


Standard Operating Procedure
**PENGENDALIAN PRODUK YANG TIDAK
SESUAI**

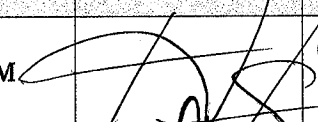
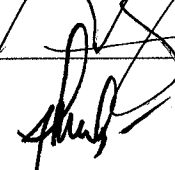

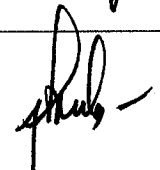
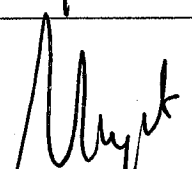


**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2017**

LEMBAR IDENTIFIKASI

	UNIVERSITAS BRAWIJAYA	Kode Dokumen : UN10/03/HK.01.02.a/004
	PENGENDALIAN PRODUK YANG TIDAK SESUAI	Revisi : 3
		Halaman .1... dari .6..

PENGENDALIAN PRODUK YANG TIDAK SESUAI

Proses	Penanggungjawab			Tanggal
	Nama	Jabatan	Tandatangan	
1. Perumusan	Dr. M. Saifi, M.Si	Ketua GJM		01-11-2017
2. Pemeriksaan	Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS	Dekan		01-11-2017
3. Persetujuan	Dr. M.R. Khairul Muluk, M.Si	Wakil Dekan I		01-11-2017
4. Penetapan	Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS	Dekan		01-11-2017
5. Pengendalian	Dr. M.R. Khairul Muluk, M.Si	MR (manajemen representatif)		01-11-2017

DAFTAR ISI

LEMBAR IDENTIFIKASI.....	i
DAFTAR ISI	ii
A. Tujuan	1
B. Ruang Lingkup dan Unit yang Terkait.....	1
C. Standar Mutu yang Terkait	1
D. Istilah dan Definisi	2
E. Urutan Prosedur	3
F. Bagan Alir	4
G. Referensi	4

A. Tujuan

Untuk menetapkan dan memelihara sistem pengendalian mutu layanan dan lulusan pada semua tahapan proses pelaksanaan pembelajaran dan pendidikan mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Publik, yang meliputi bidang pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

B. Ruang Lingkup dan Unit yang Terkait

Pengendalian mutu layanan dan lulusan yang tidak sesuai pada semua proses pembelajaran dan pendidikan dan kurikulum yang tidak sesuai pada saat realisasi pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

C. Standar Mutu yang Terkait

1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
4. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 080/O/2002 tentang Statuta UB
5. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 34 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata kerja UB
6. Peraturan Rektor Nomor 20 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja

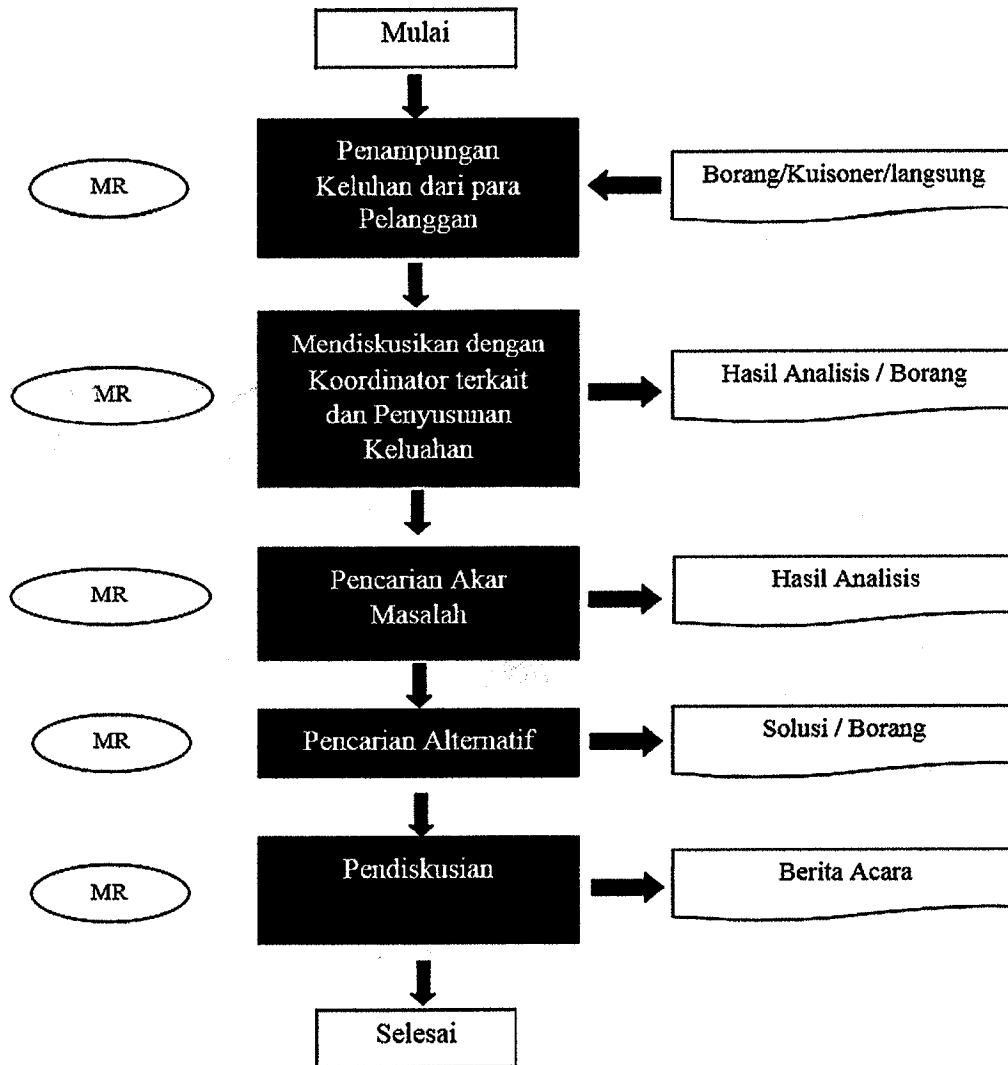
D. Istilah dan Definisi

1. Produk Jurusan ialah pelayanan pendidikan yang terdiri dari proses pembelajaran dan pendidikan mahasiswa dan mutu Lulusan.
2. Lulusan ialah mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Publik yang telah selesai studi dalam kurun waktu yang telah ditetapkan (14 semester sesuai dengan pedoman pendidikan).
3. Mutu Lulusan ialah kualitas akademik yang diperoleh lulusan berdasarkan parameter IPK (Indeks Prestasi Kumulatif) dan lama masa studi sesuai dengan pedoman pendidikan.
4. Produk tidak sesuai adalah mutu lulusan Jurusan Ilmu Administrasi Publik yang tidak sesuai dengan standar yang telah ditentukan.
5. Management Representative (MR) adalah seseorang yang bertugas :
 - a. Memantau semua proses pembelajaran yang sesuai dengan standar pada pedoman pendidikan.
 - b. Merencanakan dan mengkoordinasikan jadwal rutin proses belajar mengajar, dan mengkaji ulang pedoman pendidikan.
 - c. Mengkoordinasikan pengelolaan dokumen, rekaman dan sumberdaya di lingkungan Jurusan Ilmu Administrasi Publik.
 - d. Membantu Dekan merencanakan, merumuskan, memantau harapan kepuasan dan umpan balik pengguna lulusan (stake holders).
 - e. Memantau dan melaporkan ketercapaian indikator sasaran mutu minimal dua kali setiap tahun.
 - f. Koordinator Bidang adalah Kepala Program Studi (KPS), Ketua Bagian (KaBag), Ketua Laboratorium (KaLab), dan Kepala Subbagian (Kasubag).

E. Urutan Prosedur

1. Management Representative (MR) menerima keluhan dan masukan dari mahasiswa, lulusan, dan pengguna lulusan (stake holders) mengenai mutu lulusan Jurusan Ilmu Administrasi Publik yang tidak sesuai.
2. Management Representative (MR) mendiskusikan keluhan bersama KPS, KaBag, dan Kasubag terkait dan menyusun analisis terhadap keluhan.
3. Management Representative (MR) bersama KPS, KaBag, dan Kasubag terkait mencari dan menganalisa akar masalah yang menyebabkan keluhan.
4. Management Representative (MR) bersama KPS, KaBag, dan Kasubag terkait mencari dan merumuskan alternatif solusi untuk mengatasi akar masalah.
5. Management Representative (MR) didampingi Koordinator Bidang terkait mendiskusikan rumusan alternatif solusi.

F. Bagan Alir



G. Referensi

1. Manual Mutu Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
2. Buku Pedoman Pendidikan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya