Fungsional Pertama	28 Oktober – 4 Desember 2015
31	Tax Planning Competition 2015	16 – 17 Oktober 2015
32	Hustler Preparation Class Bersama Lab Ei	15 – 16 Oktober 2015
33	Seminar Internatioanl Southeast Asia Governance Forum oleh Assc. Ahmad Martadha, Ph.D & Prof. Samrit	11 November 2015
34	Sosialisasi Magang / KKN & Sounding Magang International	17 – 18 November 2015
35	Lokakarya Kurikulum PS Magister Administrasi Bisnis	19 November 2015
36	Transfer Pricing : Practice & Theory in Transparancy Era" Prodi Perpajakan	27 November 2015
37	Kuliah Tamu Dweling Time	21 Oktober 2015

	
<p>Kuliah Tamu Dwelling Time</p>	<p>Digital Creative Indonesia Competition 2015 "The Next Dev" Karya Anak Bangsa untuk solusi Indonesia</p>
	
<p>Pelatihan Reportase & Penulisan Jurnal</p>	<p>Workshop Tantangan Profesional Informasi dalam Menghadapi MEA</p>
	
<p>Bedah Buku Reinventing Indonesia Prof. Dr. Ginanjar Kartasasmita</p>	<p>Kuliah Tamu FUJIMOTO KOJI</p>

Gambar 4.3. Foto beberapa kegiatan di FIA - UB

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.

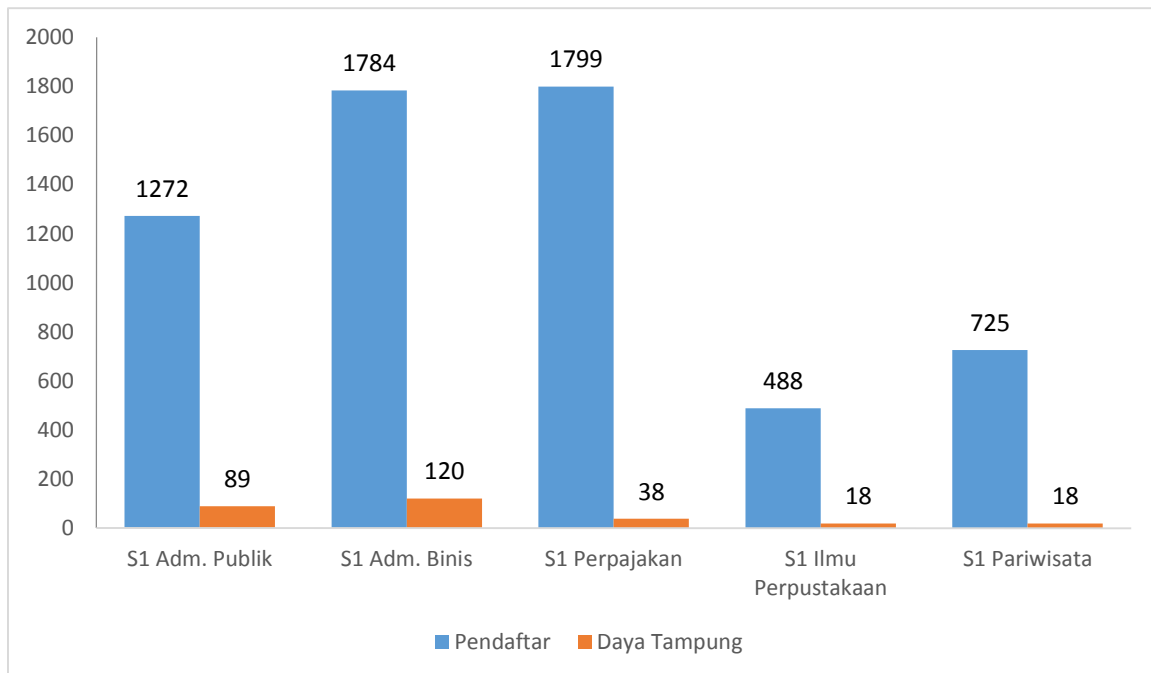
Bidang Akreditasi, pada tahun 2015 Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya telah memiliki 7 (tujuh) program studi yang telah memiliki akreditasi A. Program Studi tersebut diantaranya : Program Studi S1 Ilmu Administrasi Publik, Program Studi S1 Ilmu Administrasi Bisnis, Program Studi S1 Ilmu 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 Pariwisata. Sedangkan untuk Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis telah terakreditasi Internasional oleh *Asian Association Of Schools Of Business International* (AASBI).

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 2015, dapat dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 4. Daya Tampung dan Peminat Jalur SBMNTN Tahun 2015 FIA - UB

No	Program Studi	Daya Tampung	Peminat
1	Ilmu Administrasi Publik	89	1.272
2	Ilmu Administrasi Bisnis	120	1.784
3	Perpajakan	38	1.799
4	Ilmu Perpustakaan	18	488
5	Pariwisata	18	725

(sumber dari : website resmi SBMPTN)



Grafik 2. 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 2015, keluhan tertulis kepada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya melalui mekanisme *e-complaint* (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 4.5. 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	Buku Pedoman Pendidikan FIA TA 2014/2015 belum dibagikan kepada mahasiswa dalam rangka untuk mempermudah mahasiswa dalam pengambilan KRS	Pedoman Pendidikan Universitas merupakan pedoman dasar penyusunan Pedoman Pendidikan Fakultas, dan dikarenakan keterlambatan pembagian Pedoman Universitas di	Close

			Tingkat Fakultas, sehingga terlambat pula penyusunan Pedoman Pendidikan Fakultas. Sehingga Mahasiswa Angkatan tahun 2014 menggunakan buku pedoman tahun 2013 dan bisa diunduh di <i>website</i> FIA sejak pertengahan tahun 2014 (www.fia.ub.ac.id ==> Link Download Logo Dokumen & Form ==> lain-lain ==> buku Pedoman)	
2	Akademik, Sistem Informasi & Bimbingan	Kesulitan Akses Validasi KRS Setelah Proses KRS Online, dikarenakan diwajibkannya bertemu dengan Dosen Pembimbing Akademik	Pada Kalender Akademik TA 2014/2015 telah ditetapkan Pengisian KRS pada Tanggal 2 - 6 Februari 2015 & Pembayaran UKT tanggal 28 Januari - 6 Februari 2015, sehingga Pihak Fakultas mematuhi Kalender Akademik yang telah ditetapkan Universitas Brawijaya. Seluruh Dosen FIA - UB telah menerima Surat Kuasa untuk melakukan bimbingan. Untuk Kedepan Pihak Fakultas akan Melakukan Koordinasi dengan Pihak Universitas dan Pihak PPTI mengenai Penjadwalan KRS dan KHS karena pemasukan sudah sesuai prosedur	Open
3	Akademik	Ketidak akuratan dan kesimpangsiuran jadwal	Melakukan koordinasi dengan Bagian Akademik	Open

		pelaksanaan Wisuda Periode IV TA. 2015/2016	Pusat Universitas Brawijaya, mengenai penjadwalan Pelaksanaan Wisuda untuk periode selanjutnya.	
4	Akademik	Kurang update-nya data khususnya kalender akademik TA. 2015/2016 di website FIA.	Sudah dilakukan Penataan dengan dikeluarkan dari Folder dan sudah dapat diakses oleh pengguna	Close
5	Kemahasiswaan	Terlalu panjangnya pelaksanaan MOS bagi mahasiswa baru TA. 2015/2016	Mengenai MOS berkelanjutan sampai satu semester, hal tersebut tidak benar adanya, karena di FIA - UB kami hanya menyelenggarakan pembinaan soft skill yang direncanakan 4 kali & sampai saat ini baru berjalan 2 kali. Adapun materi yang disampaikan dalam pembinaan Soft Sklii tersebut adalah tentang jurusan, akademik & juga kegiatan kemahasiswaan.	Close
6	Sarana & Prasarana	Keuhan Sarana & Prasarana di FIA khususnya rusak/kurang dinginnya AC di kelas, rusaknya kursi mahasiswa, dan sulitnya birorasi peminjaman sarana & prasarana.	1. Perbaikan AC telah dilakukan secara rutin dan kontinue dan akan mencari tenaga ahli khusus perbaikan AC, 2. Tahun depan diperkirakan ruang kuliah sudah jadi dan ruangan akan menjadi nyaman serta tidak pengab. 33. Kursi kuliah sudah mulai ada pembaharuan menjadi kursi dan meja kuliah terpisah, yang telah ada di ruang	Open

			<p>kuliah di Gedung B lantai 3 sebanyak 200 unit. Tahun depan akan diadakan kursi baru sesuai anggaran yang tersedia dan pengadaan pembaharuan LCD menjadi Televisi LED untuk kenyamanan kuliah yang juga sudah mulai pemasangan.</p> <p>4.4. Pelayanan Peminjaman Peralatan harus sesuai dengan SOP, Jika peralatan dibawa keluar kampus agak diperketat dikarenakan banyak kejadian peralatan Hilang & rusak</p>	
7	Sarana & Prasarana	Kurangnya attitude saah satu petugas parkir di FIA UB	Rekrutment Petugas Parkir bukan dari FIA - UB, melainkan dari Kantor Pusat UB, Ybs sudah dipanggil dan diberi pengarahan. Terhitung bulan Juli 2015. Ybs telah dipindahkan tugas tidak menjaga parkir di FIA - UB kembali	Close
8	Kemahasiswaan	Indikasi penipuan yang dilakukan oleh mahasiswa FIA UB terhadap jual beli online (burung love bird)	Mahasiswa yang bersangkutan dilaporkan kepada Ketua Jurusan untuk dilakukan pengecekan dan pemanggilan mahasiswa ybs.	Open
9	Akademik	Keterlambatan input nilai ujian susulan Semester Genap TA. 2015/2016 di SIAKAD	Bagian Akademik Menginput nilai berdasarkan data setoran Dari Bapak / Ibu Dosen Pengampu Mata Kuliah. Nilai yang	Close

