



**TINJAUAN
MANAJEMEN
2020**

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Visi


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

Misi


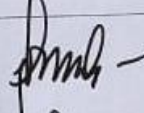
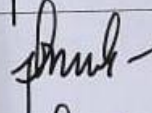
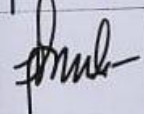
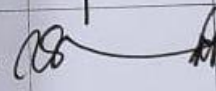
1. Terwujudnya kemajuan intelektualitas melalui peningkatan *core competence* dan inovasi bidang ilmu administrasi
2. Terwujudnya peningkatan kualitas pendidikan guna menghasilkan lulusan yang berwawasan nasional dan berdaya saing global
3. Terwujudnya peningkatan jumlah dan mutu penelitian dan pengabdian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

Laporan Tinjauan Manajemen Fakultas Ilmu Administrasi Tahun 2020


LEMBAR PENGESAHAN

	UNIVERSITAS BRAWIJAYA	UN10/03/Hk.01.02.a
		Oktober 2020
	TINJAUAN MANAJEMEN	1
		Halaman 3 dari 65

TINJAUAN MANAJEMEN

Proses	Penanggung jawab			Tanggal
	Nama	Jabatan	Tanda tangan	
1. Perumusan	Yusri Abdillah, S.Sos., M.Si.Ph.D	Wakil Dekan I		6 November 2020
2. Pemeriksaan	Bambang Supriyono, Prof. Dr., MS	Dekan		6 November 2020
3. Persetujuan	Bambang Supriyono, Prof. Dr., MS	Dekan		6 November 2020
4. Penetapan	Bambang Supriyono, Prof. Dr., MS	Dekan		6 November 2020
5. Pengendalian	Yusri Abdillah, S.Sos., M.Si.Ph.D	Wakil Dekan I		6 November 2020

LEMBAR PENGESAHAN

	UNIVERSITAS BRAWIJAYA	UN10/03/Hk.01.02.a
		Oktober 2020
	TINJAUAN MANAJEMEN	1
		Halaman 3 dari 65

TINJAUAN MANAJEMEN

Proses	Penanggung jawab			Tanggal
	Nama	Jabatan	Tanda tangan	
1. Perumusan	Yusri Abdillah, S.Sos., M.Si.Ph.D	Wakil Dekan I		6 November 2020
2. Pemeriksaan	Bambang Supriyono, Prof. Dr., MS	Dekan		6 November 2020
3. Persetujuan	Bambang Supriyono, Prof. Dr., MS	Dekan		6 November 2020
4. Penetapan	Bambang Supriyono, Prof. Dr., MS	Dekan		6 November 2020
5. Pengendalian	Yusri Abdillah, S.Sos., M.Si.Ph.D	Wakil Dekan I		6 November 2020

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
I. PENDAHULUAN	1
II. HASIL	3
1. Status Tindakan dari Tinjauan Manajemen Sebelumnya	3
2. Perubahan pada Eksternal dan Internal Organisasi	4
3. Kinerja dan Efektivitas Sistem Manajemen	4
a. Kepuasan pelanggan dan Umpan Balik <i>Stakeholders</i>	4
b. Evaluasi Capaian Indikator Kinerja Tambahan (IKT)	6
c. Evaluasi Capaian Indikator Kinerja Utama (IKU)	8
d. Proses Pemantauan dan Pengukuran Kinerja	10
e. Evaluasi Proses (<i>Process Performance</i>) dan Upaya Unit untuk Mencapai Target (<i>Conformity of Products</i>)	10
f. Ketidaksesuaian dan Tindakan Perbaikan	11
g. Hasil-hasil Audit	12
h. Kinerja Penyedia Barang/Jasa Eksternal	14
4. Evaluasi Kecukupan Sumberdaya	14
5. Efektivitas Tindak Lanjut yang Diambil terhadap Resiko dan Peluang	14
6. Peluang untuk Perbaikan	14
III. KESIMPULAN DAN UCAPAN TERIMAKASIH	15
IV. PENUTUP	

I. PENDAHULUAN

Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya lahir berdasarkan PP RI Nomor 27 Tahun 1982 tentang Penataan Fakultas dan Universitas/Institut dan KEPRES RI Nomor 59 Tahun 1982 tentang Susunan Organisasi Universitas Brawijaya. Sebagai Salah satu Unit Kerja Pelaksana Akademik (UKPA) di Universitas Brawijaya, Fakultas Ilmu Administrasi hingga saat ini telah mengelola beberapa program studi yang meliputi:

- a. Program Sarjana (S1), mencakup: Administrasi Publik, Administrasi Bisnis, Perpajakan, Ilmu Perpustakaan, Pariwisata, dan Administrasi Pendidikan.
- b. Program Magister (S2), mencakup: Administrasi Publik, Administrasi Bisnis, dan Magister Manajemen Pendidikan Tinggi (MMPT).
- c. Program Doktor (S3), mencakup: Ilmu Administrasi dan Ilmu Administrasi Kelas Jakarta.

Fakultas Ilmu Administrasi merupakan salah satu fakultas yang terbaik di Universitas Brawijaya karena mampu memberikan jaminan mutu terhadap setiap pelayanan pendidikan yang diberikan kepada seluruh civitas akademika Fakultas Ilmu Administrasi. Wujud kinerja tersebut dibuktikan dengan tercapainya 81,81% (9 program studi) dari 11 program studi yang dikelola oleh Fakultas Ilmu Administrasi telah mendapat akreditasi A dari BAN-PT dan 3 diantaranya telah memperoleh akreditasi internasional yaitu Prodi S1 Administrasi Publik, Prodi S1 Administrasi Bisnis dan Prodi S2 Administrasi Publik.

Fakultas Ilmu Administrasi berkomitmen dan konsistensi untuk terus melakukan *continuous improvement* dalam meningkatkan mutu pendidikan untuk mewujudkan institusi yang sehat, dinamis dan responsif dengan konsisten menyelenggarakan monitoring dan evaluasi yang dilaksanakan secara periodik setiap tahun. Proses penjaminan mutu Fakultas Ilmu Administrasi dilaksanakan oleh Gugus Jaminan mutu (GJM), sedangkan jaminan mutu pada level jurusan dilaksanakan oleh Unit Jaminan Mutu (UJM). Ruang lingkup tugas Gugur Jaminan Mutu di Fakultas Ilmu Administrasi meliputi: menjabarkan baku mutu pendidikan ke dalam dokumen-dokumen mutu akademik, monitoring dan evaluasi implementasi penjaminan mutu akademik, dan menyusun laporan penyelenggaraan penjaminan mutu akademik di Fakultas secara periodik kepada Dekan. Perihal yang sama dilakukan oleh Unit Jaminan Mutu pada level jurusan. GJM dan UJM di dalam melaksanakan tugas penjaminan mutu memiliki beberapa fungsi diantaranya:

- a. Penyusunan dokumen kebijakan akademik, standar akademik, peraturan akademik, manual mutu akademik, dan manual prosedur akademik;
- b. Penyiapan Audit Internal Mutu Akademik (AIMA); dan
- c. Peningkatan mutu fakultas berkelanjutan berdasarkan rumusan koreksi.

Penjaminan mutu di Fakultas Ilmu Administrasi memberikan peluang untuk koreksi terhadap proses penjaminan mutu sebagai bentuk komitmen untuk mencegah adanya produk yang tidak sesuai. Tinjauan Manajemen Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya disusun dengan mempertimbangkan semua aspek yang terkait langsung maupun tidak langsung terhadap efektifitas dan efisiensi sistem manajemen. Hasil dari tinjauan manajemen menjadi landasan bagi Fakultas untuk melakukan perubahan sistem sebagai upaya untuk *continuous improvement* mutu pendidikan.

Mengacu sistem manajemen SNI ISO 9001:2015 dan ISO 21001:2018, maka Fakultas Ilmu Administrasi melaksanakan tinjauan manajemen dengan ruang lingkup seperti yang dipersyaratkan, yaitu:

1. Status tindakan dari tinjauan manajemen sebelumnya.
2. Perubahan pada eksternal dan internal organisasi yang relevan dengan sistem manajemen.
3. Informasi kinerja dan efektivitas sistem manajemen, meliputi tren-tren:
 - a. Kepuasan pelanggan dan umpan balik dari pihak-pihak yang relevan. Kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Fakultas Ilmu Administrasi terhadap para pelanggan memperoleh kategori kualitas yang kurang baik berdasarkan hasil pengukuran kepuasan kepada pelanggan IKM yang dilaksanakan secara terintegrasi oleh Universitas Brawijaya.
 - b. Hasil pengukuran capaian sasaran mutu.
 - c. Kinerja proses dan kesesuaian produk/jasa.
 - d. Ketidaksesuaian dan tindakan perbaikan.
 - e. Hasil-hasil pemantauan dan pengukuran.
 - f. Hasil-hasil audit.

Wujud proses penjaminan mutu di Fakultas Ilmu Administrasi dilakukan melalui audit yang terdiri dari audit internal dan audit eksternal. Audit internal dilaksanakan secara periodik setiap tahunnya yaitu pada bulan Oktober hingga November. Adapun auditor dari audit internal Fakultas Ilmu Administrasi adalah Pusat Jaminan Mutu Universitas Brawijaya. Sedangkan audit untuk UKPPA (Jurusan, Prodi dan Laboratorium)

dilakukan oleh GJM (Gugus Jaminan Mutu) Fakultas Ilmu Administrasi sebagai lembaga penjaminan mutu Fakultas.

Audit eksternal dilaksanakan secara periodik setiap 4 tahun sekali dikhususkan bagi program studi yang dilakukan oleh auditor yang berasal dari eksternal Universitas Brawijaya seperti BAN-PT, AUNQA dan AASBI.

g. Kinerja penyedia barang/jasa eksternal.

4. Evaluasi kecukupan sumberdaya.
5. Efektivitas tindak lanjut yang dilakukan dibandingkan dengan resiko dan peluang.
6. Peluang-peluang untuk perbaikan.

Tahapan siklus tinjauan manajemen di Fakultas Ilmu Administrasi tahun 2020 sudah dilaksanakan mulai bulan Oktober. Aktivitas penyusunan tinjauan manajemen diawali dengan pembentukan Tim berdasarkan Surat Tugas Dekan Fakultas Ilmu Administrasi. Kemudian, tim merumuskan *time line* dan target penyelesaian tinjauan manajemen Fakultas. Setiap personil melaksanakan pengumpulan data sesuai dengan kebutuhan pada masing-masing unit kerja di Fakultas Ilmu Administrasi untuk kemudian dijadikan sebagai sumber rujukan koordinasi dan penyusunan dokumen. Koordinasi dilaksanakan secara periodik untuk menginput data dan mendeskripsikannya serta memberikan sentuhan analisis untuk menjadi draft tinjauan manajemen. Draft tersebut kemudian dikonsultasikan untuk kemudian menjadi bahan finalisasi tinjauan manajemen fakultas.

Kamis, 5 November 2020 tim perumus tinjauan manajemen dan perangkat lainnya yang dipimpin oleh Wakil Dekan I dan didampingi oleh Dekan FIA UB melaksanakan finalisasi tinjauan manajemen. Setelah draft laporan tinjauan manajemen dirumuskan ditetapkan pada tanggal 6 November 2020 oleh Dekan Fakultas Ilmu Administrasi. 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.



II. HASIL

Hasil evaluasi manajemen Fakultas Ilmu Administrasi Tahun 2019 berikut ini disajikan sesuai urutan lingkup bahasan tinjauan manajemen (lihat Bab II).

1. Status Tindakan dari Tinjauan Manajemen Sebelumnya

No	Rekomendasi Tinjauan Manajemen Sebelumnya	Aspek	Tindak Lanjut yang SUDAH dilakukan	Kendala yang dihadapi	Rencana selanjutnya
----	---	-------	------------------------------------	-----------------------	---------------------

1.	FIA belum mempunyai lembaga sertifikasi	OBS/ Old/ AAS,RRU/ Standar Pengelolaan (Sertifikasi Profesi)	Telah berkoordinasi dengan pihak rektorat terkait sertifikasi yang terkait profesi khusus di FIA. Meningkatkan dan memperluas kuantitas personil dan tema sertifikasi profesi khusus dengan institusi diluar BNSP seperti Kemenpan & RB;	Belum memperoleh tindaklanjut dikarenakan kendala birokrasi di BNSP/LSP & institusi diluar BNSP;	Meningkatkan intensitas koordinasi dengan rektorat dan BNSP terkait sertifikat profesi;
2.	Belum dilakukan proses pemindaian plagiasi unt	OBS/ Old/ AAS,RRU/Stand ar Proses Pengabdian	Melalui ketua BPPM meningkatkan proses monitoring	Belum ada kebijakan yang memberikan kewajiban	Berkoordinasi dengan BPPM terus berupaya meningkatkan

	proposal PKM. rektorat dan perpus	kepada Masyarakat	dan evaluasi terhadap hasil PKM dan terus menerus menghimbau kepada seluruh peneliti agar hasil laporan PKM dapat dilakukan pemindaian plagiasi	untuk melakukan cek plagiasi pada draft laporan PKM	n kualitas <i>output</i> PKM dengan melakukan cek plagiasi secara internal
3.	Belum dilakukan proses pemindaian plagiasi untuk proposal PKM.	OBS/ Old/ AAS,RRU/Standar Proses Pengabdian kepada Masyarakat	Melalui ketua BPPM meningkatkan proses monitoring dan evaluasi terhadap hasil PKM dan terus menerus menghimbau kepada seluruh peneliti agar hasil laporan PKM dapat dilakukan	Belum ada kebijakan yang memberikan kewajiban untuk melakukan cek plagiasi pada draft laporan PKM	Mengeluarkan kebijakan tentang cek plagiasi terhadap draft laporan PKM

			pemindaian plagiasi		
4.	Belum mempunyai Jurnal PKM	OBS/ Old/ AAS,RRU/ Standar Proses Pengabdian kepada Masyarakat	Melalui ketua BPPM memberikan instruksi bahwa setiap hasil PKM agar dapat dilakukan publikasi ilmiah melalui kontrak antara BPPM dan Peneliti		
5.	Dosen yang sedang S3 belum kembali	OBS/ Old/ AAS,RRU/ Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan	Telah Memotivasi dosen yang sedang S3 untuk segera selesai dan memberi reward tambahan bekerjasama dengan W2	Pandemi Covid 19 menjadi salah satu hambatan tahun ini, yang menyebabkan ada beberapa dosen yang	Berkoordinasi dengan pihak yang terkait (dosen) dan Instansi pendidikan terkait serta rektorat; Memberikan motivasi dan arahan agar segera dapat

				terkait studi S-3	menyelesaikan studi dengan memberikan berbagai dukungan;
6	Belum membuat Bab Penutup.	KTS/ New/ AAS,RRU/ Tinjauan Manajemen	Melakukan revisi terhadap TM		Menyerahkan hasil revisi kepada PJM
7	Belum ada data penerbitan Jurnal Internasional	KTS/ New/ AAS,RRU/ Kontrak Kinerja	Belum dibakukan dalam pengolahan data khusus tentang penerbitan jurnal internasional		Melakukan penelusuran dan rekapitulasi data penerbitan jurnal internasional dosen secara rutin dengan merumuskan SOP tata Kelola data penerbitan jurnal internasional
8	Belum ada data Visiting Professor	KTS/ New/ AAS,RRU/ Kontrak Kinerja	Belum dibakukan dalam pengolahan		melakukan pendataan visiting profesor

			data khusus tentang visiting professor		yang dilakukan oleh setiap program studi
9	Belum melakukan updating Manual Mutu	KTS/ New/ AAS,RRU/ Manual Mutu			Telah dilakukan updating manual mutu
10	Diantara 47 SOP, sudah ada 20 atau 25 SOP yg lengkap cover dan flowcartnya akan dikirim ke PJM	KTS/ New/ AAS,RRU/ SOP	Proses Finalisasi yang terhambat karena berbenturan dengan kegiatan lainnya		Memberikan arahan kepada tim untuk mempercepat finalisasi SOP

2. Perubahan pada Eksternal dan Internal Organisasi

Perubahan lingkungan internal yang berdampak pada sistem manajemen mutu unit kerja Fakultas Ilmu Administrasi diantaranya:

- 1) Kebijakan pimpinan **menjadikan FIA sebagai pusat pengembangan ilmu administrasi berskala internasional yang berwawasan *Entrepreneur dan Smart Faculty Governance*** dalam rangka mendukung visi Universitas Brawijaya “Menjadi Perguruan Tinggi Pelopor dan Pembaharu dengan Reputasi Internasional dalam Ilmu Pengetahuan, Teknologi, Seni dan Humaniora Terutama yang Menunjang Industri Berbasis Budaya untuk Kesejahteraan Masyarakat”;
- 2) Kurikulum pembelajaran di FIA mengacu pada standar internasional untuk mendukung *World Class University* yang telah dicanangkan oleh Universitas

Brawijaya, dan mengacu pada SK. Mendiknas RI Nomor 232/U/2000 tanggal 20 Desember 2000; Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; SK Dirjen DIKTI Depdiknas RI Nomor 43/DIKTI/2006 dan Permendikbud Nomor 49 tahun 2014 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi dengan tetap memperhatikan perubahan lingkungan (eksternal dan internal) dan kebutuhan pengguna lulusan;

- 3) Proses administrasi akademik yang telah tersistem *online* dapat terintergrasi dengan baik. Hal ini terbukti mulai dari registrasi, belajar mengajar, hingga yudisium dan wisuda semua menggunakan sistem *online* terlebih pada saat pandemi covid 19 seperti saat ini semua layanan diarahkan pada sistem *online*;
- 4) Kebijakan pimpinan FIA terkait dengan kebijakan bahwa tenaga pengajar yang belum bergelar magister atau Doktor dan berusia di bawah 35 tahun wajib melanjutkan studi di luar negeri. Doktor lulusan dari dalam negeri wajib mengikuti program *home stay* selama 3 bulan di luar negeri untuk meningkatkan kemampuannya berbahasa Inggris dan menulis di jurnal internasional;
- 5) Kebijakan pimpinan FIA bagi guru besar yang kemampuan dalam berbahasa Inggris belum bagus wajib mengikuti program *academic recharching* di luar negeri untuk meningkatkan kemampuan bahasa Inggris dan meng-*update* serta memperbaharui dan meningkatkan kemampuan teoritik dan metodologi sehingga setiap guru besar berhasil menulis di jurnal internasional. Sedangkan, bagi tenaga pengajar lainnya didorong untuk meningkatkan kemampuan Bahasa Inggrisnya dengan mengikutsertakan dalam lembaga-lembaga kursus;
- 6) Perubahan kebijakan pada kemahasiswaan, FIA UB selalu berupaya untuk meningkatkan *soft skill* mahasiswa melalui berbagai penyediaan pelatihan dan pengetahuan tambahan; diantaranya: pelatihan kepemimpinan (*leadership*), kewirausahaan (*entrepreneurship*), perencanaan bisnis (*business plan*), dan lain- lain. Dengan cara ini, bekal mahasiswa untuk memasuki dunia kerja tidak hanya cukup dengan kemampuan *hard skill* di bidangnya tetapi ditunjang pula oleh pengetahuan tambahan yang memungkinkan untuk bersaing secara komparatif dan kompetitif dalam mendapatkan pekerjaan.
- 7) Perubahan regulasi atau program dari internal Fakultas Ilmu Administrasi yang akan mempengaruhi sistem manajemen mutu, diantaranya Rencana Strategis (RENSTRA)

Universitas Brawijaya tahun 2016-2020 dan Surat Keputusan Dekan Nomor 471 tahun 2014 dengan membentuk GJM (Gugus Jaminan Mutu) di tingkat Fakultas, dan UJM (Unit Jaminan Mutu) di tingkat program studi.

Perubahan lingkup eksternal organisasi yang mempengaruhi sistem manajemen mutu pada Fakultas Ilmu Administrasi untuk bidang peningkatan mutu pendidikan diantaranya :

- 1) Perubahan dengan banyaknya peluang tawaran dari pihak ketiga untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi,
- 2) Perubahan dengan banyaknya jaringan dosen baik dalam maupun luar negeri,
- 3) Perubahan dengan banyaknya pihak ketiga yang menawarkan kerjasama terkait bidang penelitian dan pengabdian masyarakat. Dan adanya peluang untuk mendapatkan dana penelitian dan pengmas dari luar negeri, tawaran berbagai lomba karya ilmiah baik tingkat regional, nasional maupun internasional.
- 4) Perubahan pada banyaknya kerjasama dengan universitas di dalam dan luar negeri, dan semakin meningkatnya persaingan dalam dunia kerja untuk bidang kemahasiswaan dan alumni.
- 5) Perubahan regulasi pada Peraturan Pemerintah nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi (SN Dikti),
- 6) Adanya regulasi Peraturan Menteri Ristekdikti nomor 62 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.
- 7) Terbitnya peraturan baru dari Peraturan Universitas Brawijaya nomor 1 Tahun 2017 tentang Standar Mutu. Dengan terbitnya peraturan tersebut maka mendorong Fakultas Ilmu Administrasi untuk dapat menentukan strategi pengembangan dan peningkatan mutu di masa yang akan datang.
- 8) Peraturan Rektor UB nomor 16 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan SAKIP di Universitas Brawijaya, dan Perubahan instrumen akreditasi perguruan tinggi (IAPT 3.0) yang berdasarkan LKPS dan LED.
- 9) Rencana Strategis Universitas Brawijaya Tahun 2020-2024.
- 10) Perubahan struktur kementerian yang menjadi induk dari pendidikan tinggi yang dahulu adalah Menristek Dikti menjadi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;
- 11) Permendikbud No. 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi untuk mendukung regulasi tentang Hak Belajar tiga semester di luar Program Studi.

3. Kinerja dan Efektivitas Sistem Manajemen

a. Kepuasan pelanggan dan Umpan Balik *Stakeholders*

Umpan balik pelanggan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya diperoleh melalui instrumen Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang terintegrasi dengan IKM Universitas Brawijaya. Sebaran responden IKM adalah semua pihak pengguna Jasa di UB dan Fakultas. Pengguna Jasa Fakultas terdiri dari Dosen, Tenaga Kependidikan, Mahasiswa, dan Masyarakat yang secara langsung maupun tidak langsung menggunakan jasa layanan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Pengukuran IKM dilakukan dengan cara membuat rata-rata penilaian setiap unsur pelayanan fakultas. Unsur pelayanan fakultas terdiri dari beberapa item, antara lain: kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur, kecepatan pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, kesesuaian biaya, hasil layanan, kemampuan staf, sikap/perilaku staf, kesesuaian dengan janji layanan, penanganan keluhan dan sara, serta kesesuaian sarana prasarana.

Jumlah sampel yang dijadikan responden sebanyak 1845 orang, mahasiswa sebanyak 1004 orang, dosen UB 409 orang, karyawan UB 292 orang, pihak luar (alumni, rekanan, dan lain-lain) UB sebanyak 140 orang.

Adapun hasil survey IKM di Universitas Brawijaya adalah:

- 1) Nilai Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan di Universitas Brawijaya;

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY	
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3.04	C
2	Kemudahan prosedur pelayanan	2.93	C
3	Kecepatan pelayanan	2.95	C
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan	2.82	C
5	Kesesuaian antara biaya layanan	3.00	C
6	Hasil layanan	3.04	C
7	Kemampuan petugas	3.10	B
8	Sikap petugas dalam memberikan pelayanan.	3.14	B
9	petugas melakukan pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan/standar pelayanan	3.13	B
10	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan Masukan dari pengguna jasa di Unit Kerja / Fakultas ini	3.12	B
Rerata Nilai Kepuasan terhadap Unsur Layanan		3.03	C
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.03			
Nilai IKM setelah dikonversi (3.03×25) = 75,75			
Mutu Pelayanan = 75,75			
Kinerja Unit Pelayanan = C (Kurang Baik)			

2) Nilai Kepuasan Masyarakat UB (Per jenis responden)

No	Responden	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Mahasiswa	70.01	C	Kurang Baik
2	Dosen	83.16	B	Baik
3	Karyawan UB	79.19	B	Baik
4	Pihak Luar	70.16	C	Kurang Baik

3) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat kepada Fakultas

No	Tempat Survei	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	FH	76.91	B	Baik
2	FEB	79.79	B	Baik
3	FIA	67.07	C	Kurang Baik
4	FP	69.53	C	Kurang Baik
5	FAPET	79.01	B	Baik
6	FT	80.36	B	Baik
7	FK	80.86	B	Baik
8	FPIK	72.73	C	Kurang Baik
9	MIPA	79.21	B	Baik
10	FTP	74.88	C	Kurang Baik
11	FISIP	71.92	C	Kurang Baik
12	FIB	76.75	B	Baik
13	FKH	64.24	D	Tidak Baik
14	FILKOM	74.64	C	Kurang Baik
15	FKG	76.19	C	Kurang Baik
16	PASCASARJANA	82.48	B	Baik
17	VOKASI	75.44	C	Kurang Baik

4) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat kepada Jurusan

No	Fakultas/Lembaga/Unit Kerja	Nilai Survei	Mutu Pelayanan
Fakultas Hukum			
1	Jur. Ilmu Hukum	73.93	C Kurang Baik
Fakultas Ekonomi dan Bisnis			
2	Jur. Manajemen	78.27	B Baik
3	Jur. Ilmu Ekonomi	76.96	B Baik
4	Jur. Akuntansi	79.95	B Baik
Fakultas Ilmu Administrasi			
5	Jur. Ilmu Administrasi Publik	65.66	C Kurang Baik
6	Jur. Ilmu Administrasi Bisnis	65.25	C Kurang Baik

5) Hasil Perkembangan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Fakultas

No	Tempat Survei	Tahun 2017		Tahun 2018 (permen 2017)		Tahun 2019 (permen 2017)	
		Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan
1	FH	71.14	B	75.96	C	76.91	B
2	FEB	69.38	B	76.98	B	79.79	B
3	FIA	74.83	B	75.38	C	67.07	C
4	FP	66.81	B	74.22	C	69.53	C
5	FPET	66.96	B	71.01	C	79.01	B
6	FT	72.75	B	75.96	C	80.36	B
7	FK	94.59	A	84.04	B	80.86	B
8	FPIK	69.87	B	71.67	C	72.73	B
9	MIPA	72.37	B	72.46	C	79.21	B
10	FTP	72.31	B	75.95	C	74.88	C
11	FISIP	72.26	B	71.21	C	71.92	C
12	FIB	66.28	B	70.37	C	76.75	B
13	FKH	66.96	B	66.71	C	64.24	D
14	FILKOM	65.29	B	66.80	C	74.64	C
15	PASCA	85.28	A	80.89	B	82.48	B
16	FKG	66.96	B	73.00	C	76.19	C
17	VOKASI	60.18	C	72.57	C	75.44	C

Umpan balik yang didapat cenderung menyoroti tentang lamanya proses pelayanan mahasiswa dibidang akademik. Beberapa mahasiswa mengeluhkan agar tatacara pelayanan akademik lebih dipercepat. Capaian yang paling memuaskan terdapat pada item Kemampuan SDM. Stakeholder memberikan apresiasi terhadap Sumber Daya Manusia, baik itu Dosen maupun Tenaga Kependidikan yang dimiliki oleh Faklutas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

No.	Jenis/Aspek/ Bidang/ Layanan yang dikeluhkan	Uraian Keluhan	Tindaklanjut (atau rencana)	Status Akhir
1.	Ketepatan Waktu Pelayanan	Mahasiswa mengeluh terkait lamanya pelayanan akademik.	Semua pelayanan diarahkan pada penggunaan teknologi informasi terlebih pada masa andemic covid 19	
2.	Pelayanan Proses Kegiatan Belajar Mengajar	Rencana pembelajaran yang tidak terlaksana dengan baik dan belum up to date terkait materi yang diberikan	Mendorong dan memberikan arahan kepada seluruh tenaga pendidik untuk lebih kreatif dan	

		berdasarkan jurnal, buku dan lainnya	inovatif dalam proses pembelajaran dan memperbaharui materi pembelajaran	
--	--	--------------------------------------	--	--

b. Evaluasi Capaian Indikator Kinerja Tambahan (IKT)

Tabel Rekapitulasi Evaluasi Kontrak Kinerja

No	Butir Kontrak Kinerja Unit	Baseline	Target Th. 2020	Capaian Th. 2020	% Capaian
A	Kontrak Turunan dari Kontrak UB – Kemdikbud				
1	Jumlah mahasiswa yang berwirausaha		19	38	200
2	Presentase lulusan bersertifikat kompetensi dan profesi		90	33	37
3	Persentase prodi terakreditasi unggul		75	81,8	109

4	Jumlah mahasiswa berprestasi		30	54	180
5	Presentase lulusan langsung bekerja		50	12	24
6	Ranking PT Nasional				
7	Akreditasi Institusi				
8	Jumlah Pusat Unggulan IPTEK (PUI)				
9	Persentase dosen berkualifikasi doktor		50	47,13	94
10	Persentase dosen dengan jabatan andem kepala		20	17,83	89
11	Persentase dosen dengan jabatan guru besar		8	7,01	88
12	Jumlah publikasi internasional		63	70	111

13	Jumlah HKI yang didaftarkan		12	5	42
	Jumlah HKI Paten yang didaftarkan		4	0	0
	Jumlah HKI Buku yang didaftarkan		4	4	100
	Jumlah HKI Hak Cipta (selain buku dan paten)		4	1	25
14	Jumlah Prototipe R&D		2	0	0
15	Jumlah Prototipe Industri		1	0	0
16	Jumlah sitasi karya ilmiah		3200	3108	97
17	Jumlah jurnal bereputasi terindeks nasional		3	1	33
18	Jumlah jurnal bereputasi terindeks global		1	1	100

19	Jumlah produk inovasi		4	3	75
20	Opini Penilaian Laporan Keuangan Auditor Publik				
21	Persentase kuantitas tindaklanjut temuan BPK		100	0	0
22	Persentase tindaklanjut bernilai rupiah temuan BPK		100	0	0
23	Jumlah mahasiswa yang mengikuti kegiatan Merdeka Belajar		75	0	0
24	Jumlah prodi yang menerapkan pembelajaran Kampus Merdeka		2	2	100

B	Kontrak Turunan dari Kontrak UB – BLU				
1	Rasio pendapatan PNBPN terhadap biaya operasional		51%	44%	86,2745098
2	Jumlah pendapatan BLU		74.337.050.044	67.760.741.282	91,15339019
3	Jumlah pendapatan BLU yang bersumber dari pengelolaan aset		137.500.000	137.500.000	100
4	Modernisasi pengelolaan keuangan BLU		0	0	0
C	Kontrak Turunan dari Renstra UB				
1	Seminar internasional		2	2	100
2	Mahasiswa <i>outbound</i>		25	0	0

3	Mahasiswa <i>inbound</i>		15	0	0
4	Penerbit jurnal internasional fakultas		0	0	0
5	Jumlah dosen asing (visiting professor)		0	2	200
6	Jumlah publikasi oleh profesor		26	57	219,2307692
7	Jumlah publikasi oleh dokter, andem kepala (percepatan guru besar)		54	78	144,4444444
8	Jumlah publikasi oleh dokter, non andem kepala (percepatan andem kepala)		30	53	176,6666667
9	Kerjasama riset internasional		2	4	200
10	Jumlah prodi terakreditasi internasional		3	3	100

11	Jumlah dosen yang mengikuti konferensi internasional		15	33	220
12	Jumlah prodi terakreditasi "A"		9	8	88,88888889
13	Jumlah kerjasama nasional		18	16	88,88888889
14	Jumlah kerjasama internasional		1	0	0
	Persentase Capaian Kontrak Kinerja Dekan				87,35663165

Tabel capaian kontrak kinerja tahun 2020 telah menunjukkan berbagai prestasi yang telah diperoleh oleh Fakultas Ilmu Administrasi dalam meningkatkan mutu pendidikan. Dimana berbagai prestasi selama satu tahun ini diantaranya mampu meningkatkan jumlah mahasiswa yang berwirausaha, banyaknya prodi yang terakreditasi unggul, mahasiswa yang berprestasi, meningkatnya jumlah dosen yang berkualifikasi doktor, fungsional dosen yang terus meningkat, meningkatnya jumlah Guru Besar, meningkatnya jumlah publikasi internasional, Jumlah HKI dari buku, jumlah sitasi karya ilmiah yang meningkat, jurnal bereputasi terindeks global, Jumlah publikasi oleh profesor, publikasi oleh doktor, andem kepala (percepatan guru besar), publikasi oleh doktor, non andem kepala (percepatan andem kepala), Kerjasama riset internasional, Jumlah prodi terakreditasi internasional, Jumlah dosen yang mengikuti konferensi internasional, Jumlah prodi terakreditasi "A" dan Jumlah kerjasama nasional.

Meskipun demikian masih ada beberapa target kinerja yang masih membutuhkan perhatian serius karena tingkat capaiannya jauh dari target yang telah ditetapkan. Adapun indikator kinerja yang dimaksud diantaranya: Presentase lulusan bersertifikat kompetensi dan profesi yang disebabkan karena fakultas belum memiliki lembaga sertifikasi keahlian tersendiri sehingga masih banyak tergantung pada lembaga lainnya. Presentase lulusan langsung bekerja yang masih cukup rendah karena pada tahun ini merupakan masa dimana kondisi secara global sedang terpuruk karena dampak andemic covid 19 sehingga perekonomian global menjadi lesu; Jumlah jurnal bereputasi terindeks nasional yang kurang karena Sebagian besar dosen berlomba untuk menyelesaikan jurnal yang terakreditasi internasional.

Tabel Rekapitulasi Sasaran Mutu**Sasaran Mutu Bidang pendidikan dan pembelajaran FIA UB**

No	Uraian Kriteria IKT	Target Pemenuhan IKT	Keterangan Kriteria IKT	Pemenuhan
1	Peningkatan akses dan mutu calon mahasiswa sesuai dengan permintaan <i>stakeholders</i>	1:11		1:11
2	Perbaikan Nisbah Dosen/Mahasiswa untuk mencapai rasioideal	1:26		1:25,91
		1:25		1:25
		1:15		1:15
3	Peningkatan kualitas dan kompetensi dosen	55		70
		25		12
		35		50
		12		12
		75		80
4	Pemantapan implementasi kurikulum KBK berstandar KKNI	100		100
				53
	Peningkatan daya saing dan kompetensi mahasiswa menuju standar internasional	52.5		
		90		95
		80		78
		65		67
		65		70
		65		65
21		20		
30		30		
5	Peningkatan kualitas Proses Belajar Mengajar (PBM)	25		24
		50		50
		45		45
		75		75

Sasaran Mutu Bidang Sarana dan Prasaran

No	Uraian Kriteria IKT	Target Pemenuhan IKT	Keterangan Kriteria IKT	Pemenuhan
1	Pembukaan program studi baru/Peningkatan status minat menjadi program studi	100%		100%
2	Perbaikan sarana dan prasarana Proses Belajar Mengajar (PBM) Termasuk layana disabilitas	100%		100%
3	Pengembangan sarana dan prasarana untuk peningkatan kualitas pembelajaran karyawan karyawan akademik, arsip, perpustakaan, dan keuangan berbasis teknologi informasi	100%		100%
4	Penambahan dan pengembangan jumlah laboratorium sesuai dengan program studi dan pusat kajian	100%		100%
5	Perluasan Pusat Sumber Pembelajaran (ruang baca) serta penambahan jumlah computer dan bahan pustaka baik cetak maupun digital	100%		100%
6	Pengembangan sarana dan prasarana ruang kelas dan penunjang sesuai standar BANPT	Luas 500 m ² /kelas		Luas 500 m ²
7	Pengembangan jumlah bandwidth dan kualitas jaringan internet	1 Gigabyte		1 Gigabyte

8	Penambahan jumlah dan peningkatan kualitas pusat-pusat kegiatan mahasiswa	100%		100%
---	---	------	--	------

Sasaran Mutu Bidang Penelitian dan Publikasi

No	Uraian Kriteria IKT		Target Pemenuhan IKT	Keterangan Kriteria IKT	Peme
1	Peningkatan daya saing dan kompetensi mahasiswa menuju standar internasional	Berlangan Jurnal	4		
		Berlangganan jurnal online	4		
		Menyiapkan ISSN Online dan cetak	1		
		Penguatan kelembagaan/ revitalisasi JIAP	2		
		Mengundang Reviewer/ Mitra bestari dari luar UB	1		
		Sarasehan pengelola jurnal jurusan antar universitas	3		

		Workshop pengelolaan jurnal jurusan antar universitas	2		1
		Pemberkasan dokumen penunjang	1		1
		pengiriman berkas akreditasi jurnal	1		1
		peningkatan penulisan buku, jurnal dan publikasi lain (elektronik dll) yang diterbitkan dalam skala lokal, nasional, dan internasional	1		1
		perintisan akreditasi jurnal tingkat nasional	3		3
		meningkatkan jumlah publikasi	2		3

		nasional maupun internasional			
		publikasi hasil penelitian dalam jurnal ilmiah (JIAP)	2		2
		Meningkatkan jumlah penelitian khusus di bidang perpajakan	3		3
		jumlah judul penelitian yang sesuai dengan bidang keahlian	1		1
		aplikasi metodologi yang berkaitan dengan pengembangan organisasi dan manajemen publik	1		1

Sasaran Mutu Program Pengabdian Kepada Masyarakat

No	Uraian Kriteria IKT	Target Pemenuhan IKT	Keterangan Kriteria IKT	Pemenuhan
1	Kegiatan pelayanan kepada masyarakat secara kontinu	28		28
2	Pendidikan kepada masyarakat	15		15

3	Layanan partisipasi sebagai layanan pendampingan	29		30
4	Penerapan hasil penelitian	16		16
5	Pengembangan kewirausahaan	18		18

Sasaran Mutu Program Kerja dan Pendanaan Bidang Kerjasama dan Kemitraan

No	Uraian Kriteria IKT	Target Pemenuhan IKT	Keterangan Kriteria IKT	Pemenuhan
1	Penyusunan RPS/RPKPS berstandar internasional	172		172
2	Terdaftar dalam asosiasi profesi internasional	17		17
3	Pengembangan Pusat penelitian bertaraf internasional berbasis kearifan local	32		32
4	Promosi Fakultas	16		16
5	Kerjasama nasional dan internasional bidang penelitian dan pengabdian	17		17
6	MoU dengan mitra dalam negeri	17		20
7	MoU dengan mitra luar negeri	18		15
8	Peningkatan jumlah dosen sebagai <i>researchers exchange</i>	29		29

Tabel Rekapitulasi Capaian Renstra FIA UB

Indikator Kinerja Renstra	Baseline	Target Tahun 2020	Capaian (Per September 2020)	Persen Capaian (maks 100%)
keketatan mutu mahasiswa batu	01.11	01.11	01.11	100
Rasio mahasiswa s1/dosen	01.27	01.26	1:25,91	100
Rasio mahasiswa s2/dosen	01.25	01.25	01.25	100
Rasio mahasiswa s3/dosen	01.16	01.15	01.15	100
persen dosen bergelar doktor	50	55	70	100
persen guru besar	10	12	12	100
persen dosen bersertifikasi	30	35	50	100
persen dosen teladan	10	12	12	100
prestasi kompetisi internasional dosen	70	75	80	100
persen kuliah berbasis learning outcome	75	100	100	100
lulusan tepat waktu	50	52,5	53	100
Rata-rata IPK $\geq 3,25$	80	90	95	100
Lama tunggu mahasiswa mencari kerja ≤ 6 bulan	70	80	78	98
Persen lulusna S1 TOEFL >450 atau TOEIC >500	55	65	67	100

Persen lulusan S2 dan S3 TOEFL >500 atau TOEIC >600	55	65	70	100
Persen mahasiswa lulus IC3 >450	55	65	65	100
Jumlah kelas internasional/berbahasa inggris	18	21	20	99
jumlah mahasiswa asing	25	30	30	100
angka evaluasi edukasi S1	23	25	24	99
angka evaluasi edukasi S2	45	50	50	100
angka evaluasi edukasi S3	40	45	45	100
Pembaruan RPS	65	75	75	100
Penambahan dan perluasan jumlah kelas dan sarana penunjang kegiatan program studi	80	100	100	100
Penambahan gedung bertaraf internasional dengan jumlah sarana penunjang disabilitas di setiap lokasi vital dan strategis FIA UB	80	100	100	100
Pengoptimalan fungsi sistem database dosen, mahasiswa, karyawan, akademik, arsip, perpustakaan dan	80	100	100	100

keuangan berbasis teknologi informasi				
Penambahan dan pengembangan jumlah laboratorium sesuai dengan program studi dan pusat kajian	80	100	100	100
Perluasaan pusat sumber pembelajaran (ruang baca) serta penambahan jumlah komputer dan bahan pustaka baik cetak maupun digital	80	100	100	100
Pengembangan sarana dan prasarana ruang kelas dan penunjang belajar berstandar BAN-PT	80	100 (500m2/kelas)	100	100
Pengembangan jumlah bandwidth dan kualitas jaringan internet	90%	100 (1 gb)	100	100
Pengembangan dna jumlah peningkatan kualitas pusat-pusat kegiatan mahasiswa	80	100	100	100
berlangganan jurnal	3	4	4	100
berlangganan jurnal online	3	4	4	100
penyiapkan ISSN online dan cetak	1	1	1	100

penguatan kelembagaan/revitalisasi JIAP	1	1	1	100
mengundang reviewer/mitra bestari dari luar UB	1	1	1	100
sarasahan pengelola jurnal jurusan antar universitas	1	3	2	80
pemberkasan dokumen penunjang	1	1	1	100
pengiriman berkas akreditasi jurnal	1	1	1	100
peningkatan penulisan buku, jurnal dan publikasi lain (elektronik dll) yang diterbitkan dalam skala lokal, nasional, dan internasional	1	1	1	100
perintisan akreditasi jurnal tingkat nasional	2	3	3	100
meningkatkan jumlah publikasi nasioal maupun internasional	1	2	3	100
publikasi hasil penelitian dalam jurnal ilmiah (JIAP)	1	2	2	100
Meningkatkan jumlah penelitian khusus di bidang perpajakan	2	3	3	100

jumlah judul penelitian yang sesuai dengan bidang keahlian	1	1	1	100
aplikasi metodologi yang berkaitan dengan pengembangan organisasi dan manajemen publik	1	2	2	100
kegiatan pelayanan kepada masyarakat baik secara kontinu (setiap hari), berkala (periodik), seperti pelayanan konsultasi kepada masyarakat sesuai dengan bidang keilmuan FIA	27	28	28	100
pendidikan kepada masyarakat untuk mengasah kemampuan masyarakat melalui pelatihan, penataran, penyuluhan, ceramah, pembimbingan, dan kursus	13	15	15	100
Layanan partisipasi sebagai layanan pendampingan yaitu layanan kepada masyarakat yang dilaksanakan atas	27	29	30	100

permintaan instansi lain atau masyarakat				
penerapan hasil penelitian	13	16	16	100
pengembangan kewirausahaan	14	18	18	100
penyusunan RPS berstandar internasional	170	172	172	100
terdaftar dalam asosiasi profesi internasional	14	17	17	100
pengembangan pusat-pusat penelitian bertaraf internasional berbasis kearifan lokal	30	32	32	100
promosi fakultas	13	16	16	100
peningkatan kerjasama nasional dan internasional bidang penelitian dan pengabdian	15	17	17	100
MoU dengan instansi mitra dalam negeri	15	17	20	100
Mou dengan instansi mitra luar negeri	15	18	15	75
peningkatan jumlah dosen sebagai researchers exchange di LN	27	29	29	100

c. Evaluasi Capaian Indikator Kinerja Utama (IKU)

(IKU diambil dari instrumen akreditasi BAN-PT/LAMPTKes)

Tabel Rekapitulasi IKU PS S-1 (BAN-PT)

No	Uraian Kriteria IKU	Target Pemenuhan IKU	Keterangan Kriteria IKU	Pemenuhan IKU	Keterangan Pemenuhan IKU
1					
2					
3					
4					
9					
10					
dst					

d. Evaluasi Proses (*Process Performance*) dan Upaya Unit untuk Mencapai Target (*Conformity of Products*)

<Untuk UPA, evaluasi proses pada tridharma PT. Untuk UPPA, evaluasi proses pada pelayanan>

<Uraikan capaian program kerja berdasarkan skor pembobotan yang ada>

Tahapan Program		% Kemajuan Fisik
P	Perencanaan (persiapan, koordinasi, surat tugas, dll)	10 %
D	Pelaksanaan	60 %
C	Laporan (kompilasi hasil dan analisis)	80 %
A	Tindak Lanjut (rencana perbaikan, rekomendasi, hasilnya bila ada)	100 %

<capaian program tersebut dapat ditampilkan dalam bentuk tabel berikut>

No.	Program Kerja	% Kemajuan Proses
A.	Program A	
1.	Kegiatan 1 %
2.	Kegiatan 2 %
3.	Kegiatan n %
B.	Program B	
1.	Kegiatan 1 %
2.	Kegiatan 2 %
3.	Kegiatan n %
N.	Program N	

1.	Kegiatan 1 %
2.	Kegiatan 2 %
3.	Kegiatan n %
	Dst.	

<Perlu dijelaskan kegiatan-kegiatan atau program yang belum 100% tercapai/terlaksana, yaitu tentang hambatan yang dihadapi dan rencana tindaklanjutnya>

<Jelaskan upaya-upaya yang dilakukan untuk mencapai target program, misalnya menggunakan tahapan proses PDCA atau PPEPP>

e. Ketidaksesuaian dan Tindakan Perbaikan

<Secara umum, ketidaksesuaian dan tindakan koreksi dapat diperoleh dari keluhan, evaluasi kepuasan, temuan audit, evaluasi program kerja dan evaluasi sasaran mutu>

<Dari daftar yang sudah dibuat, maka bisa ditetapkan rencana atau tindakan yang sudah dilakukan. Dapat ditetapkan pula status dari tindakan koreksi tersebut>

<Yang tidak kalah penting adalah merumuskan tindakan pencegahan agar masalah tersebut tidak terjadi lagi di masa mendatang>

<Daftar tindakan dapat dibuat dalam bentuk tabel berikut>

No	Masukan	Tindakan Perbaikan	Status (Open/ Closed)
A.	Keluhan		
1.		
2. dst.		
B.	Evaluasi Kepuasan		
1.		
2. dst.		

C.	Temuan Audit (termasuk yang eksternal)		
1.		
2. dst.		
D.	Evaluasi Program Kerja		
1.		
2. dst.		
E.	Evaluasi Sasaran Mutu		
1.		
2. dst.		

f. Hasil-hasil Pemantauan dan Pengukuran Kinerja

<Uraikan pelaksanaan proses beserta hasil-hasil pemantauan dan pengukuran kinerja yang sudah dibahas dalam poin a, poin b, poin c, dan poin d termasuk instrumen yang digunakan>

g. Hasil-hasil Audit

Audit internal Fakultas Ilmu Administrasi yang dilakukan oleh PJM pada hari Jumat, 18 Oktober 2019 di ruang Rapat Gedung B Lantai 2. Pada audit internal siklus 18 tersebut auditor yang bertugas adalah PROF. DR. Surachman, MS dan DR. IR. Osfar Sjojfan, M.Sc. IPU. Asean Eng. Didalam pelaksanaannya seluruh jajaran pimpinan Fakultas Ilmu Administrasi beserta perangkatnya turut hadir dan terlibat dalam proses audit yang dilaksanakan pada waktu tersebut. Adapun ruang lingkup audit yang dilaksanakan meliputi: memverifikasi terhadap temuan lama hasil audit sebelumnya, evaluasi tinjauan manajemen, Evaluasi Pemenuhan Standar Akreditasi BAN-PT dan Standar SPMI, Updating Manual Mutu, Daftar Konversi Dokumen SPMI (SOP) dan Evaluasi Kontrak Kinerja.

