

MANUAL MUTU



Jurusan Ilmu Ekonomi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Brawijaya
Malang
2015



Manual Mutu
Jurusan Ilmu Ekonomi
Fakultas Ekonomi & Bisnis
Universitas Brawijaya

Kode Dokumen	: 00201 05000
Revisi	: 7
Tanggal	: 31 Oktober 2015
Diajukan oleh	: Ketua Unit Jaminan Mutu Wildan Syafitri., SE., ME., Ph.D
Dikendalikan oleh	: Sekretaris Jurusan Putu Mahardika Adi. S, SE,M.Si.,MA.,Ph.D
Disetujui oleh	: Ketua Jurusan Ilmu Ekonomi Dwi Budi Santosa., SE., MS., Ph.D

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	1
1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Ruang Lingkup Manual Mutu	1
1.2 Tujuan Manual Mutu.....	2
2. LANDASAN KEBIJAKAN MANAJEMEN MUTU	2
3. ISTILAH DAN DEFINISI	3
4. SISTEM MANAJEMEN MUTU	4
4.1 Umum	4
4.2 Persyaratan Dokumentasi	15
4.3 Sistem Audit	17
5. TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN	17
5.1 Komitmen Manajemen	17
5.2 Kepuasan Pelanggan	18
5.3 Kebijakan Mutu	20
5.4 Perencanaan Sistem Mutu	21
5.5 Tanggung Jawab, Wewenang dan Komunikasi	24
5.6 Tinjauan Manajemen	25
6. Pengelolaan Sumber Daya	25
6.1 Penyediaan Sumber Daya	25
6.2 Sumber Daya Manusia dan Pelatihan	26
6.3 Sarana Prasarana dan Lingkungan Kerja (Kampus).....	27
6.4 Suasana Akademik	28
7. Realisasi Layanan Pendidikan	28
7.1 Perencanaan Program Layanan Pendidikan	28
7.2 Proses Terkait Mahasiswa	29
7.3 Desain dan pengembangan kurikulum	30
7.4 Pembelian.....	32
7.5 Ketentuan Layanan Pendidikan.....	33
7.6 Pengendalian Instrumen Pemantauan dan Pengukuran Keberhasilan	34
8. PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENINGKATAN MUTU	34
8.1 Panduan umum.....	34
8.2 Pemantauan dan pengukuran.....	34
8.3 Pengendalian Produk Tidak Sesuai.....	35
8.4 Analisis Data	35
8.4 Perbaikan.....	36

1. PENDAHULUAN

1.1 Ruang Lingkup Manual Mutu

Manual mutu ini merupakan panduan implementasi manajemen mutu Jurusan Ilmu Ekonomi dan merupakan persyaratan sistem manajemen mutu yang harus dipenuhi oleh unit-unit kerja di lingkungan Jurusan Ilmu Ekonomi. Manual Mutu ini disusun dengan mengacu pada persyaratan standar dan klausul Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dengan pedoman implementasinya dalam layanan pendidikan IWA2:2007, peraturan-peraturan pemerintah RI, persyaratan akreditasi BAN-PT.

Pada tahun 2006 - 2009 Jurusan Ilmu Ekonomi Universitas Brawijaya menggunakan Sistem Penjaminan Mutu (SPM) secara internal dengan nama Sistem Penjaminan Mutu Akademik (SPMA) dengan 10 standar mutu akademik Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi (Dikti). Mulai tahun 2010, sistem penjaminan mutu di Jurusan Ilmu Ekonomi Universitas Brawijaya menggunakan nama Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) menggunakan tujuh (7) standar mutu akademik dan non akademik serta tujuh (7) standar mutu PT berkelas dunia.

Dalam penerapan SPMI, Jurusan/Program Studi memastikan bahwa budaya mutu dipahami dan dilaksanakan oleh semua unit kerja serta dikendalikan oleh Ketua Jurusan. Dengan SPMI ini, Jurusan Ilmu Ekonomi dapat menetapkan dan mewujudkan visinya melalui pelaksanaan misinya (aspek deduktif) serta mampu memenuhi kebutuhan/memuaskan stakeholders (aspek induktif). Untuk itu, Jurusan Ilmu Ekonomi menyusun dokumen SPMI sebagai berikut:

- Dokumen induk yang menjadi rujukan pengembangan sistem yaitu Visi, Misi dan Tujuan (00201 01000), Rencana Strategis (00201 02000), Program Kerja (00201 03000), dan Pedoman Pendidikan Jurusan Ilmu Ekonomi (00201 04000)
- Dokumen mutu yaitu Manual Mutu Jurusan Ilmu Ekonomi (00201 05000), Standar Mutu (00000 04001), Manual Prosedur (00201 06000), Instruksi Kerja (00201 08000), Dokumen Pendukung (00201 08000) dan Borang-borang (00201 09000).

Ruang lingkup Manual Mutu ini meliputi system penjaminan mutu Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat yang diselenggarakan oleh Jurusan Ilmu Ekonomi. Kegiatan di bidang pendidikan, meliputi seluruh aktifitas pendidikan yang meliputi jenjang pendidikan studi pada strata 1 (S1) yang dimiliki oleh Jurusan Ilmu Ekonomi (meliputi Program Studi Ekonomi Pembangunan dan Program Studi Ekonomi Islam); jenjang pendidikan studi pada strata 2 (S2), yaitu: Program Magister Ilmu Ekonomi dan jenjang pendidikan studi pada strata 3 (S3), yaitu: Program Doktor Ilmu Ekonomi; serta fasilitas penunjang akademik mahasiswa yaitu Ruang Komputer dan Ruang Baca. Kegiatan penelitian meliputi penelitian yang didanai oleh DPP, hibah, dan kerjasama lembaga dengan pihak ketiga. Kegiatan di bidang pengabdian kepada masyarakat meliputi layanan pelatihan, workshop dan kerjasama dengan pihak ketiga lainnya.

Ruang lingkup yang tidak masuk dalam dokumen Manual Mutu ini adalah proses dan prosedur pembelian maupun pengadaan barang oleh Jurusan Ilmu Ekonomi. Proses dan prosedur pembelian maupun pengadaan barang dilakukan oleh pihak fakultas yang mempunyai tim pengadaan barang yang bekerja atau bertugas sesuai dengan ketentuan universitas dan perundang-undangan yang berlaku (Mengacu pada klausul 7.6.1 mengenai Proses Pembelian). Dalam hal ini, Jurusan Ilmu Ekonomi tidak memiliki kewenangan dalam mengatur pembelian maupun pengadaan barang secara mandiri.

Manual mutu ini berlaku di unit kerja pelaksana akademik di wilayah jurusan ilmu ekonomi.

1.2 Tujuan Manual Mutu

Manual Mutu ini bertujuan untuk:

- a. Menggariskan kegiatan utama (*core business*) yaitu tri dharma pendidikan tinggi, baik yang terkait langsung ataupun tidak langsung dengan layanan pendidikan di Jurusan Ilmu Ekonomi, baik dalam perencanaan, pelaksanaan, evaluasi ataupun tindakan perbaikan untuk menjamin adanya perbaikan penyediaan jasa layanan pendidikan sumber daya manusia dalam bidang Ilmu Ekonomi.
- b. Menjelaskan hubungan berbagai aktivitas yang terkait dalam proses di atas.
- c. Menjelaskan integrasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dengan persyaratan ISO 9001:2008.
- d. Mencerminkan komitmen Jurusan Ilmu Ekonomi dalam peningkatan mutu secara berkelanjutan dalam bentuk tertulis, sehingga dapat dipahami oleh semua pihak yang terlibat dalam proses penyediaan sumber daya manusia di bidang Ilmu Ekonomi.

2. LANDASAN KEBIJAKAN MANAJEMEN MUTU

Rujukan yang digunakan adalah:

- a. Undang-undang No.20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Tinggi Nasional
- b. Peraturan Pemerintah No.19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.
- c. Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi oleh Badan Akreditasi Nasional, 2008.
- d. Akreditasi Program Studi Sarjana, Magister dan Doktor oleh Badan Akreditasi Nasional, 2009.
- e. Visi dan Misi Jurusan Ilmu Ekonomi tahun 2011 sebagai revisi Visi dan Misi Jurusan Ilmu Ekonomi tahun 2009
- f. Statuta Universitas Brawijaya, 2009.
- g. Draft Standar Mutu Universitas Brawijaya, 2014.
- h. Badan Layanan Umum Universitas Brawijaya, 2009.
- i. Persyaratan SMM ISO 9001:2008.
- j. Persyaratan SMM untuk layanan pendidikan IWA2:2007

k. Standar mutu *world class university* (WCU QS Asia) 2009.

3. ISTILAH DAN DEFINISI

- a. Sistem Penjaminan Mutu (SPM) adalah sistem untuk menetapkan kebijakan, tujuan dan strategi mencapai mutu yang telah ditentukan.
- b. Jaminan mutu (*quality assurance*) adalah seluruh proses penetapan dan pemenuhan standar mutu secara konsisten dan perbaikan berkelanjutan, sehingga visi dan misi dapat tercapaiserta *stakeholders* memperoleh kepuasan (pemenuhan janji kepada *stakeholders*). Kegiatan harus terencana dan sistematis yang dilaksanakan dengan menggunakan Sistem Manajemen Mutu (SMM) untuk meyakinkan bahwa suatu produk (hasil) akan memenuhi persyaratan mutu.
- c. Mutu adalah keseluruhan karakteristik produk yang menunjukkan kemampuannya dalam memenuhi permintaan atau persyaratan yang ditetapkan *customer (stakeholders)*, baik yang tersurat (dinyatakan dalam kontrak), maupun tersirat.
- d. Standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan, termasuk tata cara dan metode yang disusun berdasarkan konsensus semua pihak yang terkait dengan memperhatikan syarat-syarat perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta pengalaman, perkembangan masa kini dan masa datang untuk memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya (PP No. 102 Tahun 2000).
- e. Manual Mutu (MM) adalah dokumen yang menjadi panduan untuk menentukan sistem manajemen mutu dari organisasi Jurusan Ilmu Ekonomi.
- f. Manual Prosedur (MP) adalah dokumen turunan dari Manual Mutu (MM) yang berisikan penjabaran atas prosedur yang dilakukan dalam setiap kegiatan pelayanan baik itu pelayanan wajib maupun pelayanan jasa akademik.
- g. Pelanggan secara umum adalah orang perorangan atau badan yang ikut menerima atau membeli layanan pendidikan. Pelanggan Jurusan dapat dibagi menjadi 5 (lima) bagian, yaitu mahasiswa (*learners*) atau peserta pelatihan sebagai pelanggan utama; orang tua mahasiswa atau lembaga yang mengirim peserta pelatihan; pengguna lulusan; masyarakat pengguna jasa dan layanan serta atasan langsung (rektor/dekan).
- h. Unit kerja pelaksana akademik (UKPA) adalah fakultas dan Jurusan/Program Studi atau lembaga selain fakultas dan Jurusan/Program Studi yang menyelenggarakan layanan pendidikan atau pelatihan.
- i. Lembaga pendukung adalah lembaga selain fakultas dan Jurusan/Program Studi yang mendukung terselenggaranya layanan pendidikan atau pelatihan.
- j. Dokumen adalah kumpulan dari hasil kerja, dokumen ini terdiri dalam dua bentuk, yang pertama dalam bentuk *hardcopy*, dan kedua dalam bentuk *softcopy*. *Hardcopy* biasanya dalam bentuk hasil cetakan, seperti yang biasa kita lihat pada kertas misalnya. Sedangkan *softcopy* adalah dalam bentuk yang tidak bisa dilihat oleh manusia secara