			Bersangkutan sudah tidak ada masalah pada semester Genap TA 2014/2015, semua nilai yang diprogramkan sudah keluar di SIAKAD	
10	Sarana dan Prasarana	Fasilitas wifi, lampu penerangan di Gazebo dan stop kontak sangat kurang.	<p>Bandwidth yang disediakan UB : 900 mbps (bits.ub.ac.id/en/internet - akses ; Jumlah Mahasiswa 60.393 (pada tahun 2014-2015 (ub.ac.id/tentang/profil-universitas/mahasiswa-id. Perhitungan kasar alokasi bandwidth dibanding Mahasiswa : $900.000 / 60.393 = 14,90$ kbps / mahasiswa.</p> <p>1. Berdasarkan hasil rapat PSIK dengan unit TIK UB pada tanggal 11 mei 2015 universitas berencana menambah bandwidth internet dalam waktu dekat serta stop kontak akan diberi timer pada saat jam kerja</p> <p>2. Akan dilakukan penertipan pengguna internet di Fakultas dengan cara melakukan pendataan perangkat internet & pendaftaran Perangkat eksternal (milik dosen, Karyawan & Mahasiswa)</p>	Open
11	Beasiswa dan kemahasiswaan	Kurang update-nya informasi beasiswa di website FIA	Untuk Pengumuman Beasiswa terpusat dengan Website UB pada Pojok Kanan Pilih "Beasiswa".	Close

			Semua Penawaran Beasiswa ter"Upload" pada Website UB. Maka Mahasiswa harus selalu aktif membuka Website UB pilih "Beasiswa"	
12	Akademik	Terlambatnya input nilai Magang / KKN.	Berdasarkan data dari Akademik, Nilai Yang bersangkutan sudah keluar, hal ini bisa dilihat di SIAM FIA - UB dengan Password yang sudah diberikan pada setiap mahasiswa. Perlu diingat, sesuai dengan SOP Pelaksanaan Ujian Magang di FIA - UB bahwa setelah melaksanakan magang, Mahasiswa selanjutnya mengajukan permohonan Ujian Magang di Bagian Akademik dan dilakukan penjadwalan Ujian Magang, Setelah Pelaksanaan Ujian Magang Nilai Oleh Dosen Pembimbing dan Penguji langsung diserahkan ke Rekording Akademik, Baru nilai bisa dilihat. Apabila Setelah Magang Mahasiswa tidak mengajukan permohonan Ujian Nilai tidak bisa keluar	Close
13	Sistem Informasi	Keterlambatan update validasi nilai skripsi pada sistem.	Berdasarkan data dari sistem pelaporan, anda sudah dinyatakan lulus, kami menyatakan keluhan anda telah teratasi, untuk	Close

			mengatasi hal tersebut, anda bisa meminta bukti bahwa anda telah melakukan validasi nilai di sistem, dan diserahkan kepada bagian operator wisuda	
--	--	--	---	--

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 4.6. 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.

Tabel berikut menjelaskan tentang skor capaian program kerja tahun 2015 Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya :

Tabel 4.7. Capaian Program Kerja FIA – UB Tahun 2015

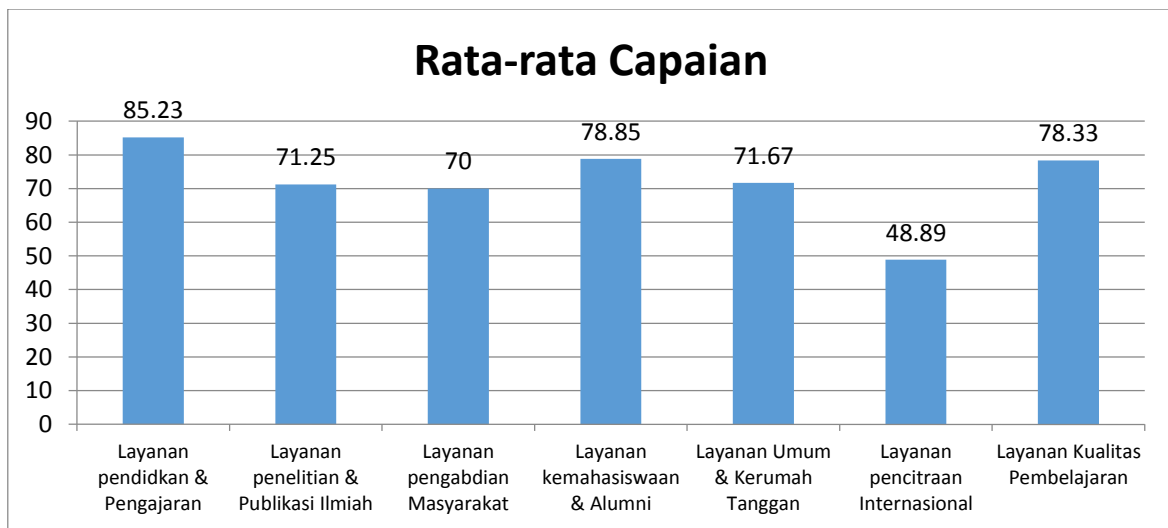
No	Program Kerja	Skor capaian
1	BIDANG LAYANAN PENDIDIKAN DAN PENGAJARAN	
1.1	Pelaksanaan Seleksi Masuk PT Program S1, S2 & S3	100
1.2	Pelaksanaan Registrasi Mahasiswa Baru & Mahasiswa Lama Program S1, S2 & S3	100

1.3	Pelaksanaan PK2 Maba	100
1.4	Ordik dan Ormawa Mahasiswa	100
1.5	Penyelenggaraan Sosialisasi KRS	80
1.6	Penyelenggaraan Sosialisasi TOEIC dan IC3 kepada mahasiswa baru	100
1.7	Penyelenggaraan Kuliah Tamu	80
1.8	Penyelenggaraan seminar	75
1.9	Penyelenggaraan dan Penyediaan ruang Praktikum	60
1.10	Penyelenggaraan Kegiatan Perkuliahan	100
1.11	UTS dan UAS SM Ganjil dan SM Genap	100
1.12	Penyelenggaraan UTS dan UAS Susulan SM Ganjil , UTS dan UAS susulan SM Genap	100
1.13	Yudisium	100
1.14	Wisuda	100
1.15	Pengembangan Pembelajaran Jarak Jauh S-3	50
1.16	Pembimbingan Tugas Akhir	90
1.17	Pelaksanaan Seminar dan Ujian Tugas Akhir	90
1.18	Pelaksanaan Penjaminan Mutu	70
1.19	Pelaksanaan Layanan Perpustakaan dan Bahan Ajar	80
1.20	Peningkatan Kualitas Pendidikan Pascasarjana Secara Bertahap	80
1.21	Peningkatan Program Studi atau Fakultas Akreditasi Internasional	50
1.22	Pengembangan Program Studi Unggulan / Pusat Rujukan	70
2	BIDANG LAYANAN PENELITIAN DAN PUBLIKASI ILMIAH	
2.1	Pelaksanaan layanan penelitian dan publikasi ilmiah	70
2.2	Pelaksanaan Administrasi Pendukung penelitian dan publikasi ilmiah	70
2.3	Peningkatan Budaya Meneliti dan penulisan Jurnal Melalui Hibah Kompetisi	65
2.4	Peningkatan Kerjasama Penelitian dengan Lembaga	80
3	BIDANG LAYANAN PENGABDIAN MASYARAKAT	
3.1	Pelaksanaan layanan pengabdian masyarakat	70
4	BIDANG LAYANAN KEMAHASISWAAN DAN ALUMNI	
4.1	Pelaksanaan layanan kegiatan kemahasiswaan & alumni	80
4.2	Pelaksanaan kegiatan kemahasiswaan oleh Bag. Kemahasiswaan & Alumni	90
4.3	Pemberian Beasiswa	90
4.4	Perbaikan Kualitas Layanan melalui penetapan standar baku (SOP)	70
4.5	Pelaksanaan Kegiatan Pemilihan Mahasiswa Berprestasi	90
4.6	Pelaksanaan Kegiatan Pembekalan Dunia Kerja	100

4.7	Pelaksanaan Pendampingan kegiatan Pemilihan Mahasiswa	100
4.8	Pelaksanaan kegiatan ke-alumnian oleh Bag. Kemahasiswaan & Alumni	80
4.9	Pembentukan Unit Konseling Mahasiswa	10
4.10	Pengembangan IT dalam kegiatan kemahasiswaan	60
4.11	Pengembangan Softskill Mahasiswa	85
4.12	Pengembangan Program Lacak Alumni (Tracer Study)	70
4.13	Pengembangan Kewirausahaan Mahasiswa	100
5	BIDANG UMUM DAN KERUMAHTANGGAAN	
5.1	Pelaksanaan Layanan dan Administrasi Kepegawaian	70
5.2	Penataan Sistem Pengarsipan Dokumen Akademik	70
5.3	Pengadaan Sarana Pendukung	100
5.4	Pengembangan Kemampuan SDM	70
5.5	Penetapan Manual Prosedur Unit Kerja	65
5.6	Pengembangan Jurnal Elektronik Internasional (berbahasa Inggris) dalam Website Internasional dan Website fia - UB	
5.7	Penyediaan Fasilitas diskusi Dosen dan Mahasiswa untuk Mendukung KBK	80
5.8	Peningkatan Sarana dan Prasarana Proses Belajar Mengajar	100
5.9	Peningkatan Kapasitas Infrastruktur	90
6	BIDANG PENCITRAAN INTERNASIONAL	
6.1	Peningkatan Jumlah Dosen Sebagai Visiting Lecturer di LN	50
6.2	Peningkatan Jumlah Mahasiswa Internasional	50
6.3	Peningkatan Promosi di Kancah Internasional	50
6.4	Pengembangan Program Studi Unggulan/Pusat Rujukan	90
6.5	Peningkatan Jumlah Dosen LN yang Datang ke Fakultas	60
6.6	Peningkatan Daya Saing Internasional	50
6.7	Peningkatan Partisipasi Mahasiswa dalam Asosiasi Profesi Internasional	50
6.9	Pencitraan Aktivitas Mahasiswa di Internasional	40
7	BIDANG KUALITAS PEMBELAJARAN	
7.1	Implementasi KBK Secara Utuh	90
7.2	Pengembangan Materi Bahan Ajar, Modul Ajar, dan Handout untuk mendukung KBK	80
7.3	Workshop/pelatihan /Seminar Impelementasi KBK	80
7.4	Peningkatan Kompetensi Dosen dan Tenaga Pendukung Akademik	70
7.5	Pengembangan kemampuan Dosen dan Staf Pendukung dalam berbahasa Asing	80
7.6	peningkatan Dosen Tersertifikasi Sebagai Tenaga Pendidik (Serdos)	80

7.7	Pengembangan Sistem Reward & Punishment guna Peningkatan Komitmen dan Disiplin Kerja Dosen/Staf Pendukung Akademik	70
7.8	Peningkatan Kompetensi Lulusan menuju Standart Internasional Secara Bertahap	75
7.9	Pembentukan Jiwa Entrepreneur bagi Lulusan	80
7.10	Peningkatan Kualitas Pembelajaran	80
7.11	Perbaikan Nisbah Mahasiswa / Dosen untuk mencapai Rasio Ideal	80
7.12	Pengembangan Organisasi Unggul	75

Dilihat dari skor capaian pada tabel 7 di atas dapat diketahui rata-rata capaian program kerja di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya tahun 2015 sebesar 79 %. Dengan capaian tersebut sebagian besar program kerja di tahun 2015 sudah terlaksana dengan baik. Namun terdapat beberapa evaluasi dan tindak lanjut terhadap program kerja yang belum selesai dikerjakan. Grafik dibawah ini rata-rata capaian dari masing-masing bagian program kerja Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya



Grafik 3. Rata-Rata Capaian Program kerja



Gambar 4.4. Pelaksanaan Rapat Penetapan Program Kerja Fakultas Tahun 2015

Ukuran berikutnya adalah capaian indikator kerja. Indikator kinerja Fakultas Ilmu Administrasi dapat dilihat pada tabel dibawah.

Table 4.8. Capaian Indikator Kinerja FIA – UB Tahun 2015

NO	Indikator Kinerja	Baseline 2014	Target 2015	Capaian 2015	% Capaian
1	Bidang layanan pendidikan dan pengajaran				93%
1.1	Pelaksanaan Seleksi Masuk PT Program S1, S2 & S3	100%	100%	100%	100%
1.2	Pelaksanaan Registrasi Mahasiswa Baru & Mahasiswa Lama Program S1, S2 & S3	90 %	95%	95%	100%
1.3	Pelaksanaan PK2 Maba	85%	95%	95%	95%
1.4	Ordik dan Ormawa Mahasiswa	98%	100%	95%	95%
1.5	Penyelenggaraan Sosialisasi KRS	100%	100%	100%	100%
1.6	Penyelenggaraan Sosialisasi TOEIC dan IC3 kepada mahasiswa baru	90%	95%	95%	100%
1.7	Penyelenggaraan Kuliah Tamu, Seminar & Workshop	30 keg	40 keg	37 keg	92.5 %
1.8	Penyelenggaraan dan Penyediaan ruang Praktikum	100%	100%	100%	100%
1.9	Penyelenggaraan Kegiatan Perkuliahan	100%	100%	100%	100%
1.10	UTS dan UAS SM Ganjil dan SM Genap	100%	100%	100%	100%
1.11	Penyelenggaraan UTS dan UAS Susulan SM Ganjil , UTS dan UAS susulan SM Genap	100%	100%	100%	100%
1.12	Yudisium	95%	100%	99%	99%
1.13	Wisuda	95%	100%	99%	99%
1.14	Pengembangan Pembelajaran Jarak Jauh S-3	50%	50%	40%	80%
1.15	Pembimbingan Tugas Akhir	100%	100%	100%	100%

1.16	Pelaksanaan Seminar dan Ujian Tugas Akhir	100%	100%	100%	100%
1.17	Pelaksanaan Penjaminan Mutu	100%	100%	100%	100%
1.18	Peningkatan Kualitas Pendidikan Pascasarjana Secara Bertahap	90%	95%	95%	100%
1.19	Peningkatan Akreditasi Internasional Program Studi	1	1	na	0%
1.20	Pengembangan Program Studi Unggulan / Pusat Rujukan	6 prodi	6 prodi	6 prodi	100%
2	Bidang layanan penelitian dan publikasi ilmiah				96%
2.1	Pelaksanaan layanan dan pendukung administrasi penelitian dan publikasi ilmiah	6 unit	7 unit	7 unit	100%
2.2	Peningkatan Budaya Meneliti dan penulisan Jurnal Melalui Hibah Kompetisi	85%	95%	95%	100%
2.3	Peningkatan Kerjasama Penelitian dengan Lembaga	20 keg	25 keg	22keg	88%
3	Bidang layanan pengabdian masyarakat				100%
3.1	Pelaksanaan layanan pengabdian masyarakat	1 unit	1 unit	1 unit	100%
4	Bidang layanan kemahasiswaan dan alumni				81%
4.1	Pelaksanaan kegiatan kemahasiswaan oleh Bag. Kemahasiswaan & Alumni	31 keg	35 keg	40 keg	100%
4.2	Perbaikan Kualitas Layanan melalui penetapan standar baku (SOP)	50%	60%	60%	100%
4.3	Pelaksanaan Kegiatan Pemilihan Mahasiswa Berprestasi	1 keg	1 keg	1 keg	100%
4.4	Pelaksanaan Kegiatan Pembekalan Dunia Kerja	7 keg	15 keg	12 keg	80%
4.5	Pelaksanaan kegiatan ke-alumnian oleh Bag. Kemahasiswaan & Alumni	2 keg	4 keg	2 keg	50%

4.6	Pengembangan IT dalam kegiatan kemahasiswaan	1 prog	1 prog	1 prog	100%
4.7	Pengembangan Softskill Mahasiswa	4 keg	5 keg	5 keg	100%
4.8	Pengembangan Program Lacak Alumni (Tracer Study)	na	1	na	0%
4.9	Pengembangan Kewirausahaan Mahasiswa	4 keg	5 keg	5 keg	100%
5	Bidang Umum & Kerumah Tanggan				
5.1	Pelaksanaan Layanan dan Administrasi Kepegawaian	90%	95%	95%	100%
5.2	Penataan Sistem Pengarsipan Dokumen Akademik	60%	70%	70%	100%
5.3	Pengadaan Sarana Pendukung	70%	80%	80%	100%
5.4	Pengembangan Kemampuan SDM	80%	90%	90%	100%
5.5	Penetapan Manual Prosedur Unit Kerja				
5.6	Penyediaan Fasilitas diskusi Dosen dan Mahasiswa untuk Mendukung KBK	85%	100%	95%	95%
5.7	Peningkatan Sarana dan Prasarana Proses Belajar Mengajar	80%	98%	95%	96%
5.8	Peningkatan Kapasitas Infrastruktur	75%	85%	80%	94%
5.9	Bidang pencitraan Internasional				
6	Peningkatan Jumlah Dosen Sebagai Visiting Lecturer di LN	7 org	10 org	10 org	100%
6.1	Peningkatan Jumlah Mahasiswa Internasional	4 org	4 org	na	0%
6.2	Peningkatan Promosi di Kancah Internasional	5 negara	6 negara	9 negara	100%
6.3	Pengembangan Program Studi Unggulan/Pusat Rujukan	5 prodi	5 prodi	5 prodi	100%
6.4	Peningkatan Jumlah Dosen LN yang Datang ke Fakultas	15 org	18 org	13 org	72%

6.5	Pencitraan Aktivitas Mahasiswa di Internasional	8 delegasi	10 delegasi	10 delegasi	100%
7	Bidang Kualitas Pembelajaran				
7.1	Implementasi KBK Secara Utuh	100%	100%	100%	100%
7	Pengembangan Materi Bahan Ajar, Modul Ajar, dan Handout untuk mendukung KBK	80%	90%	85%	94%
7.1	Workshop/pelatihan /Seminar Impelementasi KBK	80%	90%	85%	94%
7.2	Peningkatan Kompetensi Dosen dan Tenaga Pendukung Akademik	90%	92%	90%	98%
7.3	Pengembangan kemampuan Dosen dan Staf Pendukung dalam berbahasa Asing	3 org	10 org	5 org	50 %
7.4	peningkatan Dosen Tersertifikasi Sebagai Tenaga Pendidik (Serdos)	40 org	65 org	58 org	89 %
7.5	Pengembangan Sistem Reward & Punishment guna Peningkatan Komitmen dan Disiplin Kerja Dosen/Staf Pendukung Akademik	85%	90%	90%	100%
7.6	Peningkatan Kompetensi Lulusan menuju Standart Internasional Secara Bertahap	1 prodi	1 prodi	na	0%
7.7	Pembentukan Jiwa Entrepreneur bagi Lulusan	3 keg	5 keg	5 keg	100%
7.8	Peningkatan Kualitas Pembelajaran	80%	90%	85%	94,4%
7.9	Perbaiki Nisbah Mahasiswa / Dosen untuk mencapai Rasio Ideal	70%	80%	80%	100%