Berdasarkan hasil audit AIM siklus 18 tahun 2019 yang telah usai dilakukan terdapat 17 temuan di lingkup Fakultas Ilmu Administrasi, dimana berbagai upaya dan terobosan dilakukan oleh Fakultas untuk menguraikan dan menyelesaikan berbagai permasalahan yang sedang dihadapi. Setelah menjalani proses Audit yang dilaksanakan pada 18 Oktober 2019, diperoleh hasil bahwa dari 17 temuan lama terdapat 7 temuan yang sudah dapat diselesaikan dengan status *closed*. Adapun temuan yang sudah berstatus *closed* meliputi:

- 1) Standar Proses Penelitian (Penyusunan Buku). Dosen lebih fokus pada mengajar, penelitian, menulis jurnal scopus;
- 2) Standar Proses Penelitian (Penerbitan Buku). Dosen lebih fokus pada mengajar, penelitian, menulis jurnal scopus;
- 3) Standar Proses Penelitian (Prosentase dosen menulis buku). Dosen lebih fokus pada mengajar, penelitian, menulis jurnal scopus;
- 4) IKU Fakultas. $DOP = 73.170.830.216 / 5525 = 13.243.589$ (Tidak Memenuhi);
- 5) IKU Fakultas. Rata-rata dana PkM dosen minimal 5 juta; $DPkMD = 328.416.667 / 145 = 2.264.943$ (Tidak Memenuhi);
- 6) IKU Fakultas. jumlah luaran penelitian dan PkM dosen yang diterbitkan belum memenuhi standar atau $RLP = 0,5810810811$ (Tidak Memenuhi)
- 7) IKU Fakultas. Rata-rata kesesuaian judul PkM dosen dengan bidang keilmuan PS; $RPkMD = 0,2792792793$ (Tidak Memenuhi)

Sedangkan temuan yang masih memiliki status *open* meliputi:

- 1) Standar Pengelolaan (Sertifikasi Profesi). FIA belum mempunyai lembaga sertifikasi;
- 2) Standar Proses Pengabdian kepada Masyarakat. Belum dilakukan proses pemindaian plagiasi unt proposal PKM;
- 3) Standar Proses Pengabdian kepada Masyarakat. Belum dilakukan proses pemindaian plagiasi unt laporan PKM;
- 4) Standar Proses Pengabdian kepada Masyarakat. Belum mempunyai Jurnal PKM;
- 5) Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan. Dosen yang sedang S3 belum kembali;

- 6) Tinjauan Manajemen. Belum membuat Bab Penutup;
- 7) Kontrak Kinerja. Belum ada data penerbitan Jurnal International;
- 8) Kontrak Kinerja. Belum ada data Visiting Professor;
- 9) Manual Mutu. Belum melakukan updating Manual Mutu;
- 10) SOP. Diantara 47 SOP, sudah ada 20 atau 25 SOP yg lengkap cover dan flowcartnya akan dikirim ke PJM.

Untuk menyelesaikan berbagai temuan lama yang masih memiliki status open tersebut, seluruh program studi dan laboratorium serta perangkat yang berada dalam lingkup Fakultas Ilmu Administrasi bersinergi untuk melakukan berbagai terobosan untuk meningkatkan kualitas dan mutu daripada Fakultas. Selama satu tahun terakhir terdapat beberapa aktivitas yang dilakukan oleh Fakultas Ilmu Administrasi untuk meningkatkan mutu pendidikan dengan harapan mampu memberikan dampak terhadap status temuan lama, adapun aktivitas tersebut meliputi:

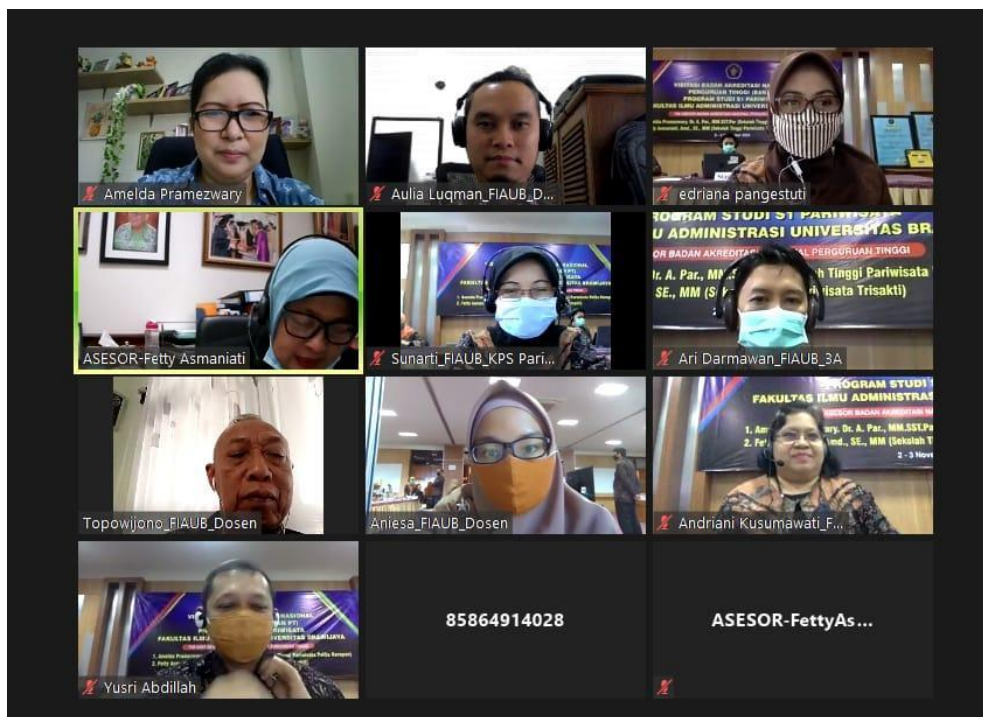
- 1) Agenda visiting professor yang dilakukan seluruh prodi sarjana Fakultas Ilmu Administrasi;
- 2) Mendorong pengelola PKM untuk mengarahkan pada peneliti agar seluruh hasil karya/ laporan dapat dilakukan tes plagiasi dengan aplikasi *turnitin* yang dimiliki oleh Fakultas Ilmu Administrasi;
- 3) Restrukturisasi kelembagaan Fakultas Ilmu Administrasi;
- 4) Seminar internasional dalam mendorong peningkatan publikasi internasional;

Selama periode Oktober 2019 sampai dengan Oktober 2020 Fakultas Ilmu Administrasi telah menjalani 1 (satu) kali audit eksternal yang dilakukan oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) adapun Program Studi yang menjalani audit yaitu Program Studi Pariwisata. Audit Program studi S1 Pariwisata dilaksanakan pada tanggal 2-3 November 2020 dengan Auditor dari BAN-PT adalah Amelda Prawezwary. Dr. A. Par., MM.SST. Par (Sekolah Tinggi Pariwisata Pelita Harapan) dan FettyAsmaniaty, Amd., SE., MM (Sekolah Tinggi Pariwisata Trisakti). Karena masa pandemi covid 19 maka proses audit dilakukan secara daring dan luring. Pada saat dilaksanakan audit seluruh unsur pimpinan Fakultas Ilmu Administrasi, pengelola program

studi dan dosen home base Prodi S1 Pariwisata hadir untuk mengikuti rangkaian audit dengan ruang lingkup audit meliputi:

- 1) Visi, misi, tujuan dan sasaran, serta strategi pencapaian;
- 2) Tata Pamong, kepemimpinan, Sistem Pengelolaan, dan Penjaminan Mutu;
- 3) Mahasiswa dan Lulusan;
- 4) Sumber Daya Manusia;
- 5) Kurikulum, Pembelajaran, dan Sasaran Akademik;
- 6) Pembiayaan, Sarana dan Prasarana serta Sistem Informasi;
- 7) Penelitian, Pelayanan/ Pengabdian Kepada Masyarakat dan Kerjasama.

Berdasarkan hasil berita acara asesmen Auditor BAN-PT yang dilakukan pada prodi S1 Pariwisata diketahui bahwa Fakultas Ilmu Administrasi telah memenuhi keseluruhan 7 (tujuh) kriteria / ruang lingkup yang telah ditetapkan. Sehingga, tidak ditemukan unsur-unsur temuan baru yang harus diselesaikan setelah proses Audit berlangsung. Namun demikian, Fakultas Ilmu Administrasi tetap berkomitmen untuk terus berupaya meningkatkan kualitas agar Fakultas Ilmu Administrasi mampu bersaing pada level internasional sebagaimana tertuang dalam visi dan misi. Untuk itulah berbagai upaya terus dilakukan seperti peningkatan intensitas kegiatan-kegiatan yang mendatangkan para ahli yang berasal dari mancanegara (AICOBPA dan visiting professor) dan terus mendorong para dosen untuk menyusun jurnal internasional.



h. Kinerja Penyedia Barang/Jasa Eksternal (*External Providers*)

Penyedia barang/jasa di Fakultas Ilmu Administrasi memiliki kinerja yang sudah baik. Hal ini dapat dilihat melalui hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna jasa di Fakultas Ilmu Administrasi. Indikator pengukuran ini meliputi kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur, kecepatan pelayanan, ketepatan waktu layanan, kesesuaian biaya, hasil layanan, kemampuan SDM, sikap SDM, layanan sesuai maklumat layanan, dan penanganan pengaduan. Fakultas Ilmu Administrasi mendapat nilai sebesar 67,07 dengan predikat mutu pelayanan “C” dan kinerja “Kurang Baik”.

4. Evaluasi Kecukupan Sumberdaya

4.1 Dosen

Merujuk pada Surat Edaran Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia No. 105/M/VI/2015 perihal Pangkalan Dikti disebutkan bahwa rasio dosen terhadap mahasiswa pada suatu program studi adalah 1:20 untuk eksakta dan 1:30 untuk ilmu sosial dengan toleransi 50%. Jumlah mahasiswa aktif FIA UB berdasarkan data SIMPEL (sistem Informasi Pelaporan) UB tahun ajaran 2018/2019 adalah 4.842 orang. Sementara itu, jumlah dosen tetap yang dimiliki FIA UB sebanyak 157 orang. Dengan demikian rasio kecukupan antara jumlah mahasiswa dengan jumlah dosen FIA UB adalah sebesar 1:30. Rasio ini sudah memenuhi aturan yang ditetapkan oleh Kemenristekdikti dan sangat baik karena masih di bawah rasio yang ditetapkan.

