

Manual Mutu
Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya



FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2012



Manual Mutu Fakultas

Kode Dokumen	:	00300 01000
Revisi	:	3
Tanggal	:	27 Juli 2012
Diajukan oleh	:	Pembantu Dekan I Prof. Dr. Bambang Supriono, MS
Dikendalikan oleh	:	Ketua GJM Prof. Dr. Suharyono, M.A.
Disetujui oleh	:	Dekan Prof. Dr. Sumartono, MS

Daftar Revisi

- Revisi ke-0 : Perubahan terkait sistematikan penulisan
- Revisi ke-1 : Perubahan kode dokumen
- Revisi ke-2 : Perubahan struktur organisasi (penghapusan program Diploma)
- Revisi ke-3 : Perubahan manual mutu terkait temuan Siklus 9

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Daftar Revisi	iii
DAFTAR ISI	iv
1. Pendahuluan	1
1.1 Ruang Lingkup Manual Mutu	1
1.2 Tujuan Manual Mutu	1
1.3 Pengendalian Dokumen Manual Mutu	2
2. Landasan Kebijakan Manajemen Mutu	2
3. Istilah Dan Definisi	2
4. Sistem Manajemen Mutu	3
4.1 Sejarah FIA UB	3
4.2 Organisasi FIA UB	6
4.3 Proses Bisnis	9
4.4 Visi, Misi dan Tujuan FIA UB	10
4.5 Program Kerja dan sasaran Mutu	12
4.6 Sistem Dokumentasi dan Audit	12
5. Tanggung Jawab Manajemen	13
5.1 Komitmen Manajemen	13
5.2 Kepuasan Pelanggan	13
5.3 Pelaksanaan Kebijakan Mutu	13
5.4 Perencanaan Sistem Mutu	13
5.5 Tanggungjawab, Wewenang Dan Komunikasi	14
5.6 Tinjauan manajemen	14
6. Pengelolaan Sumber Daya	15
6.1 Ketersediaan Sumber Daya	15
6.2 Sumber Daya Manusia	15
6.3 Infrastruktur dan Lingkungan Kerja	15
7. Realisasi Layanan Pendidikan	15
7.1 Perencanaan Program Layanan Pendidikan	15
7.2 Proses terkait mahasiswa	16
7.3 Desain dan pengembangan kurikulum	17
7.4 Pengadaan Sumber Daya Fakultas	17
7.5 Penyediaan Layanan Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat	18
7.6 Pengendalian alat pemantauan dan pengukuran	19
8. Pengukuran, Analisis Dan Peningkatan Mutu	19
8.1 Panduan Umum	19
8.2 Pemantauan dan pengukuran	19
8.3 Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai	20
8.4 Analisis Data	22
8.5 Perbaikan	22

1. PENDAHULUAN

Manual Mutu (MM) Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya (FIA-UB) disusun untuk mengendalikan pengelolaan pendidikan tinggi bermutu yang berstandar internasional dan memenuhi peraturan pemerintah Republik Indonesia, persyaratan Sistem Manual Mutu (SMM) ISO 9001:2008 dan IWA 2 : 2007. MM ini menjelaskan penjabaran keterkaitan antara Struktur Organisasi FIA-UB, kebijakan mutu, sasaran mutu penyelenggaraan pendidikan dan sistem penjaminan mutu secara internal FIA-UB.

Pada tahun 2006-2009 UB menggunakan sistem penjaminan mutu (SPM) secara internal dengan Sistem Penjaminan Mutu Akademik (SPMA) dengan 10 standar mutu akademik Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi (DIKTI). Mulai tahun 2010, sistem penjaminan mutu di UB yaitu Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) menggunakan tujuh (7) Standar mutu akademik, non akademik dan tujuh (7) standar mutu Perguruan Tinggi (PT) berkelas dunia.

FIA-UB melakukan penjaminan mutu pendidikan sebagai pertanggungjawaban kepada *stakeholders* untuk mengembangkan mutu pendidikan FIA-UB secara berkelanjutan. Dengan demikian, mutu penyelenggaraan pendidikan di FIA-UB diakui tidak secara internal, namun juga secara eksternal oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) atau badan akreditasi internasional.

Dalam penerapan SPMI, FIA-UB memastikan bahwa budaya mutu dipahami dan dilaksanakan semua pihak, serta dikendalikan. Dengan SPMI ini, FIA-UB akan mampu menetapkan dan mewujudkan visinya melalui pelaksanaan misinya (aspek Deduktif), mampu memenuhi kebutuhan/memuaskan *stakeholders* (aspek induktif) yaitu kebutuhan masyarakat, dunia kerja dan professional. Dokumen SPMI FIA-UB antara lain:

- Dokumen induk yang menjadi rujukan pengembangan sistem yaitu Visi dan Misi FIA-B (10300 01000), Rencana Strategis FIA-UB (1030002000), Program Kerja Dekan (0030001000), Organisasi dan Tata Kerja FIA-UB (00300 03001), Pedoman Pendidikan FIAUB (00300 02000)
- Dokumen Mutu yaitu Manual Mutu FIA-UB (00300 03000), Standar Mutu (0000004000), Manual Prosedur, Instruksi Kerja, Dokumen Pendukung, Borang-borang.
- Dokumen Audit yang meliputi Manual Prosedur Pelaksanaan Audit Internal Mutu (AIM) 030004000), MP Penilaian Kinerja Fakultas (0030004005), Borang Kinerja Fakultas (0030001000), dan Instruksi kerja (0030005000).

1.1. Ruang Lingkup Manual Mutu

Manual Mutu ini merupakan panduan implementasi manajemen mutu FIA-UB dan merupakan persyaratan sistem manajemen mutu yang dipenuhi oleh unit-unit kerja di lingkungan FIA-UB. MM disusun dengan mengacu pada persyaratan standar dan klausul Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dengan pedoman implementasinya dalam layanan pendidikan IWA2:2007, peraturan-peraturan pemerintah RI, persyaratan standar mutu penyelenggaraan pendidikan S-1, S-2 dan S-3, persyaratan akreditasi BAN-PT dan standar mutu *World Class University* (WCU QS Asia). Ruang lingkup Sistem Manajemen Mutu di FIA-UB adalah melaksanakan pendidikan tinggi untuk program Sarjana (S1) dan Pascasarjana (S2 dan S3), yang mencakup pelaksanaan tridharma perguruan tinggi, yaitu penyelenggaraan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dalam bidang ilmu dan teknologi.

1.2. Tujuan Manual Mutu

Manual Mutu bertujuan untuk:

- a. Menggariskan kegiatan utama (*core business*) yaitu tri dharma pendidikan tinggi, baik yang terkait langsung ataupun tidak langsung dengan layanan pendidikan di FIA Universitas Brawijaya, baik dalam perencanaan, pelaksanaan, evaluasi ataupun tindakan perbaikan untuk menjamin adanya perbaikan berkelanjutan dalam memenuhi persyaratan pelanggan.
- b. Menjelaskan hubungan aktivitas yang terkait dalam proses di atas.
- c. Menjelaskan integrasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dengan persyaratan ISO 9001:2008 dan IWA2:2007.

- d. Mencerminkan komitmen FIA-UB dalam peningkatan mutu secara berkelanjutan dalam bentuk tertulis, sehingga dapat dipahami oleh semua pihak yang terlibat dalam proses pendidikan.

1.3. Pengendalian Dokumen Manual Mutu

Dokumen Manual Mutu FIA-UB disusun dalam delapan (8) bagian sesuai ISO 9001:2008. Konsep awal dokumen disusun oleh Gugus Jaminan Mutu (GJM) FIA-UB berdasarkan dokumen induk dan referensi yang relevan. Konsep awal ini dipelajari, diperiksa dan diberi masukan oleh pimpinan fakultas. Selanjutnya konsep diklarifikasikan oleh pakar sebelum divalidasi dan disahkan oleh Dekan. Secara rutin, keluhan dan permasalahan yang timbul pada implementasi SPMI dievaluasi untuk peningkatan mutu berkelanjutan. Manual Mutu ini dikategorikan sebagai dokumen tidak terkendali dan mengikuti MP Pengendalian Dokumen (0030004001).

2. LANDASAN KEBIJAKAN MANAJEMEN MUTU

Rujukan yang digunakan adalah:

- a) Undang-undang no 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Tinggi Nasional
- b) Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 tentang STandar Nasional Pendidikan
- c) Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi oleh Badan Akreditasi Nasional, 2008
- d) Akreditasi Program Studi Sarjana, Magister dan Doktor oleh Badan Akreditasi Nasional 2009
- e) Visi dan Misi Universitas Brawijaya, 2008
- f) Statuta Universitas Brawijaya, 2009
- g) Badan Layanan Umum Universitas Brawijaya, 2009
- h) Persyaratan SMM ISO 9001:2008
- i) Persyaratan SMM untuk layanan pendidikan IWA2:2007
- j) Standar mutu Word Class University (WCU QS Asia), 2009
- k) Manual Mutu Universitas Brawijaya

3. ISTILAH DAN DEFINISI

- a. Sistem Penjaminan Mutu (SPM) adalah sistem untuk menetapkan kebijakan, tujuan dan strategi mencapai mutu yang telah ditentukan.
- b. Jaminan Mutu (*Quality Assurance*) adalah seluruh proses penetapan dan pemenuhan standar mutu pengelolaan Perguruan Tinggi (PT) secara konsisten dan perbaikan berkelanjutan, sehingga visi dan misi PT dapat tercapai serta *stakeholders* memperoleh kepuasan (pemenuhan janji kepada *stakeholders*). Kegiatan dilakukan secara terencana dan sistematis yang dilaksanakan dengan menggunakan Sistem Manajemen Mutu (SMM) untuk meyakinkan bahwa suatu produk (hasil) akan memenuhi persyaratan mutu.
- c. Mutu adalah keseluruhan karakteristik produk yang menunjukkan kemampuannya dalam memenuhi permintaan atau persyaratan yang ditetapkan *customer (stakeholders)*, baik yang tersurat (dinyatakan dalam kontrak), maupun tersirat.
- d. Standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan, termasuk tata cara dan metode yang disusun berdasarkan konsensus semua pihak yang terkait dengan memperhatikan syarat-syarat perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta pengalaman, perkembangan masa kini dan masa datang untuk memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya (PP no. 102 tahun 2000)
- e. Manual Mutu (MM) adalah dokumen yang menjadi panduan untuk menentukan sistem manajemen mutu dari organisasi FIA-UB.
- f. Pelanggan secara umum adalah orang perorangan atau badan yang ikut menerima atau membeli layanan pendidikan. Pelanggan FIA dapat dibagi menjadi 3 (tiga) bagian, yaitu mahasiswa (*learners*) atau peserta pelatihan sebagai pelanggan utama, orang tua mahasiswa atau lembaga yang mengirim peserta pelatihan dan pengguna lulusan.
- g. Unit kerja penyelenggara pendidikan adalah fakultas dan jurusan atau program studi yang menyelenggarakan layanan pendidikan atau pelatihan
- h. Lembaga pendukung adalah lembaga selain fakultas dan jurusan/PS yang mendukung terselenggaranya layanan pendidikan atau pelatihan
- i. Dokumen adalah informasi dan media pendukungnya

- j. Borang adalah lembar isian data yang memberikan informasi
- k. Rekaman adalah dokumen atau catatan yang menyatakan hasil yang dicapai atau menunjukkan bukti kegiatan yang dilakukan
- l. Produk yang dihasilkan organisasi pendidikan adalah layanan pendidikan tinggi (tri dharma PT) dimana dalam prosesnya terjadi peningkatan nilai (*Creating Value*).

4. SISTEM MANAJEMEN MUTU

4.1. Sejarah Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

Sejarah Fakultas Ilmu Administrasi tidak dapat dilepaskan dari sejarah Universitas Brawijaya, karena berada di bawah naungannya. Universitas Brawijaya yang berkedudukan di Kota Malang, Jawa Timur, didirikan pada tanggal 5 Januari 1963 dengan Surat Keputusan Menteri PTIP RI Nomor : 1 tahun 1963, dan kemudian dikukuhkan dengan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor: 196 tahun 1963 tertanggal 23 September 1963.

Fakultas Administrasi Niaga (FAN) yang didirikan pada tanggal 15 September 1960 merupakan embrio dari Fakultas Ilmu Administrasi. Pimpinan Fakultas Administrasi Niaga (FAN) adalah Drs. Soejekti Djajadiatma selaku Dekan dan Drs. Suparni Pamudji selaku Sekretaris. Keduanya dosen Akademi Pemerintahan Dalam Negeri (APDN) Malang. Pada tahun 1961 dekan Fakultas Administrasi Niaga (FAN) yaitu Drs. Soejekti Djajadiatma berangkat ke Amerika Serikat, dan pimpinan Fakultas diserahkan kepada Drs. Ruspana, dosen tetap APDN Malang.