5. Tindakan Koreksi dan Tindakan Pencegahan

Tabel 4.9. Daftar Tindakan Koreksi dan Tindakan Pencegahan

No	Masukan	Tindakan Koreksi	Status	Tindakan Pencegahan
1	Hasil Audit Internal			

1.1	Prosentase yang memiliki jabatan guru besar masih dibawah 25%	Mengikut sertakan dosen pada program percepatan guru besar	open	Penbentukan tim khusus untuk program percepatan guru besar
1.2	Prosentase Buku karya dosen yang diterbitkan oleh penerbit masih dibawah 25%	Melakukan kerjasama dengan penerbit	open	-
1.3	Publikasi hasil penelitian dalam bentuk format jurnal, buku, makalah seminar dan karya tulis ilmiah populer, belum dilaksanakan proses pemindaian anti plagiasi dan menunjukkan tingkat orisinalitas masing kurang dari 85%	Pembuatan SOP tentang penyerahan hasil penelitian ke pihak pengelola jurnal, dan Penerapan program anti plagiasi pada setiap dokumen hasil penelitian	Open	Peningkatan kemampuan reviewer
1.4	Prosentase dosen yang berberan sebagai invited speaker pada pertemuan ilmiah internasional masih dibawah 10% per tahun	Menindaklanjuti perjanjian kerjasama dengan PT-LN untuk melibatkan dosen sebagai invited speaker	Open	Pemberian reward sebagai penghargaan kepada dosen tsb
1.5	Persentase dosen yang berperan sebagai penyaji oral atau penyaji poster pada pertemuan ilmiah internasional adalah < 25% per tahun	Mengirim dosen ke berbagai kegiatan internasional	Open	Pemberian reward sebagai penghargaan kepada dosen tsb
1.6	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	Mengikut sertakan pelatihan penulisan dan publikasi jurnal Terakreditasi	open	Membuat roadmap tema-tema penelitian yang terupdate

1.7	Publikasi hasil PkM hanya bentuk dokumen atau laporan saja	Mengikut sertakan dosen terhadap pelatihan tentang PKM	open	-
1.8	Rata-rata dana PkM untuk program S-1 kurang dari Rp1.500.000,00 per dosen per tahun	Membatasi jumlah anggota per kelompok PKM	open	Meningkatkan jumlah anggaran pada PKM setiap kelompok
1.9	Draf laporan PkM yang telah melalui perbaikan dari hasil seminar belum dilakukan proses pemindaian anti plagiasi	Pembuatan SOP tentang penyerahan hasil PKM ke pihak BPPM, dan Penerapan program anti plagiasi pada setiap dokumen hasil penelitian	Open	Peningkatan kemampuan reviewer
1.10	Publikasi hasil PkM belum dipindai melalui Proses Pemindaian Anti Plagiasi (PPAP)	Menerapkan kebijakan anti plagiasi	Open	-
2	Hasil Audit Eksternal Pariwisata dan Ilmu Perpustakaan			
2.1	Kurangnya Dosen Pariwisata & Ilmu Perpustakaan sebagai pembicara dalam seminar baik nasional maupun internasional	Meningkatkan jumlah pembicara dalam kegiatan seminar nasional & internasional	close	Pemberian reward sebagai penghargaan kepada dosen tsb
2.2	Karya dosen ilmu perpustakaan yang telah memperoleh / sedang memperoleh perlindungan (HAKI) selama 3 tahun terakhir masih sangat kurang	Meningkatkan jumlah karya dosen untuk memperoleh Haki melalui sosialisasi dan pelatihan	Open	Pemberian reward bagi yang berhasil
2.3	Dana Pengabdian kepada Masyarakat diluar PT masih kurang	Melakukan kerjasama dengan berbagai instansi khususnya kerjasama	Open	

		bidang pariwisata, perpustakaan dan kearsipan		
2.4	Jurnal Publikasi Dosen pariwisata & Ilmu Perpustakaan masih sangat kurang	Meningkatkan jumlah dosen yang mempublikasi jurnal nasional terakreditasi dan internasional		Pemberian reward sebagai penghargaan kepada dosen tsb
3	Evaluasi IKM			
3.1	Evaluasi Kecepatan Pelayanan	Memperbarui Manual Prosedur dan memberikan pelatihan pelaynan prima pada SDM	Close	Monitoring pelayanan
3.2	Evaluasi Tanggung Jawab SDM	Pelaksanaan evaluasi kegiatan serta pemberian reward/punishment	Open	Monitoring kinerja
3.3	Evaluasi Kesiadaan Sarana & Prasarana	Pelaksanaan pengecekan dan perbaikan rutin terhadap seluruh sarana & prasarana, serta melakukan penambahan jumlah sarana prasarana yang sekiranya dirasa kurang	Open	Monitoring Rutin
4	Capaian Program Kerja & Indikator Kerja			
4.1	Peningkatan Promosi di Kancah Internasional	Peningkatan kerjasama dengan PT-LN dan instansi di kancah internasional	Open	
4.2	Peningkatan Daya Saing Internasional	Memperbaiki kurikulum sesuai KKNI dan sesuai standar internasional	Open	

4.3	Pencitraan Aktivitas Mahasiswa di Internasional	Mengikutsertakan mahasiswa dalam kegiatan kemahasiswaan (ilmiah, olahraga, seni, dll) di kancah internasional, melakukan pendampingan pada kegiatan kemahasiswaan dan mengarahkan kepada tingkat internasional	Open	Membuat suatu ajang mahasiswa yang diakui internasional (GMC & BMC)
4.4	Peningkatan Jumlah Dosen Sebagai Visiting Lecturer di LN	Meningkatkan kerjasama internasional serta meningkatkan jumlah pertukaran dosen sebagai Visiting Lecturer	Open	Pemberian reward kepada dosen yang berhasil menjadi Visiting Lecturer di LN