Selain telah memenuhi kecukupan dari segi kuantitas, dosen tetap di lingkungan FIA UB juga telah memenuhi kualifikasi dan kompetensi yang sesuai dengan bidang masing-masing. Hingga saat ini FIA UB memiliki 74 dosen yang bergelar doktor atau berpendidikan terakhir S3 dan 83 dosen bergelar master atau berpendidikan terakhir S2. Selain itu, FIA UB memiliki 11 orang guru besar yang masih aktif hingga saat ini. Upaya peningkatan kualitas dosen tetap FIA UB terus dilakukan antara lain mendorong dosen yang telah bergelar doktor untuk menjadi guru besar (profesor) dan mendorong dosen tetap yang masih bergelar master untuk melanjutkan studi melalui proses perencanaan dengan tetap memperhatikan rasio kecukupan antara dosen dan mahasiswa.

Upaya Pengembangan dan Peningkatan Mutu Dosen Tetap Upaya pengembangan dan peningkatan mutu bagi dosen tetap di lingkungan FIA UB diselenggarakan secara transparan dan terbuka. Setiap dosen tetap memiliki hak dan kesempatan yang sama dalam pengembangan karir. Pengembangan karir dosen tetap FIA UB yang dilakukan antara lain:

1. Pengiriman dan pelibatan dosen-dosen tetap dalam aktivitas-aktivitas ilmiah seperti konferensi dan seminar baik di tingkat nasional maupun internasional.
2. Pemberian dukungan dana dalam penulisan buku referensi dan jurnal.
3. Pelibatan dosen dalam *Academic Exchange* dimana dosen tetap akan menjadi *guest lecturer* (dosen tamu) atau *visiting scientist* (peneliti tamu) di perguruan tinggi atau lembaga penelitian di luar negeri.

4. Pemberian kursus atau pelatihan yang mendukung penguatan keilmuan bagi masing-masing dosen tetap.

Sistem pengembangan dosen tetap berupa penugasan studi lanjut telah berjalan baik di lingkungan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Begitu pula sistem pensiun dan perekrutan dosen untuk mencukupi kekurangan tenaga pengajar. Sampai dengan tahun 2019 di FIA UB sebanyak 15 orang dosen telah pensiun. Sebagai upaya memenuhi ketercukupan tenaga pengajar baik dari segi kuantitas maupun kualitas, FIA UB melakukan perekrutan 11 orang dosen dan menugaskan 27 orang dosen untuk studi lanjut.

4.2 Tenaga Kependidikan

Tenaga kependidikan adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan tinggi antara lain, pustakawan, tenaga administrasi, laboran dan teknisi, serta pranata teknik informasi.

Kecukupan jumlah tenaga kependidikan yang ada di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya saat ini berjumlah 90 orang telah sangat mencukupi dalam mendukung proses pelaksanaan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan dan Tri Dharma Perguruan Tinggi di lingkungan FIA UB. Selain itu, tenaga kependidikan telah terdistribusi sesuai dengan kompetensi dan tugas masing-masing di sub-sub bagian, UPT, laboratorium dan unit kerja lainnya di lingkungan FIA UB

Berdasarkan Pasal 29 Permendikbud No. 49 tahun 2014 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi, disebutkan bahwa: a. Tenaga kependidikan memiliki kualifikasi akademik paling rendah lulusan program diploma 3 yang dinyatakan dengan ijazah sesuai dengan kualifikasi tugas pokok dan fungsinya. b. Tenaga kependidikan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikecualikan bagi tenaga administrasi. c. Tenaga administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) memiliki kualifikasi akademik paling rendah SMA atau sederajat. d. Tenaga kependidikan yang memerlukan keahlian khusus wajib memiliki sertifikat kompetensi sesuai dengan bidang tugas dan keahliannya.

Kualifikasi tenaga kependidikan FIA UB telah memenuhi persyaratan dalam Pasal 29 Permendikbud No. 49 Tahun 2014, yaitu seluruh tenaga kependidikan FIA UB memiliki kualifikasi akademik minimal D3, kecuali untuk tenaga

administrasi yang masih terdapat 14 orang berpendidikan SMA/SMK dimana hal ini diperbolehkan. Namun, FIA UB juga telah memiliki tenaga administrasi yang memiliki pendidikan terakhir S2 sebanyak 5 orang dan S1 sebanyak 17 orang.

5. Efektivitas Tindak Lanjut yang Diambil terhadap Resiko dan Peluang

Efektivitas tindakan perbaikan yang diambil didasarkan pada bagaimana pencapaian sesuai dengan tujuan dan standar di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Perbaikan dilakukan untuk meningkatkan kualitas yang berkaitan dengan institusi atau kelembagaan, kualitas tenaga pendidik (Dosen), dan kualitas lulusan FIA UB.

Berkaitan dengan kelembagaan, perbaikan dilakukan pada pelayanan alur birokrasi dan alur akademik dengan mengevaluasi dan membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan-layanan dan mengembangkan sistem yang terkomputerisasi. Hal tersebut untuk mengurangi resiko keluhan-keluhan dan ketidakpuasan semua pihak pengguna jasa Fakultas yang terdiri dari Dosen, Tenaga Kependidikan, Mahasiswa, dan Masyarakat yang secara langsung maupun tidak langsung menggunakan jasa layanan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Perbaikan dan pencegahan resiko mampu memberikan peluang sistem kelembagaan menjadi lebih terintegrasi sehingga pelayanan yang diberikan akan lebih cepat, *reliable*, dan *up to date*. Tindak lanjut yang dilakukan pada kelembagaan menunjukkan sudah efektif karena telah sesuai dengan sasaran yang ditentukan.

Berkaitan dengan kualitas tenaga pendidik atau Dosen, tindakan perbaikan yang dilakukan dengan meningkatkan jumlah dan mutu dalam pelaksanaan Tri Darma Perguruan Tinggi. Mendorong pemberian pendidikan sesuai dengan bidang keilmuan, Publikasi Ilmiah baik Nasional maupun Internasional, pemberian pengabdian kepada masyarakat sebagai bentuk kontribusi keilmuan secara praktis. Hal ini dilakukan untuk mengurangi resiko dan mengatasi keusangan keilmuan yang relevan dengan keadaan dinamis masyarakat sesuai dengan bidang keilmuan yaitu Administrasi. Peluang yang bisa didapat yaitu keilmuan dari Dosen sebagai sumber daya utama institusi FIA UB menjadi terbarukan dan mampu memberikan manfaat menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapi masyarakat sesuai dengan perkembangan jaman dan mentransfer keilmuan agar mahasiswa menjadi masyarakat yang kritis dan berguna bagi Bangsa dan Negara. Hal ini menunjukkan bahwa perbaikan kualitas tenaga pendidik yang dilakukan

berjalan efektif karena telah mencegah resiko dan dan mengatasi permasalahan yang ada.

Berkaitan dengan kualitas lulusan, tindak lanjut yang dilakukan dengan dengan Laboratorium maupun Pusat Kajian di FIA UB melakukan kerja sama dengan institusi atau lembaga lain untuk menambah kompetensi lulusan untuk melakukan pelatihan maupun kuliah tamu, peningkatan PKM baik secara jumlah maupun kualitas, dan pemindaian untuk publikasi hasil PKM. Kegiatan dilakukan untuk mengurangi dan mengatasi resiko rendahnya kompetensi kesiapan lulusan dalam menghadapi dunia kerja. Hal ini membuka peluang lulusan untuk mampu bersaing di dunia kerja dan menjadikan lulusan mandiri, percaya diri, berpendidikan serta berkarakter. Hal ini menunjukkan tindak lanjut terhadap permasalahan yang ditemukan telah berjalan efektif dengan mencegah resiko terjadi di masa yang akan datang.

6. Peluang untuk Perbaikan

Terdapat beberapa peluang perbaikan yang dapat dilakukan di Faklutas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya guna mengoptimalkan mutu fakultas. *Pertama*, peluang perbaikan kualitas tenaga pendidik atau Dosen. Perbaikan ini dilakukan dalam rangka meningkatkan jumlah dan mutu dalam pelaksanaan Tri Darma Perguruan Tinggi. Langkah yang dapat ditempuh adalah dengan mendorong pemberian pendidikan sesuai dengan bidang keilmuan, Publikasi Ilmiah baik Nasional maupun Internasional, pemberian pengabdian kepada masyarakat sebagai bentuk kontribusi keilmuan secara praktis. Hal ini dilakukan untuk mengurangi resiko dan mengatasi keusangan keilmuan yang relevan dengan keadaan dinamis masyarakat sesuai dengan bidang keilmuan yaitu Administrasi. Peluang yang bisa didapat yaitu keilmuan dari Dosen sebagai sumber daya utama institusi FIA UB menjadi terbarukan dan mampu memberikan manfaat menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapi masyarakat sesuai dengan perkembangan jaman dan mentransfer keilmuan agar mahasiswa menjadi masyarakat yang kritis dan berguna bagi Bangsa dan Negara.

Peluang perbaikan kedua ada pada bidang pelayanan di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Tuntutan untuk memberikan pelayan secara cepat, tepat, dan cermat menjadi penyemangat bagi pihak fakultas untuk memberikan apa yang diinginkan oleh stakeholder. Hal ini dapat ditunjang dengan mengaplikasikan SOP baru yang mampu mengakomodir segala kebutuhan pelayan dengan cepat dan tepat.

III. KESIMPULAN DAN UCAPAN TERIMA KASIH

Tinjauan manajemen Fakultas Ilmu Administrasi tahun 2020 secara keseluruhan mencakup hal-hal berikut ini, meliputi: rencana selanjutnya atas kendala yang ditemukan dari temuan dari tinjauan manajemen sebelumnya; perubahan pada Eksternal dan Internal Organisasi berdasarkan dari perubahan yang terjadi secara signifikan dan kedepannya berpengaruh terhadap implementasi program dan kualitas sistem manajemen mutu, hal ini meliputi perubahan kebijakan baik itu kebijakan oleh Pimpinan Fakultas, Perubahan Regulasi atau Peraturan yang berlaku serta kemunculan peluang; Tinjauan Manajemen atas Kinerja dan Efektivitas SMM, dilakukan berdasarkan Sasaran Mutu yang telah dibuat. Program kerja dan Sasaran Mutu FIA UB dituangkan dalam Renstra FIA UB yang didalamnya terdiskripsi indikator kinerja. Berdasarkan Tinjauan Manajemen yang telah dilakukan menunjukkan bahwa sasaran mutu pada bidang pendidikan dan pembelajaran telah tercapai dengan baik sebesar 80%. Selanjutnya sasaran mutu pada bidang sarana dan prasarana di Fakultas Ilmu Administrasi telah memenuhi pencapaian yang baik sehingga mendukung kualitas *output* yang dihasilkan. Sasaran mutu bidang penelitian dan publikasi telah mencapai kategori baik hal ini karena didukung oleh implementasi dari program dan rencana strategis yang disusun oleh Fakultas Ilmu Administrasi. Sasaran mutu program pengabdian kepada masyarakat dan sasaran mutu dibidang kerjasama dan kemitraan mencapai predikat yang sangat baik hal ini terbukti dari nilai capaiannya lebih dari 95% atau mendekati sempurna. Dan yang terakhir terkait dengan capaian dibidang keuangan di Fakultas Ilmu Administrasi setiap tahunnya mengalami peningkatan yang konsisten dan diharapkan pencapaian di tahun 2021 dapat terpenuhi 100%.

Salah satu penilaian (evaluasi) kinerja Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya dilakukan melalui capaian program kerja dan capaian indikator kerja selain pada temuan audit dan evaluasi umpan balik pelanggan. Capaian program kerja ditentukan dengan memberikan skor/bobot sesuai tahapan pelaksanaan program. Untuk ketidaksesuaian dan tindakan perbaikan diperoleh dari keluhan, evaluasi kepuasan, temuan audit, evaluasi program kerja, dan evaluasi sasaran mutu. Dari hasil ketidaksesuaian tersebut, ditetapkan rencana atau tindakan perbaikan yang sudah dilakukan. Penilaian Kepuasan pelanggan dan Umpan Balik Stakeholders diperoleh melalui instrumen Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yaitu instrument IKM yang dipadukan dengan sebaran form kuisioner. Data menunjukkan bahwa nilai tertinggi

yang berhasil dicapai Unsur Pelayanan adalah pada item Kemampuan SDM (Dosen dan Karyawan) dalam memberikan pelayanan. Dan umpan balik yang didapat cenderung menyoroti tentang lamanya proses pelayanan mahasiswa dibidang akademik. Beberapa mahasiswa mengeluhkan agar tatacara pelayanan akademik lebih dipercepat.

Tinjauan Manajemen terkait Hasil-hasil Audit pada tahun sebelumnya. Berbagai upaya dan terobosan dilakukan oleh Fakultas untuk menguraikan dan menyelesaikan berbagai permasalahan yang sedang dihadapi. Diantaranya temuan yang masih memiliki status open meliputi: Standar Pengelolaan (Sertifikasi Profesi). FIA belum mempunyai lembaga sertifikasi; Standar Proses Pengabdian kepada Masyarakat. Belum dilakukan proses pemindaian plagiasi unt proposal PKM; Standar Proses Pengabdian kepada Masyarakat. Belum dilakukan proses pemindaian plagiasi unt laporan PKM; Standar Proses Pengabdian kepada Masyarakat. Belum mempunyai Jurnal PKM; Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan. Dosen yang sedang S3 belum kembali; Tinjauan Manajemen. Belum membuat Bab Penutup; Kontrak Kinerja. Belum ada data penerbitan Jurnal International; Kontrak Kinerja. Belum ada data Visiting Professor; Manual Mutu. Belum melakukan updating Manual Mutu; SOP. Diantara 47 SOP, sudah ada 20 atau 25 SOP yg lengkap cover dan flowcartnya akan dikirim ke PJM. Untuk menyelesaikan berbagai temuan lama yang masih memiliki status *open* tersebut, seluruh program studi dan laboratorium serta perangkat yang berada dalam lingkup Fakultas Ilmu Administrasi bersinergi untuk melakukan berbagai terobosan untuk meningkatkan kualitas dan mutu daripada Fakultas. Tinjauan Manajemen terkait dengan Kinerja Penyedia Barang/Jasa Eksternal menunjukkan di Fakultas Ilmu Administrasi memiliki kinerja yang perlu ditingkatkan karena predikat mutu pelayanan “C” dan kinerja “Kurang baik”. Tinjauan manajemen terkait dengan evaluasi kecukupan sumberdaya menunjukkan rasio yang sangata baik karena sesuai Surat Edaran Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia No. 105/M/VI/2015 perihal Pangkalan Dikti disebutkan bahwa rasio dosen terhadap mahasiswa pada suatu program studi. Dengan demikian rasio kecukupan antara jumlah mahasiswa dengan jumlah dosen FIA UB adalah sebesar 1:30. Sedangkan untuk Kecukupan jumlah tenaga kependidikan yang ada di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya saat ini berjumlah 90 orang telah sangat mencukupi dalam mendukung proses pelaksanaan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan dan Tri Dharma Perguruan Tinggi di lingkungan FIA UB.

Efektivitas tindakan perbaikan yang diambil didasarkan pada bagaimana pencapaian sesuai dengan tujuan dan standar di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Perbaikan dilakukan untuk meningkatkan kualitas yang berkaitan dengan institusi atau kelembagaan, kualitas tenaga pendidik (Dosen), dan kualitas lulusan FIA UB. Berkaitan dengan kelembagaan, perbaikan dilakukan pada pelayanan alur birokrasi dan alur akademik dengan mengevaluasi dan membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan-layanan dan mengembangkan sistem yang terkomputerisasi. Hal tersebut untuk mengurangi resiko keluhan-keluhan dan ketidakpuasan semua pihak pengguna jasa Fakultas yang terdiri dari Dosen, Tenaga Kependidikan, Mahasiswa, dan Masyarakat yang secara langsung maupun tidak langsung menggunakan jasa layanan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Perbaikan dan pencegahan resiko mampu memberikan peluang sistem kelembagaan menjadi lebih terintegrasi sehingga pelayanan yang diberikan akan lebih cepat, *reliable*, dan *up to date*. Tindak lanjut yang dilakukan pada kelembagaan menunjukkan sudah efektif karena telah sesuai dengan sasaran yang ditentukan.

Peluang untuk Perbaikan. Terdapat beberapa peluang perbaikan yang dapat dilakukan di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya guna mengoptimalkan mutu fakultas. Pertama adalah peluang perbaikan kualitas tenaga pendidik atau Dosen. Perbaikan ini dilakukan dalam rangka meningkatkan jumlah dan mutu dalam pelaksanaan Tri Darma Perguruan Tinggi. Langkah yang dapat ditempuh adalah dengan mendorong pemberian pendidikan sesuai dengan bidang keilmuan, Publikasi Ilmiah baik Nasional maupun Internasional, pemberian pengabdian kepada masyarakat sebagai bentuk kontribusi keilmuan secara praktis. Hal ini dilakukan untuk mengurangi resiko dan mengatasi keusangan keilmuan yang relevan dengan keadaan dinamis masyarakat sesuai dengan bidang keilmuan yaitu Administrasi. Peluang yang bisa didapat yaitu keilmuan dari Dosen sebagai sumber daya utama institusi FIA UB menjadi terbarukan dan mampu memberikan manfaat menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapi masyarakat sesuai dengan perkembangan jaman dan mentransfer keilmuan agar mahasiswa menjadi masyarakat yang kritis dan berguna bagi Bangsa dan Negara. Peluang perbaikan kedua ada pada bidang pelayanan di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Tuntutan untuk memberikan pelayan secara cepat, tepat, dan cermat menjadi penyemangat bagi pihak fakultas untuk memberikan apa yang

diinginkan oleh stakeholder. Hal ini dapat ditunjang dengan mengaplikasikan SOP baru yang mampu mengakomodir segala kebutuhan pelayan dengan cepat dan tepat.

Terimakasih sebesar-besarnya kepada Dekan Fakultas Ilmu Administrasi, Prof.Dr. Bambang Supriyono, MS sebagai Manajemen Review. Kepada wakil dekan 1, Yusri Abdillah, S.Sos., M.Si., Ph.D sebagai Perumus dan pengendali dalam penyusunan AIM Fakultas 2020. Kepada Tim GJM (Gugus Jaminan Mutu) Fakultas Ilmu Administrasi sebagai unit penjamin mutu fakultas serta Kepada Tim Penyusun AIM Fakultas 2020 atas kerjasamanya dalam menyelesaikan laporan AIM Fakultas 2020.

IV PENUTUP

Hasil evaluasi AIM menunjukkan bahwa kinerja manajemen Fakultas Ilmu Administrasi tahun 2020 menunjukkan efektivitas dan efisiensi dibandingkan tahun 2019, meskipun jumlah temuan yang masih berstatus *open* berkisar 10 temuan Fakultas memiliki komitmen untuk menutup temuan tersebut dalam waktu yang singkat. Peningkatan capaian standar mutu pada tahun 2020 dan tahun seterusnya ditekankan pada kualitas: input, proses bisnis, dan output. Kemuliaan yang berkelanjutan diupayakan dengan kerja profesional dan peduli oleh semua yang terlibat dalam manajemen Fakultas Ilmu Administrasi. Ucapan terimakasih kepada Dekan FIA UB, Wakil Dekan FIA UB dan manajemen Pusat Jaminan Mutu atas segala kontribusi dalam proses penjaminan mutu.