Pada tanggal 30 September 1962, Fakultas Administrasi Niaga diubah namanya menjadi Fakultas Ketatanegaraan dan Ketataniagaan (FKK), untuk menyesuaikan diri dengan Undang-Undang Perguruan Tinggi Nomor 22 tahun 1961. Fakultas Ketatanegaraan dan Ketataniagaan Universitas Brawijaya mempunyai dua jurusan yaitu Jurusan Administrasi Negara (*Public Administration*) dan Jurusan Administrasi Niaga (*Business Administration*). Dengan Surat Keputusan Menteri PTIP RI Nomor 97 tahun 1963 Fakultas Ketatanegaraan dan Ketataniagaan di Kediri, terhitung sejak tanggal 15 Agustus 1963 sebagai cabang Fakultas Ketatanegaraan dan Ketataniagaan Universitas Brawijaya. Dalam perkembangan selanjutnya, cabang Kediri akhirnya dilebur dan dipindahkan ke Malang. Surat Keputusan Menteri PTIP RI tentang penegerian itu telah dikukuhkan dengan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 196 tahun 1963 yang berlaku sejak tanggal 5 Januari 1963. Tanggal tersebut kemudian ditetapkan sebagai hari lahir (Dies Natalis) Universitas Brawijaya.

Universitas Brawijaya makin berkembang terus, sementara situasi semakin memburuk dan mencapai klimaksnya pada pemberontakan G.30 S/PKI. Seluruh perguruan tinggi bergolak, termasuk Universitas Brawijaya hingga aktivitas terhenti secara total pada tanggal 2 April 1966. Untuk mengatasi keadaan itu, PU Peleprada/Komandan Korem 083 dengan Surat Keputusan Nomor 021/IV/66 menetapkan pimpinan Universitas Brawijaya berupa sebuah Presidium, di samping juga menetapkan *Care Taker* Dekan di fakultas-fakultas. Keputusan ini kemudian disahkan oleh Deputi Menteri PTIP RI dengan Surat Keputusan Nomor 4358 tahun 1966. Presidium mulai bekerja dan membuka kembali Universitas Brawijaya pada tanggal 12 April 1966. Pimpinan di Fakultas Ketatanegaraan dan Ketataniagaan (FKK) Universitas Brawijaya sebagai *Care Taker* dijabat oleh Drs. David Jats, M.A. hingga tanggal 16 September 1966.

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

Tahun 1976 berdasarkan perkembangan yang ada, dibuka Spesialisasi Administrasi Pemerintahan Daerah pada Jurusan Administrasi Negara dan Spesialisasi Akuntansi/Accounting pada Jurusan Administrasi Niaga. Spesialisasi Akuntansi akhirnya dibekukan karena adanya hambatan yuridis. Selanjutnya tahun 1978-1982 yang menjadi pimpinan fakultas sebagai berikut: Dekan Drs. Taher Alhabsji; Pembantu Dekan I Drs. Moch. Ichsan; Pembantu Dekan II Drs. Abdul Rachman Soendjoto; Pembantu Dekan III Drs. M. Irfan Islamy dan Pembantu Dekan IV Drs. Ismani HP.

Pada tahun 1979 dibuka Program Diploma III Kesekretariatan, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan tenaga sekretaris yang terampil dan profesional, dan baru pada tahun 1982 memperoleh pengesahan melalui Surat Keputusan Dirjen Dikti Depdikbud RI Nomor 052/DI/Kep/1982. Sebagai Ketua Program adalah Drs. Niam Sovie. Dalam perkembangan selanjutnya sebagai Ketua Program Studi adalah Drs. Saiful Bahri, dan selanjutnya digantikan oleh Drs. AFX. Marsudi, berikutnya digantikan oleh Drs. Achmad Sapari dan tahun 1999 berdasarkan SK Rektor No: 147/SK/1999 ditetapkan Dra. Fransisca Yaningwati M.Si, selaku Ketua Program Studi sampai tahun 2003 yang selanjutnya digantikan oleh Drs Rustam Hidayat, dengan SK Rektor No: 225/SK/2003. Namun pada tahun 2007 Drs. Rustam Hidayat, M.Si menjabat selaku sekretaris jurusan Administrasi Bisnis dan sebagai PLH adalah Dra. Zahroh, M.Si.

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

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

Pada tahun 1985-1988 susunan pimpinan fakultas yang berlaku juga untuk periode 1988-1991 sebagai berikut: Dekan Drs. Chalim Chalil Jusuf; Pembantu Dekan I Drs. Achmad Fauzi Dh., M.A.; Pembantu Dekan II Drs. Aspan Munadi; dan Pembantu Dekan III Drs. M. Djudi Mukzam. Selanjutnya pada periode 1992-1995 dan periode tahun 1995-1999, Dekan Prof. Dr. Moch. Ichsan; Pembantu Dekan I Drs. Lukman Syamsuddin, M.A.; Pembantu Dekan II Drs. Heru Ribawanto, M.S., dan Pembantu Dekan III Drs. Tjahjanulin Domai, M.S.

Pada tahun 1981 Universitas Brawijaya merintis Program Pascasarjana bekerjasama dengan Universitas Gadjah Mada dengan Program Kegiatan Pengumpulan Kredit (KPK UGM – Unibraw) yang disahkan oleh Mendikbud RI. Berdasarkan Keputusan Dirjen Dikti Depdikbud RI Nomor 104, 105 dan 106 tahun 1993 Universitas Brawijaya telah memenuhi persyaratan untuk menyelenggarakan Program Pascasarjana dengan program studi Ekonomi Pertanian, Pengelolaan Tanah dan Air, dan Ilmu Tanaman secara mandiri. Pada tanggal 11 September 1993 bertempat di gedung Widyaloka Universitas Brawijaya Malang, Rektor UGM menyerahkan pengelolaan Program Pascasarjana KPK UGM – Unibraw kepada Rektor Universitas Brawijaya, maka nama Program Pasca KPK UGM – Unibraw diubah menjadi Program Pascasarjana Universitas Brawijaya, yang mengelola 3 Program Studi seperti tersebut di atas.

Pada tahun 1995 Program Pascasarjana membuka lagi 7 Program studi yaitu Teknologi Pasca Panen, Ilmu Ternak, Manajemen, Ilmu Administrasi, Biomedik, Biologi Molekuler Reproduksi, dan Teknik Sumberdaya Air. Pada bulan Oktober 1995, Program Studi Ilmu Administrasi Niaga mendapat Surat Keputusan Penyelenggaraannya dari Dirjen Dikti Depdikbud RI dengan Nomor 479/Dikti/Kep/95. Dalam perkembangan selanjutnya pada tahun akademik 1997/1998 telah dibuka Program Studi Ilmu Administrasi Negara dengan Surat Keputusan Dirjen Dikti Depdikbud RI Nomor 496/Dikti/Kep/1996 tanggal 16 Oktober 1996, Program Studi Ilmu Hukum dengan Surat Keputusan Dirjen Dikti Depdikbud RI Nomor 72/Dikti/Kep/1997 tanggal 7 April 1997. Berdasarkan Surat Keputusan Dirjen Dikti Depdikbud RI Nomor 208/Dikti/Kep/1997 tanggal 21 Juli 1997 diselenggarakan Program Doktor Ilmu-Ilmu Pertanian di Program Pasca-sarjana Universitas Brawijaya mulai tahun akademik 1997/1998.

Program Magister Ilmu Administrasi, baik Administrasi Negara maupun Niaga, berada dalam naungan Program Pascasarjana Universitas Brawijaya dengan Ketua Program Studinya Prof Dr Moch. Ichsan. Tuntutan masyarakat yang begitu gencar akan arti penting pendidikan Magister Ilmu Administrasi yang lebih spesifik mengakibatkan Program Magister Ilmu Administrasi dikembangkan menjadi Program Magister Administrasi Negara dan Niaga. Dalam waktu yang tidak terlalu lama usulan untuk membuka program Magister Administrasi Niaga disetujui dengan keluarnya SK Dirjen Dikti Depdikbud RI No.479/Dikti/Kep/95 tentang ijin penyelenggaraan Program Magister Administrasi Niaga. Berdasarkan SK Rektor Unibraw No.

074/SK/1996 diangkatlah Prof. Dr. Bambang Swasto Sunuharyo, M.E sebagai Ketua Program Magister untuk masa jabatan 1996-2000. Periode tahun 2000-2005 ketua program studi dijabat Prof. Dr. Moch. Ichsan dengan SK Rektor Universitas Brawijaya Nomor: 148/SK/2000. Dengan berakhirnya masa jabatan Ketua Program Studi Administrasi Niaga selanjutnya digantikan oleh Prof. Drs. Achmad Fauzi Dh., M.A., tahun 2005 sampai sekarang, berdasarkan SK Rektor Universitas Brawijaya Nomor: 022/SK/2005 .

Beberapa bulan kemudian setelah Program Magister Ilmu Administrasi Niaga dibuka keluarlah SK Dirjen Dikti Depdikbud RI No.496/Dikti/Kep/1996 tentang ijin penyelenggaraan Program Magister Administrasi Negara. Sebagai Ketua Program diangkatlah Drs. Solichin Abdul Wahab, MA, Ph.D untuk periode 1997-2000, dengan SK Rektor Universitas Brawijaya Nomor: 052/SK/1997. Kemudian berturut-turut dijabat oleh Prof. Drs. Ismani HP, MA. dari tahun 2000–2005 dengan SK Rektor Universitas Brawijaya Nomor: 148/SK/2000, Prof. Dr. R. Riyadi Soeprapto, MS, dari tahun 2005–2006 dengan SK Rektor Universitas Brawijaya Nomor: 022/SK/2005 dan Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph.D, dari tahun 2006 sampai sekarang.

Pada tahun akademik 1996/1997 dibuka Program Sarjana S-1 Non Reguler (ekstensi) guna memberi kesempatan bagi mereka yang telah bekerja untuk menyelesaikan studi sarjana dengan kurikulum dan silabi yang sama dengan Program S-1 Reguler. Selaku Ketua Program Studi adalah Drs. Bambang Supriyono, M.Si yang selanjutnya digantikan oleh Drs. Edy Yulianto, M.P., dan berdasarkan Kep. Mendiknas RI No. 28/DIKTI/Kep/2002 maka tahun 2003 tidak ada lagi status mahasiswa Non Reguler.

Pada tahun 1997 dibuka Program D-III Pariwisata guna memenuhi kebutuhan tenaga profesional di bidang kepariwisataan. Berdasarkan SK Rektor Unibraw No: 147/SK/1999 ditetapkan sebagai Ketua Program Studi tersebut adalah Drs. I Nengah Sujana, M.Si yang selanjutnya tahun 2003, berdasarkan SK Rektor Unibraw NO: 225/SK/2003, digantikan oleh Drs. Topowiyono, M.Si. Pada tahun 1998 dibuka Program Magister Ilmu Administrasi (MIA) guna menyiapkan sumber daya manusia yang menguasai dan terampil dalam menerapkan Ilmu Administrasi dengan pendekatan interdisiplin baik dalam Bidang Administrasi Negara maupun Niaga.

Susunan pimpinan fakultas berikut ini menjabat dari tahun 1998-2001 yaitu, sebagai Dekan Drs. Lukman Syamsuddin, M.A.; Pembantu Dekan I, Drs. Kertahadi, M. Com.; Pembantu Dekan II, Drs. Soewondo, M.S.; dan Pembantu Dekan III Dr. H.R. Rijadi Soeprapto, M.S. Pada tahun 2000 dibuka Program Doktor untuk Ilmu Ekonomi dan Program Biomedik, sedangkan Program Doktor Ilmu Administrasi dan Program Doktor Ilmu Hukum dibuka pada tahun 2001. Selaku Ketua Program Studi Doktor periode tahun 2001-2005 adalah Prof. Dr. M. Irfan Islamy yang selanjutnya digantikan oleh Prof. Dr. Susilo Zauhar, M.S sampai sekarang.

Pada tahun 2001-2005 dilakukan pergantian pimpinan, dengan susunan sebagai berikut, selaku Dekan adalah Drs. Kertahadi, M.Com.; Pembantu Dekan I, Dr. Sumartono, M.S., Pembantu Dekan II, Drs. Choirul Saleh, M.Si., dan Pembantu Dekan III Drs. Bambang Santoso Haryono, M.S. Pada tahun 2004 dibuka Program S-2 *Tailor Made* (13 bulan) yang merupakan kerja sama Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya dan BAPPENAS.

Pada tahun 2005 berdasarkan Surat Keputusan Rektor Unibraw Nomor 45/SK/2005, maka susunan pimpinan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya sebagai berikut, Dekan Dr. Suhadak, M.Ec.; Pembantu Dekan I Dr. Sumartono, M.S.; Pembantu Dekan II Drs. Choirul Saleh M.Si dan Pembantu Dekan III Drs. Bambang Santoso Haryono, M.S.