- langsung, melalui alat bantu seperti penyimpanan data pada file di USB.
- k. Borang adalah lembar isian data yang memberikan informasi.
 - l. Rekaman adalah dokumen atau catatan yang menyatakan hasil yang dicapai atau menunjukkan bukti kegiatan yang dilakukan.
 - m. Produk yang dihasilkan organisasi pendidikan ialah layanan pendidikan tinggi (tri dharma PT) dimana dalam prosesnya terjadi peningkatan nilai (*value creating*).

4. SISTEM MANAJEMEN MUTU

4.1 Umum

Jurusan Ilmu Ekonomi menetapkan, mendokumentasikan dan memelihara sistem manajemen mutu dan terus-menerus meningkatkan keefektifan sistem manajemen mutu sesuai dengan persyaratan standar internasional ISO 9001:2008. Dalam hal ini, Jurusan Ilmu Ekonomi (JIE) harus:

- a. Menetapkan proses yang diperlukan sistem manajemen mutu dan penerapannya di seluruh organisasi;
- b. Menetapkan urutan dan interaksi antarproses;
- c. Menetapkan kriteria dan metode yang diperlukan untuk menjamin operasi dan pengendalian proses yang efektif;
- d. Memastikan tersedianya sumber daya dan informasi yang cukup guna mendukung pengoperasian dan pengawasan proses;
- e. Memantau, mengukur dan menganalisa proses-proses, serta
- f. Mengambil tindakan yang diperlukan guna mencapai hasil yang telah direncanakan dan melakukan perbaikan kinerja proses secara kontinyu.

Kelima proses di atas tersebut, dikelola oleh Jurusan Ilmu Ekonomi sesuai dengan persyaratan standar Internasional ISO 9001:2008. Dalam hal proses pendidikan yang berjalan kemudian Jurusan Ilmu Ekonomi melakukan *outsourcing*, maka Jurusan berusaha untuk menjamin pengawasan dan proses yang terjadi selama *outsourcing* berjalan.

4.1.1 Sekilas Jurusan Ilmu Ekonomi

Pada tanggal 5 Januari 1963 dengan Surat Keputusan Menteri PTIP No. 1 Tahun 1963, Universitas Brawijaya diresmikan sebagai salah satu Universitas Negeri di Indonesia. Pada awalnya, Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya ini mempunyai dua Program Studi, Ekonomi Umum dan Ekonomi Perusahaan. Program Studi Ekonomi Umum inilah yang menjadi cikal bakal Jurusan Ilmu Ekonomi.

Penyelenggaraan Jurusan Ilmu Ekonomi pertama kali dilaksanakan pada bulan Januari 1963 dengan Surat Keputusan Pendirian Nomor 1 Tahun 1963 tanggal 15 Januari 1963 yang ditanda tangani Menteri Perguruan Tinggi dan Ilmu Pengetahuan. Hingga saat ini (tahun 2014), Jurusan Ilmu Ekonomi, memiliki 2 (dua) PS S1 yaitu : Ekonomi Pembangunan dan

Ekonomi Islam; 1 (satu) PS S2, yaitu: PS Magister Ilmu Ekonomi; dan 1 (satu) PS S3, yaitu: Program Doktor Ilmu Ekonomi.

Dalam rangka meningkatkan mutu lulusan S1, S2 dan S3 di Jurusan Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya, telah diputuskan tentang pelaksanaan system pengendalian dan peningkatan mutu yang diwujudkan dalam monitoring kurikulum, kegiatan ilmiah mahasiswa, jalinan kerja sama dengan lembaga-lembaga lain dan pengawasan eksternal. Monitoring kurikulum dilakukan melalui Komite Kurikulum yang bertugas merancang dan memonitor tingkat kesesuaian kurikulum dengan perkembangan ilmu ekonomi di pasar kerja. Sejauh ini Komite Kurikulum telah bekerja sesuai tugasnya meskipun belum optimal karena adanya keterbatasan dalam sarana dan prasarana yang tersedia.

Dalam rangka pengembangan program maka Jurusan Ilmu Ekonomi telah melaksanakan berbagai macam kegiatan yang dilakukan dengan cara bekerja sama dengan instansi-instansi diluar lingkup Fakultas maupun Universitas seperti dengan Dirjen Pajak, Bank Indonesia, PEMDA dan lembaga-lembaga lainnya. Hasil-hasil yang diperoleh melalui kegiatan kerja sama ini adalah laporan-laporan penelitian, pendidikan/pelatihan dan pengabdian masyarakat yang memberikan manfaat baik bagi Program Studi ataupun institusi kerja. Ini merupakan peluang dan tantangan bagi optimalisasi sumber daya yang dimiliki oleh Program Studi yang masih memungkinkan untuk ditingkatkan lebih lanjut.

Sistem pengendalian dan peningkatan mutu dilaksanakan pula melalui evaluasi eksternal. Kegiatan ini dilaksanakan dengan cara menjalin komunikasi dengan alumni dan pihak-pihak pengguna dari lulusan Jurusan Ilmu Ekonomi. Dalam workshop tersebut para alumni dan pengguna diminta pendapatnya mengenai kurikulum yang selama ini diajarkan. Demikian pengalaman-pengalaman mereka dalam dunia kerja yang bermanfaat untuk dijadikan bahan referensi bagi perbaikan kurikulum selanjutnya.

4.1.2. Organisasi Jurusan Ilmu Ekonomi

Organisasi Jurusan Ilmu Ekonomi Universitas Brawijaya sesuai dengan dokumen Pendidikan kode 00201 04000, adalah (Lihat Lampiran 1, untuk gambar struktur organisasi Jurusan Ilmu Ekonomi):

1. Ketua Jurusan Ilmu Ekonomi
2. Sekretaris Jurusan Ilmu Ekonomi
3. Ketua Unit Jaminan Mutu
4. Ketua Program Studi S1 Ekonomi Pembangunan
5. Ketua Program Studi S1 Ekonomi Islam
6. Ketua Program Studi S2 Ilmu Ekonomi
7. Ketua Program Studi S3 Ilmu Ekonomi
8. Ketua Program Internasional
9. Pengelola Pusat Studi

4.1.2.1. Tugas Pokok dan Fungsi

1. Ketua Jurusan Ilmu Ekonomi
Memimpin pelaksanaan aktivitas akademik dalam ruang lingkup jurusan. Bertanggung jawab terhadap pelaksanaan sistem penjaminan mutu akademik ditingkat jurusan. Dibantu sekretaris jurusan memonitor dan mengevaluasi implementasi kinerja akademik jurusan.
2. Sekretaris Jurusan Ilmu Ekonomi
Membantu pelaksanaan tugas akademik jurusan. Sekretaris jurusan membantu mengoreksi kelengkapan dan implementasi dokumen mutu.
3. Ketua Unit Jaminan Mutu
Mempunyai tugas untuk berkoordinasi dengan ketua jurusan di dalam menyusun, dan menyiapkan dokumen mutu akademik ditingkat jurusan. UJM juga bertugas untuk melakukan review terhadap kurikulum di Jurusan Ilmu Ekonomi (PSEP, PSEKIS, PMIE dan PDIE) yang didasarkan pada visi misi Program Studi dan KKNI (Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia).
4. KPS(Ketua Program Studi) S1 Ekonomi Pembangunan
Melaksanakan fungsi perencanaan akademik, pelaksanaan kegiatan akademik dan monitoring pada lingkup S1 di Program Studi Ekonomi Pembangunan.
5. KPS (Ketua Program Studi) S1 Ekonomi Islam
Melaksanakan fungsi perencanaan akademik, pelaksanaan kegiatan akademik dan monitoring pada lingkup S1 di Program Studi Ekonomi Islam.
6. KPS(Ketua Program Studi) S2 Ilmu Ekonomi
Melaksanakan fungsi perencanaan akademik, pelaksanaan kegiatan akademik dan monitoring pada lingkup S2 Ilmu Ekonomi.
7. KPS (Ketua Program Studi) S3 Ilmu Ekonomi
Melaksanakan fungsi perencanaan akademik, pelaksanaan kegiatan akademik dan monitoring pada lingkup S3 Ilmu Ekonomi.
8. Ketua Program Internasional
Melaksanakan fungsi perencanaan akademik, pelaksanaan kegiatan akademik dan monitoring pada lingkup S1 program internasional di Jurusan Ilmu Ekonomi.
9. Pengelola Pusat Studi (Ketua PPKE)
Melaksanakan fungsi perencanaan program kerja PPKE, memimpin pelaksanaan program kerja PPKE dan melaksanakan koordinasi bersama ketua jurusan Ilmu Ekonomi.
10. Pengelola Pusat Studi (Ketua PKDSP)
Melaksanakan fungsi perencanaan PKDSP, memimpin pelaksanaan program kerja PKDSP dan melaksanakan koordinasi bersama ketua jurusan Ilmu Ekonomi.

