

**MANUAL MUTU
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BRAWIJAYA**



**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
2012**



MANUAL MUTU PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Kode Dokumen	: 01400 05000
Revisi	: 4
Tanggal	: 8 Agustus 2012
Diajukan oleh	: Ketua GJM ttd Amin Setyo Leksono, M.Si., Ph.D
Dikendalikan oleh	MR Program Pascasarjana UB ttd Prof. Dr. Sukoso, M.Sc. Ph.D
Disetujui oleh	: Direktur Program Pascasarjana UB ttd Prof. Dr. Ir. Soemarno, MS

KATA PENGANTAR

Penjaminan mutu akademik Program Pascasarjana (PPS) adalah tanggung jawab seluruh sivitas akademika. Agar arah kegiatan penjaminan mutu akademik di PPS dimengerti oleh semua unit pelaksana kegiatan akademik, maka perlu disusun manual mutu akademik yang memuat prinsip-prinsip manajemen mutu akademik.

Manual mutu di bidang pendidikan PPS yang disusun oleh tim Gugus Jaminan Mutu PPS ini menjadi acuan bagi pelaksanaan penjaminan mutu dan pedoman bagi PPS dan Program Studi dalam menyusun Program Layanan Prima, Spesifikasi Program Studi (SP), Kompetensi Lulusan (KL), Manual Prosedur (MP), dan Instruksi Kerja (IK).

Malang, 10 Agustus 2012

Direktur

DAFTAR ISI

Kata Pengantar

Daftar Isi

- 1. PENDAHULUAN**
 - 1.1. Ruang Lingkup
 - 1.2. Tujuan Manual Mutu
- 2. LANDASAN KEBIJAKAN MANAJEMEN MUTU**
- 3. ISTILAH DAN DEFINISI**
- 4. SISTEM MANAJEMEN MUTU**
 - 4.1. Sekilas Tentang Program Pascasarjana
 - 4.2. Organisasi Program Pascasarjana
 - 4.3. Visi, Misi dan Tujuan Program Pascasarjana
 - 4.4. Proses Utama Sistem Manajemen Mutu di Program Pascasarjana
 - 4.5. Sistem Dokumen dan Audit
- 5. TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN**
 - 5.1. Komitmen Manajemen
 - 5.2. Kepuasan Pelanggan
 - 5.3. Kebijakan Mutu
 - 5.4. Perencanaan Sistem Mutu
 - 5.5. Tanggung Jawab, Wewenang dan Komunikasi
 - 5.6. Tinjauan Manajemen
- 6. PENGELOLAAN SUMBER DAYA**
 - 6.1. Penyediaan Sumber Daya
 - 6.2. Sumber Daya Manusia
 - 6.3. Sarana Prasarana dan Lingkungan Kerja (Kampus)
 - 6.4. Suasana Akademik
- 7. REALISASI LAYANAN PENDIDIKAN**
 - 7.1. Perencanaan Program Layanan Pendidikan

- 7.2. Proses Terkait Mahasiswa
- 7.3. Desain dan Pengembangan Kurikulum
- 7.4. Pembelian
- 7.5. Ketentuan Layanan Pendidikan
- 7.6. Pengendalian Alat Pemantauan dan Pengukuran

8. PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENINGKATAN MUTU

- 8.1. Umum
- 8.2. Pemantauan dan Pengukuran
- 8.3. Analisis Data
- 8.4. Perbaikan

1. Pendahuluan

1.1. Ruang Lingkup

Manual mutu adalah dokumen yang menjadi panduan implementasi manajemen mutu yang isinya berdasarkan Standar Nasional Indonesia (SNI) Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 serta pedoman dalam layanan pendidikan IWA2:2007. Manual Mutu ini berlaku untuk unit pelaksana akademik di lingkungan Program Pascasarjana Interdisipliner Universitas Brawijaya dengan pengecualian: sistem penjaminan mutu program magister di lingkungan UB yang dilakukan oleh komite program magister dan doktor serta pengadaan barang dan jasa yang dilakukan oleh Tim Pengadaan Barang dan Jasa Kantor Pusat Universitas Brawijaya.

1.2. Tujuan Manual Mutu

- Menggariskan proses utama yang terkait dalam penyediaan jasa layanan pendidikan *sumber daya manusia tingkat master dan doktor di bidang interdisipliner*
- Menjelaskan hubungan antara berbagai aktivitas yang terkait dalam proses di atas.
- Menjelaskan hubungan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dengan persyaratan ISO 9001:2008.
- Menjelaskan struktur organisasi, tugas pokok dan fungsi seerta proses pelayanan akademik di lingkungan Program Pascasarjana
- Mencerminkan komitmen Program Pascasarjana dalam peningkatan mutu secara berkelanjutan dalam bentuk tertulis, sehingga dapat dipahami oleh semua pihak yang

terlibat dalam proses penyediaan sumber daya manusia tingkat master dan doktor di bidang interdisipliner.

2. LANDASAN KEBIJAKAN MANAJEMEN MUTU

- Undang-undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Tinggi Nasional.
- UU 14 Th 2005 tentang *Guru dan Dosen*
- PP 17 TAHUN 2010. TENTANG. PENGELOLAAN DAN PENYELENGGARAAN PENDIDIKAN
- PP Nomor 66 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
- Pedoman Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi, Tahun 2003.
- Peraturan Pemerintah No.19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.
- Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi oleh Badan Akreditasi Nasional, 2008.
- Akreditasi Program Studi Sarjana, Magister oleh Badan Akreditasi Nasional, 2009.
- Persyaratan SMM ISO 9001:2008.
- Persyaratan SMM untuk layanan pendidikan IWA2:2007.
- Standar mutu *world class university (WCU QS Asia)* 2009.
- Dokumen Sistem Penjaminan Mutu Universitas Brawijaya.
- Dokumen Sistem Penjaminan Mutu Program Pascasarjana.

3. ISTILAH DAN DEFINISI

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.

Manual Mutu adalah dokumen yang menjadi panduan implementasi manajemen mutu.

Lulusan PPS yang bersifat proaktif adalah lulusan PPS mampu secara terus-menerus menyesuaikan diri dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, realitas sosial-budaya yang terus berkembang secara dinamis, sehingga PPS menjadi lembaga pendidikan tinggi bertaraf internasional.

Penjaminan mutu mencakup aspek pelayanan administrasi, sarana/prasarana, organisasi dan manajemen yang dapat memenuhi harapan sivitas akademika dan masyarakat.

Pelanggan. Secara umum pelanggan adalah orang perorangan atau badan yang ikut menerima atau membeli layanan pendidikan. Pelanggan PPS dapat dibagi menjadi 4 (empat) bagian, yaitu mahasiswa atau peserta pelatihan sebagai pelanggan utama; lembaga yang mengirim mahasiswa atau peserta pelatihan; pengguna lulusan dan pimpinan (rektor). Persyaratan pelanggan: persyaratan mahasiswa mengikuti buku pedoman akademik. Persyaratan instansi pengirim mahasiswa dan lembaga atau perorangan peserta pelatihan:

-Berdasar

Unit Kerja Penyelenggara Pendidikan adalah Ppogram, dan program studi atau lembaga selain itu yang menyelenggarakan layanan pendidikan atau pelatihan.

Produk yang dihasilkan organisasi pendidikan ialah layanan pendidikan dimana dalam prosesnya terjadi peningkatan nilai (creating value).

Universitas adalah Universitas Brawijaya

Rektor adalah Rektor Universitas Brawijaya.

Senat Universitas adalah Senat Universitas Brawijaya.

Statuta adalah Statuta Universitas Brawijaya.

Program Pascasarjana adalah himpunan sumber daya pendukung, yang yang menyelenggarakan dan mengelola pendidikan akademik magister , dalam rumpun ilmu interdisiplin

Direktur adalah direktur PPS Universitas Brawijaya.

Organisasi dan Tata Kerja adalah Organisasi dan Tata Kerja PPS, Universitas Brawijaya yang merupakan jabaran Statuta Universitas ke dalam rincian hubungan tentang fungsi dan tugas organisasi di semua struktur organisasi Universitas yang ditetapkan oleh Direktur PPS.

Dosen adalah pendidik profesional dan ilmuwan Universitas Brawijaya dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

Dosen Tetap adalah dosen yang bekerja penuh waktu yang berstatus sebagai tenaga pendidikan tetap di Universitas Brawijaya.

Baku Mutu adalah seperangkat tolok ukur kinerja sistem pendidikan yang mencakup masukan, proses, hasil, keluaran serta manfaat pendidikan.

Program Studi adalah unsur pelaksana akademik yang menyelenggarakan dan mengelola jenis pendidikan akademik, dalam sebagian atau satu bidang rumpun ilmu interdisiplin. Program Studi ini mengelola kesatuan rencana belajar sebagai pedoman penyelenggaraan pendidikan akademik dan atau profesional yang diselenggarakan atas dasar suatu kurikulum serta

ditujukan agar mahasiswa dapat menguasai ilmu pengetahuan, keterampilan, dan sikap sesuai dengan sasaran kurikulum.

4. SISTEM MANAJEMEN MUTU

4.1. Sekilas Tentang Program Pascasarjana

Program Pascasarjana Universitas Brawijaya (PPSUB) dirintis sejak tahun 1981. Rintisan ini diawali dengan kerjasama antara Universitas Brawijaya dengan Universitas Gajah Mada untuk menyelenggarakan Program Kegiatan Pengumpulan Kredit (KPK) UGM - UNIBRAW. Program ini bertujuan untuk membantu Universitas Brawijaya dalam merencanakan dan melaksanakan pendidikan pascasarjana secara mandiri.

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 325/DII/1982, Program KPK UGM-UNIBRAW membuka pendidikan Pascasarjana (S2) untuk Program Studi Sosial Ekonomi Pertanian. Selanjutnya berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 348/D/1982, Program KPK UGM-UNIBRAW membuka Program Studi Ilmu Tanaman. Kegiatan pendaftaran mahasiswa pascasarjana mulai dilakukan di Universitas Brawijaya pada awal tahun 1982. Pada tahun akademis 1985/1986 Program KPK UGM-UNIBRAW membuka Program Studi Pengelolaan Tanah dan Air berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 1872/DK/1985.

Sesuai dengan perkembangan kemampuan dan fasilitas yang dimiliki Universitas Brawijaya dan permintaan fihak-fihak yang sangat membutuhkan, pada tahun 1989 dibuka Minat (minat) Teknologi Pasca Panen, dan pada tahun 1990 dibuka Minat Pakan Ternak (keduanya di dalam Program

Studi Ilmu Tanaman); Minat Pemasaran dibuka pada tahun 1990 (dalam Program Studi Sosial Ekonomi Pertanian).

Setelah sebelas tahun berstatus program KPK UGM-UNIBRAW, maka berdasarkan Surat Keputusan Dirjen Dikti No. 104, 105, 106/Dikti/Kep/93, sejak tanggal 27 Februari 1993 Program Pasca Sarjana Universitas Brawijaya melakukan kegiatannya secara mandiri dengan program studi : (1). Ilmu Ekonomi Pertanian, (2). Ilmu Tanaman, dan (3). Pengelolaan Tanah dan Air

Dengan semakin berkembangnya program studi sarjana di lingkungan Universitas Brawijaya, dan semakin banyaknya peminat yang menginginkan dibukanya program studi baru, mulai tahun akademik 1995/1996 Program Pasca Sarjana Universitas Brawijaya membuka tujuh program studi, yaitu : (1). Program Studi Teknologi Pasca Panen, (2). Program Studi Ilmu Ternak, (3). Program Studi Manajemen, (4). Program Studi Ilmu Administrasi, (5). Program Studi Biomedik, (6). Program Studi Biologi Reproduksi, (7). Program Studi Teknik Sumberdaya Air.

Pada tahun 2006/2007 Program Pascasarjana UNIBRAW mengusulkan pembukaan Program Studi S2 Teknik Elektro, Program Studi S2 Teknologi Industri Pertanian, Program Studi S2 Pengelolaan Sumberdaya - Lingkungan dan Pembangunan, dan Program Magister Manajemen Rumah Sakit. Mulai September 2006, berdasarkan SK Rektor Universitas Brawijaya No. 030/SK/2006, penyelenggaraan program studi S2 berada di fakultas-fakultas sesuai dengan bidang ilmunya. Sedangkan perkembangan ilmu interdisipliner

dikelola oleh universitas yang dilaksanakan oleh Program Pascasarjana Universitas Brawijaya.

Perkembangan ilmu-ilmu interdisiplin pada hakekatnya dilandasi oleh perkembangan Sumber daya Manusia dilingkungan UB, dimana mereka telah menyelesaikan program studi lanjut mereka baik di dalam maupun di luar negeri. Disamping itu juga adanya tuntutan pengembangan sains dan teknologi yang berkembang cepat melampaui batas-batas dan domain keilmuan yang ada di masing-masing Fakultas di lingkungan Universitas Brawijaya, serta kebutuhan akan pemecahan masalah di masyarakat yang sangat dinamis yang dinamikanya juga melampaui domain-domain keilmuan yang ada di Lingkungan UB. Sehingga proses berdirinya Program-program interdisiplin pada hakekatnya dimulai dari selesainya studi lanjut (S2) dari tenaga-tenaga pengajar yang relatif masih muda yang baru menyelesaikan studinya baik di dalam dan luar negeri (lampiran daftar hadir rapat-rapat), tenaga-tenaga tersebut selalu berdiskusi untuk melakukan pemecahan masalah yang dihadapi oleh masyarakat berdasarkan bidang ilmu yang digeluti. Diharapkan PPSUB dapat dijadikan "common space" untuk para ilmuwan di UB, sekaligus melakukan desiminasi ilmiah dan edukasi dan memecahkan problematika masyarakat yang berkembang melintasi domain-domain keilmuan yang ada dan telah berkembang di Fakultas-fakultas. " common space " harus dapat memunculkan suasana dialogis sinergistik yang dapat dibangun secara saintifik.

Atmosfer akademik yang interdisiplin mengakomodasi beragam karakter dan paradigma keilmuan untuk disinergiskan dalam mengkaji permasalahan

pembangunan. Dari kajian yang mendalam akhirnya beberapa staf dosen interdisiplin mendirikan program studi untuk magister PS PSLP disusun dengan melibatkan baik dosen, mahasiswa, dan stakeholder, instansi mitra, PPS mitra, dan PS S2 di universitas lain (buat daftar hadir pertemuan lokakarya renstra dan visi/misi yang melibatkan dosen, mahasiswa, dan stakeholder: instansi mitra, PPS mitra, dan PS S2 di universitas lain). Sehingga pada Tanggal 22 Juni 2007 Dikti mengeluarkan Ijin Penyelenggaraan Program Magister Pengelolaan Sumber daya Lingkungan dan Pembangunan (PM-PSLP) yaitu surat DKTI No 1504/D/T/2007, (lampiran). Pada tahun 2008 Program Pascasarjana Universitas Brawijaya mengusulkan pembukaan Program Studi S2 Kajian Wanita, berdasarkan surat No 1135/J10/AK/2008 tanggal 04 April 2008 dan no 1694/J10/AK/2008 tanggal 15 Mei 2008. Penyelenggaraan Program Studi S2 Kajian Wanita saat ini berdasarkan Surat Ijin Penyelenggaraan Program Studi dari Dirjen DIKTI No. 2594/D2.2/2008 (lampiran). Kedua program tersebut merupakan program interdisiplin yang dikembangkan oleh PPS-UB. Pada tahun 2009 PPSUB juga telah menyiapkan program Magister interdisiplin Kajian Wawasan Nusantara dan Ketahanan Nasional (WASANTANAS) dan Program Doktor Kajian Lingkungan dan Pembangunan (PDKLP), kedua program ini sedang dalam usulan untuk mendapatkan ijin penyelenggaraan dari DIKTI.

4.2. Spesifikasi dan Kompetensi Program Pascasarjana.

- Mendemostrasikan tingkat kedalaman dan keluasan kompetensi yang dikuasainya

- Menggunakan ketrampilan kajian/ riset interdisiplin untuk mengintegrasikan beragam perspektif
- Bekerja secara efektif dalam lingkungan kolaboratif.
- Mengkomunikasikan secara efektif hasil kajiannya kepada khalayak luas.
- Memahami dan menilai beragam pendekatan untuk problem-solving
- Refleksi diri untuk peningkatan kualitas personal dan professional secara terus menerus

4.3. Program Studi yang ada

Terdapat 2 PS yang dibawah pengelolaan PPS UB, yaitu

1. Program Magister Pengelolaan Sumber Daya Lingkungan dan Pembangunan
2. Program Magister Kajian Studi Wanita

4.2. Organisasi Program Pascasarjana

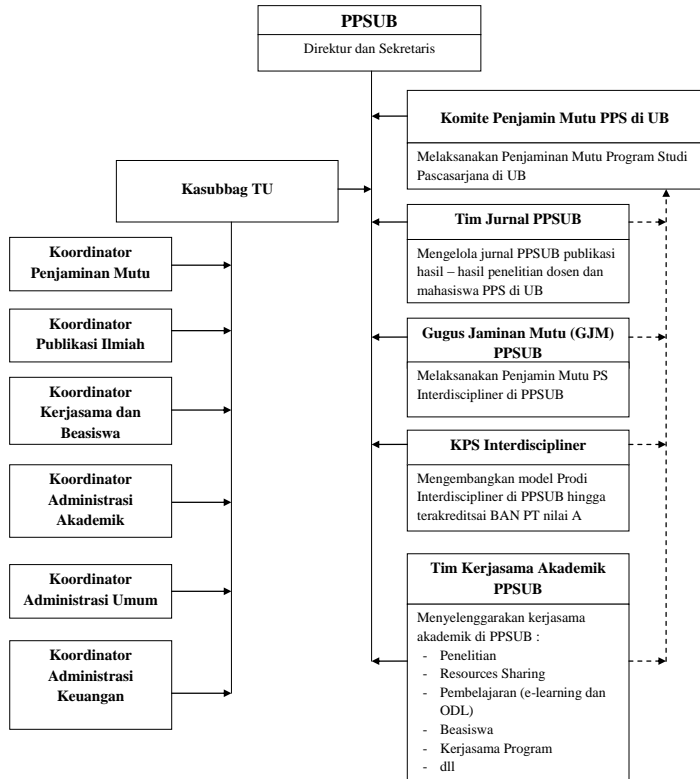
Struktur Organisasi PPS-UB

Struktur organisasi PPSUB sangat efisien karena Direktur yang dibantu Sekretaris membawahi langsung KPS. KPS juga langsung dibawah komando Direktur PPS UB dalam koordinasi dengan PS-PS lain dan Staf administrasi dilingkungan PPSUB. KPS didukung oleh sekretaris PS sebagai staf administrasi. PPS UB bekerja sangat efisien efektif dengan adanya GJM yang menjamin standard mutu yang ditetapkan untuk semua proses bisnis sehingga dapat berjalan dengan sangat baik. Selanjutnya kelompok dosen dalam laboratorium yang tersedia selalu berkoordinasi dengan

pusat kajian agar pengembangan pendidikan, penelitian dan kegiatan pengabdian terintegrasi secara sangat efisien dan efektif untuk menghindari tumpang tindih prioritas pengembangan studi dan penelitian.

Selengkapnya struktur organisasi di PPSUB adalah sebagai berikut:

STRUKTUR ORGANISASI PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS BRAWIJAYA



Gambar 1. Struktur organisasi PPS UB

Susunan organisasi di atas didasarkan pada Peraturan Akademik tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja PPSUB (**Lampiran**)

1. Direktur

Direktur adalah pimpinan PPSUB yang mempunyai tanggung jawab sbb:

1. Mengkoordinasikan keseluruhan aktifitas akademik, kepegawaian, kemahasiswaan dan keuangan di PPSUB.
2. Mengadakan kerjasama interdisiplin dalam skala nasional, regional, dan internasional.
3. Mengkoordinasikan beasiswa dari pemerintah untuk program Magister dan Doktor (BPPS, Sandwhich) di lingkungan UB.
4. Mengkoordinasikan pengembangan keilmuan interdisiplin di tingkat pascasarjana.
5. Mengkoordinasikan pemantauan kegiatan Program Magister dan Program Doktor .
6. Bersama-sama Pusat Jaminan Mutu dan Satuan Pengawas Internal membangun sistem penjaminan mutu dan melakukan audit kepada Fakultas yang menyelenggarakan Program Magister dan Doktor.
7. Penjamin mutu program pascasarjana di lingkungan UB.

2. Sekretaris

Tugas utama Sekretaris adalah membantu Direktur PPSUB untuk mengimplementasikan kebijakan-kebijakan meliputi:

1. Keseluruhan aktifitas akademik, kepegawaian, kemahasiswaan dan keuangan.

2. Penyelenggaraan program pembelajaran pada program studi S2 dan S3 di lingkungan PPSUB
3. Administrasi kemahasiswaan, keuangan dan kepegawaian
4. Kerjasama interdisiplin dalam skala nasional, regional, dan internasional
5. Kerjasama dengan pemerintah dan lembaga swasta, nasional maupun internasional tentang beasiswa untuk Magister dan Doktor
6. Pengelolaan beasiswa dari pemerintah untuk program Magister dan Doktor (BPPS,Sandwich) di lingkungan UB.
7. Penjaminan mutu program studi pascasarjana di lingkungan PPSUB
8. Pengembangan keilmuan interdisiplin yang memungkinkan berdirinya PS interdisiplin baru.
9. Resource sharing dari gedung-gedung dan fasilitas-fasilitas maupun sumberdaya manusia untuk digunakan oleh PPSUB dan Fakultas atau program-program pendidikan yang lain yang membutuhkannya.
10. *Management Representative* pada proses penjaminan mutu di lingkungan PPSUB.
11. Perumusan baku mutu pendidikan Program Magister dan Program Doktor di PPSUB;
12. Pemantauan pelaksanaan kegiatan Program Magister dan Program Doktor di PPSUB;
13. Evaluasi pelaksanaan kegiatan Program Magister dan Program Doktor di PPSUB;

14. Pembangun sistem penjaminan mutu dan melakukan audit kepada Fakultas, Progam dan Jurusan yang menyelenggarakan Program Magister dan Doktor.
15. Ketua Tim pengelola BPPS

3. Kasub Bag Tata Usaha

1. Menyelenggarakan pelayanan dan pemantauan administrasi akademik bagi program studi yang ada di PPSUB
2. Menyelenggarakan pelayanan dan pemantauan administrasi keuangan
3. Menyelenggarakan pelayanan dan pemantauan administrasi umum
4. Melaksanakan tugas-tugas khusus yang diberikan oleh pimpinan PPSUB

4. Koordinator Penjaminan Mutu

1. Menyelenggarakan pelayanan proses administrasi penjaminan mutu
2. Membantu menyiapkan borang-borang audit internal mutu dan borang kinerja

5. Koordinator Publikasi Ilmiah

1. Menyelenggarakan pelayanan Informasi dan Dokumentasi Ilmiah PPSUB

2. Menyelenggarakan proses administrasi penerbitan artikel ilmiah untuk jurnal dan prosiding / makalah ilmiah.
3. Menerbitkan jurnal dan prosiding dalam bentuk elektronik dan cetak
4. Melaksanakan tugas-tugas khusus yang diberikan oleh pimpinan PPSUB

6. Koordinator Kerjasama dan Beasiswa

1. Menyelenggarakan pelayanan informasi dan administrasi kerjasama
2. Melakukan pendaftaran beasiswa mahasiswa baru
3. Melaksanakan evaluasi kinerja mahasiswa penerima beasiswa
4. Melaksanakan tugas-tugas khusus yang diberikan oleh pimpinan PPSUB

7. Koordinator Administrasi Akademik

1. Menyelenggarakan pelayanan proses administrasi akademik bagi program studi di PPSUB
2. Menyelenggarakan proses pembelajaran
3. Melayani pendaftaran mahasiswa baru
4. Menyusun data base dan sistem informasi akademik
5. Melayani permintaan surat menyurat
6. Melayani penyelenggaraan kegiatan ORDIK mahasiswa baru
7. Menyelenggarakan pelayanan peminjaman fasilitas Ruang Baca dan Pusat Informasi ilmiah

8. Melakukan promosi, Publikasi, dan Pendaftaran
9. Melaksanakan tugas-tugas khusus yang diberikan oleh pimpinan PPSUB

8. Koordinator Administrasi Keuangan

1. Mengelola kas kecil
2. Melaporkan pemasukan SPP dan beasiswa
3. Mengarsipkan semua dokumen yang berhubungan dengan keuangan (Penganggaran PPSUB)
4. Melaksanakan semua urusan perbankan
5. Menyelenggarakan administrasi honorarium
6. Melaksanakan tugas-tugas khusus yang diberikan oleh pimpinan PPSUB

9. Koordinator Administrasi Umum

1. Melakukan inventarisasi daftar sarana dan prasarana yang dimiliki oleh PPSUB
2. Melaksanakan pengadaan, pengelolaan dan perawatan logistik, perlengkapan, dan pengadaan Barang
3. Melaksanakan Kegiatan untuk Kebersihan Ruangan dan Keindahan Taman Ruang dan Sekitar Gedung PPSUB
4. Melaksanakan ekspedisi surat menyurat dan pengiriman barang
5. Melaksanakan jasa pengantaran (supir)
6. Menjaga keamanan semua fasilitas yang dimiliki oleh PPS

7. Melaksanakan tugas-tugas khusus yang diberikan oleh pimpinan PPSUB

10. Komite Penjaminan Mutu Program Pascasarjana di UB

- a. Menyusun standar mutu input, proses dan output bagi pendidikan pascasarjana di lingkungan UB
- b. Meningkatkan Standar mutu secara berkelanjutan
- c. Melaksanakan proses audit mutu output pelaksanaan pendidikan pascasarjana di lingkungan UB, bersama dengan PJM sam SPMT.

11. Tim jurnal PPSUB

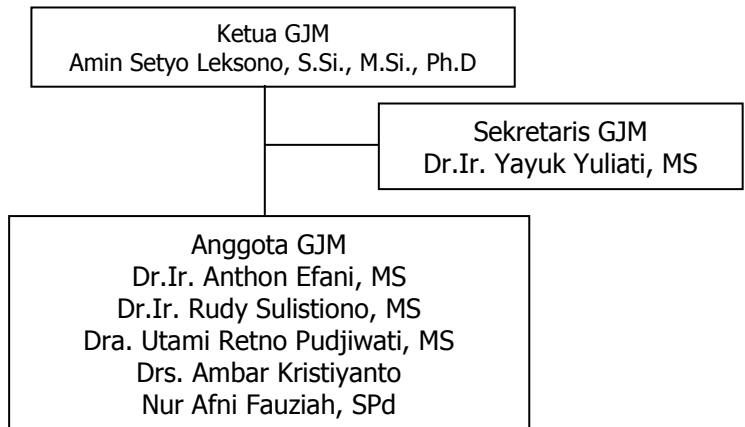
1. Mengelola penerbitan dan publikasi jurnal ilmiah di PPSUB,
 2. Berkoordinasi dengan forum komunikasi jurnal elektronik di UB
 3. Berkoordinasi dengan pengelola jurnal yang ada di UB
- Jurnal yang telah diterbitkan PPSUB adalah WACANA, Journal experimental of life science (JELS), dan Jurnal Pembangunan dan Alam Lestari (JPAL) , ketiga jurnal ini diharapkan akan menjadi tempat pengembangan ilmu-ilmu pengetahuan dan teknologi, sosial dan humaniora interdisiplin. Jurnal lain yang sedang dalam proses The Indonesian green Technology journal, Indonesian Journal of Women Studies, dan Journal of Indonesian Tourism and Development

4.2.4. Gugus Jaminan Mutu (GJM)

Gugus Jaminan Mutu yang selanjutnya disebut GJM adalah unsur pemantauan dan evaluasi yang bertugas mengkoordinasikan penyusunan baku mutu proses bisnis dan audit sistem. GJM dipimpin oleh seorang ketua yang dikoordinir oleh Manajemen Representatif (MR). Untuk menjalankan tugasnya GJM mempunyai fungsi:

1. Menyusun dokumen kebijakan akademik, Standar Akademik, Peraturan Akademik, Manual Mutu, Manual Prosedur, Instruksi Kerja dan dokumen lain yang diperlukan
2. Menyiapkan Audit Internal Mutu (AIM);
3. Mensosialisasikan dokumen akademik dan dokumen mutu PPSUB, dan
4. Meningkatkan Standar mutu secara berkelanjutan berdasarkan rumusan koreksi.
5. Melakukan pendampingan penyusunan dan evaluasi borang akreditasi PS
6. Melakukan pendampingan implementasi pelayanan prima

Struktur organisasi GJM PPS UB



Tugas pokok dan fungsi organisasi Gugus Jaminan Mutu Program Pascasarjana sesuai dengan SK no....

PENANGGUNG JAWAB (DIREKTUR)

Rincian tugas dan Tanggung Jawab :

1. Bertanggungjawab dalam pelaksanaan dan implementasi dokumen GJM di tingkat Program
2. Mendelegasikan dan mengkoordinir Tim GJM dalam Penyusunan Dokumen Mutu Akademik.
3. Bersama Sekretaris Direktur, memonitor dan mengevaluasi implementasi dokumen mutu akademik GJM di tingkat Program

PENGARAH (MANAJEMEN REPRESENTATIF/SEKRETARIS DIREKTUR)

Rincian Tugas dan Tanggung Jawab :

- a) Mendelegasikan dan mengkoordinir Tim GJM dalam Penyusunan Dokumen Mutu Akademik
- b) Bersama Tim GJM, memonitor dan mengevaluasi implementasi dokumen mutu akademik di tingkat Program

KETUA GJM

Rincian tugas dan Tanggung Jawab :

1. Membantu Direktur menyiapkan dokumen mutu akademik.
2. Mengkoordinir operasionalisasi kegiatan GJM.
3. Bersama Sekretaris GJM, mendokumentasikan dokumen GJM.
4. Membantu Direktur dalam sosialisasi dan implementasi dokumen GJM.
5. Melakukan tugas lain sehubungan dengan GJM.

SEKRETARIS GJM

Rincian tugas dan Tanggung Jawab :

1. Bersama Ketua GJM mengkoordinir operasionalisasi kegiatan GJM.
2. Menyusun kelengkapan dokumen mutu akademik GJM.
3. Membantu Direktur dalam sosialisasi dan implementasi dokumen GJM.
4. Melakukan tugas lain sehubungan dengan GJM.

ANGGOTA GJM

Rincian tugas dan Tanggung Jawab :

1. Bersama Tim GJM membantu administrasi pembuatan dokumen mutu akademik fakultas.
2. Membantu menyusun kelengkapan dokumen mutu GJM.
3. Menginventarisasi data dalam kaitannya dengan implementasi dokumen GJM.
4. Melakukan tugas lain sehubungan dengan GJM.

13. Ketua dan Koordinator Program Studi (KPS)

1. Mengkoordinasikan kegiatan pembelajaran pada Program Magister atau Doktor di PPSUB;
2. Merumuskan standar mutu pendidikan Program Magister atau Doktor;
 - 1) Mengkoordinasi perencanaan, pelaksanaan, dan penyempurnaan kurikulum PS.
 - 2) Mengkoordinasikan kegiatan review artikel jurnal hasil penelitian tesis dan disertasi
3. Mengevaluasi pelaksanaan kegiatan Program Magister atau Doktor;
4. Mengklasifikasikan tesis dan karya mahasiswa yang layak sebagai sumber referensi untuk diterbitkan di jurnal
5. Menyusun dan Menyampaikan laporan kegiatan tahunan Program Magister kepada Direktur.
6. Mengembangkan model PS interdisipliner di PPSUB sehingga terakreditasi A

14. Tim kerjasama Akademik PPS UB

Menyelenggarakan kerjasama akademik di PPSUB untuk penelitian, resources sharing, pembelajaran (e-learning dan ODL), beasiswa dan kerjasama program .

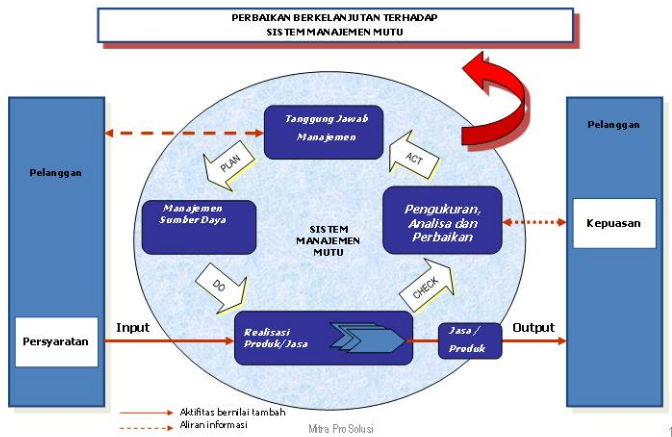
Pusat Kajian dan pengembangan ilmu-ilmu Interdisiplin

Pusat Kajian dan Pengembangan mempunyai tugas melaksanakan pengkajian dan pengembangan serta penyebarluasan ilmu interdisiplin ke masyarakat masyarakat ilmiah. Untuk menjalankan tugasnya, Pusat Kajian dan pengembangan mempunyai fungsi pengkajian masalah-masalah interdisiplin yang berkembang di masyarakat awam ataupun masyarakat. Pusat kajian ini bertugas melihat perkembangan Ilmu pengetahuan, Teknologi, maupun sosial Humaniora dan penyebarluasan Ilmu pengetahuan, Teknologi dan Seni (IPTEKS) interdisiplin serta aplikasinya guna meningkatkan pengetahuan dan taraf hidup masyarakat serta memperkaya kebudayaan nasional, penerbitan bahan pustaka yang ditulis oleh dosen/mahasiswa; dan penerbitan jurnal ilmiah maupun populer,

4.3. Visi, Misi dan Tujuan Program Pascasarjana

Lihat file visi, misi, tujuan PPS UB atau dokumen Visi Misi kode **0140001000**.

4.4. Proses Utama Sistem Manajemen Mutu di PPS UB



Gambar 2. Siklus OSDAT untuk sistem manajemen mutu PPS

Proses bisnis yang utama di PPS, Universitas Brwajaya terdiri dari lima proses utama:

Sesuai dengan tujuan Manual Mutu dari PPS UB, maka proses utama Sistem Manajemen Mutunya adalah mengikuti satu siklus Sistem Penjaminan Mutu Internal Universitas Brawijaya.

Proses utama di Program Pascasarjana Universitas Brawijaya terdiri dari empat proses utama, yaitu:

1. Proses Belajar Mengajar (BM)
2. Proses Layanan Beasiswa, tes bahasa (TOEFL) dan TPA

3. Proses Penelitian dan publikasi
4. Proses Pengorganisasian Even Ilmiah (EI) dan pengabdian kepada masyarakat

Sedangkan produk/output yang dihasilkan oleh Program Pascasarjana Universitas Brawijaya adalah :

- Karya ilmiah yang tidak dipublikasikan (Laporan hasil penelitian, tesis, disertasi)
- Karya ilmiah yang dipublikasikan (artikel ilmiah, jurnal, buku, paten)
- Master (S2)
- Doktor (S3)
- Paket teknologi

Jika digambarkan secara skematis maka kaitan antara proses dan otput di Program Pascasarjana Universitas Brawijaya dapat digambarkan sbb :

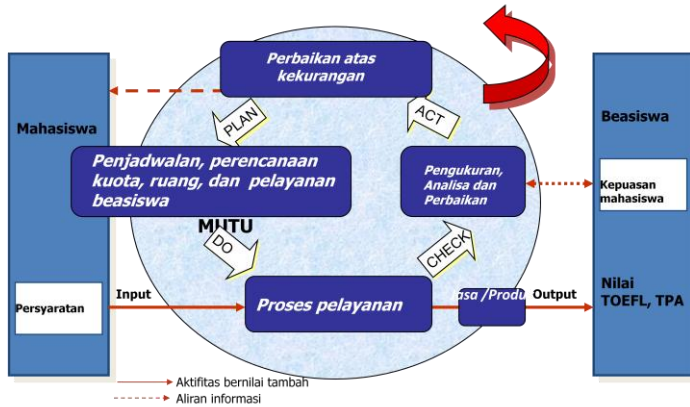
Proses	Output (Produk)	Customer
Proses Belajar Mengajar (BM)	<ul style="list-style-type: none"> • Master (S2) • Doktor (S3) • Karya ilmiah yang tidak dipublikasikan (tesis, disertasi) 	Mahasiswa, atasan langsung pimpinan unit kerja
Proses Layanan Beasiswa, tes bahasa (TOEFL) dan TPA	<ul style="list-style-type: none"> • Beasiswa BPPS • Sertifikat TPA • Sertifikasi TOEFL 	Mahasiswa, atasan langsung pimpinan unit kerja
Proses Penelitian dan Publikasi (PP)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Karya ilmiah yang tidak dipublikasikan (Laporan hasil penelitian) ▪ Karya ilmiah yang dipublikasikan (artikel ilmiah, jurnal, buku, 	Mahasiswa, Instansi pemerintah, swasta, peneliti lain, atasan langsung

	<ul style="list-style-type: none"> paten) ▪ Paket teknologi 	pimpinan unit kerja
Proses Layanan Ilmiah (LI) dan Pengabdian kepada masyarakat (PM)	<p>Jasa :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ pelatihan ▪ konsultasi ▪ magang, studi banding ▪ penerapan penelitian, penerbitan jurnal ▪ Penyelenggaraan even ilmiah : Seminar, Lokakarya, Simposium. <p>Peran serta dalam even ilmiah : Seminar, Lokakarya, Simposium.</p>	Masyarakat, industri, PT lain, peneliti lain Pemda, Masyarakat, Industri, atasan langsung pimpinan unit kerja



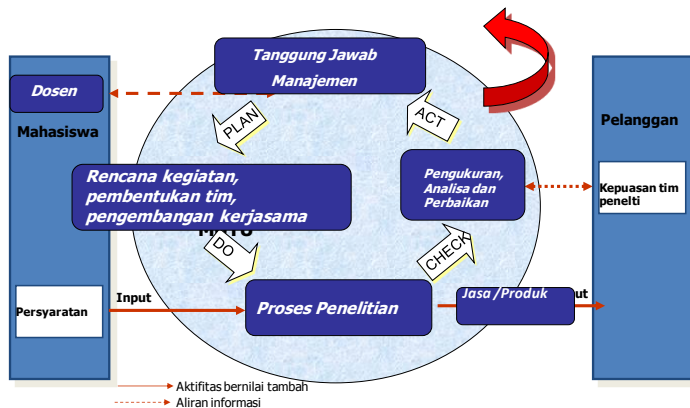
Gambar 3. Siklus proses pembelajaran di PPS UB

**PERBAIKAN BERKELANJUTAN TERHADAP
PROSES LAYANAN BEASISWA DAN TEST**



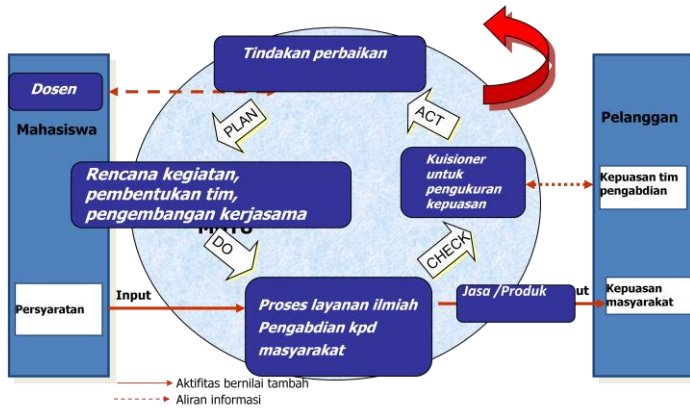
Gambar 4. Siklus proses pelayanan Beasiswa, tes bahasa (TOEFL) dan uji TPA

**PERBAIKAN BERKELANJUTAN TERHADAP
PROSES PENELITIAN**



Gambar 5. Siklus proses penelitian dan publikasi di PPS UB

**PERBAIKAN BERKELANJUTAN TERHADAP
PROSES LAYANAN ILMIAH DAN PENGABDIAN
KEPADA MASYARAKAT**



Gambar 6. Siklus Proses Layanan Ilmiah (LI) dan Pengabdian kepada masyarakat (PM)

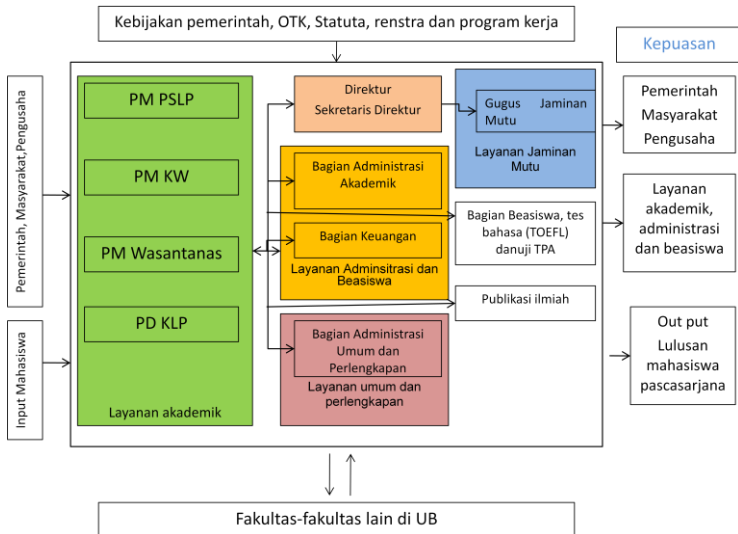
Persyaratan out put (produk jasa dan layanan)

Output (Produk)	Persyaratan out put
<ul style="list-style-type: none"> • Master (S2) • Doktor (S3) • Karya ilmiah yang tidak dipublikasikan (tesis, disertasi) 	<ul style="list-style-type: none"> • Toefl >500, IPK>2.75, TPA >500, bebas pinjaman, dan publikasi • Sesuai petunjuk penulisan, sudah diuji dan disahkan tim pembimbing
<ul style="list-style-type: none"> • Beasiswa BPPS • Sertifikat TPA • Sertifikasi TOEFL 	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah dan jadwal sesuai ketentuan pengelola pusat • Sesuai persyaratan OTO-Bapenas • Sesuai persyaratan penyelenggara
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Karya ilmiah yang tidak dipublikasikan (Laporan hasil 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sudah melalui tahap evaluasi dan diketahui oleh pimpinan

<p>penelitian)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Karya ilmiah yang dipublikasikan (artikel ilmiah, jurnal, buku, paten) ▪ Paket teknologi 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sudah melalui tahap review oleh 2 reviewer dan diketahui pimpinan ▪ Sesuai persyaratan paket teknologi inovatif
<p>Jasa :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pelatihan ▪ konsultasi ▪ magang, studi banding ▪ penerapan penelitian, penerbitan jurnal ▪ Penyelenggaraan even ilmiah : Seminar, Lokakarya, Simposium. Peran serta dalam even ilmiah : Seminar, Lokakarya, Simposium. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ada indikator kelulusan yang jelas • Kepuasan konsultee • Sertifikat, nilai evaluasi dan laporan • Laporan dan jurnal • Peserta dari berbagai unsur: mahasiswa, dosen dan masyarakat, laporan, kumpulan abstrak atau proceeding.

Proses utama (bisnis proses) dalam penyediaan jasa layanan pendidikan sumber daya manusia di bidang kajian interdisiplin digambarkan seperti gambar berikutnya. Sebagai program pascasarjana yang interdisipliner, PPS UB melayani mahasiswa yang berada di lingkungan 2 PS dibawah pengelolaan PPS, serta mahasiswa pascasarjana dari berbagai fakultas dalam hal ordik/ormawa maupun beasiswa. Program studi melaksanakan proses-proses akademik (PBM) dan penelitian mahasiswa untuk melayani mahasiswa. PPS UB dalam menjalankan proses akademik bekerjasama dalam hal resource sharing dengan fakultas-fakultas terkait dan institusi eksternal di luar UB. Bagian Administrasi akademik dan keuangan melaksanakan pelayanan untuk mendukung proses

akademik. Bagian beasiswa, tes TOEFL dan TPA menjalankan proses pelayanan beasiswa, tes TOEFL dan TPA. Bagian publikasi melayani proses publikasi jurnal. Proses layanan ilmiah dikoordinir oleh sekretaris direktur.



Gambar 4.3 Skema proses bisnis di PPS UB

4.42. Pelanggan

Pelanggan PPS UB dapat dibagi menjadi 6 (enam) bagian, yaitu

1. mahasiswa atau peserta pelatihan sebagai pelanggan utama;
2. dosen dan tenaga kependidikan,
3. lembaga yang mengirim mahasiswa atau peserta pelatihan;
4. masyarakat umum,
5. pengguna lulusan

6. pimpinan UB (rektor).

1. Persyaratan pelanggan mahasiswa:

Mengikuti proses seleksi dan pendaftaran serta menjalankan proses pembelajaran sehingga tercapai kompetensi utama dan pendukung yang sudah dirancang dalam kurikulum berbasis kompetensi, sehingga setelah lulus dapat menjalankan fungsinya sesuai spesifikasi profil lulusan. Input calon mahasiswa berasal dari sarjana di bidang ilmu-ilmu hayati, agrokomples, ekonomi, manajemen dan sosial (tercantum dalam Buku pedoman akademik).

2. Persyaratan dosen dan tenaga kependidikan

- Dosen tetap maupun tidak tetap PPS UB
- Tenaga kependidikan di UB

(Persyaratan tercantum di buku pedoman PPS UB/MP rekrutmen dosen dan MP rekrutmen tenaga kependidikan)

3. Persyaratan lembaga pengirim mahasiswa dan lembaga atau perorangan peserta pelatihan:

- Berdasar kerjasama antar universitas atau antar PPS (MOU)
- Berdasar jalur seleksi mandiri
- Berdasarkan undangan untuk mengikuti pelatihan dengan persyaratan yang ditetapkan oleh kegiatan pelatihan yang terkait

4. Persyaratan masyarakat umum:

4.1. Penulis artikel jurnal atau penyusun bahan ajar

- Persyaratan penulis artikel jurnal atau penyusun bahan ajar mengikuti ketentuan pada masing-masing jurnal dan pedoman penulisan bahan ajar

4.2. Persyaratan peserta latihan/seminar/lokakarya

- Persyaratan peserta latihan/seminar/lokakarya mengikuti ketentuan pada masing-masing kegiatan

4.3. Pelanggan masyarakat umum lainnya

Pengguna lulusan, orang tua mahasiswa, instansi pemerintah, swasta, peneliti lain, industri, Masyarakat, Perguruan Tinggi lain dan alumni yang menggunakan layanan jasa PPS UB didasarkan tingkat kepentingan bersama antara parapihak dengan PPS UB yang bisa berkomunikasi dengan PPS UB dengan alternatif:

- (1) Datang langsung ke PPS UB dan mengisi buku tamu, atau
- (2) Mengirim surat, email, telfon, sms dan mengirim baik hard copy maupun soft copy langsung dikirimkan ke PPS UB, atau
- (3) Membuat MOU atau kontrak kerjasama

5. Pengguna lulusan

Pengguna lulusan adalah lembaga atau perorangan yang menggunakan lulusan PPS UB untuk melaksanakan kegiatannya

6. Pimpinan UB

Pimpinan UB adalah Rektor, PR I, PR II, dan PR III, Ketua lembaga, Dekan, Direktur, Kabiro, PJM, dan SPI sesuai dengan OTK UB dan SK masing-masing

4.5. Sistem Dokumen dan Audit

Sistem dokumen di Program Pascasarjana mengikuti sistem dokumen yang ada di Universitas, baik jenis dokumen maupun sistem kodifikasinya, lihat Manual Mutu Universitas Brawijaya kode **00000** 03000. Demikian pula sistem auditnya, lihat dokumen audit kode **00000** 09000. Dokumen Program Pascasarjana terdiri dari:

Tingkat	Dokumen	Kode
Program Pascasarjana	1. Visi dan Misi	1. 01400 01000
	2. Rencana Strategis (Renstra)	2. 01400 02000
	3. Program Kerja	3. 01400 03000
	4. Pedoman Pendidikan	4. 01400 04000
	5. Manual Mutu	5. 01400 05000
	6. Standar Mutu Universitar Brawijaya	6. 00000 04001
	7. Manual Prosedur (wajib):	7.
	1.Pengendalian Dokumen dan Rekaman	01400 06000
	2.Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai	01400 06001
	3.Tindakan Korektif dan Pencegahan	01400 06002
4. Audit Internal		
8. Instruksi Kerja:	01400 06003	
9. Dokumen Pendukung	8. 01400 07000 9. 01400 08000	
10. Borang-borang	10. 01400 09000	

5. TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN

5.1. Komitmen Manajemen

Dalam rangka menjamin mutu pelayanan pendidikan dalam menyediakan sumber daya manusia di bidang kajian interdisipliner, maka Direktur PPS UB berkomitmen untuk menjalankan Sistem Penjaminan Mutu secara sungguh-sungguh dengan jalan:

1. Mengangkat Sekretaris Program Pascasarjana sebagai Manajer Representative (MR) dalam menjalankan manajemen mutu sehari-hari. Dalam rangka membantu MR, menunjuk tim Gugus Jaminan Mutu (GJM) di Program Pascasarjana.
2. Membudayakan sistem mutu di lingkungan PPS UB dengan cara mensosialisasikan kepada dosen, karyawan, laboran, mahasiswa dan pelanggan yang berkaitan.
3. Berkoordinasi secara rutin dengan MR dan tim GJM dalam implementasi Sistem Penjaminan Mutu.
4. Menyiapkan segala sumber daya dalam mendukung implementasi Sistem Penjaminan Mutu.
5. Melakukan audit internal implementasi sistem penjaminan mutu di Program Pascasarjana dan mematuhi Audit Internal Mutu (AIM) yang dilakukan oleh Universitas melalui Pusat Jaminan Mutu (PJM).

5.2. Kepuasan Pelanggan

Selain untuk mencapai visi dan misi, Program Pascasarjana memberikan pelayanan pendidikan kepada pelanggan utama mahasiswa dengan moto: ***Mahasiswa puas kami juga puas.***

Kepuasan mahasiswa dilakukan dengan:

1. Setiap mahasiswa mendapatkan dosen pendamping konsultasi (dosen wali).

2. Setiap mahasiswa didukung untuk mendapatkan beasiswa.
3. Dalam proses belajar mengajar disiapkan sarana-parasana termasuk laboratorium yang sesuai dengan standar Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT).
4. Setiap proses belajar mahasiswa mendapatkan materi/bahan ajar dari dosen pengampu
5. Setiap mahasiswa mendapat layanan administrasi sesuai kebutuhannya
6. Setiap peserta tes toefl, TPA, seminar, penulis artikel publikasi, pelatihan dan lain-lain harus mendapatkan layanan sesuai kebutuhan, dan setelah selesai proses diberikan borang kepuasan pelanggan.
7. Setiap akhir semester diedarkan borang kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan di Program Pascasarjana. Selain itu akan mematuhi Manual Prosedur (MP) Kepuasan Pelanggan yang telah ada di Universitas (MP Penyampaian Keluhan Pelanggan dan MP Penanganan Keluhan pelanggan).

5.3. Kebijakan Mutu

Program Pascasarjana mempunyai kebijakan mutu sebagai berikut:

Program Pascasarjana menggunakan kebijakan mutu untuk memandu dan mengarahkan pengambilan keputusan untuk menjamin terlaksananya visi misi PPS UB interdisiplin (Dokumen 01400001000), untuk peningkatan berkesinambungan dalam proses layanan, Proses pendidikan di unit-unit kerja harus mengacu kebijakan mutu program dan universitas.

Program Pascasarjana akan melaksanakan proses belajar mengajar dalam rangka menyediakan sumber daya manusia dibidang kajian interdisiplin yang bisa diterima oleh pengguna dengan menjamin mutu lulusan sesuai persyaratan,

dengan cara berupaya menjalankan sistem penjaminan mutu secara terus menerus dan peningkatan mutu secara bertahap serta berkelanjutan.

Dokumen kebijakan mutu PPS menjadi dokumen pendukung, didistribusikan ke unit-unit kerja untuk dikomunikasikan dan dipahami oleh semua personel yang terlibat langsung ataupun tidak langsung dalam proses layanan pendidikan.

Dalam usaha merealisasikan kebijakan di atas, dinyatakan dalam dokumen Manual Mutu Program Pascasarjana kode **01400 05000**.

5.4. Perencanaan Sistem Mutu

Perencanaan sistem mutu dimulai dari dokumen Visi dan Misi (**01400 01000**). Untuk mencapai visi dan misi tersebut, disusunlah dokumen Rencana Strategis (Renstra) kode: **01400 02000**, Program Kerja (Proker) kode: **01400 03000**, Pedoman Pendidikan kode: **01400 04000**, Manual Mutu kode: **01400 05000** dan Standar Mutu Program kode: **01400 04001** dan atau Sasaran Mutu (Quality Objective), Manual-Manual Prosedur (MP) dan dokumen pendukung lainnya. Standar Mutu Program Pascasarjana disusun berdasarkan standar Badan Akreditasi Nasional perguruan Tinggi (BAN-PT), dengan maksud agar memperlancar persiapan program atau Program Studi dalam menghadapi akreditasi.

Sasaran Mutu Program mengikuti Sasaran Mutu yang telah ditetapkan oleh Universitas:

1. Menjamin bahwa akreditasi Program Pascasarjana mendapatkan nilai minimal B.
2. Memastikan bahwa kepatuhan terhadap setiap Audit Internal Mutu (AIM) minimal adalah 60 %.
3. Menjamin bahwa pada tahun 2011 persiapan untuk sertifikasi ISO 9001:2008 telah mencapai 60 % dan tahun 2012 telah mencapai 100 %

4. Menjamin bahwa pada tahun 2012 persiapan untuk menuju *World Class* telah mencapai 50 %.
5. Menjamin bahwa 70 % pelanggan utama (mahasiswa) *puas* terhadap layanan pendidikan yang telah diberikan.

Adapun tahapan pencapaian sasaran mutu secara lengkap terdapat pada Rencana Strategis 01400 02000

5.5. Tanggung Jawab, Wewenang dan Komunikasi

Sesuai struktur organisasi, tugas pokok dan fungsi PPS UB (lihat klausul 4.2), maka tanggung jawab dan wewenang masing-masing orang telah ditetapkan secara rinci dan jelas. Selain itu dalam menjalankan sistem penjaminan mutu di tingkat program telah diangkat Sekretaris sebagai Manajer Representative (MR) yang mempunyai tanggung jawab dan wewenang mewakili Direktur dalam menjalankan kegiatan penjaminan mutu sehari-hari dibantu dengan Gugus Jaminan Mutu (GJM).

Komunikasi antara Direktur, MR dan tim GJM dilakukan secara berkala sesuai dengan kebutuhan. Sedangkan komunikasi dengan *stakeholders* dilakukan melalui papan pengumuman, surat undangan maupun *website*, sesekali dilakukan pertemuan tatap muka.

5.6. Tinjauan Manajemen

Unit kerja harus melaksanakan tinjauan manajemen mutu secara periodik, berdasarkan kebutuhan organisasi, untuk menilai keefektifan sistem manajemen mutu dalam pemenuhan persyaratan sasaran mutu dan kepuasan pelanggan.

Tinjauan manajemen merupakan review dari manajemen terkait dengan proses manajemen di PPS UB. Tinjauan manajemen dilakukan setelah selesai dilakukan Audit Internal Mutu (AIM) dengan cara mengadakan pertemuan seluruh staf

dipimpin oleh Direktur, dalam rangka melihat, mengevaluasi hasil kinerja tiap akhir semester dan memperbaiki jika ada kekurangan dan mencegah serta meningkatkan mutu jika hasil AIM sangat baik.

Selain itu juga mengevaluasi sasaran mutu yang telah ditetapkan.

Keluaran tinjauan harus berupa data yang berguna dalam perencanaan strategis dalam menyusun program kerja semester berikutnya untuk mendukung peningkatan kinerja sistem manajemen mutu. Rekaman tinjauan manajemen harus dipelihara. Unit kerja melaksanakan tinjauan setidaknya sekali dalam satu semester. Hasil tinjauan manajemen akan disampaikan dan didiskusikan kepada semua dosen dan staf pendukung akademik pada rapat rutin PPS UB.

6. PENGELOLAAN SUMBER DAYA

6.1. Penyediaan Sumber Daya

Program Pascasarjana akan menjamin, bahwa sumber yang dibutuhkan untuk mendukung proses utama (bisnis proses) dalam penyediaan jasa layanan pendidikan sumber daya manusia di bidang kajian interdisipliner tersedia sesuai kebutuhan, sehingga pelaksanaan sistem menjamin mutu dapat berjalan dengan baik sesuai standar (Standar BAN PT). Visi Misi dapat tercapai dan kepuasan pelanggan bisa terpenuhi.

Program Pascasarjana harus :

- a. Menetapkan masukan untuk mendeteksi kebutuhan sumber daya;
- b. Menyusun rencana kebutuhan sumber daya untuk jangka pendek, menengah dan panjang;
- c. Melakukan tindak lanjut verifikasi dan penilaian tugas; dan
- d. Menyediakan sumber daya untuk berkomunikasi secara efektif dengan dosen, tenaga

kependidikan dan mahasiswa, untuk memelihara dan meningkatkan keefektifan SMM dan untuk memastikan bahwa kebutuhan pelanggan terpenuhi.

6.2. Sumber Daya Manusia

6.2.1 Umum

Program Pascasarjana mengidentifikasi seluruh jenis sumber daya yang dibutuhkan untuk ketentuan layanan dan memastikan ketersediaannya untuk kinerja sistem manajemen mutu yang efektif.

6.2.2 Kompetensi, kesadaran dan pelatihan

Program Pascasarjana harus menyediakan dosen dan tenaga kependidikan yang kompeten, memiliki kesadaran dan terlatih sesuai dengan tanggung jawab dan wewenangnya. Upaya untuk meningkatkan kompetensi dosen dilakukan dengan program pelatihan, PAR, kerjasama penelitian, pengabdian kepada masyarakat dan menjadi profesor tamu. Program Pascasarjana harus melaksanakan tindakan yang sistematis untuk membandingkan kebutuhan kompetensi dosen dan tenaga kependidikan sesuai tuntutan/kebutuhan kurikulum dan persyaratan yang ditetapkan. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kompetensi tenaga pendidikan dilakukan melalui pelatihan, magang, pelatihan epsbed, pelatihan komputer dan pelayanan prima.

Sumber daya manusia yang tersedia di PPS UB dapat dilihat pada dokumen pendukung (Borang 3B).

6.3. Sarana Prasarana dan Lingkungan Kerja (Kampus)

Program Pascasarjana mengidentifikasi sarana prasarana, lingkungan dan peralatan yang diperlukan untuk

mendukung proses belajar mengajar, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Program Pascasarjana menetapkan tanggung jawab dan wewenang untuk kegiatan pelaksanaan, penerimaan, penyimpanan, perlindungan, instalasi, penggunaan dan pemeliharaan. Program Pascasarjana menentukan program perencanaan, penyediaan dan pemeliharaan sarana prasarana, dan analisis resiko terkait dengan keamanan, keselamatan dan kebersihan. Sarana prasarana mencakup antara lain yang dikelola langsung oleh PPS seperti gedung, ruang kerja, ruang kelas, taman, etalase buku dan jurnal, kafetaria dan perangkat online beserta perangkat pencegahan kerusakannya. Selain itu pelanggan juga bisa memanfaatkan sarana dan prasarana yang dikelola oleh fakultas/jurusan lain dan sarana dan prasarana Universitas seperti laboratorium, bengkel, perpustakaan, dan jasa terkait, seperti misalnya fasilitas kesehatan, keamanan fisik, transportasi, dan lain-lain. Sarana, prasarana dan barang milik negara yang telah rusak dan tidak dapat digunakan harus dikelola sesuai aturan yang berlaku.

Sarana Prasarana dan Lingkungan Kerja (Kampus) PPS UB selengkapnya dapat dilihat pada dokumen pendukung (Borang 3B)

6.4. Suasana Akademik

Penyediaan layanan pendidikan termasuk menciptakan dan memelihara suasana yang kondusif untuk lingkungan belajar dan penelitian yang memenuhi persyaratan pelanggan. Program Pascasarjana memiliki panduan pelaksanaan kegiatan pendukung suasana akademik yang kondusif meliputi MP untuk kegiatan seminar/lokakarya, kegiatan ekstrakurikuler mahasiswa, kegiatan lapang dosen/mahasiswa, kegiatan penelitian dosen/mahasiswa dan pengabdian kepada masyarakat dosen/mahasiswa. PPS juga menyediakan bukti bahwa lingkungan kerja dan suasana kampus dievaluasi secara periodik, serta bukti dari tindakan

yang diambil terkait hal ini. Hasil evaluasi ini harus dijadikan materi dalam tinjauan manajemen dan menjadi bagian penting dalam peningkatan berkesinambungan kegiatan.

Suasana Akademik selengkapnya dapat dilihat pada dokumen pendukung (Borang 3B dan MP terkait)

7. REALISASI LAYANAN PENDIDIKAN

Program Pascasarjana merencanakan program layanan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, termasuk desain dan pengembangan metode layanan. Layanan pendidikan meliputi S2 serta layanan pelatihan. Perencanaan pendidikan yang dimaksud termasuk desain, pengembangan metode pembelajaran, pembukaan dan penutupan program studi. Perencanaan program layanan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dituangkan dalam Rensta dan Program Kerja. Adapun realisasi layanan tersebut adalah sebagai berikut:

7.1. Pendidikan/Pengajaran

Program Pascasarjana melakukan 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 dan Jurusan serta Pascasarjana harus merencanakan sumber daya yang diperlukan untuk seluruh proses (lihat klausul 6.1).

Proses realisasi pendidikan harus meningkatkan kompetensi pada diri mahasiswa sehingga mengarah pada spesifikasi kompetensi lulusan yang dijanjikan pada aktivitas pendidikan tercantum dalam dokumen kurikulum yang telah disahkan oleh PPS UB dan ditetapkan melalui SK Penetapan Kurikulum oleh Rektor. Proses Belajar Mengajar (PBM) yang harus terkontrol meliputi asesmen kebutuhan; desain, pengembangan dan pengkomunikasian prosedur dan instruksi; dan pengukuran outcomes. Proses-proses utama

belajar mengajar harus dikendalikan. Metode pengendalian harus merupakan bagian tinjauan manajemen (klausul 5.6) untuk menjamin pemenuhan spesifikasi prosedur dan instruksi, metode pengendalian konsisten dengan praktek mutu yang diterima. Perubahan metode pengendalian proses-proses utama tersebut harus didokumentasikan dan prosedur atau instruksi harus dievaluasi sebelum perubahan dilakukan. Pemantauan harus dilakukan untuk verifikasi bahwa metode pengendalian telah efektif dan rekaman harus dipelihara. Realisasi proses pendidikan/pengajaran dilakukan dengan pelaksanaan proses perkuliahan, evaluasi PBM, dan evaluasi kinerja staf untuk meningkatkan kinerja semester berikutnya.

7.2. Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat

Program Pascasarjana melaksanakan program penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, termasuk diseminasi dan sitasi hasil penelitian, pengajuan HAKI dan komersialisasi inovasi penelitian. Selain itu juga melaksanakan 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. Universitas, Fakultas/Program dan Jurusan serta Pascasarjana harus merencanakan sumber daya yang diperlukan untuk seluruh proses (6.1).

Realisasi penelitian dan pengabdian kepada masyarakat harus 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 harus dikendalikan meliputi asesmen kebutuhan; desain, pengembangan dan pengkomunikasian prosedur atau instruksi; dan pengukuran outcomes. Metode pengendalian harus 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 harus didokumentasikan dan prosedur atau instruksi harus dievaluasi sebelum perubahan dilakukan. Pemantauan harus dilakukan untuk verifikasi bahwa metode pengendalian telah efektif dan rekaman harus dipelihara. Realisasi layanan penelitian dilakukan dengan kegiatan penelitian dosen yang dilakukan di unit kerja masing-masing.

7.3 Proses terkait mahasiswa

Program Pascasarjana secara umum memberikan layanan yang intangible, not storable, dan consumed selama penyampaian. Program Pascasarjana memberi kesempatan pada mahasiswa untuk belajar iptek dan belajar mempraktekkan penerapannya. PBM dalam menjalankan Tri Dharma PT yang dilakukan di ruang kelas, gazebo, dan laboratorium yang ada di Fakultas dan Jurusan di lingkungan UB melalui kegiatan perkuliahan, tutorial, dan praktikum laboratorium dalam gedung serta lapangan diharapkan minimal meliputi hal-hal sebagai berikut :

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

7.3.1 Penentuan persyaratan terkait layanan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dan kegiatan penunjang.

Persyaratan pendidikan secara umum nampak pada perilaku kebutuhan pemenuhan harapan akademik, profesional dan masyarakat.

Persyaratan spesifik mahasiswa terkandung dalam rencana studi, panduan kurikulum dan MP serta layanan pendidikan yang diberikan oleh PPS. Persyaratan terkait layanan juga mencakup persyaratan yang ditetapkan oleh PPS dalam

memberikan layanan administrasi pendidikan kepada mahasiswa.

Hal ini dapat berupa bukti studi sebelumnya, dokumen personal, yang akan diberikan pada mahasiswa, aturan administrasi fakultas dan universitas, NIM dan lain-lain.

7.3.2 Tinjauan persyaratan terkait PBM

Program Pascasarjana meninjau persyaratan terkait pengajaran setiap tahun untuk memastikan bahwa Persyaratan ditetapkan Persyaratan yang berbeda dari sebelumnya diselesaikan. PPS memiliki kemampuan untuk memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Apabila persyaratan pengajaran diubah, organisasi sebaiknya memastikan bahwa dokumen yang relevan telah diamandemen dan personel yang relevan telah mengetahui persyaratan yang diubah.

Rekaman tinjauan persyaratan pengajaran ini seharusnya dipelihara.

7.3.3 Komunikasi Mahasiswa

Program Pascasarjana menentukan dan menerapkan pengaturan yang efektif dalam berkomunikasi dengan mahasiswa yang terkait dengan:

Informasi program pendidikan, Rencana pengajaran termasuk kurikulum, dan Umpan balik PBM dan termasuk keluhan mahasiswa.

7.4 Desain dan pengembangan kurikulum

7.4.1 Perencanaan kurikulum

Direktur mempertimbangkan desain dan pengembangan kurikulum untuk keuntungan mahasiswa atas masukan dari KPS dan stakeholder. Kegiatan pengendalian desain harus sesuai dengan maksud dan durasi layanan pendidikan.

Prosedur-prosedur harus memastikan bahwa materi instruksi yang sesuai sama dengan persyaratan instruksi yang ditetapkan dalam MP. Peralatan kalibrasi dapat diperlukan untuk beberapa maksud instruksi. Asesmen kebutuhan harus mencakup keefektifan sistem dan capaian mahasiswa.

Asesmen kebutuhan harus 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.

7.4.2 Masukan desain dan Pengembangan kurikulum

Program Pascasarjana mengidentifikasi masukan untuk desain kurikulum dan rekaman masukan tersebut. Masukan untuk desain kurikulum bisa berasal dari mahasiswa, dosen, pengguna alumni, alumni dan pakar. Pascasarjana menyelenggarakan forum evaluasi kurikulum untuk menampung masukan desain pengembangan kurikulum setiap semester.

7.4.3 Output desain dan pengembangan kurikulum

Output desain dan pengembangan harus mencakup keahlian dan pengetahuan yang dipersyaratkan, strategi instruksi dan asesmen kinerja. Output desain kurikulum dilakukan proses benchmarking dengan berbagai universitas terkemuka di dunia, untuk mendapatkan rancangan konten yang berkualitas

7.4.4 Tinjauan desain dan pengembangan kurikulum

Peserta pada setiap tahap identifikasi harus meninjau hasil desain dan pengembangan terhadap persyaratan yang diacu (misalnya, profil profesi, sertifikasi kompetensi). Tinjauan desain dan pengembangan kurikulum dilakukan secara terprogram setiap akhir semester ajaran dengan melibatkan pakar dan stakeholder (dosen, mahasiswa, pengguna alumni dan alumni).

7.4.5 Verifikasi desain dan pengembangan kurikulum

Verifikasi desain harus dilakukan dalam satu atau beberapa tahap sesuai dengan rencana desain dan pengembangan. Kegiatan ini sebaiknya dilakukan secara internal oleh setiap

spesialis yang tidak berpartisipasi dalam tinjauan independen. Tahap keluaran desain dan pengembangan sebaiknya sesuai dengan spesifikasi masukan desain dan pengembangan. Rekaman keluaran verifikasi dan setiap tindakan yang diperlukan sebaiknya dipelihara.

7.4.6 Validasi desain dan pengembangan kurikulum

Proses ini dilaksanakan untuk memastikan bahwa karakteristik layanan pendidikan yang direncanakan terpenuhi oleh desain kurikulum dan silabus yang dihasilkan.

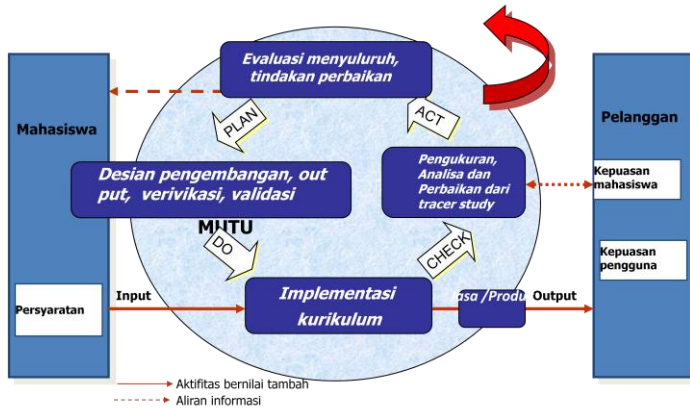
Secara umum, validasi harus dilakukan pada tahap desain akhir. Akreditasi dan sertifikasi merupakan metode validasi yang diterima. Rekaman keluaran dan tindakan validasi harus dipelihara.

7.4.7 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 sebaiknya diidentifikasi, didokumentasikan, disahkan dan dikomunikasikan. PPS memiliki prosedur pelaksanaan tinjauan kurikulum.

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

**PERBAIKAN BERKELANJUTAN TERHADAP
PROSES PENGEMBANGAN KURIKULUM**



Siklus desain pengembangan kurikulum

7.5 Ketentuan layanan pendidikan

7.5.1 Pengendalian ketentuan

Program Pascasarjana sebagai penyelenggara pendidikan mengidentifikasi keseluruhan topik dan tema subyek yang diajarkan, dan metode prosedur/instruksi yang diterima. Program Pascasarjana sebagai penyelenggara pendidikan juga menetapkan berbagai ukuran yang diterima untuk menentukan pemenuhan sasaran pengajaran.

Program Pascasarjana harus memastikan pengendalian proses.

7.5.2 Validasi proses

Setiap proses layanan pendidikan senantiasa direncanakan, dikontrol dan dievaluasi tingkat keberhasilannya. Validasi dilakukan dengan evaluasi penilaian proses belajar mengajar.

7.5.3 Identifikasi dan ketertelusuran

Program Pascasarjana mengendalikan dan merekam identifikasi layanan pendidikan (lihat 4.2.4).

Identifikasi dan ketelusuran informasi yang relevan sebaiknya mencakup, bila diperlukan: Kode satuan kurikulum, mata kuliah dan isi; Rekaman identitas mahasiswa; Jadwal 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, harus dilaporkan kepada mahasiswa dan rekaman dipelihara.

7.5.5 Preservasi

Program Pascasarjana penyelenggara pendidikan harus 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

Program Pascasarjana penyelenggara pendidikan harus menetapkan ujian atau alat asesmen pengajaran yang valid.

Pemantauan dan pengukuran harus dilakukan dalam rangka menjamin kesesuaian dengan rencana studi, kurikulum dan program pendidikan.

Pemantauan dan pengukuran harus mencakup, tetapi tidak terbatas pada, profil kinerja mahasiswa, ujian tertulis, latihan/tugas/kuis, absensi kehadiran dan ujian akhir.

Program Pascasarjana penyelenggara pendidikan harus menetapkan alat untuk memastikan bahwa ujian aman dan hasilnya valid.

Apabila alat dan perangkat lunak ujian atau asesmen ditemukan tidak valid, Program Pascasarjana penyelenggara pendidikan sebaiknya merekam tindakan perbaikan ketidakvalidan.

8. PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENINGKATAN MUTU

8.1 Panduan umum

Outcome dari pemantauan dan pengukuran dapat digunakan untuk mengidentifikasi area peningkatan sistem manajemen mutu dan proses pendidikan. Lihat B.1.

Pemantauan dan pengukuran

8.2.1 Kepuasan pelanggan

Program Pascasarjana menetapkan persepsi mahasiswa, lembaga pengirim mahasiswa dan pengguna, tentang tingkat dimana layanan yang diberikan memenuhi harapannya. Metode yang digunakan adalah mengirimkan kuisisioner. Data tren kepuasan pelanggan sebaiknya didukung oleh bukti obyektif. Program Pascasarjana mendiskusikan dengan pelanggan tentang persepsi Kepuasannya melalui kegiatan open talk. Lihat MP evaluasi proses pembelajaran.

8.2.2 Audit Internal

Program Pascasarjana melaksanakan audit internal berdasarkan program audit internal untuk menilai kinerja sistem manajemen mutu dan PBM. Program Pascasarjana mendokumentasikan laporan akhir audit internal. Umpan balik dari hasil audit digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan untuk tindakan korektif dan pencegahan. Rekaman audit internal dipelihara.

Prosedur pelaksanaan audit internal mengacu pada Manual Prosedur (MP) Audit Internal PPS, Universitas Brawijaya (0140060004)

8.2.3 Pemantauan dan dan pengukuran proses

Program Pascasarjana mengukur dan memantau kinerja dan keefektifan proses yang digunakan untuk mengelola dan menyampaikan layanan. Pengukuran proses layanan inti dan penunjang dilakukan pada tahap yang sesuai selama realisasi proses. Program Pascasarjana mendokumentasikan metode yang digunakan untuk mengukur kinerja dan keefektifan proses.

8.2.4 Pemantauan dan pengukuran layanan pendidikan

Program Pascasarjana UB yang memberikan layanan pendidikan (termasuk memberikan pelatihan) harus 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 serta persyaratan peraturan dan perundang-undangan dan akreditasi yang berlaku.

Untuk berbagai ragam pendidikan/pelatihan, alat evaluasi seperti asesmen, kuis, ujian atau peragaan sebaiknya digunakan untuk mengukur kemajuan pemenuhan persyaratan kurikulum.

Penilaian kinerja Fakultas, Jurusan, dan Program Pascasarjana yang memberikan layanan pendidikan/pelatihan sebaiknya juga dilakukan sebagai bagian dari layanan pendidikan/pelatihan.

Hasil proses evaluasi ini sebaiknya direkam dan digunakan untuk menunjukkan tingkat proses pengajaran mencapai sasaran yang direncanakan. Lihat 8.3.

8.3 Analisis Data

Program Pascasarjana di UB sebaiknya menganalisis

data dan informasi yang dikumpulkan, dan digunakan sebagai data dasar di dalam proses pengambilan keputusan.

Data sebaiknya digunakan untuk mendukung perbaikan berkesinambungan (Continues improvement) melalui tindakan perbaikan, dan juga tindakan korektif dan pencegahan.

Metode statistik sebaiknya diterapkan untuk menganalisis setiap aspek sistem manajemen mutu. Analisis statistik untuk berbagai ukuran seperti indikator kinerja, angka drop out, rekaman capaian, kepuasan pelanggan, dan analisis kecenderungan dapat membantu dalam menjamin efektifitas pengendalian proses yang merupakan bagian dari sistem manajemen mutu.

Pengukuran dan evaluasi sebaiknya menerus dan dinyatakan dalam manual prosedur atau instruksi kerja. Lembaga atau unit kerja harus menganalisa data dari berbagai sumber untuk membandingkan kinerja sistem manajemen mutu dan proses pendidikan untuk mengidentifikasi bidang perbaikan.

8.4 Perbaikan

8.4.1 Perbaikan berkesinambungan

Program Pascasarjana meningkatkan keefektifan sistem manajemen mutu dan proses pendidikan secara berkesinambungan dengan mendorong staf personel untuk mengidentifikasi dan menerapkan usaha peningkatan sesuai dengan ruang lingkup kerjanya/layanan.

Metode yang sesuai digunakan untuk mengidentifikasi masalah dan potensi peningkatan kualitas layanan yang didasarkan atas analisis mutu dan metode statistik.

Proses perbaikan harus juga mencakup tindakan yang diambil dalam penyelesaian keluhan, saran dan komentar pelanggan (mahasiswa dan pihak terkait).

8.4.2 Tindakan Perbaikan

Program Pascasarjana menetapkan manual prosedur (prosedur terdokumentasi) untuk melaksanakan tindakan

korektif yang teridentifikasi dari analisis penyebab ketidaksesuaian dan peluang peningkatan.

Tindakan korektif sebaiknya diambil untuk mengeliminasi ketidaksesuaian yang terjadi selama kinerja sistem manajemen mutu dan proses pemberian layanan pelanggan. Tindakan korektif diatur dalam MP terkait. Tindakan korektif sebaiknya direkam.

8.4.2 Tindakan pencegahan

Program Pascasarjana UB menetapkan manual prosedur (prosedur terdokumentasi) untuk melaksanakan tindakan pencegahan yang dihasilkan dari analisis ketidaksesuaian potensial dan peluang perbaikan dalam sistem manajemen mutu dan layanan pada pelanggan (mahasiswa dan pihak terkait). Tindakan pencegahan direkam dan dikomunikasikan ke bidang organisasi yang sesuai. Hasil dari perbaikan atas tindakan pencegahan sebaiknya dikomunikasikan keseluruhan organisasi. Tindakan pencegahan produk dan jasa layanan diatur dalam MP terkait.

Lampiran 1 : Cross References antara Dokumen Audit Internal Mutu (AIM) UKPA Siklus 9, PPS UB dengan ISO 9001: 2008 Required Documentation.

1. Cross References

Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008

Klausul	Keterangan Klausul	Pemenuhan
1	Ruang Lingkup	MM 1.1
2	Referensi	MM 2
3	Terminologi dan definisi	MM 3
4	Sistem Manajemen Mutu	MM 4
4.1	Persyaratan Umum	MM 4.1
4.2	Persyaratan Dokumentasi	MM 4.2
4.2.1	Umum	MM 4.3

Klausul	Keterangan Klausul	Pemenuhan
4.2.2	Manual Mutu	MM 4.2.2
4.2.3	Pengendalian Dokumen	MP 01400 06000
4.2.4	Pengendalian Rekaman	MP 01400 06000
5	Tanggung Jawab Manajemen	MM 5
5.1	Komitmen Manajemen	MM 5.1
5.2	Fokus pada Pelanggan	MM 5.2
5.3	Kebijakan Mutu	MM 5.3
5.4	Perencanaan	MM 5.4
5.4.1	Sasaran Mutu	MM 5.4.1 Renstra
5.4.2	Perencanaan Sistem Manajemen Mutu	MM 5.4.2
5.5	Tanggungjawab, Wewenang dan Komunikasi	MM 5.5
5.5.1	Tanggungjawab dan Wewenang	MM 5.5.1
5.5.2	<i>Management Representative</i>	MM 5.5.2
5.5.3	Komunikasi Internal	MM 5.5.3
5.6	Tinjauan Manajemen	MM 5.6 dan MP 01400 06005
6	Manajemen Sumber Daya	MM 6
6.1	Pengadaan Sumber Daya	MM 6.1
6.2	Sumber Daya Manusia	MM 6.2
6.2.1	Umum	MM hal.15
6.2.2	Kompetensi, Kesadaran dan Pelatihan	MM hal.16
6.3	Infrastruktur	MM 6.3
6.4	Lingkungan Kerja	MM 6.4
7	Realisasi Produk	MM 7
7.1	Perencanaan Realisasi Produk	MM 7.1

Klausul	Keterangan Klausul	Pemenuhan
7.2	Proses Terkait Pelanggan	MM 7.2
7.3	Rancangan dan Pengembangan	MM 7.3
7.4	Pembelian	MM 7.4
7.5	Produksi dan Pengadaan Layanan	MM 7.5
7.5.1	Pengendalian Produksi dan Pengadaan Layanan	MM
7.5.2	Validasi Proses Produksi dan Pengadaan Layanan	MM
7.5.3	Identifikasi dan Penelusuran	MM
7.5.4	Karakterisasi Pelanggan	MM
7.5.5	Penyimpanan Produk	MM
7.6	Pengendalian, Pemantauan dan Pengukuran Kepuasan	MM 7.6
8	Pengukuran, Analisis dan Perbaikan	MM 8
8.1	Umum	MM 8.1
8.2	Pemantauan dan Pengukuran	MM 8.2
8.2.1	Kepuasan Pelanggan	MM 8.2.1
8.2.2	Audit Internal	MM 8.2.2 dan MP 01400 06003
8.2.3	Pemantauan dan Pengukuran Proses	MM 8.2.3
8.2.4	Pemantauan dan Pengukuran Produk	MM 8.2.4
8.3	Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai	MM 8.3 dan MP 01400 06001
8.4	Analisis Data	MM 8.4
8.5	Perbaikan	MM 8.5
8.5.1	Perbaikan Berkelanjutan	MM 8.5.1
8.5.2	Tindakan Koreksi	01400 06002
8.5.3	Tindakan Pencegahan	01400 026002