Berdasarkan Keputusan Rektor Universitas Brawijaya No.030/SK/2006 tanggal 27 Februari 2006 tentang Penyelenggaraan Program Pascasarjana Universitas Brawijaya pengelolaannya dipindah dari Program Pascasarjana Universitas Brawijaya ke Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, sejak Semester Ganjil 2006/2007, September 2006. Dalam perkembangannya Program Magister dan Doktor telah menyelenggarakan kerjasama dengan berbagai instansi publik/privat baik di dalam maupun di luar negeri.

Dalam perkembangan berikutnya Program Magister Ilmu Administrasi Negara/Publik telah mengembangkan *Tailor Made*, *Double Degree Master of Public Administration (MPA)* dan Pemberdayaan Masyarakat yang bekerjasama dengan BAPPENAS dan Departemen Dalam Negeri Republik Indonesia. Untuk *Double Degree* dirintis kerjasama dengan Perguruan Tinggi di Jepang, yaitu Takushoku University (Tokyo), Tohoku University (Tokyo), Keio University (Tokyo),

Ritsumeikan University (Kyoto), Ritsumeikan Asia Pacific University-APU (Kyoto) dan GRIPS University (Tokyo), sehingga mahasiswa akan memperoleh 2 gelar sekaligus dari Fakultas Ilmu Administrasi dan Perguruan Tinggi di Jepang.

Pada tahun 2007 sampai sekarang susunan pimpinan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya terjadi pergantian pada tingkat Pembantu Dekan. Selanjutnya susunan pimpinan sebagai berikut: selaku Dekan Prof. Dr. Suhadak, M.Ec, Pembantu Dekan I Dr. Endang Siti Astuti, M.Si, Pembantu Dekan II Dr. Zainul Arifin, M.S dan Pembantu Dekan III Dr. M.R. Khairul Muluk, S.Sos, M.Si.

4.2. Organisasi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

Struktur Organisasi FIA UB selama ini disusun berdasarkan kebutuhan organisasi. Unsur-unsur yang ada dalam struktur organisasi di FIA UB secara garis besar sebagai berikut:

1. Pimpinan Fakultas (Dekan dan Pembantu Dekan)
2. Senat Fakultas (Ketua, Sekretaris dan Anggota Senat)
3. Pimpinan Jurusan/Program Studi (Ketua, Sekretaris)
4. Ketua Laboratorium (Kepala dan Sekretaris)
5. Unit-Unit Pelaksana Teknis (UPT) meliputi: Kepala Tata Usaha, Kepala Sub Bagian, Pusat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat
6. Gugus Jaminan Mutu (GJM) di tingkat fakultas
7. Unit Jaminan Mutu (UJM) di tingkat jurusan

FIA UB juga membawahi unit-unit yang secara khusus memfasilitasi kegiatan penelitian, pengembangan ilmu dan pengabdian kepada masyarakat. Unit-unit yang dimaksud adalah Laboratorium Pengembangan Akuntansi dan Keuangan, Laboratorium Pusat Pengkajian dan Pengembangan Manajemen Sistem Informasi (P3MSI), Laboratorium Bahasa Inggris, Badan Penelitian dan Pengabdian (BPP), Lembaga Pengembangan Administrasi (LPA), Lembaga Penerbitan & Dokumentasi (LPD) dan Badan Perencanaan dan Kerjasama (BP&K), yang masing-masing dipimpin oleh seorang ketua dan sekretaris lembaga.

FIA UB juga membentuk tim pengendalian mutu, yang disebut Gugus Jaminan Mutu (GJM) dan Unit Jaminan Mutu (UJM). Gugus Jaminan Mutu memberi masukan kepada Dekan dan melakukan evaluasi terhadap implementasi sistem penjaminan mutu sedangkan Unit Jaminan Mutu memberi masukan kepada jurusan dan melakukan evaluasi terhadap implementasi sistem penjaminan mutu.

Uraian tugas dan wewenang dari unsur penyelenggara pada gambar 1.1 di atas secara rinci sebagai berikut :

Dekan adalah unsur pimpinan di fakultas yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Rektor, yang mempunyai tugas:

- 1) Memimpin pelaksanaan pendidikan (pengajaran, penelitian, pengabdian pada masyarakat),
- 2) Melakukan pembinaan sivitas akademika dan
- 3) Memimpin pelaksanaan urusan tata usaha fakultas.

Dalam memimpin pelaksanaan pendidikan (pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat) dibantu oleh Pembantu Dekan I / Bidang Akademik sekaligus bertindak mewakili dekan sebagai pelaksana harian jika dekan berhalangan.

Secara spesifik Pembantu Dekan I / Bidang Akademik bertugas:

- 1) Menilik dan mengkoordinasi kegiatan perencanaan, pelaksanaan, dan pengembangan pendidikan dan pengajaran,
- 2) Menilik dan mengkoordinasikan kegiatan pembinaan dan pengembangan tenaga pengajar dan tenaga peneliti,
- 3) Mengkoordinasi kegiatan persiapan program pendidikan, perencanaan dan pelaksanaan kerjasama pendidikan dan penelitian,
- 4) Mengkoordinasi pengelolaan data akademik,
- 5) Mengkoordinasi kegiatan merencanakan susunan Penasehat Akademik,
- 6) Menilik dan mengkoordinasi kegiatan KKN.

Pelaksanaan kegiatan di bidang administrasi umum, dekan dibantu oleh Pembantu Dekan II / Bidang Administrasi Umum dan Keuangan yang secara spesifik bertugas:

- 1) Melaksanakan pengawasan dan pengkoordinasian di bidang keuangan, kepegawaian, perlengkapan, kerumahtanggaan
- 2) Pemeliharaan ketertiban kampus, ketatausahaan, hubungan masyarakat
- 3) Melaksanakan pembinaan dan pengembangan tenaga kependidikan.

Dekan dalam memimpin pelaksanaan kegiatan di bidang pendidikan yang bersifat kokurikuler dan pembinaan hubungan alumni dibantu oleh Pembantu Dekan III / Bidang Kemahasiswaan yang sekaligus bertugas:

- 1) Menilik dan mengkoordinasikan pelaksanaan pembinaan mahasiswa dalam pengembangan sikap dan orientasi serta kegiatan mahasiswa antara lain dalam seni budaya, olah raga sebagai bagian pembinaan sivitas akademika,
- 2) Mengkoordinasikan pengembangan daya penalaran mahasiswa, penciptaan iklim pendidikan yang baik dalam kampus dan,
- 3) Pelaksana program pembinaan pemeliharaan kesatuan dan persatuan bangsa berdasarkan Pancasila dan Undang - Undang Dasar 1945 serta pembinaan hubungan alumni.

Jurusan sebagai unsur pelaksana akademik dipimpin oleh seorang Ketua Jurusan yang bertanggung jawab kepada Dekan di bawah koordinasi Pembantu Dekan I / Bidang Akademik. Dalam melaksanakan tugasnya Ketua Jurusan dibantu seorang Sekretaris Jurusan.

Ketua Jurusan memiliki tugas:

- 1) Mengkoordinir para ketua laboratorium,
- 2) Bertanggungjawab melakukan *monitoring* dan
- 3) Mengevaluasi langsung kinerja para dosen.

Program Studi Doktor, Magister dan Diploma III sebagai unsur pelaksana akademik dipimpin oleh seorang Ketua Program Studi yang bertanggung jawab kepada Dekan di bawah koordinasi Pembantu Dekan I / Bidang Akademik. Dalam melaksanakan tugasnya ketua Program Studi Diploma III dibantu seorang Sekretaris Program.

Ketua Program Studi mempunyai tugas:

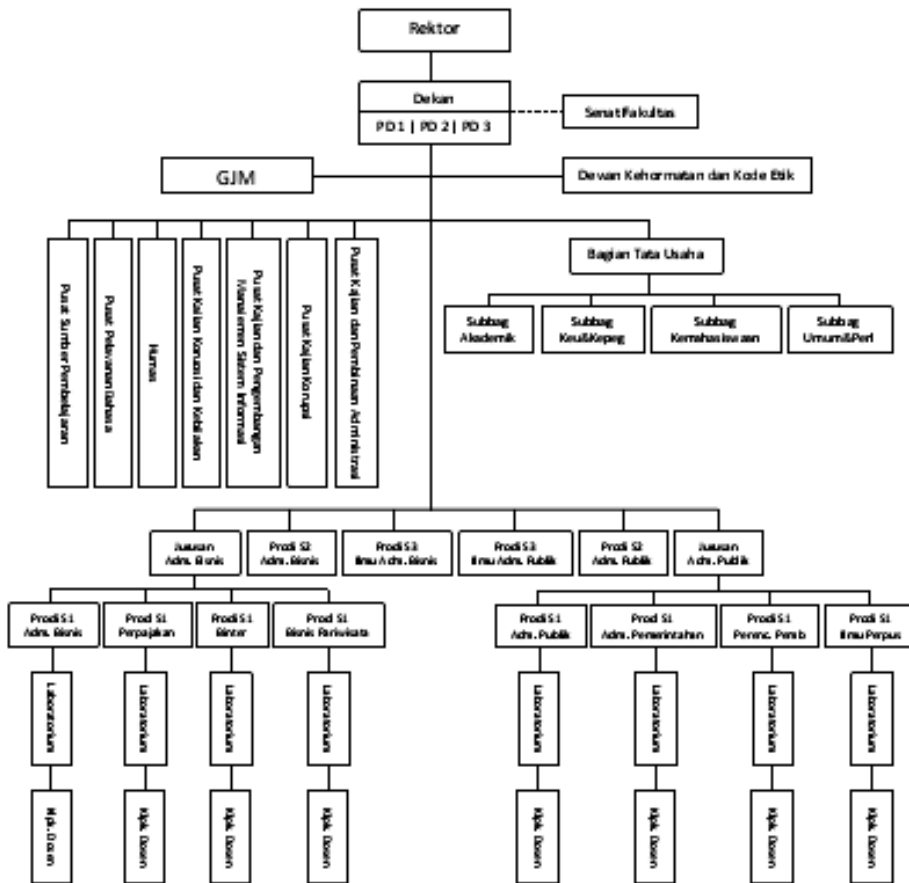
- 1) Bertanggungjawab dalam melakukan *monitoring* dan
- 2) Mengevaluasi langsung PBM.

Unsur pelaksana administrasi fakultas diketuai oleh Kepala Bagian Tata Usaha (KTU), dalam operasionalnya mengkoordinir empat orang Kepala Sub-Bagian meliputi Kepala Sub-Bagian Pendidikan, Kepala Sub-Bagian Kepegawaian dan Keuangan, Kepala Sub-Bagian Umum dan Perlengkapan serta Kepala Sub-Bagian Kemahasiswaan.

KTU bertugas:

- 1) Mengkoordinir tenaga kependidikan yang berada di masing-masing jurusan atau program studi.
- 2) Pengarsipan dan pembuatan konsep surat-surat penting, seperti Surat Keputusan (SK),
- 3) Mengontrol Surat Pertanggungjawaban (SPJ) Keuangan,
- 4) Mengontrol jalur sirkulasi administrasi, baik yang masuk maupun keluar,
- 5) Bertanggungjawab terhadap surat-surat dari dan ke masing-masing pimpinan fakultas.

Struktur organisasi pada gambar 1. merupakan struktur organisasi FIA UB yang sekarang dirancang untuk digunakan. Saat ini sedang mengatur proses pengalihan koordinasi pengelolaan program dengan menyusun Struktur Organisasi berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi yang ditetapkan dalam Statuta Universitas serta Organisasi dan Tata Kerja Universitas Brawijaya.



Gambar 1. Struktur Organisasi FIA UB

Untuk melaksanakan penjaminan mutu di FIA, Universitas Brawijaya, maka dibentuk struktur fungsional organisasi penjaminan mutu. Struktur tersebut mencakup keterkaitan tingkat universitas, fakultas dan jurusan/program studi. Tugas Pokok dan Fungsi serta koordinasi organisasi FIA UB, yang mengacu dokumen Statuta 0000101000 dan Organisasi Tata Kerja Badan Layanan Umum (OTK LU-UB) 0000102000. Selain itu, dokumen tugas pokok dan fungsi lebih detail dapat di lihat pada Tugas Pokok dan Fungsi FIA UB. Tugas pokok dan fungsi Gugus Jaminan Mutu FIA UB tersaji secara detail di dalam dokumen Tugas Pokok dan fungsi GJM (terlampir).

Proses utama Sistem Manajemen Mutu adalah mengikuti Siklus Sistem Penjaminan Mutu Internal Universitas Brawijaya, sebagaimana gambar berikut.