6. Tindak Lanjut Tinjauan Manajemen Sebelumnya

Tabel 4.10. Tindak Lanjut Tinjauan manajemen Sebelumnya

No	Rekomendasi Tinjauan Manajemen Sebelumnya	Aspek	Tindak lanjut yang Sudah dilakukan	Kendala yang Dihadapi	Rencana Selanjutnya
1	Mengusulkan kepada Dekan tentang perpanjangan akreditasi Program S1 Ilmu Administrasi Publik, S1 Ilmu Administrasi Bisnis, & S3 Ilmu Administrasi	Akreditasi	Sudah dilakukan proses Akreditasi tanpa Visitasi	Kurangnya koordinasi dalam pengumpulan data yang sumbernya tidak dalam satu pintu	-
2	Mengusulkan kepada dekan untuk mengajukan Akreditasi Program	Akreditasi	Sudah dilakukan proses	Kurangnya koordinasi dalam pengumpulan data yang sumbernya	-

	Studi Baru yang sudah terdaftar yaitu S1 Pariwisata & S1 Ilmu Perpustakaan		Akreditasi dengan Visitasi	tidak dalam satu pintu	
3	Mengusulkan kepada dekan untuk mendaftarkan ke DIKTI minat S1 Perencanaan Pembangunan, S1 Administrasi Pemerintahan & S1 Bisnis Internasional menjadi Program Studi	Akreditasi	Sudah dilaksanakan pendaftaran Program Studi tersebut di DIKTI	Penyesuaian dengan nomenklatur nama Program Studi di DIKTI	Perbaiki LO Program Studi, serta meningkatkan komunikasi dengan pihak DIKTI melalui Universitas
4	Perlu dijadwalkan secara khusus tentang pertemuan rutin di bidang SPMI	SPMI	Peningkatan frekuensi pertemuan secara rutin	Tidak semua anggota hadir	Perlu ada kesepakatan jadwal terhadap seluruh anggota
5	Perlu dibuatnya RENSTRA Fakultas periode tahun 2016 – 2020 dengan acuan rentra than 2011-2015	SPMI	Sudah disusun RENSTRA FIA 2016-2020, dan sudah disahkan oleh Senat Fakultas tanggal 22 Januari 2016	Kurangnya koordinasi dalam penyusunan dan penentuan target	-
6	Perlu adanya pembaharuan Manual prosedur baru tentang jasa layanan akademik dan Non Akademik	SPMI	Belum ada	Terlalu banyak kegiatan (sesuai / diluar tupoksi)	Segera melakukan pembaharuan Manual Prosedur
7	Perlu adaya Audit Internal pada setiap bagian Fakultas	AIM	Belum dikerjakan	Masih terfokus kepada Akreditasi beberapa Program	Membuat jadwal Audit Internal secara rutin

	melalui GJM dan UJM			Studi secara bersamaan	
8	Perlu adanya strategi sosialisasi dan refreasing yang lebih baik	AIM	Belum dilaksanakan	Kurangnya persiapan dan waktu yang cukup untuk mematangkan materi	Perlu adanya persiapan yang lebih baik dan materi yang menarik erta praktis
9	Mengusulkan kepada Dekan tentang penambahan Staf UJM	MR	Belum dilaksanakan	Keterbatasan SDM dan anggaran yang ada di fakultas	-
10	Perlu pelatihan penggunaan bahasa inggris bagi Staf GJM	MR	Belum dilaksanakan	Beban pekerjaan yang berlebihan, sehingga sulit untuk mengikut pelatihan regular	Perlu adanya pelatihan privat dengan menghadirkan tutor

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 Struktur Organisasi dan Tata Kerja (SOTK) FIA UB nomor 471 Tahun 2014 yang telah disahkan oleh senat Fakultas pada tanggal 1 Desember 2014. Serta saat ini sedang menunggu proses pengesahan Rancangan Organisasi dan Tata Kerja (OTK) yang terbaru.

Sedangkan untuk perubahan eksternal yang mempengaruhi secara tidak langsung adalah wdah perguruan tinggi, yaitu dari Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (KEMENDIKBUD) menjadi Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi (KEMENRISTEK-DIKTI). Selain itu 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. Mengoptimalkan website FIA-UB
2. Penyusunan Program Kerja, Target, Capaian dan Evaluasi Hasil dari masing-masing unit di Fakultas, dengan persiapan dan penjadwalan yang baik..
3. Mengevaluasi dan memperbaharui Manual Prosedur yang disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku
4. Meningkatkan mutu penelitian dan pengabdian dosen dan mahasiswa melalui pelatihan, perluasan akses informasi cetak dan digital serta dorongan pemberian insentif sebagai reward
5. Meningkatkan kompetensi lulusan melalui pelatihan softskill
6. Mengoptimalkan peran UJM dan GJM sebagai Auditor Internal
7. Meningkatkan jumlah dan kualitas modul bahan ajar

V. PENUTUP

Berdasarkan hasil Tinjauan Manajemen yang dilakukan oleh Fakultas yang sudah dijelaskan di atas, dapat disimpulkan bahwa Sistem Manajemen Mutu di Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya cukup efektif. Hal ini terbukti dari program kerja dan capaian indikator kinerja sebagai ukuran efektifitas kerja tercapai dengan baik.

Capaian tersebut merupakan hasil kerja keras seluruh personil yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung. Harapan kedepan adalah Fakultas bisa memperbaiki Sistem Manajemen Mutu menjadi lebih baik lagi.