4.1.3 Visi, Misi dan Tujuan Jurusan Ilmu Ekonomi

a) Visi Jurusan Ilmu Ekonomi

Menjadi lembaga pendidikan dan penelitian yang berkualitas dengan komitmen kepada pengembangan Ilmu Ekonomi terapan (*applied economic*) yang bersesuaian dengan kepentingan masyarakat.

b) Misi Jurusan Ilmu Ekonomi

1. Menyelenggarakan pendidikan Ilmu Ekonomi yang berkualitas melalui pendekatan berfikir kritis, kreatif, dan inovatif
2. Melakukan dan mempublikasikan penelitian dan kegiatan ilmiah lainnya untuk pengembangan ilmu ekonomi terapan.
3. Menginspirasi, mencerahkan dan memberdayakan masyarakat berdasarkan hasil pendidikan dan penelitian.

c) Tujuan Jurusan Ilmu Ekonomi

Program Pendidikan Sarjana Ilmu Ekonomi mempunyai tujuan khusus dalam menghasilkan lulusan yang berkompentensi, sehingga para lulusan memiliki kompetensi :

1. Menghasilkan lulusan yang memiliki pengetahuan dan keahlian tentang teori ekonomi dan aplikasinya
2. Menghasilkan lulusan yang mampu berpikir dan bersikap kritis, kreatif dan inovatif.
3. Menghasilkan lulusan yang memiliki kemampuan komunikasi yang efektif.
4. Menghasilkan konsep dan model ekonomi terapan.

4.1.4. Capaian Pembelajaran (Learning Outcome)

Masing-masing Program Studi di Jurusan Ilmu Ekonomi merumuskan capaian pembelajaran yang didasarkan pada Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI). Adapun capaian pembelajaran untuk masing-masing Program Studi adalah sebagai berikut:

Capaian Pembelajaran PS Ekonomi Pembangunan:

1. Mahasiswa mampu memahami konsep dan model dalam teori makroekonomi dan mikroekonomi
2. Memahami konsep dan model dalam teori ekonomi pembangunan
3. Memahami dan mengaplikasikan metode-metode kuantitatif terapan di dalam bidang ekonomi pembangunan
4. Memahami konsep dan prinsip-prinsip keilmuan lain yang berada di dalam ruang lingkup atau kajian bidang ekonomi pembangunan
5. Mengaplikasikan teori-teori ekonomi ke dalam analisa teoritis, kebijakan dan isu-isu empiris bidang ekonomi pembangunan
6. Menyampaikan gagasan, argumen atau ide secara verbal (oral) dan tertulis (written) dengan jelas dan terstruktur di dalam bidang ekonomi pembangunan

7. Mengkaji persoalan-persoalan ekonomi pembangunan di dalam bentuk penelitian dan melaporkan hasil penelitian secara tepat berdasarkan kaidah metode ilmiah
8. Membina komunikasi, kerjasama dan hubungan baik dengan pihak-pihak yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas dan pemenuhan haknya
9. Menggali potensi diri dalam rangka pengembangan jiwa kewirausahaan, penciptaan lapangan pekerjaan dan pemberdayaan masyarakat
10. Mengembangkan sifat mandiri dan kemampuan manajerial yang baik di dalam menyelesaikan tugas-tugasnya
11. Menunjukkan ketaqwaan kepada Tuhan Yang Maha Esa
12. Menunjukkan moral, etika dan kepribadian serta integritas yang baik di dalam menjalankan semua kewajiban maupun hak-nya
13. Menghargai keanekaragaman budaya, norma, kultur masyarakat serta pendapat atau temuan orisinil orang lain

Capaian Pembelajaran PS Ekonomi Islam:

1. Mahasiswa mampu memahami konsep dan model dalam teori ekonomi konvensional
2. Mahasiswa mampu Memahami konsep dan model dalam teori ekonomi Islam
3. Memahami dan mengaplikasikan konsep dan model dari teori ekonomi konvensional dan Ekonomi Islam
4. Memahami konsep dan prinsip-prinsip keilmuan lain yang berada di dalam ruang lingkup atau kajian bidang ekonomi Islam
5. Mengaplikasikan teori-teori ekonomi ke dalam analisa teoritis, kebijakan dan isu-isu empiris bidang ekonomi Islam
6. Mempunyai wawasan yang luas sebagai dampak dari perkembangan literatur, dan mampu berkomunikasi untuk mengungkapkan gagasan dan informasi secara verbal (oral) maupun nor verbal (written) dalam bidang Ekonomi Islam
7. Mengkaji dan mengidentifikasi permasalahan dan mengaplikasikan *critical thinking*, serta mempunyai kemampuan dalam *problem solving*, secara independen maupun dalam kelompok dan melaporkan hasil penelitian dan melaporkan hasil penelitian secara tepat berdasarkan kaidah metode ilmiah terkait dengan ekonomi Islam.
8. Membina komunikasi, kerjasama dan hubungan baik dengan pihak-pihak yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas dan pemenuhan haknya
9. Menggali potensi diri dalam rangka pengembangan jiwa kewirausahaan, penciptaan lapangan pekerjaan dan pemberdayaan masyarakat
10. Mengembangkan sifat mandiri dan kemampuan manajerial yang baik di dalam menyelesaikan tugas-tugasnya
11. Menunjukkan ketaqwaan kepada Tuhan Yang Maha Esa

12. Menunjukkan moral, etika dan kepribadian serta integritas yang baik di dalam menjalankan semua kewajiban maupun hak-nya
13. Menghargai keanekaragaman budaya, norma, kultur masyarakat serta pendapat atau temuan orisinal orang lain

Capaian Pembelajaran Program Magister Ilmu Ekonomi:

1. Mengidentifikasi masalah dalam bidang (1) Keuangan Publik; (2) Moneter, Perbankan dan Keuangan; dan (3) Ekonomi dan Keuangan Islam.
2. Mampu menjelaskan pengetahuan dalam bidang (1) Keuangan Publik; (2) Moneter, Perbankan dan Keuangan; dan (3) Ekonomi dan Keuangan Islam.
3. Mengaplikasikan teknik penelitian untuk membangun pengetahuan dalam bidang (1) Keuangan Publik; (2) Moneter, Perbankan dan Keuangan; dan (3) Ekonomi dan Keuangan Islam.
4. Menganalisis masalah dan pengetahuan dalam bidang (1) Keuangan Publik; (2) Moneter, Perbankan dan Keuangan; dan (3) Ekonomi dan Keuangan Islam.
5. Mengorganisasi aktivitas penelitian hingga melakukan publikasi penelitian baik dalam tingkat nasional maupun internasional.

Capaian Pembelajaran Program Doktor Ilmu Ekonomi:

1. Mampu menghasilkan pengetahuan baru di bidang perencanaan pembangunan, keuangan daerah, keuangan perbankan dan ekonomi sumber daya manusia.
2. Mampu memecahkan permasalahan perencanaan pembangunan, keuangan daerah, keuangan perbankan dan ekonomi sumber daya manusia yang komprehensif secara mandiri.
3. Menguasai pengetahuan terbaru di bidang perencanaan pembangunan, keuangan daerah, keuangan perbankan dan ekonomi sumber daya manusia, serta ilmu lainnya yang relevan dengan ilmu ekonomi.
4. Menguasai teknik penelitian dalam rangka pengembangan pengetahuan baru yang bersifat komprehensif.
5. Mampu mengelola, memimpin dan bertanggung jawabkan hasil penelitian baik yang bersifat inter, multi maupun transdisipliner yang bertaraf internasional dan mampu menghasilkan dan membuat jejaring dalam pengembangan penelitian. (mengacu pada tujuan program studi).

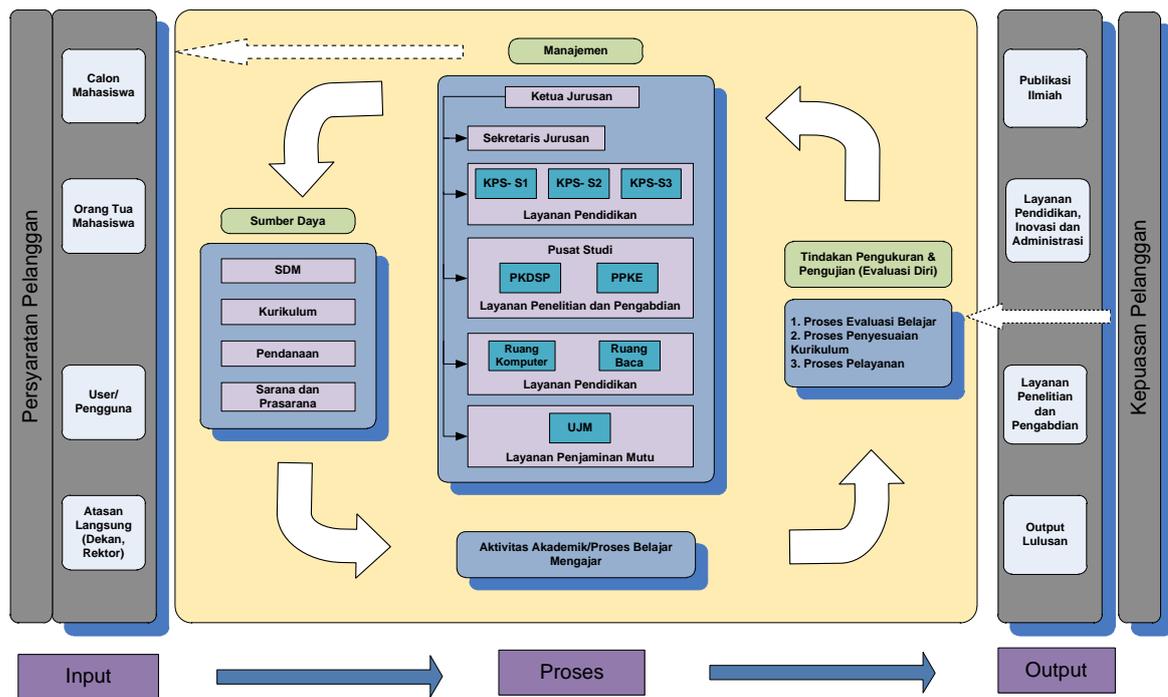
4.1.5. Proses Bisnis dan Proses Utama Sistem Manajemen Mutu Jurusan Ilmu Ekonomi

4.1.5.1. Proses Bisnis

Dalam rangka mewujudkan visi, misi dan tujuannya serta dalam rangka menghasilkan produk yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan, maka jurusan Ilmu Ekonomi menetapkan proses bisnisnya seperti yang tampak pada Gambar 1.

Dari Gambar 1 terlihat bahwa proses bisnis Jurusan Ilmu Ekonomi akan selalu didahului dengan kegiatan mengidentifikasi dan menetapkan persyaratan pelanggan. Seperti yang telah dipahami, persyaratan pelanggan merupakan faktor input yang harus selalu diperhatikan oleh unit penyedia layanan/produk yang akan mengimplementasikan SMM ISO 9001:2008. Untuk mengetahui apa yang menjadi kebutuhan dan harapan pelanggan tersebut (yang juga merupakan persyaratan pelanggan), manajemen Jurusan Ilmu Ekonomi mengimplementasikan system yang diyakini mampu mengidentifikasi persyaratan pelanggan itu, diantaranya melalui kegiatan *tracer study*, pertemuan rutin dengan para *stakeholder*, penyebaran kuesioner kepada para mahasiswa, dan lain-lain. Mendasarkan pada kebutuhan dan harapan pelanggan tersebut itulah, manajemen Jurusan Ilmu Ekonomi akan menentukan sumber daya yang dibutuhkan, yaitu sumber daya manusia, dana, infrastruktur, peralatan dan sumber daya non manusia lainnya.

Adanya sumber daya tersebut merupakan sebuah prasyarat agar supaya input yang dimiliki dapat dirubah menjadi output melalui kegiatan realisasi produk/layanan (dalam hal ini adalah aktivitas akademik/proses belajar mengajar). Proses realisasi produk di dalam Jurusan Ilmu Ekonomi sangat terkait erat dengan aktivitas akademik/proses belajar mengajar, yang tidak hanya melibatkan proses pembelajaran di dalam kelas, namun pula kegiatan pembelajaran melalui aktivitas penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Proses realisasi produk yang ada dalam Jurusan Ilmu Ekonomi selalu menghadapi proses/tindakan pengukuran serta pengujian. Hal tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa realisasi produk yang dilakukan berjalan dengan baik. Selain itu pengukuran juga digunakan untuk mengetahui berbagai kesalahan yang terjadi sehingga dapat dilakukan perbaikan secepat mungkin, namun yang lebih penting adalah, dari adanya pengukuran tersebut dapat dicarikan berbagai tindak pencegahan, sehingga berbagai masalah dapat dicegah untuk terjadi. Dari proses pengukuran dan melalui kegiatan analisa tersebut juga diharapkan mampu ditemukan berbagai langkah-langkah pengembangan sehingga dapat menghasilkan produk/layanan baru yang lebih baik, lebih hemat, lebih punya nilai tambah, dan berbagai kelebihan lainnya.



Gambar 1. Proses Bisnis Jurusan Ilmu Ekonomi

Proses pengukuran selain dilaksanakan terhadap proses realisasi produk juga dilaksanakan terhadap pelanggan. Pengukuran dilakukan untuk menjawab pertanyaan, yaitu seberapa tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk dan layanan yang dihasilkan oleh Jurusan Ilmu Ekonomi. Hasil pengukuran tersebut (baik pengukuran terhadap realisasi produk maupun kepuasan pelanggan) merupakan bahan informasi penting yang harus dilaporkan kepada tim manajemen. Mendasarkan pada berbagai hasil pengukuran dan analisisnya, manajemen mengambil berbagai keputusan, termasuk berbagai keputusan yang berkaitan dengan pengembangan. Dengan mendasar kepadanya kepada seluruh siklus tersebut itulah pengembangan secara berkelanjutan dapat dilakukan.

Faktor input yang menjadi titik perhatian utama dari Jurusan Ilmu Ekonomi tak dapat dipungkiri adalah calon mahasiswa. Calon mahasiswa di dalam memilih Perguruan tinggi, memiliki kebutuhan dan harapan. Kebutuhan dan harapan inilah yang harus diketahui oleh manajemen Jurusan Ilmu Ekonomi. Proses untuk mengetahui kebutuhan dan harapan calon mahasiswa ini dapat dilakukan dengan berbagai proses pengukuran dan analisis. Informasi dari berbagai proses pengukuran dan analisis terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan tersebut kemudian menjadi bahan untuk membuat berbagai kebijakan yang berkaitan dengan sumber daya yang dibutuhkan. Dalam proses bisnis Jurusan Ilmu Ekonomi, sumber daya yang dibutuhkan adalah berupa: *Pertama*, tenaga pendidik (SDM) baik tenaga dosen maupun tenaga penunjang akademik/tenaga ahli non dosen lainnya. Dosen dan tenaga akademik lain merupakan prasyarat penting yang paling menentukan terhadap kualitas Jurusan Ilmu Ekonomi secara keseluruhan. Kualitas dosen dan SDM lainnya yang

dimaksud, harus senantiasa ditingkatkan seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta tuntutan *stakeholder*.

Kedua adalah kurikulum. Kurikulum merupakan *software* utama seluruh lembaga pendidikan termasuk Jurusan Ilmu Ekonomi. Kurikulum merupakan rencana utama tentang bagaimana calon mahasiswa dirubah menjadi lulusan yang memiliki seperangkat kompetensi. Jurusan Ilmu Ekonomi secara umum memiliki berbagai rencana, namun pada dasarnya rencana-rencana tersebut dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu rencana yang berkaitan dengan kegiatan akademik, dan rencana yang berkaitan dengan kegiatan non akademik yang akan menjadi pendukung dalam kegiatan akademik. Kurikulum merupakan bagian dari rencana akademik.

Ketiga adalah berbagai fasilitas pendanaan. Pendanaan selalu diusahakan untuk focus pada visi Jurusan Ilmu Ekonomi dan diupayakan mampu mendorong Jurusan untuk mencapai kualitas yang diinginkan. Sebagai lembaga pendidikan, Jurusan Ilmu Ekonomi memfokuskan lebih banyak pendanaannya untuk mendanai berbagai kegiatan akademik. Akuntabilitas serta transparansi harus menjwai system pendanaan yang diberlakukan, tanpa meninggalkan kaidah-kaidah akuntansi yang benar termasuk system audit internal yang ditetapkan oleh perguruan tinggi. Jurusan Ilmu Ekonomi memegang teguh keyakinan bahwa lembaga penyedia layanan yang baik dan professional harus dapat menunjukkan system pendanaan yang sehat, transparan, dan akuntabel.

Keempat adalah berbagai fasilitas fisik, yang termasuk dalam kategori ini adalah sarana prasarana. Dalam kelompok prasarana dapat termasuk berbagai infrastruktur dan berbagai bangunan. Sedangkan dalam kelompok sarana, dapat berupa berbagai peralatan baik itu *hardware* maupun *software*. Berbagai fasilitas tersebut dimanfaatkan oleh Jurusan Ilmu Ekonomi secara optimal sebagai upaya untuk dapat meningkatkan mutu lulusan dan meningkatkan berbagai layanan Jurusan yang tersedia termasuk layanan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Jurusan Ilmu Ekonomi melalui fasilitas yang dimiliki Fakultas Ekonomi dan Bisnis, hingga saat ini juga berusaha untuk selalu memanfaatkan berbagai sarana prasarana yang berhubungan luas dengan teknologi informasi, sehingga akses informasi dari seluruh civitas akademika menjadi lebih luas.

Ketersediaan sarana juga diperkuat dengan berbagai fasilitas laboratorium komputer dan ruang baca. Sebagai upaya untuk mendorong proses pembelajaran lebih dekat kepada kehidupan nyata, sebagaimana diamanatkan oleh organisasi dunia UNESCO maka proses pembelajaran memiliki 4 pilar *learning to know, learning to do, learning to be, and learning to live together*. Pembelajaran harus mampu mendorong orang yang belajar tidak hanya sekedar mengetahui tetapi juga mengerjakan bahkan menjadi sebagaimana apa yang akan dipelajari. Jika mahasiswa belajar ekonomi maka mahasiswa harus mampu menjadi ekonom dalam cara berpikir, bertindak dan berbuat. Sedangkan sebagai makhluk social, maka pembelajaran di perguruan tinggi harus mampu mendorong mahasiswa untuk mampu hidup bersama masyarakat. Untuk mengemban amanat itulah pembelajaran di Jurusan Ilmu

Ekonomi difasilitasi oleh laboratorium komputer dan ruang baca. Adanya laboratorium komputer dan ruang baca akan meningkatkan pemahaman mahasiswa dalam proses pembelajaran dan meningkatkan ketrampilan (*skill*) mahasiswa pada saat bekerja nanti.

Ruang Komputer Jurusan Ilmu Ekonomi dan Ruang Baca memiliki proses bisnis yang berbeda dengan Jurusan Ilmu Ekonomi. Ruang Komputer dan Ruang Baca memiliki karakteristik proses bisnis yang berbeda dalam hal input, proses dan output yang dihasilkan walaupun keduanya merupakan bagian dari Jurusan Ilmu Ekonomi. Input yang dimiliki oleh ruang komputer dan ruang baca adalah peralatan komputer dan buku-buku, dimana proses pengadaan input tidak dilakukan oleh Jurusan Ilmu Ekonomi tetapi diatur oleh kebijakan Fakultas. Dalam menjalankan prosesnya, ruang komputer dan ruang baca menghasilkan output misalnya pengadaan pelatihan penggunaan komputer (pelatihan modeling dalam ekonomi dan lain sebagainya).

Berbagai sumber daya tersebut, kemudian digunakan untuk merealisasikan produk/layanan Jurusan Ilmu Ekonomi, baik itu di wilayah pengajaran, penelitian maupun pengabdian masyarakat. Namun demikian, produk utama Jurusan Ilmu Ekonomi adalah merubah calon mahasiswa menjadi lulusan yang memiliki kompetensi sesuai dengan bidang ilmu Ekonomi yang dipelajari serta kebutuhan dan harapan masyarakat sebagaimana digambarkan dalam visi Jurusan. Untuk menghasilkan produk itulah manajemen Jurusan Ilmu Ekonomi harus mampu menyediakan dan memanfaatkan berbagai sumber daya yang ada. Realisasi produk/layanan di Jurusan Ilmu Ekonomi dapat berupa berbagai kegiatan dan aktifitas akademik. Baik itu kegiatan pembelajaran, penelitian maupun pengabdian pada masyarakat. Dengan demikian kegiatan realisasi produk tidak hanya berada diruang kuliah dan laboratorium saja, tetapi juga dimasyarakat.

Untuk mengetahui apakah mahasiswa telah memiliki kompetensi yang cukup memadai sebagaimana yang telah dipersyaratkan, maka Jurusan Ilmu Ekonomi melakukan proses pengukuran dan pengujian. Demikian pula berbagai kegiatan lain dalam kaitan dengan menghasilkan lulusan harus juga dilakukan melalui proses pengukuran. Dengan demikian proses pengukuran yang berkaitan dengan kegiatan realisasi produk ini dapat meliputi, pengukuran yang berkaitan dengan proses penyusunan kurikulum, proses pembelajaran, proses evaluasi, dan berbagai proses pelayanan. Berbagai hasil pengukuran tersebut dan analisisnya merupakan hal penting yang harus menjadi informasi bagi tim manajemen, yang akan digunakan dalam pembuatan berbagai kebijakan.

Disisi lain, dari berbagai kegiatan akademik di Jurusan Ilmu Ekonomi, mahasiswa dibentuk menjadi orang-orang yang memiliki kompetensi yang berbeda dengan ketika masih menjadi calon mahasiswa. Kompetensi disini tidak hanya berkaitan dengan keilmuan, tetapi juga dengan sikap mental dan ketrampilannya dalam mengerjakan sesuatu yang menjadi bidang keahliannya. Lulusan-lulusan dengan berbagai kompetensi tersebut itulah yang kemudian akan diserap atau tidak diserap oleh berbagai lembaga pengguna. Tingginya dan cepatnya keterserapan lulusan dapat mengindikasikan tingginya kebutuhan masyarakat

terhadap kompetensi tersebut. Berkaitan dengan hal itu, Jurusan Ilmu Ekonomi melakukan berbagai pengukuran terhadap daya saing lulusan setelah lulusan tersebut bekerja di masyarakat. Hasil pengukuran dari daya saing tersebut merupakan masukan yang berharga bagi manajemen Jurusan untuk menentukan berbagai kebijakan yang berkaitan dengan sumber daya yang dibutuhkan.

Berbagai hasil pengukuran tersebut dapat menjadi satu bahan penting dalam upaya Jurusan Ilmu Ekonomi untuk melakukan proses pengembangan. Dengan adanya proses pengukuran, pihak Jurusan Ilmu Ekonomi akan mengetahui bahwa standar kompetensi lulusan yang ada telah mampu atau belum mampu dicapai oleh Jurusan Ilmu ekonomi. Jika belum mampu dicapai maka manajemen Jurusan harus mengupayakan untuk dapat mencapainya melalui berbagai kebijakan dan pemenuhan sumberdaya yang dibutuhkan, namun jika sudah mampu dicapai maka peningkatan kompetensi perlu untuk dilakukan seiring dengan pemenuhan terhadap kebutuhan dan harapan pada masyarakat. Namun demikian pengembangan yang harus dilakukan oleh Jurusan tidak hanya berkaitan dengan kompetensi lulusan, namun juga berbagai kegiatan lain yang diselenggarakan oleh Jurusan.

4.1.5.2. Proses Utama Sistem Manajemen Mutu Jurusan Ilmu Ekonomi

Sesuai dengan tujuan manual mutu jurusan ilmu ekonomi (00201 05000), maka proses utama sistem manajemen mutu untuk jurusan Ilmu Ekonomi ditetapkan mengikuti siklus sistem penjaminan mutu internal Universitas Brawijaya, seperti ditunjukkan pada gambar 2 berikut :



Gambar 2. Sistem Manajemen Mutu Jurusan Ilmu Ekonomi

Gambar sistem manajemen mutu Jurusan Ilmu Ekonomi di atas menunjukkan tahapan-tahapan yang terdapat dalam siklus SPMI-UB yang terdiri atas 4 (empat) tahap

yakni: *Plan*, *Do*, *Check*, dan *Act*. Keempat tahapan tersebut tidak terlepas dari unsur Tri Dharma Perguruan Tinggi yakni Penelitian, Pengabdian dan Pengajaran.

4.1.5.2.1. Penelitian

Kegiatan meneliti merupakan salah satu kegiatan rutin yang dilakukan oleh setiap dosen yang berada di Jurusan Ilmu Ekonomi dan dalam kegiatan penelitian pula masih terkait dengan proses manajemen mutu yang terdiri atas P-D-C-A. Jenis penelitian yang dilakukan dapat berupa penelitian kerjasama, penelitian hibah bersaing maupun penelitian individu.

Tahapan perencanaan (*plan*) dilakukan guna mengidentifikasi dan merencanakan jenis penelitian yang akan dilakukan, sifat penelitian, dan sumber dana yang digunakan dalam kegiatan penelitian tersebut, hingga pada tahap publikasi penelitian tersebut.

Tahap pelaksanaan (*do*) dilakukan guna melaksanakan segala perencanaan penelitian yang telah ada untuk kemudian diselesaikan hingga proses publikasi.

Tahap evaluasi (*check*) dilakukan untuk mengevaluasi segala penelitian yang telah dilakukan untuk kemudian ditambahkan apabila terdapat kekurangan serta melakukan revisi jika diperlukan sehingga diperoleh hasil akhir yang baik serta sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Tahapan terakhir yakni *Act*, dilakukan dengan mempublikasikan hasil penelitian baik penelitian tersebut diterbitkan melalui jurnal ilmiah nasional maupun internasional sehingga para pengguna dapat mengakses serta menggunakan penelitian tersebut untuk kegiatan ilmiah maupun dalam kegiatan pengambilan keputusan ketika penelitian itu berupa penelitian kerjasama. Pada publikasi jurnal internasional ataupun nasional tahap evaluasi telah dilakukan oleh tim verifikasi pada jurnal tersebut sehingga jurnal yang akan dipublikasikanpun telah melalui tahap penyeleksian dan menjadikan jurnal tersebut adalah jurnal yang berkualitas dan terstandarisasi.

4.1.5.2.2. Pengabdian

Pengabdian merupakan kegiatan yang bersifat kerjasama dengan elemen masyarakat baik itu dilakukan secara individu/perorangan maupun dilakukan secara kelompok. Pengabdian kepada masyarakat tidak secara kaku diartikan masyarakat lingkungan sekitar, namun juga dapat dilakukan kepada para *stakeholder* baik itu mahasiswa, orang tua mahasiswa, masyarakat itu sendiri maupun institusi yang memanfaatkan *output* Jurusan Ilmu Ekonomi serta para alumni.

Tahapan pertama dari PDCA, yakni *plan* pada pengabdian adalah kepada siapa pengabdian itu dilakukan. Hal ini berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai serta pada proses pelaksanaannya apakah dilakukan secara individu atau secara berkelompok. Pada tahapan *do*, yakni melaksanakan segala perencanaan yang telah disepakati kemudian, *control* yaitu memeriksa kembali apakah telah sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai

ataukah masih terdapat kekurangan sehingga ketika pengabdian telah selesai dilakukan terdapat *output* dan *outcome* dari kegiatan pengabdian tersebut. Tahapan *Act*, dilakukan dengan memberikan laporan akhir dari pengabdian yang telah dilakukan guna pendaataan kegiatan apa saja yang telah dilakukan oleh para dosen dilingkup Jurusan Ilmu Ekonomi sehingga terdokumentasikan segala jenis kegiatan pengabdian.

4.1.5.2.3. Pengajaran

Kegiatan akademik merupakan kegiatan utama bagi institusi pendidikan yang dalam penyelenggaraannya juga tidak terlepas dari manajemen mutu P-D-C-A. Tahapan *plan* yaitu dengan mempersiapkan tenaga pengajar, kelas yang akan digunakan serta waktu pelaksanaan kegiatan belajar mengajar kapan dilakukan. Tenaga pengajar yang di tugaskan untuk mengajar juga telah mengalami proses penyaringan yakni berdasarkan kompetensi yang telah ditetapkan oleh Jurusan Ilmu Ekonomi. Adapun kompetensi tersebut telah dibagi menjadi 7 (tujuh) yaitu: Sumber Daya (SDA, SDM & Lingkungan); Perencanaan Pembangunan; Keuangan & Perbankan; Keuangan Negara & Daerah; Ekonomika Kuantitatif; Teori Ekonomi (Makro & Mikro); Ekonomi Islam. Setelah tahapan pertama dilalui, maka dilakukan tahapan selanjutnya yakni *do* dengan penerbitan Surat Tugas dilakukan oleh Fakultas melalui Pembantu Dekan bidang Akademik dimana penerbitan tersebut berdasarkan pengajuan yang dilakukan oleh Jurusan Ilmu Ekonomi. Tahap *Check* dilakukan dengan laporan dari fakultas mengenai evaluasi dosen sehingga Jurusan mampu memperbaiki segala kebutuhan serta kewajiban yang dilakukan oleh Jurusan. Tahapan *Act*, dilakukan dengan memberikan hasil evaluasi dosen kepada setiap tenaga pengajar sehingga diketahui *score* penilaian mahasiswa terhadap dosen pengampu mata kuliah.

4.1.6. Penetapan Pelanggan

Pelanggan merupakan faktor penting yang harus dipenuhi oleh organisasi. Terkait dengan hal tersebut, Jurusan Ilmu Ekonomi menetapkan empat komponen pelanggannya, yaitu: (i) **Mahasiswa**, yang terbagi menjadi ***Mahasiswa Program Sarjana (S1)*** dan ***Mahasiswa Program Pasca Sarjana (S2 dan S3)*** merupakan peserta didik yang penerimaannya mengacu pada persyaratan penerimaan mahasiswa Universitas Brawijaya. Untuk ***Mahasiswa Program Sarjana (S1)***, penerimaan mahasiswa terbagi menjadi dua jalur, yakni (1) jalur nasional dan (2) jalur mandiri. Jalur nasional terdiri dari: (i) SNMPTN, yaitu Seleksi Nasional Masuk Perguruan Tinggi Negeri melalui ujian tulis, dilaksanakan secara nasional setelah kelulusan SMA/SMK/MA; (ii) SNMPTN Jalur Undangan, yaitu Seleksi penerimaan calon mahasiswa tanpa ujian tulis. Dilaksanakan secara nasional sebelum ujian nasional SMA/SMK/MA; (iii) PSB Non Akademik, yaitu Penjaringan siswa berprestasi di UB yang dilakukan tanpa ujian tulis dan dimaksudkan untuk menjaring calon mahasiswa yang mempunyai prestasi tinggi di bidang non akademik (olahraga atau seni). Sedangkan jalur mandiri terdiri dari: (i) SPKIns/SPKD, yaitu Seleksi Program Kemitraan Instansi/Daerah,