Siklus SPMI untuk Mencapai Visi Misi melalui Standar Mutu dan Kepuasan Pelanggan

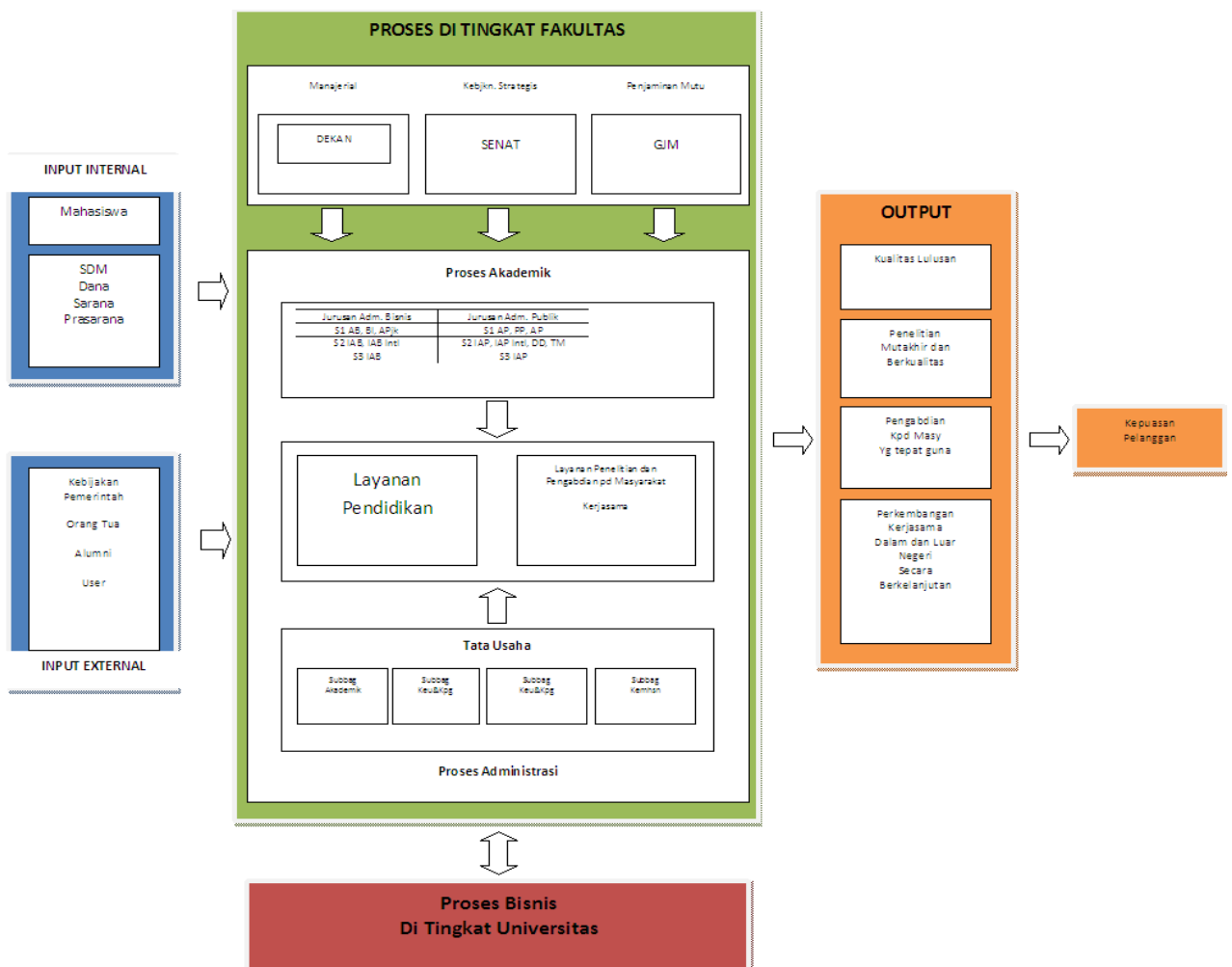


Gambar 2. Siklus Sistem Penjaminan Mutu Internal Universitas Brawijaya

4.3 Proses Bisnis FIA UB

Proses bisnis FIA UB ditinjau dari fungsi pengembangan ilmu dan keahlian mempertahankan dukungan dua jurusan yakni Administrasi Publik, yang memiliki tiga program studi baru yakni Program studi Perencanaan Pembangunan, Program Studi Administrasi Pemerintahan, dan Program Studi Ilmu Perpustakaan, serta Jurusan Administrasi Bisnis yang di bawahnya berkembang tiga program studi baru, yakni Program Studi Perpajakan, Program Studi Bisnis Internasional, Program Studi Hospitality dan Pariwisata. FIA UB membawahi dua jurusan (program studi), yaitu Jurusan Administrasi Publik dan Bisnis. Masing-masing jurusan dipimpin oleh seorang Ketua Jurusan dan seorang Sekretaris Jurusan. Selain itu, FIA UB juga mengkoordinasikan pengelolaan Program Pascasarjana, dalam hal ini Program Magister (S2) dan Program Doktor (S3), masing-masing dipimpin oleh seorang ketua program.

Pelayanan adalah kegiatan yang terjadi dalam interaksi antara lembaga atau individu. Pelayanan kepada pelanggan disesuaikan dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam pemberian layanan. Proses utama dalam penyediaan jasa layanan pendidikan sumber daya manusia di FIA UB digambarkan dalam gambar 3.



Gambar 3. Proses Bisnis FIA UB

Proses bisnis FIA UB terdiri dari beberapa proses, antara lain:

1. Proses Pendidikan
2. Proses Penelitian
3. Proses Pengabdian kepada Masyarakat
4. Proses Administrasi

Sedangkan proses pendukungnya antara lain:

- a. Pengembangan Sumber Daya Manusia
- b. Pengadaan Barang dan Jasa

Produk/Output yang dihasilkan oleh FIA UB adalah:

1. Sarjana, Magister, dan Doktor
2. Karya ilmiah (baik yang dipublikasikan maupun tidak)
3. Jasa layanan ilmiah
4. Pengembangan Teknologi

4.4 Visi, Misi dan Tujuan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

Kualitas yang sangat tinggi dan sangat baik dapat diraih Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya dengan menetapkan Visi, Misi, Tujuan dan Tata Nilai sebagai dasar, pedoman dan arah kebijakan. Visi, Misi, Tujuan dan Tata Nilai Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya sebagai berikut:

VISI

Penyelenggaraan Tri Dharma Perguruan Tinggi yang dilaksanakan di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya berlandaskan pada visi sebagai berikut: **Menjadi Lembaga Pendidikan Ilmu Administrasi Yang Bermutu dan Diakui Oleh Masyarakat Luas Di Dalam dan Di Luar Negeri.**

MISI

Misi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya:

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 efisiensi dan efektivitas manajemen fakultas

TUJUAN

Tujuan yang ingin dicapai Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya:

1. Menyelenggarakan proses belajar-mengajar yang bermutu dan profesional di bidang ilmu administrasi
2. Menyelenggarakan dan mengembangkan riset yang berkualitas
3. Membangun dan memberdayakan masyarakat melalui pengabdian masyarakat
4. Berkiprah dalam pengembangan ilmu administrasi di level nasional dan internasional

TATA NILAI

Sesuai dengan tata nilai yang telah dicanangkan oleh Universitas Brawijaya, yang tertuang dalam Rencana Strategis Universitas, maka azas penyelenggaraan Fakultas Ilmu Administrasi berdasar atas nilai-nilai sebagai berikut:

1. Universalitas dan obyektivitas
2. Kebebasan akademik
3. Transparansi, efisiensi, demokratis dan akuntabel

Visi, Misi, Tujuan dan Tata nilai tersebut disusun berdasarkan (1) visi, misi universitas, (2) rapat senat fakultas, (3) perkembangan ilmu (pertimbangan pakar). Visi, Misi dan Tujuan tersebut sudah dipahami oleh seluruh civitas akademika FIA UB dan dijadikan acuan setiap perencanaan dan pelaksanaan program untuk kemajuan FIA UB demi mewujudkan Tri Dharma perguruan tinggi. Sosialisasi dan pemahaman visi serta misi dilakukan melalui berbagai sarana dan kesempatan seperti media-media tertulis, buku pedoman, brosur-brosur, penyampaian pada rapat fakultas, kegiatan Pengenalan Kehidupan Kampus Mahasiswa Baru, display di ruang jurusan, dan juga dipasang di tempat strategis yang mudah dibaca oleh seluruh civitas akademika FIA UB. Visi, misi dan tujuan ini terus disosialisasikan dan telah direspon oleh seluruh civitas akademika FIA UB. Hasil nyata akan dicapai

pada kurun waktu 10 (sepuluh) tahun, mulai dari tahun 2004 sampai dengan tahun 2013. Arah pencapaian dapat diketahui dari indikator-indikator sebagai berikut:

1. Dosen, Doktor, Guru Besar

Tenaga pengajar di FIA UB saat ini terdiri dari 125 (seratus dua puluh lima) orang dosen, dengan rincian sebagai berikut:

- 13 (tiga belas) orang Guru Besar (2 orang diantaranya bergelar Magister),
- 23 (dua puluh tiga) orang bergelar Doktor, dari jumlah tersebut 2 (dua) orang menunggu SK Guru Besar dari Jakarta, 1 (satu) orang dalam proses pengajuan usulan Guru Besar, sebanyak 16 (enam belas) orang telah lolos Sertifikasi Dosen,
- 28 (duapuluh delapan) orang sedang studi lanjut S3,
- 19 (sembilan belas) orang dalam masa tunggu beasiswa S3, baik di dalam maupun di luar negeri,
- 32 (tigapuluh dua) orang bergelar Magister S2,
- 10 (sepuluh) orang sedang menempuh studi S2

Dalam kurun waktu 6 (enam) tahun mendatang jumlah Guru Besar dan Doktor diprediksi dapat meningkat 2 (dua) kali lipat.

2. Fasilitas

Fasilitas yang terkait dengan penyelenggaraan proses belajar mengajar antara lain: *virtual learning* (*distance learning* dan *blended learning* dalam proses), internet (*hot spot*) yang bisa diakses di seluruh area fakultas, semua ruangan belajar mengajar difasilitasi dengan *LCD Projector*, seluruh dosen memiliki *blog/homepage* pribadi (dalam proses), serta tenaga kependidikan dan tenaga penunjang akademik untuk pelayanan administrasi memiliki keterampilan komputer. Selain itu, sistem informasi akademik, keuangan, dan kemahasiswaan (pendaftaran mahasiswa baru, Herregistrasi/Siregi, KRS, KHS, Pendaftaran Beasiswa, Pendaftaran Wisuda) sudah terselenggara secara *online*.

3. Kerjasama

Kerjasama dengan berbagai pihak baik dalam bidang pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat hingga saat ini telah terselenggara dengan baik.

Dalam kurun waktu 4 (empat) tahun terakhir dari 2003/2004 hingga 2008/2009 telah dilaksanakan sebanyak 52 (lima puluh dua) buah kerjasama di bidang penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Kerjasama selalu mengalami peningkatan setiap tahun, sehingga dalam kurun waktu 6 (enam) tahun mendatang kerjasama yang dibina dapat diproyeksikan naik dua kali lipat. Kerjasama tetap berorientasi pada peningkatan kualitas pendidikan dan pengembangan sumber daya manusia. Saat ini sedang dalam proses kerjasama antara FIA UB dengan Universitas di Luar Negeri antara lain: Murray University, USA; Wolongong University, Australia.

Tabel 1.1. Kerjasama Bidang Pendidikan

No	Tahun	Kerjasama Dengan	Bentuk Kerjasama
1	2004	Bappenas	S2 <i>Tailor Made</i>
2	2006	Bappenas dan Perguruan Tinggi di Jepang ➤ Takushoku University (Tokyo), Tohoku University (Tokyo), Keio University (Tokyo), Ritsumeikan University (Kyoto), Ritsumeikan Asia Pacific University-APU (Kyoto) dan GRIPS University (Tokyo)	<i>Double Degree</i>
3	2007	Universitas Mulawarman	S3 Kerjasama
4	2007	Pemerintah Timor Leste	S2

4. *Homestay*

Program *homestay* ke luar negeri telah diselenggarakan dan hasilnya sangat meningkatkan kemampuan dosen dalam berkomunikasi secara verbal dalam bahasa asing khususnya bahasa Inggris. Pada tahun 2008 (Juli-September), 4 (empat) orang dosen FIA UB telah mengikuti program *homestay* di Wellington, New Zealand bekerja sama dengan Massey University. Pada tahun 2009 (Pebruari-April) program dilanjutkan dengan keberangkatan 4 (empat) orang dosen FIA UB, masing-masing 3 (tiga) orang ke Australia dan 1 (satu) orang ke New Zealand. Direncanakan tahun 2011 semua dosen yang bergelar doktor telah mengikuti program *homestay* ke berbagai negara. Dengan demikian melalui program *homestay* dapat mempercepat pelaksanaan *international class* dalam rangka menunjang visi universitas menuju *world class university*.

5. Penelitian

Saat ini kegiatan penelitian secara rutin telah dilakukan oleh dosen FIA UB setiap tahunnya. Penelitian dimaksud adalah yang dikelola Fakultas melalui sumber pembiayaan DPP/SPP. Dosen yang telah memiliki kualifikasi pendidikan S-3 atau telah bergelar Doktor secara aktif menunjukkan tingkat progresivitas dalam mengirimkan proposal hibah kompetisi khususnya di level nasional baik yang melalui sumber pembiayaan dari dalam maupun luar negeri. Penelitian juga dilakukan oleh para mahasiswa melalui berbagai kompetisi riset. Hingga saat ini banyak mahasiswa FIA UB yang berhasil meraih kejuaraan di tingkat nasional (lihat lampiran).

6. Pengabdian kepada Masyarakat

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat telah dilaksanakan secara rutin. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat yang dikelola FIA UB melalui sumber pembiayaan DPP/SPP, pelaksanaannya setiap tahun dan dilakukan secara berkelompok, di mana satu kelompok terdiri dari 6 (enam) orang dosen. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat secara aktif dan kontinyu juga dilakukan melalui lembaga-lembaga kajian di bawah FIA UB.

4.5 Program Kerja dan Sasaran Mutu

Program kerja dan Sasaran Mutu FIA UB dituangkan dalam Renstra FIA UB yang didalamnya terdiksi indikator kinerja. Program Kerja Dekan dan sasaran mutu FIA UB mengacu penetapan Kinerja Dirjen DIKTI. Selain itu juga disesuaikan dengan tujuan organisasi yang ingin dicapai. Sasaran mutu bersifat komprehensif yang mewakili semua fungsi (proses bisnis organisasi) dan ditetapkan di setiap jenjang organisasi. Standar mutu fakultas disusun berdasarkan Standar Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT), dengan maksud agar fakultas lebih siap dalam membantu jurusan atau program studi dalam menghadapi akreditasi.

4.6 Sistem Dokumentasi dan Audit

Sistem dokumentasi dalam Penjaminan Mutu mengacu pada dokumen-dokumen yang telah disusun pada implementasi Sistem Penjaminan Mutu Akademik FIA UB (tahun 2007-2010) dan rujukan dokumen pada butir 2. Landasan Kebijakan Manajemen Mutu. Sistem yang dianut adalah hirarki kerucut terbalik: Dokumen Induk (Visi, Misi dan Tujuan UB; Statuta; OTK-BLU; SPM BLU-UB; Renstra UB; Program Kerja; Pedoman Pendidikan), dokumen Mutu (Manual Mutu; Standar Mutu; Manual Prosedur; Instruksi Kerja; Borang dan Dokumen Pendukung).

- a. Manual Mutu FIA Universitas Brawijaya (0040005000)
- b. Manual Prosedur Pengendalian Dokumen dan Rekaman (0040006001)
- c. Manual Prosedur Pengendalian Produk yang tidak sesuai (0040006002)
- d. Manual Prosedur Tindakan Korektif dan pencegahan (0040006003)

Audit mutu dilakukan secara internal dan eksternal berdasarkan dokumen audit mutu. Audit Internal dilaksanakan setidaknya satu tahun sekali untuk mengukur terpenuhinya persyaratan SMM dan Standar Akademik yang diterapkan FIA UB. Pedoman pelaksanaan Audit Internal tertuang dalam MP Audit Internal FIA UB (0040010001). Audit eksternal FIA UB setiap tahun dilakukan oleh Pusat Jaminan Mutu Universitas Brawijaya dan ke depan direncanakan untuk dilaksanakan dalam mengukur pemenuhan terhadap SMM ISO9001:2008 yang dinyatakan dalam perolehan sertifikat pada tahun 2011. Selain itu PS-PS di FIA UB dievaluasi oleh Asesor dari BAN-PT untuk menentukan tingkat akreditasi PS. Prosedur pengusulan, pelaksanaan dan perolehan akreditasi mengikuti ketentuan dan memenuhi persyaratan BAN-PT.

5. TANGGUNGJAWAB MANAJEMEN

5.1. Komitmen Manajemen

Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya mengidentifikasi layanan pendidikan yang memuaskan kebutuhan dan harapan pelanggan. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya dan unit kerja dilingkungannya mengidentifikasi dan menunjukkan komitmennya pada perbaikan berkelanjutan terhadap layanan pendidikan dan sistem manajemen mutu. Strategi yang dilakukan, meliputi:

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

5.2. Kepuasan Pelanggan

- Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya dan unit kerja penyelenggara pendidikan didalamnya mengidentifikasi dan mendokumentasi kebutuhan dan harapan pelanggan yang ditentukan sebagai persyaratan kurikulum yang mencakup spesifikasi lulusan dan indikator kinerja jurusan/PS.
- Sementara untuk unit pendukung melakukan layanan prima dan melakukan migrasi dari manajemen konvensional menuju berbasis IT.

5.3. Pelaksanaan Kebijakan Mutu

Kebijakan mutu di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya didasarkan pada komitmen untuk menghasilkan produk dengan hasil terbaik. Keberhasilan jangka panjang Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya menuntut komitmen menyeluruh tentang standar kinerja dan produktivitas yang tinggi, kerjasama yang efektif, kesediaan untuk menyerap gagasan-gagasan baru serta keinginan untuk belajar secara berkelanjutan. Untuk itu Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya :

- a) Mengikuti dan mematuhi semua undang-undang dan peraturan yang berlaku
- b) Menjalankan konsep peningkatan mutu berkelanjutan dan melakukan yang terbaik dalam mengatur sumber daya yang diperlukan untuk mencapai sasaran mutu
- c) Menginformasikan sasaran mutu dan kinerja Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya kepada seluruh elemen organisasi dan pihak terkait
- d) Mengadopsi pandangan ke depan terhadap kebijakan yang berdampak terhadap mutu
- e) Mendidik seluruh elemen organisasi untuk memenuhi dan bertanggung jawab terhadap manajemen mutu
- f) Agar kebijakan mutu dapat dikomunikasikan oleh Pimpinan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya secara efektif, maka dalam pelaksanaannya diupayakan untuk :
 - a. Konsisten terhadap visi organisasi.
 - b. Membuat sasaran mutu yang dipahami oleh setiap elemen organisasi secara keseluruhan.
 - c. Pimpinan FIA-UB memperhatikan komitmen terhadap mutu dan faktor yang mempengaruhi keberhasilan sasaran mutu.
 - d. Melakukan sosialisasi komitmen mutu kepada semua elemen organisasi dengan kepemimpinan yang jelas oleh Pimpinan FIA-UB.
 - e. Ditujukan untuk peningkatan mutu berkelanjutan dan kesesuaiannya untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

5.4. Perencanaan Sistem Mutu

Pimpinan FIA-UB merencanakan sistem mutu dengan memperhatikan dua aspek utama yang meliputi sasaran mutu dan perencanaan SMM. Dalam menentukan sasaran mutu, Pimpinan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya memastikan bahwa sasaran mutu termasuk yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan produk, ditetapkan untuk fungsi dan tingkat yang relevan dalam organisasi. Dalam perencanaan sistem manajemen mutu, Pimpinan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya memastikan bahwa rencana sistem manajemen mutu

dijalankan dalam rangka memenuhi persyaratan yang diberikan pada sasaran mutu. Selain itu keterpaduan sistem manajemen mutu akan tetap dipelihara meskipun ada perubahan pada sistem manajemen mutu, antara yang direncanakan dengan yang diterapkan. Sejak tahap perencanaan kegiatan, sasaran mutu ditetapkan dan dibuat konsisten dengan kebijakan mutu. Sasaran mutu ditetapkan secara terukur. Sasaran disebarluaskan secara efektif pada seluruh elemen organisasi berikut tanggung jawabnya mencapai sasaran yang ditetapkan untuk setiap elemen terkait. Sasaran ditinjau secara periodik dan direvisi sesuai keperluan. Sasaran mutu Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya secara umum adalah:

- a. Menjadikan FIA UB menjadi yang terbaik dalam implementasi SPMI di Universitas Brawijaya.
- b. Meningkatkan peran SPMI untuk penyehatan dan efisiensi penyelenggaraan kegiatan akademik Universitas Brawijaya.
- c. Meminimalkan produk dan layanan yang tidak memuaskan pelanggan
- d. Meningkatkan akreditasi Program Studi yang dikelola FIA UB

5.5. Tanggungjawab, Wewenang Dan Komunikasi Wakil Manajemen

- FIA UB menetapkan Wakil Manajemen atau MR (Management Representative) ditingkat Fakultas dan Jurusan atau Program Studi, Program Magister serta Program Doktor sebagai perwakilan manajemen untuk keperluan audit internal maupun eksternal. MR adalah Pembantu Dekan Bidang Akademik (PD I).
- MR mempunyai wewenang untuk memantau, mengevaluasi dan memelihara pelaksanaan sistem manajemen mutu di tingkat fakultas dan atau Program Studi, Program Magister serta Program Doktor.
- MR bertanggung jawab untuk memastikan bahwa semua persyaratan SMM yang diterapkan dan standar akademik yang telah ditentukan terpenuhi. MR melapor kepada Dekan, Ketua Jurusan atau Ketua Program Studi, Ketua Program Magister dan Ketua Program Doktor serta mengkomunikasikan kepada mahasiswa dan pelanggan lain, terkait dengan Sistem Manajemen Mutu (SMM), Standar Mutu UB dan Audit baik internal maupun eksternal.
- MR mengembangkan keahlian dalam berkomunikasi dan hubungan antar personel, serta mengerti tentang SMM ISO9001:2008 dan standar akreditasi BAN-PT, prinsip perbaikan berkelanjutan dan juga persyaratan pelanggan. Selain itu bersedia memberi saran/konsultasi mengenai implementasi standar.

Komunikasi Internal

- Dekan, Ketua Jurusan atau Ketua Program Studi dan Ketua Program Magister serta Ketua Program Doktor menetapkan dan melaksanakan proses yang efektif untuk mengkomunikasikan seluruh isu terkait kinerja sistem manajemen mutu, seperti kebijakan mutu, persyaratan, sasaran dan pencapaian mutu.
- Penyediaan informasi tersebut membantu dalam peningkatan kinerja sistem manajemen mutu, yang secara langsung melibatkan anggota organisasi dalam pencapaiannya. Pimpinan mendorong secara aktif komunikasi umpan-balik sebagai bentuk keterlibatan anggota organisasi.
- Pimpinan (Dekan, Ketua Jurusan atau Ketua Program Studi dan Ketua Program Magister serta Ketua Program Doktor) memastikan bahwa komunikasi ada antar tingkat organisasi, serta antar bidang dan jurusan yang berbeda.

5.6. Tinjauan Manajemen

- Unit kerja melaksanakan tinjauan sistem manajemen mutu secara periodik, berdasarkan kebutuhan organisasi, untuk menilai keefektifan sistem manajemen mutu dalam pemenuhan persyaratan sasaran mutu dan kepuasan pelanggan.
- Keluaran tinjauan berupa data yang berguna dalam perencanaan strategis untuk mendukung peningkatan kinerja sistem manajemen mutu.
- Rekaman tinjauan manajemen terus dipelihara.
- Unit kerja melaksanakan tinjauan setidaknya sekali dalam satu tahun.
- Tinjauan sistem manajemen mutu mencakup tinjauan periodik terjadual dari sistem prosedur/instruksi dan pendukung, kepuasan mahasiswa, kriteria penilaian, hasil evaluasi, peningkatan terdokumentasi dan tinjauan desain dan pengembangan ketika kurikulum baru diinisiasi.
- Sebagai hasil tinjauan sistem manajemen mutu, pimpinan (Dekan, Ketua Jurusan atau Ketua Program Studi dan Ketua Program Magister serta Ketua Program Doktor) melaksanakan

- tindak lanjut untuk meningkatkan kinerja SMM dan prosesnya.
- Keluaran tinjauan SMM direkam dan dikomunikasikan kepada seluruh anggota organisasi.

6. PENGELOLAAN SUMBER DAYA

6.1. Ketersediaan Sumber Daya

FIA-UB menentukan dan menjamin ketersediaan sumber daya yang dibutuhkan dengan tujuan menerapkan, memelihara sistem manajemen mutu dan terus menerus mengembangkan efektivitasnya. Hal ini termasuk sumber daya yang digunakan untuk menjalankan dan meningkatkan sistem manajemen, kepuasan pelanggan dan pihak lain yang terkait. FIA UB telah membuat rencana pengembangan sumber daya sesuai dengan visi FIA-UB.

6.2. Sumber Daya Manusia

Seluruh Dosen dan Karyawan yang ada di FIA UB sangat berpengaruh besar terhadap mutu produk/layanan. Di dalam organisasi FIA UB, setiap Dosen dan Karyawan memiliki kompetensi berdasarkan pendidikan formal, pelatihan dan pengalaman. Pimpinan fakultas akan selalu memastikan bahwa kompetensi dan pengalaman yang dibutuhkan sesuai dengan standar kinerja organisasi yang efektif.

Untuk memenuhi tuntutan terhadap tanggung jawab sebagaimana ditetapkan dalam SMM, maka FIA-UB:

1. Menempatkan personel yang sesuai dengan kompetensinya pada bidang yang relevan sehingga mutu produk/layanan terjamin
2. Melakukan pengembangan kompetensi dosen melalui pendidikan S2 dan S3, dan pelatihan
3. Melakukan pengembangan kompetensikaryawan melalui pendidikan S2 dan pelatihan
4. Mengevaluasi efektivitas proses, kinerja dan tindakan yang dilakukan
5. Memastikan keterlibatan dan kepedulian tiap personil dengan kontribusinya dalam usaha pencapaian sasaran mutu
6. Pemeliharaan rekaman sesuai dengan pelatihan dan pengalaman kerja

6.3. Infrastruktur dan Lingkungan Kerja

FIA UB menyediakan dan memelihara beberapa infrastruktur yang diperlukan untuk mempermudah organisasi dalam pencapaian sistem manajemen mutu. Infrastruktur mencakup sarana dan prasarana, yang penggunaannya diupayakan untuk meningkatkan efektivitas kinerja organisasi. Sarana yang dibutuhkan meliputi Gedung Ruang Kuliah, Ruang Dosen dan Kemahasiswaan Laboratorium dan Lembaga Kajian. Sementara itu, prasarana yang disediakan meliputi alat komunikasi (telepon, *fax*, internet), komputer, scanner, LCD, *printer*, papan tulis, kamera, *voice recorder*, *software*, meja, kursi dan lemari dokumen. Seluruh dosen dan karyawan di FIA UB bertanggung jawab untuk menciptakan suasana kerja yang nyaman, dinamis, dan produktif.

Dalam penetapan infrastruktur dan lingkungan kerja digunakan pertimbangan sebagai berikut :

1. Mengevaluasi sumber daya yang diperlukan untuk keberlangsungan kinerja.
2. Kesesuaian sarana dan prasarana tersebut dengan fungsi, kinerja, sasaran, kemampuan pengadaan dan pemeliharaan, pembiayaan operasional, keamanan dan pembaharuan.

7. Realisasi Layanan Pendidikan

7.1. Perencanaan Program Layanan Pendidikan

Fakultas telah merencanakan program layanan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, termasuk desain dan pengembangan metode layanan. Layanan pendidikan meliputi S1, S2, S3, Spesialis, Profesi, Pendidikan Non-gelar dan pelatihan. Perencanaan pendidikan yang dimaksud termasuk desain, pengembangan metode pembelajaran, pembukaan dan penutupan program studi.

7.1.1 Pendidikan/Pengajaran

Fakultas telah merencanakan pengembangan, tinjauan dan pemutakhiran rencana studi dan kurikulum, penilaian dan tindak lanjut pengajaran, kegiatan layanan pendukung, alokasi sumber daya, kriteria evaluasi, dan prosedur peningkatan untuk mencapai yang diinginkan. Fakultas telah merencanakan sumber daya yang diperlukan untuk seluruh proses (lihat 6.1).

Proses realisasi pendidikan telah meningkatkan kompetensi pada diri mahasiswa sehingga mengarah pada spesifikasi kompetensi lulusan yang dijanjikan pada aktivitas pendidikan tercantum dalam Lampiran B.1. Proses Belajar Mengajar (PBM) yang telah terkontrol meliputi asesmen kebutuhan;

desain, pengembangan dan pengkomunikasian prosedur dan instruksi; dan pengukuran *outcomes*. Proses-proses utama belajar mengajar telah dikendalikan. Metode pengendalian telah merupakan bagian tinjauan manajemen (5.6) untuk menjamin pemenuhan spesifikasi prosedur dan instruksi, metode pengendalian konsisten dengan praktek mutu yang diterima. Perubahan metode pengendalian proses-proses utama tersebut telah didokumentasikan dan prosedur atau instruksi telah dievaluasi sebelum perubahan dilakukan. Pemantauan telah dilakukan untuk verifikasi bahwa metode pengendalian telah efektif dan rekaman telah dipelihara.

7.1.2 Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat

Fakultas telah merencanakan program penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, termasuk diseminasi dan sitasi hasil penelitian, pengajuan HAKI dan komersialisasi inovasi penelitian. Selain itu juga merencanakan pengembangan, tinjauan dan pemutakhiran payung, *roadmap* dan *track record* penelitian, penilaian dan tindak lanjut kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, layanan pendukung, alokasi sumber daya, kriteria evaluasi, dan prosedur peningkatan untuk mencapai sasaran yang diinginkan. Fakultas, Fakultas/Lembaga dan Departemen telah merencanakan sumber daya yang diperlukan untuk seluruh proses (6.1).

Realisasi penelitian dan pengabdian kepada masyarakat telah meningkatkan kompetensi civitas akademika dan menghasilkan output berupa publikasi ilmiah, buku ajar, HAKI, paket teknologi atau inovasi iptek yang digunakan masyarakat. Proses Penelitian dan pengabdian kepada masyarakat telah dikendalikan meliputi asesmen kebutuhan; desain, pengembangan dan pengkomunikasian prosedur atau instruksi; dan pengukuran *outcomes*. Metode pengendalian telah merupakan bagian tinjauan manajemen (5.6) untuk menjamin pemenuhan spesifikasi prosedur atau instruksi, metode pengendalian konsisten dengan praktek mutu yang diterima. Perubahan metode pengendalian proses-proses utama tersebut telah didokumentasikan dan prosedur atau instruksi telah dievaluasi sebelum perubahan dilakukan. Pemantauan telah dilakukan untuk verifikasi bahwa metode pengendalian telah efektif dan rekaman telah dipelihara.

7.2. Proses terkait mahasiswa

Fakultas secara umum memberikan layanan yang *intangible*, *not storable*, dan *consumed* selama penyampaiannya. Fakultas telah memberi kesempatan pada mahasiswa untuk belajar iptek dan belajar mempraktekkan penerapannya. PBM Tri Dharma PT yang dilakukan di UB dalam kelas, diharapkan minimal meliputi hal-hal sebagai berikut :

- a. Fasilitas aman, sehat, bersih dan ada petugasnya
- b. Prosedur komunikasi dua arah antara peserta dan fakultas yang responsif
- c. Personel fakultas memperlakukan semua orang dengan penuh hormat; dan
- d. Kegiatan-kegiatan layanan dilaksanakan oleh personel yang sesuai dengan kualifikasinya.

7.2.1. Penentuan persyaratan terkait layanan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat

Persyaratan pendidikan secara umum nampak pada perilaku kebutuhan pemenuhan harapan akademik, profesional dan masyarakat. Persyaratan spesifik mahasiswa terkandung dalam rencana studi dan kurikulum dan layanan pendidikan yang diberikan oleh fakultas. Layanan pendidikan telah memenuhi persyaratan hukum, peraturan dan akreditasi terkait pendidikan. Persyaratan terkait layanan juga mencakup persyaratan yang ditetapkan oleh fakultas dalam memberikan layanan administrasi pendidikan kepada mahasiswa. Hal ini dapat berupa bukti studi sebelumnya, dokumen personal, yang akan diberikan pada mahasiswa, aturan administrasi fakultas, NIM dan lain-lain.

7.2.2. Tinjauan persyaratan terkait PBM

Fakultas setelahnya meninjau persyaratan terkait pengajaran untuk memastikan bahwa Persyaratan ditetapkan Persyaratan yang berbeda dari sebelumnya diselesaikan. Dan Memiliki kemampuan untuk memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Apabila persyaratan pengajaran diubah, organisasi memastikan bahwa dokumen yang relevan telah diamandemen dan personel yang relevan telah mengetahui persyaratan yang diubah. Rekaman tinjauan persyaratan pengajaran ini setelahnya dipelihara.

7.2.3. Komunikasi Mahasiswa

Fakultas telah menentukan dan menerapkan pengaturan yang efektif dalam berkomunikasi dengan mahasiswa yang terkait dengan : Informasi program pendidikan, Rencana pengajaran termasuk kurikulum, serta Umpan balik PBM dan termasuk keluhan mahasiswa.

7.3. Desain dan pengembangan kurikulum

7.3.1. Perencanaan kurikulum

Dekan setelahnya mempertimbangkan desain dan pengembangan kurikulum untuk keuntungan mahasiswa. Kegiatan pengendalian desain setelahnya sesuai dengan maksud dan durasi layanan pendidikan. Prosedur-prosedur setelahnya memastikan bahwa materi instruksi yang sesuai sama dengan persyaratan instruksi. Peralatan kalibrasi dapat diperlukan untuk beberapa maksud instruksi. Asesmen kebutuhan mencakup keefektifan sistem dan capaian mahasiswa. Asesmen kebutuhan setelahnya mencakup persyaratan kinerja potensial dan aktual untuk menentukan :

Bagaimana instruksi dapat membantu mahasiswa menjadi kompeten;

Ukuran keefektifan instruksi tertentu ;

Keahlian apa yang sesuai dengan persyaratan kurikulum.

Asesmen tersebut menyediakan informasi yang dapat digunakan dalam proses tinjauan instruksi. Laporan analisis kebutuhan sudah menyediakan masukan untuk proses desain instruksi, menggambarkan hasil asesmen kebutuhan dan menyatakan tujuan akhir untuk desain.

Proses pengembangan setelahnya didokumentasikan dan digunakan oleh pengembang. Terdapat pernyataan proses tertentu masing-masing media penyampaian, atau proses generik untuk semua media. Proses-proses ini meliputi urutan tahap proses pengembangan; personel yang terlibat, proses tinjauan, dan kriteria terkait.

7.3.2. Masukan desain dan Pengembangan

Fakultas telah mengidentifikasi masukan untuk desain kurikulum dan rekaman masukan tersebut.

7.3.3. Output desain dan pengembangan

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

7.3.4. Tinjauan desain dan pengembangan

Peserta pada setiap tahap identifikasi telah meninjau hasil desain dan pengembangan terhadap persyaratan yang diacu (misalnya, profil profesi, sertifikasi kompetensi).

7.3.5. Verifikasi desain dan pengembangan

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

7.3.6. Validasi desain dan pengembangan

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

7.3.7. Pengendalian perubahan desain dan kurikulum

Dalam lingkungan pendidikan pesatnya perkembangan iptek dijadikan arahan tinjauan kurikulum dan silabus secara periodik, dan menghasilkan revisi/perubahan. Perubahan tersebut diidentifikasi, didokumentasikan, disahkan dan dikomunikasikan.

Revisi setiap subyek mencakup evaluasi efektif pada keseluruhan kurikulum dan rekaman telah dipelihara.

7.4 Pengadaan Sumber Daya Fakultas

Proses dan prosedur pembelian maupun pengadaan barang atau jasa ditetapkan oleh Tim Pengadaan Barang FIA-UB sesuai Manual Prosedur Pengadaan Barang/Jasa, yang mencakup evaluasi kebutuhan dan pengendalian layanan pendidikan disediakan sehingga proses tersebut betul-betul memenuhi kebutuhan dan persyaratan lembaga atau unit kerja. Proses pengadaan barang dan jasa yang dijalankan juga memenuhi persyaratan peraturan FIA-UB dan perundang-undangan yang berlaku.

7.4.1 Proses pengadaan barang dan jasa

Usulan pengadaan sumberdaya mencakup identifikasi spesifikasi kebutuhan yang tepat, efektif dan akurat, termasuk persyaratan kualifikasi SDM untuk meningkatkan kompetensi, yang dilakukan dengan pelatihan dan atau studi lanjut sesuai spesifikasi bidang studi. Evaluasi kebutuhan biaya pengadaan barang/jasa maupun layanan pelatihan dan/atau studi lanjut mempertimbangkan kebutuhan dan kualifikasi kinerja penyedia barang atau layanan pendidikan unit kerja. Kualifikasi penyedia barang/jasa memenuhi ketentuan yang berlaku, dipilih dan dievaluasi sesuai prosedur pengadaan barang/jasa di FIA-UB. Proses dan tahapan pengadaan dilakukan dengan lelang sesuai Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah Kepres RI No. 80 tahun 2003 dan atau aturan pemanfaatan dana hibah yang diterima UB misalnya dana IMHERE dari World Bank atau TPSDP dari Asian Development Bank. Hal ini menyangkut alokasi anggaran dan klasifikasi barang/jasa yang dibutuhkan. Proses pengadaan barang dikembangkan dalam sistem *e-procurement* UB. Dokumen pengadaan barang/jasa didokumentasikan oleh penanggung jawab kegiatan. FIA-UB mempunyai kriteria seleksi, evaluasi dan re-evaluasi pemasok sesuai dg PP yang berlaku.

7.4.2 Informasi pengadaan barang dan jasa

Informasi pengadaan memenuhi kebutuhan barang/jasa dan layanan pelatihan/studi lanjut sesuai keperluan. Informasi tersebut memenuhi kebutuhan unit kerja, memenuhi persyaratan prosedur, kontrak, sistem *e-procurement* dan kualifikasi SDM. Untuk membangun komunikasi dengan pemasok dengan efektif, maka FIAUB menerapkan *e-procurement* seperti dijelaskan di website FIA-UB.

7.4.3 Verifikasi barang dan jasa hasil pengadaan

Tim penerima barang/jasa FIA-UB melakukan pemeriksaan terhadap barang/jasa yang datang dan mencocokkan dengan spesifikasi barang/jasa yang dipesan. Selain itu, proses pengadaan barang/jasa dipantau dan dievaluasi oleh Satuan Pengawasan Internal (SPI) atas permintaan Dekan. Hasil verifikasi disampaikan kepada Dekan dalam bentuk laporan yang didokumentasikan SPI. Jika terdapat ketidaksesuaian maka Dekan meminta perbaikan atau tindakan koreksi atau pencegahan.

7.5. Penyediaan Layanan Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat

7.5.1. Pengendalian Ketentaun

FIA-UB dalam menyelenggarakan pendidikan terlebih dahulu mengidentifikasi keseluruhan kurikulum dengan matakuliah-matakuliahnya secara rinci. Proses belajar mengajar ditetapkan melalui manual prosedur dan/atau instruksi kerja.

Selain itu, FIA-UB juga menetapkan berbagai ukuran yang diterima untuk menentukan sasaran pengajaran, antara lain: kehadiran mahasiswa, kehadiran dosen, rekapitulasi materi kuliah, kesesuaian materi dengan RPKPS, yudisium/wisuda, memantau daya saing lulusan (melalui *tracer study*).

7.5.2. Validasi Proses

FIA-UB melakukan validasi dari setiap data dan informasi yang terkait dengan layanan pendidikan baik itu kurikulum, data mahasiswa, proses belajar mengajar, dokumen penelitian, pengabdian pada masyarakat, pedoman laporan magang/KKN dan pedoman penulisan skripsi. Pada umumnya validasi dilakukan dengan cara diperiksa ulang dan ditandatangani oleh yang berwenang dalam hal ini Dekan untuk disahkan.

7.5.3. Identifikasi dan ketertelusuran

Lembaga atau unit kerja telah mengendalikan dan merekam identifikasi layanan pendidikan (lihat 4.2.4). Identifikasi dan ketelusuran informasi yang relevan mencakup, bila diperlukan:

- Kode satuan kurikulum, mata kuliah dan isi;
- Rekaman identitas mahasiswa;
- Jadual kuliah;
- Textbook/modul/diktat/catatan kuliah;
- Peralatan praktikum; dan
- Laporan PKL dan Tugas Akhir.

7.5.4. Properti pelanggan

Dalam organisasi pendidikan, property milik mahasiswa adalah property yang diberikan pada saat pendaftaran masuk atau pendaftaran ulang dan selama pemberian layanan pendidikan.

Property milik mahasiswa mencakup antara lain textbook, buku kerja, studi kasus, ketentuan pendidikan khusus, komputer, perangkat lunak, pasokan seni, atau fasilitas yang dipasok oleh

perusahaan pengadaan. Apabila ada property mahasiswa atau peserta pelatihan yang hilang, telah dilaporkan kepada mahasiswa dan rekaman dipelihara.

7.5.5. Preservasi

Lembaga atau unit kerja penyelenggara pendidikan telah mempertimbangkan (consider) dokumen akademik yang disimpan seperti silabus, kurikulum, dan materi yang dicetak atau elektronik (buku, modul/diktat kuliah, kaset video, program komputer). Pasokan untuk proses pendidikan dan/atau pelatihan dapat juga mencakup, misalnya bahan kimia untuk laboratorium, bahan baku atau olahan untuk pilot plant dan layanan pendidikan dengan umur simpan terbatas untuk maksud pengajaran atau penelitian dan pekerjaan pengembangan.

7.6. Pengendalian alat pemantauan dan pengukuran

Lembaga atau Unit kerja penyelenggara pendidikan telah menetapkan ujian atau alat asesmen pengajaran yang valid. Pemantauan dan pengukuran telah dilakukan dalam rangka menjamin kesesuaian dengan rencana studi, kurikulum dan program pendidikan. Pemantauan dan pengukuran telah mencakup, tetapi tidak terbatas pada, profil kinerja mahasiswa, ujian tertulis, latihan/tugas/kuis, absensi kehadiran dan ujian akhir. Lembaga atau unit kerja penyelenggara pendidikan telah menetapkan alat untuk memastikan bahwa ujian aman dan hasilnya valid. Apabila alat dan perangkat lunak ujian atau asesmen ditemukan tidak valid, lembaga atau unit kerja penyelenggara pendidikan merekam tindakan perbaikan ketidakvalidan.

8. PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENINGKATAN MUTU

8.1 Panduan Umum

FIA UB telah merencanakan dan menerapkan pemantauan, pengukuran, analisis dan proses peningkatan yang diperlukan, yang hasilnya dievaluasi dan dianalisis untuk perbaikan dan peningkatan sistem manajemen mutu dan proses penyelenggaraan pendidikan. FIA UB telah menetapkan proses aktivitas pengukuran dan pemantauan untuk menunjukkan kesesuaian terhadap persyaratan lulusan yang telah diatur dalam Buku Pedoman Pendidikan FIA UB.

- Memastikan kesesuaian dari sistem manajemen mutu yang telah ditentukan sejak tingkat universitas sampai dengan fakultas, jurusan dan program studi.
- Menentukan metode yang sesuai sebagaimana telah ditentukan oleh Gusus Kendali Mutu dari tingkat universitas sampai dengan fakultas, jurusan dan program studi.

8.2 Pemantauan dan Pengukuran

8.2.1 Kepuasan Pelanggan

FIA UB menetapkan sistem evaluasi secara rutin persepsi pelanggan tentang tingkat layanan yang diberikan dibandingkan harapannya. Informasi kepuasan pelanggan didukung oleh bukti obyektif. FIA UB telah menyebarkan informasi tentang masalah pelayanan kepada pelanggan yang dibuat dalam bentuk baliho/poster yang ditempatkan di berbagai tempat di dalam kampus. Selain itu, untuk mahasiswa, setiap akhir perkuliahan semester diadakan Evaluasi Dosen oleh Mahasiswa (EDOM), tracer study kepada alumni, hubungan interaktif dosen Penasihat Akademik dan mahasiswa yang dibimbingnya yang akan berkait pula dengan orang tua/wali mahasiswa dan pengiriman Kartu Hasil Studi (KHS) kepada orang tua/wali mahasiswa. Dengan demikian akan terjadi hubungan interaktif antara fakultas dengan masyarakat (orang tua/wali mahasiswa). Hubungan interaktif juga dilakukan dengan alumni fakultas yang tersebar di dalam/luar negeri dalam bentuk pembentukan Ikatan Alumni fakultas/universitas, reuni, mengundang alumni dalam seminar/workshop/kuliah tamu sekaligus diharapkan memberi masukan terhadap perkembangan kelimuan dan dunia kerja. Pengguna lulusan (user) juga melakukan kontak dengan fakultas guna meminta referensi tentang lulusan/alumni yang diangkat sebagai calon karyawannya. Informasi dari pelanggan selalu dipantau untuk menentukan keberhasilan kinerja SMM sehingga akan dipakai untuk kebijakan berikutnya.

8.2.2 Audit Internal

FIA UB telah melaksanakan audit internal berdasarkan program dan waktu audit internal untuk menilai kinerja implementasi sistem manajemen mutu dan penyelenggaraan pendidikan. Audit internal di suatu unit kerja dilakukan oleh auditor dari unit kerja tersebut yang kompeten dan tersertifikasi. Hal ini dilakukan sebelum auditor universitas. Audit internal digunakan untuk menilai kesesuaian implementasi SPMI di tiap unit kerja Fakultas mendokumentasikan laporan akhir audit internal. Umpan balik dari hasil audit digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan untuk tindakan korektif dan pencegahan, dan selalu berkait dengan hasil audit sebelumnya, sehingga

terdapat kesinambungan dan relevansi sesuai dengan program dan target yang telah ditetapkan sebelumnya. Audit internal telah memenuhi criteria audit, ruang lingkup, frekuensi dan metode audit yang telah ditetapkan oleh UB.

Pemilihan auditor dan pelaksanaan audit ditetapkan oleh UB dari fakultas lain, sehingga menjamin obyektivitas dan independensi proses audit. Selain itu, Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN PT) Jakarta juga mengirimkan 2 (dua) orang asesornya yang diambilkan dosen dari luar UB untuk melakukan audit eksternal ke Program Studi S1, S2 dan S3 di FIA UB.

Pimpinan PIA UB telah melakukan tindakan koreksi yang diperlukan atas semua temuan audit dan kegiatan tindak lanjut telah mencakup verifikasi atas tindakan yang telah diambil dan melaporkan hasil verifikasinya. Untuk audit internal telah dilaporkan ke tingkat UB, sedangkan audit eksternal ditentukan nilainya oleh BAN PT Jakarta. Hasil audit eksternal, adalah Program Studi S1 dan S2 Administrasi Publik/Negara memperoleh nilai A, Program Studi S1 dan S2 Administrasi Bisnis/Niaga memperoleh nilai A, dan Program S3 Ilmu Administrasi juga memperoleh nilai A. Rekaman audit internal dipelihara dan didokumentasikan dengan baik.

8.2.3 Pemantauan dan Pengukuran Proses

FIA telah menerapkan metode yang tepat untuk pemantauan dan pengukuran terhadap proses system manajemen mutu, karena semuanya telah ditetapkan oleh UB. Metode yang ditentukan telah sesuai dengan proses dalam mencapai hasil yang direncanakan, dan apabila hasil yang direncanakan tidak tercapai, maka dilakukan tindakan perbaikan setelah memperoleh audit dari auditor tingkat UB yang ditugasi ke FIA UB.

8.2.4 Pemantauan dan Pengukuran Produk

Unit kerja di FIA-UB yang memberikan layanan pendidikan (termasuk memberikan pelatihan) telah menetapkan dan menggunakan metode untuk pemantauan dan pengukuran layanan pendidikan pada interval yang direncanakan selama realisasinya dan outcome akhir, untuk memverifikasi bahwa mereka memenuhi persyaratan desain yang ditetapkan oleh perundangundangan, Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN PT) dan ketentuan yang diatur oleh Departemen Pendidikan Nasional dan Universitas Brawijaya (UB). Aktivitas pemantauan dan pengukuran dilaksanakan pada tahapan yang sesuai dalam proses realisasi produk berdasarkan pengaturan yang telah direncanakan. Untuk pemantauan dan pengukuran secara internal disepakati antara FIA UB dengan UB, sedangkan secara eksternal, disepakati dan ditentukan oleh BAN PT yang akan menugaskan 2 (dua) orang asesornya dari dosen perguruan tinggi lain di luar UB.

Penilaian kinerja unit kerja yang memberikan layanan pendidikan/pelatihan juga dilakukan sebagai bagian dari layanan pendidikan/pelatihan. Hasil proses evaluasi ini direkam, dipelihara dan digunakan untuk menunjukkan tingkat proses pengajaran mencapai sasaran yang direncanakan, yang ditangani secara terpadu oleh FIA UB.

Pelepasan produk/lulusan dan penyampaian pelayanan kepada pelanggan dilakukan pengaturan yang direncanakan secara lengkap telah memuaskan semua pihak (lulusan, orang tua/wali mahasiswa dan pengguna lulusan), yang dilakukan dalam bentuk wisuda pascasarjana, sarjana dan vokasi yang waktu pelaksanaannya ditentukan oleh UB.

8.3. Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai

FIA UB telah memastikan bahwa calon produk/lulusan yang tidak memenuhi persyaratan diidentifikasi dan dikendalikan untuk mencegah mereka lolos dari persyaratan aturan yang telah ditentukan dalam Buku Pedoman Pendidikan FIA UB, antara lain mahasiswa yang akan menempuh ujian Skripsi pada program S1, tidak boleh ada nilai E mata kuliahnya. Mereka akan diseleksi ketat oleh Sub Bag Akademik FIA UB, karena waktu ujian skripsi transkrip nilai sejak masuk kuliah sampai dengan akhir dicantumkan dalam persyaratan mengikuti ujian skripsi. Prosedur terdokumentasi telah ditetapkan oleh FIA UB.

Buku Pedoman Pendidikan FIA UB yang dikeluarkan dengan Surat Keputusan Dekan FIA UB, telah diatur dan ditetapkan tentang berbagai hal yang menyangkut antara lain :

- a. Pendahuluan yang berisi : Sejarah FIA UB, Perkembangan Bidang Akademik, visi, Misi, Dasar dan Tujuan Pendidikan FIA UB, Visi, Misi dan Tujuan Program Diploma (Vokasi), Sarjana, Magister dan Doktor FIA UB dan Program Studi di FIA UB.
- b. Sistem Pendidikan yang berisi : Pengertian Dasar Sistem Kredit Semester, Nilai Kredit dan Beban Studi, Kurikulum, Penilaian Kemampuan Akademik, Sanksi Akademik, Ujian Tugas Akhir Program Sarjana, Magister dan Doktor, Evaluasi Keberhasilan Studi, Batas Masa Studi, Program semester Pendek pada Program Sarjana dan Kuliah antar Fakultas.
- c. Administrasi Pendidikan, yang berisi : Syarat-syarat Administrasi Sistem Kredit, Pelaksanaan

- Administrasi Sistem Kredit, Registrasi Mahasiswa, Ketentuan Pembayaran Biaya Studi, Kartu Tanda Mahasiswa (KTM), Mutasi Mahasiswa, Perpindahan Mahasiswa ke UB, Perpindahan Mahasiswa Antar Fakultas di UB, Perpindahan Mahasiswa Antar Jurusan di FIA UB, Perpindahan Mahasiswa Antar Program Studi, Alih Program Diploma III ke Program Sarjana dan Kelulusan Program Doktor, Magister dan Sarjana.
- d. Tata Tertib Keluarga Besar FIA UB, yang berisi : Ketentuan Umum, Hak dan Kewajiban, Tata Krama Pergaulan dan Tanggung Jawab, Pelanggaran terhadap Tata Tertib, Sanksi, Panitia Pertimbangan Pelanggaran Tata Tertib (PANTIB) dan Ketentuan Tambahan.
 - e. Fasilitas dan Penunjang, yang berisi : Laboratorium dan Pusat Pengkajian dan Beasiswa.
 - f. Pembinaan Kemahasiswaan, yang berisi : Etika Kemahasiswaan, Hak dan Kewajiban,
 - g. Larangan dan Sanksi dan Lembaga Kemahasiswaan.

Dengan berdasarkan Buku Pedoman di atas, maka mahasiswa yang akan lulus menjadi produk FIA UB, melalui proses yang sangat ketat sejak awal sampai dengan akan ujian Skripsi, Thesis dan Disertasi, sehingga lulusan yang dihasilkan telah melalui saringan yang sangat ketat.

1. Evaluasi Keberhasilan Studi Akhir Semester pada Program Sarjana (S1), yang dilakukan setiap semester, yaitu :
 - a. Evaluasi Keberhasilan Studi Tahun Pertama, mahasiswa diperbolehkan melanjutkan studi ke semester berikutnya apabila memenuhi persyaratan : Mengumpulkan sekurang-kurangnya 24 sks, mencapai Indeks Prestasi (IP) sekurang-kurangnya 2,00 yang diperhitungkan dari 24 sks dari nilai mata kuliah yang terbaik.
 - b. Evaluasi Keberhasilan Studi Tahun Kedua, mahasiswa masih diperbolehkan melanjutkan studi setelah tahun kedua apabila memenuhi syarat : Mengumpulkan sekurang-kurangnya 48 sks, mencapai Indeks Prestasi (IP) sekurang-kurangnya 2,00 diperhitungkan dari 48 sks dari nilai mata kuliah yang terbaik.
 - c. Evaluasi Keberhasilan Studi Tahun Ketiga, mahasiswa masih diperbolehkan melanjutkan studi setelah tahun ketiga apabila memenuhi syarat : Mengumpulkan sekurang-kurangnya 72 sks, mencapai Indeks Prestasi (IP) sekurang-kurangnya 2,00 diperhitungkan dari 72 sks dari nilai mata kuliah yang terbaik.
 - d. Evaluasi Keberhasilan Studi Tahun Keempat, mahasiswa masih diperbolehkan melanjutkan studi setelah tahun ketiga apabila memenuhi syarat : Mengumpulkan sekurang-kurangnya 96 sks, mencapai Indeks Prestasi (IP) sekurang-kurangnya 2,00 diperhitungkan dari 96 sks dari nilai mata kuliah yang terbaik.
 - e. Evaluasi Keberhasilan Studi pada Akhir Studi Program Sarjana, mahasiswa diperbolehkan menyelesaikan studi apabila memenuhi syarat : Mengumpulkan sekurang-kurangnya 147 sks termasuk skripsi, mencapai Indeks Prestasi (IP) sekurang-kurangnya 2,00, Nilai D/D+ tidak melebihi 10 % dari beban kredit total, dan mata kuliah kompetensi utama tidak diperbolehkan memperoleh nilai D/D+, Tidak ada nilai E, Lulus Ujian Sarjana.
 - f. Selama Proses Belajar Mengajar (PBM) mahasiswa yang mengikuti kuliah kurang dari 80 %, tidak diperbolehkan menempuh Ujian Akhir Semester untuk mata kuliah yang bersangkutan. Mahasiswa yang terkena katagori presensi kuliah diumumkan secara terbuka oleh Sub Bag Akademik FIA UB.
 - g. Masa studi Program Sarjana (S1) dirancang selama 4 sampai dengan 7 tahun. Bagi mahasiswa yang tidak dapat menyelesaikan studinya pada waktu 7 tahun, dianggap gagal.
2. Evaluasi Keberhasilan Studi Akhir Semester pada Program Magister (S2), yang dilakukan setiap semester, yaitu :
 - a. Evaluasi Keberhasilan Studi Akhir Semester Pertama, mahasiswa yang belum dapat mencapai IPK = 2,75 untuk 8 sks terbaik akan diberi peringatan untuk memperbaiki prestasi pada semester berikutnya.
 - b. Evaluasi Keberhasilan Studi Akhir Semester Kedua, mahasiswa yang belum dapat mencapai IPK = 2,75 untuk 16 sks terbaik, maka mahasiswa yang bersangkutan dinyatakan gagal dan tidak diperkenankan melanjutkan studinya.
 - c. Mata kuliah yang memperoleh nilai D wajib diulang dan nilai C dapat diulang, dan nilai hasil pengulangan hanya memperoleh tertinggi nilai B.
 - d. Mahasiswa diperbolehkan mengajukan usulan penelitian tesis setelah menempuh minimum 24 sks dengan IPK minimum 2,75 tanpa nilai D.
 - e. Selama Proses Belajar Mengajar (PBM) mahasiswa yang mengikuti kuliah kurang dari 80 %, tidak diperbolehkan menempuh Ujian Akhir Semester untuk mata kuliah yang

- bersangkutan. Mahasiswa yang terkena katagori presensi kuliah diumumkan secara terbuka oleh Program Pascasarjana FIA UB.
- f. Masa studi Progam Pascasarjana (S2) dirancang selama 2 sampai dengan 4 tahun. Bagi mahasiswa yang tidak dapat menyelesaikan studinya pada waktu 4 tahun, dianggap gagal.
3. Evaluasi Keberhasilan Studi Akhir Semester pada Program Doktor (S3) , yang dilakukan setiap semester, yaitu :
- a. Evaluasi Keberhasilan Studi Akhir Semester Pertama, mahasiswa yang belum dapat mencapai IPK = 3,00 untuk 12 sks terbaik akan diberi peringatan untuk memperbaiki prestasi pada semester berikutnya.
 - b. Evaluasi Keberhasilan Studi Akhir Semester Pertama, mahasiswa yang dapat mencapai IPK = >_3,00 untuk 12 sks terbaik, maka mahasiswa yang bersangkutan dapat mengajukan ujian kualifikasi pada semester ke dua.
 - c. Mata kuliah yang memperoleh nilai D wajib diulang dan nilai C dapat diulang, dan nilai hasil pengulangan hanya memperoleh tertinggi nilai B.
 - d. Mahasiswa diperbolehkan mengajukan usulan penelitian tesis setelah menempuh minimum 24 sks dengan IPK minimum 2,75 tanpa nilai D.
 - e. Selama Proses Belajar Mengajar (PBM) mahasiswa yang mengikuti kuliah kurang dari 80 % , tidak diperbolehkan menempuh Ujian Akhir Semester untuk mata kuliah yang bersangkutan. Mahasiswa yang terkena katagori presensi kuliah diumumkan secara terbuka oleh Program Doktor FIA UB.
 - f. Masa studi Progam Doktor (S3) bagi mahasiswa lulusan S2 sebidang ilmu dijadwalkan selama 4 semester dan dapat ditempuh kurang dari 4 semester, selama-lamanya 10 semester. Bagi mahasiswa yang tidak dapat menyelesaikan studinya pada waktu 10 semester, dianggap gagal.
 - g. Masa studi Progam Doktor (S3) bagi mahasiswa lulusan S2 tidak sebidang ilmu dijadwalkan selama 5 semester dan dapat ditempuh kurang dari 5 semester, selama-lamanya 11 semester. Bagi mahasiswa yang tidak dapat menyelesaikan studinya pada waktu 11 semester, dianggap gagal.

8.4. Analisis Data

FIA-UB selalu menganalisis mahasiswa yang tidak memenuhi persyaratan selama Proses Belajar Mengajar (PBM), yang telah diatur dalam Buku Pedoman Pendidikan FIA UB yang terbit setiap tahun dan dibagikan kepada semua mahasiswa. Data hasil studi mahasiswa terekam lengkap di SubBag Akademik FIA UB dan dapat diakses oleh mahasiswa secara terbuka, sehingga yang bersangkutan akan mengetahui prestasi akademiknya setiap semester, yang dituangkan dalam Kartu Hasil Studi (KHS) yang terbit setiap semester.

Untuk menjamin interaktif antara FIA UB dengan masyarakat (orang tua/wali mahasiswa), KHS setiap akhir Semester untuk Progrm Sarjana (S1) dikirim kepada orang tua/wali mahasiswa, sedangkan untuk mahasiswa Program Pascasarjana dan Doktor langsung diterima oleh yang bersangkutan. Dengan demikian orang tua/wali mahasiswa akan mengetahui dan mengikuti perkembangan studi putera/puterinya.

FIA UB dalam menangani mahasiswa yang dikategorikan akan menyimpang dari Buku Pedoman Pendidikan FIA UB, dilakukan dalam bentuk :

- a. Teguran lisan dari Dosen Penasihat Akademik (PA) yang setiap saat dapat dilakukan.
- b. Teguran tertulis dari fakultas, kalau kemungkinan mahasiswa akan terancam Drop Out (DO).
- c. Memanggil orang tua/wali untuk memberi informasi tentang kemungkinan kegagalan mahasiswa yang bersangkutan.

Rekaman data tentang prestasi mahasiswa direkam dan dipelihara secara terus menerus oleh Sub Bag Akademik, sejak mahasiswa terdaftar sampai dengan lulus/Drop Out (DO). Dengan kegiatan analisa data yang disertai dengan langkah memberikan informasi lisan/tertulis kepada mahasiswa dan orang tua/wali mahasiswa, diharapkan dapat memberikan kepuasan pelanggan (mahasiswa, orang tua/wali mahasiswa, alumni, pengguna alumni dan masyarakat)

8.5. Perbaikan

8.5.1 Perbaikan berkesinambungan

Lembaga atau unit kerja meningkatkan keefektifan sistem manajemen mutu dan proses pendidikan secara berkesinambungan dengan mendorong personel untuk mengidentifikasi dan menerapkan usaha peningkatan sesuai dengan ruang lingkup bisnisnya. Metode yang sesuai

digunakan untuk mengidentifikasi peningkatan potensial yang didasarkan atas analisis mutu dan metode statistik. Proses perbaikan juga mencakup tindakan yang diambil dalam penyelesaian keluhan, saran dan komentar pelanggan (mahasiswa dan pihak terkait).

8.5.2. Tindakan Korektif

Unit kerja menetapkan manual prosedur (prosedur terdokumentasi) untuk melaksanakan tindakan korektif yang teridentifikasi dari analisis penyebab ketidaksesuaian dan peluang peningkatan. Tindakan korektif diambil untuk mengeliminasi ketidaksesuaian yang terjadi selama kinerja sistem manajemen mutu dan proses pemberian layanan pelanggan. Tindakan korektif direkam.

8.5.2. Tindakan pencegahan

Unit kerja menetapkan manual prosedur (prosedur terdokumentasi) untuk melaksanakan tindakan preventif yang dihasilkan dari analisis ketidaksesuaian potensial dan peluang perbaikan dalam sistem manajemen mutu dan layanan pada pelanggan (mahasiswa dan pihak terkait). Tindakan preventif direkam dan dikomunikasikan ke bidang organisasi yang sesuai. Hasil dari perbaikan atas tindakan preventif dikomunikasikan kepada seluruh anggota organisasi melalui rapat/pertemuan yang diselenggarakan atau melalui surat.

8.5.3 Tindakan Pencegahan

FIA UB telah menetapkan manual prosedur (prosedur terdokumentasi) untuk melaksanakan tindakan preventif yang dihasilkan dari analisis ketidaksesuaian potensial dan peluang perbaikan dalam sistem manajemen mutu dan layanan pada pelanggan (mahasiswa dan pihak terkait), untuk menghilangkan potensi penyebab ketidaksesuaian sehingga dapat dicegah terulangnya kejadian. Tindakan preventif direkam/didokumentasikan dan dikomunikasikan ke bidang organisasi yang sesuai. Hasil dari perbaikan atas tindakan preventif dikomunikasikan pada keseluruhan organisasi.