dimana seleksi dilakukan melalui ujian tulis yang dilaksanakan setelah SNMPTN di daerah/instansi bersangkutan; (ii) SPMK, yaitu Seleksi Program Minat dan Kemampuan, dimana seleksi dilakukan melalui ujian tulis yang dilaksanakan setelah SNMPTN di Universitas Brawijaya; (iii) SPI, yaitu Seleksi Program Internasional, dimana seleksi dilakukan melalui ujian tulis untuk menjangkau mahasiswa luar negeri (dilaksanakan berdasarkan kemitraan dengan pihak luar negeri); (iv) SAP, yaitu Seleksi Alih Program, dimana seleksi dilakukan melalui ujian tulis yang dilaksanakan bagi calon mahasiswa yang berpendidikan Sarjana Muda atau Diploma III untuk melanjutkan pendidikan ke S1. Adapun informasi tersebut telah dijelaskan melalui website resmi seleksi mahasiswa S1 Universitas Brawijaya yang dapat diakses melalui situs www.selma.ub.ac.id. Untuk *Mahasiswa Program Pasca Sarjana (S2 dan S3)* ketentuan dan persyaratan penerimaan mahasiswa mengacu pada Buku Pedoman Akademik Program Magister dan Doktor (01400 02000);(ii) **Orang tua/wali mahasiswa**, adalah mereka yang oleh mahasiswa dinyatakan sebagai orang tua atau walinya; (iii) **Pengguna lulusan (perusahaan/instansi)**, merupakan pihak pemberi kerja lulusan Jurusan Ilmu Ekonomi UB yang seleksi penerimaan tenaga kerjanya dilakukan melalui proses dan persyaratan tertentu yang ditetapkan oleh pengguna lulusan; (iv) **Atasan Jurusan Ilmu Ekonomi Universitas Brawijaya**, adalah pimpinan Jurusan Ilmu Ekonomi UB yang terdiri dari Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya dan Rektor Universitas Brawijaya.

4.1.7. Persyaratan Khusus Pelanggan

Pelanggan yang akan menggunakan jasa Jurusan Ilmu Ekonomi tentunya memiliki persyaratan khusus sehingga secara kontinyu saling bekerjasama dan membangun kemitraan baik dalam hal pendidikan, pengabdian dan penelitian. Dalam hal kerjasama penelitian dengan **mitra kerja**, para pengguna mensyaratkan adanya standar penelitian yang telah ditentukan oleh mitra kerja, selain itu juga mengenai ketepatan waktu sehingga penelitian yang dihasilkan mampu memberikan hasil yang optimum bagi mitra kerja. Bagi **pimpinan**, kepuasan ditunjukkan melalui borang evaluasi kinerja yang kemudian di *review* untuk disampaikan pada rapat pimpinan dan rapat koordinasi. Hal-hal yang berkaitan dengan ketidakpuasan pimpinan (sebagaimana persyaratan khusus pimpinan) akan ditindaklanjuti oleh Jurusan sehingga mampu memberikan yang terbaik kepada para pelanggan Jurusan Ilmu Ekonomi. Bagi **mahasiswa**, persyaratan khusus yang diinginkan sehingga memilih Jurusan Ilmu Ekonomi adalah pelayanan terbaik yang mampu memfasilitasi pendidikan mahasiswa sehingga mahasiswa memiliki nilai tambah ketika lulus dari Jurusan Ilmu Ekonomi. Berkaitan dengan pelayanan yang diinginkan oleh mahasiswa, hal ini telah ditindaklanjuti oleh Jurusan Ilmu Ekonomi dengan mematuhi standar pelayanan prima yang dikeluarkan oleh Universitas Brawijaya sebagaimana Manual Prosedur Standar Pelayanan Prima Universitas Brawijaya (kode dokumen: 00000 04002).

4.2. Persyaratan Dokumentasi

4.2.1. Umum

Sistem dokumentasi dalam Penjaminan Mutu mengacu pada dokumen-dokumen yang telah disusun pada implementasi Sistem Penjaminan Mutu Akademik Universitas Brawijaya (2007-2010) dan rujukan dokumen pada butir 2 (Landasan Kebijakan Manajemen Mutu). Sistem dokumentasi yang dimaksud melibatkan : Dokumen Induk (Visi, Misi dan Tujuan Jurusan Ilmu Ekonomi -00201 01000-; Renstra Jurusan Ilmu Ekonomi -00201 02000-; Program Kerja -00201 03000-; Pedoman Pendidikan -00200 02000-), dokumen Mutu (Manual Mutu Jurusan Ilmu Ekonomi -00201 05000-; Standar Mutu -00000 04001-; Manual Prosedur diantaranya manual prosedur pengendalian dokumen dan rekaman -00201 06001-, manual prosedur pengendalian produk yang tidak sesuai -00201 06002-, manual prosedur tindakan korektif dan pencegahan -00201 06003-; Instruksi Kerja; Borang dan Dokumen Pendukung). Daftar keseluruhandokumen tercantum dalam MP Pengendalian Dokumen (00201 06001).

4.2.2. Manual Mutu

Organisasi Jurusan Ilmu Ekonomi Universitas Brawijaya menetapkan dan memelihara Manual Mutu yang mencakup:

- a. Lingkup sistem manajemen mutu termasuk rincian pengecualian dan alasan pengecualian. Pengecualian tersebut dijamin tidak memengaruhi kemampuan, atau tanggung jawab organisasi Jurusan Ilmu Ekonomi Universitas Brawijaya dalam menyediakan produk yang memenuhi persyaratan pelanggan, peraturan perundangan, dan regulasi yang berlaku.
- b. Prosedur terdokumentasi yang ditetapkan untuk Sistem Manajemen Mutu (SMM).
- c. Uraian dari interaksi antara proses SMM.

4.2.3. Sistem Dokumentasi

Sistem dokumentasi dalam Penjaminan Mutu mengacu pada dokumen-dokumen yang telah disusun pada implementasi Sistem Penjaminan Mutu Akademik Universitas Brawijaya (2007-2010) dan rujukan dokumen pada butir 2 (Landasan Kebijakan Manajemen Mutu). Sistem dokumentasi yang dimaksud melibatkan : Dokumen Induk (Visi, Misi dan Tujuan Jurusan Ilmu Ekonomi -00201 01000-; Renstra Jurusan Ilmu Ekonomi -00201 02000-; Program Kerja -00201 03000-; Pedoman Pendidikan -00200 02000-), dokumen Mutu (Manual Mutu Jurusan Ilmu Ekonomi -00201 05000-; Standar Mutu -00000 04001-; Manual Prosedur diantaranya manual prosedur pengendalian dokumen dan rekaman -00201 06001-, manual prosedur pengendalian produk yang tidak sesuai -00201 06002-, manual prosedur tindakan korektif dan pencegahan -00201 06003-; Instruksi Kerja; Borang dan Dokumen Pendukung). Daftar keseluruhan dokumen tercantum dalam MP Pengendalian Dokumen (00201 06001).

4.2.3.1. Pengendalian Dokumen

Seluruh dokumen manual mutu yang disyaratkan oleh SMM dikendalikan untuk identifikasi, penyimpanan, perlindungan, pengambilan, masa simpan dan pemusnahan dokumen. Prosedur pengendalian dokumen yang dibuat oleh Jurusan Ilmu Ekonomi harus terdokumentasi untuk:

- a. Menyetujui kecukupan dokumen sebelum diterbitkan,
- b. Meninjau dan memutakhirkan seperlunya serta untuk menyetujui ulang dokumen,
- c. Memastikan bahwa perubahan dan status revisi terkini dari suatu dokumen diidentifikasi,
- d. Memastikan bahwa versi yang sesuai dari dokumen yang berlaku tersedia di tempat penggunaan,
- e. Memastikan dokumen selalu dapat dibaca dan mudah dikenali,
- f. Memastikan bahwa dokumen yang berasal dari luar yang ditetapkan oleh Jurusan Ilmu Ekonomi perlu untuk perencanaan dan operasi dari SMM, diidentifikasi dan distribusinya dikendalikan,
- g. Mencegah penggunaan dokumen kadaluwarsa yang tidak disengaja dan memberi identifikasi sesuai dengan dokumen tersebut, apabila disimpan untuk maksud tertentu.

Dokumen Manual Mutu Jurusan Ilmu Ekonomi disusun dalam delapan (8) bagian sesuai persyaratan ISO 9001:2008. Konsep awal dokumen disusun oleh Unit Jaminan Mutu (UJM) berdasarkan dokumen induk dan referensi yang relevan. Konsep awal ini dipelajari, diperiksa, diberi masukan dan diklarifikasi oleh Sekretaris Jurusan sebagai MR sebelum divalidasi dan disahkan oleh Ketua Jurusan. Secara rutin, keluhan dan permasalahan yang timbul pada implementasi SPMI dievaluasi untuk peningkatan mutu berkelanjutan. Manual mutu ini didokumentasikan sesuai MP Pengendalian Dokumen dan Rekaman (00201 06001).

4.2.3.2. Pengendalian Rekaman

Rekaman dokumen, distribusi dan revisinya ditetapkan untuk memberikan bukti kesesuaian dengan persyaratan dan pelaksanaan SMM dikendalikan secara efektif. Prosedur perekaman dokumen ditetapkan oleh Jurusan Ilmu Ekonomi untuk identifikasi, penyimpanan, perlindungan, pengambilan, masa simpan, dan pemusnahan rekaman. Rekaman dijamin dapat dibaca dengan jelas, siap diidentifikasi, mudah dicari dan didapatkan kembali.

Sistem dokumen di Jurusan Ilmu Ekonomi mengikuti sistem dokumen yang ada di tingkat Universitas, baik jenis dokumen maupun sistem kodifikasinya (Manual Mutu Universitas Brawijaya kode 00000 03000). Demikian pula sistem audit Jurusan Ilmu Ekonomi mengacu pada dokumen audit (kode 00000 09000) (Tabel 1).

Tabel 1. Dokumen Audit Jurusan Ilmu Ekonomi

Tingkat	Dokumen	Kode
Jurusan Ilmu Ekonomi	1. Visi dan Misi	00201 01000
	2. Rencana Strategis	00201 02000
	3. Program Kerja	00201 03000
	4. Pedoman Pendidikan	00201 04000
	5. Manual Mutu (termasuk Spesifikasi PS Kompetensi Lulusan)	00201 05000
	6. Standar Mutu Jurusan/Program Studi	00000 04001
	7. Manual Prosedur (wajib):	00201 06000
	a. Pengendalian Dokumen dan Rekaman	00201 06001
	b. Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai	00201 06002
	c. Tindakan Korektif dan Pencegahan	00201 06003
	d. Audit Internal Mutu	00201 06004
8. Manual Prosedur (Jasa Layanan Akademik)	00201 06005 s/d 00201 06052	
9. Instruksi Kerja:	00201 07000	
10. Dokumen Pendukung	00201 08000	
11. Borang-borang	00201 09000	

4.3. Sistem Audit

Audit mutu dilakukan secara internal dan eksternal berdasarkan dokumen audit mutu. Audit Internal dilaksanakan secara rutin, minimal satu tahun sekali untuk mengukur terpenuhinya persyaratan SMM dan Standar Akademik yang diterapkan oleh universitas, fakultas, dan Jurusan Ilmu Ekonomi. Pedoman pelaksanaan Audit Internal tertuang dalam MP Audit Internal Universitas Brawijaya (00000 09101).

Audit eksternal dilaksanakan untuk seluruh lembaga dan unit kerja di Jurusan Ilmu Ekonomi dalam mengukur pemenuhan terhadap SMM ISO 9001:2008 yang dinyatakan dalam kepatuhan, ada tidaknya temuan dan atau perolehan sertifikat. Selain itu Jurusan/Program Studi di Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya dinilai oleh Asesor dari BAN-PT untuk menentukan tingkat akreditasi Jurusan/Program Studi. Prosedur pengusulan, pelaksanaan dan perolehan akreditasi harus mengikuti ketentuan dan memenuhi persyaratan BAN-PT.

5. TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN

5.1. Komitmen Manajemen

Jurusan Ilmu Ekonomi mengidentifikasi layanan pendidikan yang memuaskan kebutuhan dan harapan pelanggan. Jurusan Ilmu Ekonomi mengidentifikasi dan menunjukkan komitmennya pada perbaikan berkelanjutan terhadap layanan pendidikan dan SMM. Strategi yang dilakukan, meliputi :

- a. Mengangkat Sekretaris Jurusan (Sekjur) Ilmu Ekonomi sebagai *Management Representative* (MR) untuk menjalankan manajemen mutu sehari-hari dan dalam rangka membantu pelaksanaan tugas MR, menunjuk tim Unit Jaminan Mutu (UJM) Jurusan Ilmu Ekonomi.
- b. Berusaha membudayakan sistem mutu di lingkungan Jurusan Ilmu Ekonomi dengan cara melakukan sosialisasi kepada dosen, karyawan, mahasiswa dan *stakeholders* lainnya.
- c. Melakukan koordinasi dengan MR dan Tim UJM dalam implementasi sistem penjaminan mutu.
- d. Turut serta dalam kegiatan audit internal, baik yang dilakukan oleh Fakultas maupun Universitas dan menindaklanjuti secara serius seluruh hasil temuan audit internal mutu tersebut.
- e. Melakukan perencanaan strategis yang memperhatikan tujuan dan sasaran mutu Jurusan Ilmu Ekonomi di masa depan,
- f. Menetapkan kebijakan mutu yang memastikan seluruh anggota organisasi mengetahui visi, misi maupun tugas pokok dan fungsi.

5.2. Kepuasan Pelanggan

Sebagai salah satu Jurusan Ilmu Ekonomi terkemuka di Indonesia, Jurusan Ilmu Ekonomi Universitas Brawijaya melaksanakan proses belajar mengajar dalam rangka menyediakan sumber daya manusia dibidang Ilmu ekonomi 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. Jurusan Ilmu Ekonomi Universitas Brawijaya telah mengambil keputusan untuk mengembangkan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) yang sebagian besar mengadopsi Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008. Untuk itu, Jurusan Ilmu Ekonomi Universitas Brawijaya bertekad untuk menerapkan SPMI guna menghasilkan produk yang sesuai dengan kepuasan pelanggan melalui pengembangan bertahap serta peningkatan mutu secara berkelanjutan dan sekaligus guna menunjukkan kemampuan organisasi dalam menghasilkan layanan secara konsisten sesuai dengan persyaratan pelanggan dan peraturan yang berlaku.

Merealisasikan kepuasan pelanggan adalah poin terpenting di dalam aktifitas fokus kepada pelanggan. Oleh karenanya, dalam rangka focus pada pelanggan itu, Jurusan Ilmu

Ekonomi Universitas Brawijaya selalu berupaya untuk memfokuskan proses bisnisnya pada pemenuhan persyaratan pelanggan, yang mana hasil akhirnya adalah tercapainya kepuasan para pelanggan.

Setidaknya ada tiga hal yang dapat diperoleh Jurusan Ilmu Ekonomi jika prinsip fokus pada pelanggan dimaksud tersebut dilakukan, yakni: (i) Meningkatkan kemampuan fleksibilitas dan kecepatan respon Jurusan Ilmu Ekonomi terhadap peluang yang ada di masyarakat; (ii) Meningkatkan efektivitas dalam penggunaan sumber daya Jurusan Ilmu Ekonomi di dalam menapai kepuasan pelanggan; dan (iii) Meningkatkan loyalitas pelanggan untuk proses bisnis berkelanjutan yang ada di Jurusan Ilmu Ekonomi.

Dalam penerapannya, kepuasan pelanggan Jurusan Ilmu Ekonomi selalu dialami dan akan berusaha dicapai/direalisasikan melalui beberapa kegiatan yang meliputi: (i) Penelusuran dan pemahaman kebutuhan/persyaratan pelanggan; (ii) Menjamin bahwa tujuan Jurusan Ilmu Ekonomi terkait dengan persyaratan pelanggan; (iii) Mengkomunikasikan persyaratan pelanggan ke seluruh sivitas akademika Jurusan Ilmu Ekonomi; (iv) Mengukur tingkat kepuasan pelanggan pada layanan yang dihasilkan; (v) Menjamin keseimbangan antara kepuasan pelanggan dengan pihak-pihak lain yang terkait; (vi) Mengelola hubungan dengan pelanggan secara sistematis. Untuk hal ini, persyaratan pelanggan diartikan sebagai kebutuhan dan harapan pelanggan yang wajib dipenuhi oleh manajemen Jurusan Ilmu ekonomi. Jurusan Ilmu Ekonomi mengidentifikasi dan mendokumentasi persyaratan pelanggan yang ditentukan sebagai persyaratan kurikulum yang mencakup standar kompetensi lulusan dan semua indikator kinerja Jurusan Ilmu Ekonomi. Persyaratan pelanggan Jurusan Ilmu Ekonomi telah dicantumkan dalam Buku Pedoman Pendidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya (00200 02000), Rencana Strategis Jurusan Ilmu EKonomi (00201 02000), dan Program Kerja Jurusan Ilmu Ekonomi (00201 03000).

Tabel 2. Daftar dan Kebutuhan Jurusan Ilmu Ekonomi Universitas Brawijaya

No	Pengguna Jasa Layanan (Pelanggan)	Kebutuhan Pelanggan	Produk yang Dihasilkan	Persyaratan Input	Persyaratan Output/Kebutuhan Pengguna Output
1.	Calon Mahasiswa Pascasarjana	Lolos seleksi sesuai jalur yang telah ditetapkan dalam pedoman penerimaan mahasiswa Pasca Sarjana	Mahasiswa Baru	Mendaftar menjadi mahasiswa	-
	Mahasiswa (S1 dan Pascasarjana)	-Belajar sesuai bidang studi dan mendapat kompetensi (akademik dan soft skill sesuai bidang). -SDM, sarana dan prasarana yang sangat menunjang untuk proses belajar mengajar.	Sarjana, Master, Doktor	Sarjana S1, Toefl min. 450, TPA min 450	IPK min 3, menguasai 3 software computer, Toefl min. 450, hard skill dan soft skill.
	Peserta Pelatihan, Workshop dan Lokakarya	-Mendapatkan pelayanan yang profesional.	Peningkatan Kompetensi SDM Sesuai Program	Sesuai dengan kegiatan	Mendapat sertifikat dan peningkatan kompetensi
2.	Orang tua mahasiswa	-Layanan pendidikan yang professional.	Lulusan yang kompeten	Anaknya lolos seleksi menjadi mahasiswa	-
	Lembaga Yang Mengirim Peserta Pelatihan	-Peningkatan kompetensi pegawai.	Pegawai yang kompeten	Lembaga yang mendaftarkan staffnya mengikuti pelatihan	-
3.	Pengguna lulusan	-Lulusan (SDM) yang sehat jasmani-rohani, dapat berkomunikasi, trampil, mau belajar, kreatif, mandiri dan dapat bekerja dengan tim serta berdedikasi tinggi.	Peningkatan profil dan profit pengguna	Merekrut alumni JIEUB menjadi staffnya	-
	Mitra kegiatan penelitian dan pengabdian	-Memecahkan permasalahan mitra kegiatan. -Inovasi penelitian untuk pengembangan ilmu/wawasan, memperkaya bahan ajar, meningkatkan kompetensi dan karakter, meningkatkan publikasi.	Peningkatan kualitas dan kuantitas produk mitra kerja	Memiliki kerjasama penelitian (proposal dan MoU)	Kepuasan JIEUB dalam bekerja sama dan lembaga donator/Funding
4.	Atasan Langsung atau pemberi dana	-Amanah terhadap mandate, kepatuhan terhadap kebijakan dan regulasi, mutu kinerja baik	Pengakuan, Penghargaan dan rekomendasi pada pihak lain	Pejabat yang memberi mandate atau lembaga pemberi dana	Kepuasan kedua belah pihak dalam bekerjasama

5.3. Kebijakan Mutu

Sebagai universitas terkemuka di Indonesia, Universitas Brawijaya telah menetapkan kebijakan untuk menjadi *entrepreneurial university* bertaraf internasional. Terkait hal tersebut, Jurusan Ilmu Ekonomi sebagai salah satu perangkat penyedia layanan pendidikan tinggi di Universitas Brawijaya serta dengan berdasar atas kebijakan universitas, telah mengambil keputusan untuk mengadopsi Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008

sebagai perangkat penjaminan mutu akademik di lingkungannya. Untuk itu, Jurusan Ilmu Ekonomi membulatkan tekad untuk menerapkan SMM ISO 9001:2008 guna menghasilkan produk layanan pendidikan tinggi yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan, yang dalam hal ini adalah orang perorangan atau badan yang ikut menerima atau membeli layanan pendidikan tinggi dengan cara yang benar, serta memelihara kepercayaan dan kepuasan pelanggan melalui pengembangan bertahap serta peningkatan mutu secara berkelanjutan.

Berdasarkan pada pandangan diatas, Jurusan Ilmu Ekonomi menetapkan kebijakan mutunya sebagai berikut :

Jurusan Ilmu Ekonomi akan melaksanakan proses belajar mengajar dalam rangka menyediakan sumber daya manusia di bidang ilmu ekonomi terapan yang bisa diterima oleh stakeholder dengan menjamin mutu lulusan sesuai persyaratan, dengan cara berupaya menjalankan sistem penjaminan mutu secara terus menerus dan peningkatan mutu secara bertahap serta berkelanjutan.

Selaras dengan kebijakan mutu tersebut, Jurusan Ilmu Ekonomi bertekad:

- a. Menyelenggarakan layanan pendidikan tinggi (tri dharma perguruan tinggi di bidang Ilmu Ekonomi) yang memenuhi persyaratan ISO 9001:2008 dengan dukungan dari seluruh personil unit kerja, dengan pola kebersamaan serta didasari oleh nilai-nilai dasar akhlak mulia yaitu: amanah, ibadah, *credible* dan akuntabel.
- b. Bersikap tanggap terhadap perubahan dalam sistem penyediaan layanan pendidikan tinggi dalam bidang Ilmu Ekonomi dan tetap mempertahankan mutu dan layanan melalui SMM.
- c. Untuk memenuhi standar mutu sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing personil unit kerja, sebagai kontribusi untuk mendukung hubungan kerja yang sehat dengan pelanggan.
- d. Meningkatkan sumber daya manusia melalui program pelatihan/pendidikan singkat/seminar bagi personil unit kerja pendukung keseluruhan proses, sehingga setiap pihak dapat melakukan tugas dengan pengetahuan dan ketrampilan yang memadai.
- e. Mengkaji efektivitas dan efisiensi kinerja organisasi sehingga Jurusan Ilmu Ekonomi dapat mendukung peningkatan pencapaian sasaran mutu Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan sasaran mutu Universitas Brawijaya.

5.4. Perencanaan Sistem Mutu

Perencanaan sistem mutu Jurusan Ilmu Ekonomi dimulai dari dokumen Visi dan Misi (00201 01000). Untuk mencapai visi dan misi tersebut, maka disusunlah dokumen Rencana Strategis (Renstra) kode : 00201 02000, Program Kerja (Proker) kode : 00201 03000, Pedoman Pendidikan kode : 00201 04000, Manual Mutu kode : 00201 05000 dan Standar Mutu Jurusan kode : 00000 04001 dan atau Sasaran Mutu (*Quality Objective*), Manual-Manual Prosedur (MP) dan dokumen pendukung lainnya.

Standar Mutu Jurusan disusun berdasarkan standar Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT), dengan maksud agar memperlancar persiapan jurusan atau Program Studi dalam menghadapi akreditasi.

5.4.1. Sasaran Mutu

Sasaran Mutu Jurusan Ilmu Ekonomi Universitas Brawijaya menjadi acuan target pencapaian Renstra Jurusan Ilmu Ekonomi Universitas Brawijaya tahun 2009-2013 (00201 02000). Sasaran mutu Jurusan Ilmu Ekonomi juga digunakan sebagai acuan untuk menyelaraskan kegiatan Jurusan Ilmu Ekonomi dengan dinamika kebijakan Universitas Brawijaya dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.

Ketua Jurusan Ilmu Ekonomi merencanakan sistem mutu dengan memperhatikan dua aspek utama yang meliputi sasaran mutu dan perencanaan SMM. Dalam menentukan sasaran mutu, Ketua Jurusan Ilmu Ekonomi memastikan bahwa sasaran mutu termasuk yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan produk, ditetapkan untuk fungsi dan tingkat yang relevan dalam organisasi. Dalam perencanaan sistem manajemen mutu, Ketua Jurusan Ilmu Ekonomi memastikan bahwa rencana sistem manajemen mutu dijalankan dalam rangka memenuhi persyaratan yang diberikan pada sasaran mutu. Selain itu keterpaduan sistem manajemen mutu akan tetap dipelihara meskipun ada perubahan pada sistem manajemen mutu, antara yang direncanakan dengan yang diterapkan.

Sejak tahap perencanaan kegiatan, sasaran mutu ditetapkan dan dibuat konsisten dengan kebijakan mutu. Sasaran mutu ditetapkan secara terukur. Sasaran ini harus disebarluaskan secara efektif pada seluruh elemen organisasi berikut tanggung jawabnya mencapai sasaran yang ditetapkan untuk setiap elemen terkait. Sasaran ini harus ditinjau secara periodik dan direvisi sesuai keperluan.

Perencanaan sistem mutu dinyatakan dalam sasaran mutu pada Renstra Jurusan Ilmu Ekonomi Universitas Brawijaya tahun 2009-2013 (00201 02000). Sasaran mutu unit-unit kerja (PS S-1, S-2, dan S-3) relevan dan sejalan dengan kebijakan mutu jurusan atau organisasi di atasnya. Sasaran mutu Jurusan Ilmu Ekonomi ditetapkan secara akuntabel/kuantitatif (terukur) dan setiap tahun atau empat tahun selalu dievaluasi dan dilakukan gap analisis antara target/sasaran dengan capaian. Evaluasi sasaran mutu dilakukan melalui pelaksanaan AIM atau akreditasi BAN-PT. Keefektifan perencanaan sistem manajemen mutu untuk pencapaian sasaran mutu jurusan menjadi tanggung jawab Ketua Jurusan.

Sasaran mutu Jurusan Ilmu Ekonomi Universitas Brawijaya dapat dijelaskan seperti yang tampak pada Tabel 3.

Tabel 3.
Sasaran Mutu Jurusan Ilmu Ekonomi Universitas Brawijaya
Program Studi S1, S2, dan S3

No	Indikator Target	2014	2015	2016	2017	2018
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1	Jurusan Ilmu Ekonomi menjalin kerjasama dengan lembaga pemerintah dan non pemerintah					
	- Jumlah kerjasama penelitian yang terjalin dengan lembaga pemerintah dan non pemerintah	12	14	15	18	20
	- Jumlah kerjasama pengabdian kepada masyarakat yang terjalin dengan lembaga pemerintah dan non pemerintah	6	8	10	12	15
	-Jumlah kerjasama pendidikan dan pengajaran yang terjalin dengan lembaga pemerintah dan non pemerintah	3	5	6	8	10
2	Peningkatan Mutu dan Daya Saing Jurusan Ilmu Ekonomi					
	-Dosen tamu dalam negeri dan luar negeri yang diundang ke Jurusan Ilmu Ekonomi	3	4	5	5	6
	-Rata-rata lama penyelesaian tugas akhir (bulan)					
	a. Rata-rata lama penyelesaian skripsi (bulan)	8	7	6	6	6
	b. Rata-rata lama penyelesaian tesis (bulan)	12	10	10	8	8
	c. Rata-rata lama penyelesaian disertasi (bulan)	36	30	24	24	18
	-Rata-rata IPK mahasiswa yang lulus					
	a. Rata-rata IPK mahasiswa S1 yang lulus	3,00	3,20	3,25	3,30	3,35
	b. Rata-rata IPK mahasiswa S2 yang lulus	3,25	3,30	3,35	3,40	3,50
	c. Rata-rata IPK mahasiswa S3 yang lulus	3,30	3,35	3,40	3,45	3,50
	-Jumlah pelaksanaan seminar nasional	3	4	4	5	5
	-Rata-rata lama studi mahasiswa (tahun)					
	a. Rata-rata lama studi mahasiswa S1 (tahun)	4,1	4,00	4,00	4,00	4,00
	b. Rata-rata lama studi mahasiswa S2 (tahun)	2,3	2,1	2,00	2,00	2,00
	c. Rata-rata lama studi mahasiswa S3 (tahun)	4,5	4,2	4,00	4,00	4,00
	-Jumlah mata kuliah yang memiliki GBPP(%)					
	a. Jumlah mata kuliah S1 yang memiliki GBPP(%)	100	100	100	100	100
	b. Jumlah mata kuliah S2 yang memiliki GBPP(%)	100	100	100	100	100
	c. Jumlah mata kuliah S3 yang memiliki GBPP(%)	100	100	100	100	100
	-Jumlah mata kuliah yang memiliki SAP (%)					
a. Jumlah mata kuliah S1 yang memiliki SAP (%)	100	100	100	100	100	
b. Jumlah mata kuliah S2 yang memiliki SAP (%)	100	100	100	100	100	

No	Indikator Target	2014	2015	2016	2017	2018
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
	c. Jumlah mata kuliah S3 yang memiliki SAP (%)	100	100	100	100	100
	-Jumlah mata kuliah yang memiliki RPKPS (%)					
	a. Jumlah mata kuliah S1 yang memiliki RPKPS (%)	40	50	70	80	100
	b. Jumlah mata kuliah S2 yang memiliki RPKPS (%)	40	50	70	80	100
	c. Jumlah mata kuliah S3 yang memiliki RPKPS (%)	40	50	70	80	100
	-Jumlah dosen yang mengikuti workshop atau seminar nasional (%)	20	25	30	35	40
	-Jumlah dosen yang mengikuti workshop atau seminar internasional (%)	8	10	12	14	16
	Implementasi Sistem Penjaminan Mutu					
3	-Pencapaian kepatuhan terhadap setiap audit internal mutu (%)	98	100	100	100	100
	-Pencapaian persiapan untuk sertifikasi ISO 9001:2008 (%)	100	100	100	100	100
4	Percepatan Peningkatan Mutu Publikasi Ilmiah Dosen					
	-Penerbitan <i>Journal of Indonesian Applied Economics</i> (JIAE)	Terakreditasi B	Terakreditasi B	Terakreditasi B	Terakreditasi A	Terakreditasi A
	Standarisasi Akreditasi PS (Nasional)					
	-Jumlah PS S1 terakreditasi A	1 (PS EP)	2 (PS EP&PS EKIS)	2 (PS EP&PS EKIS)	2 (PS EP&PS EKIS)	2 (PS EP&PS EKIS)
	- Jumlah PS S2 terakreditasi A	1 (PMIE)	1 (PMIE)	1 (PMIE)	1 (PMIE)	1 (PMIE)
	- Jumlah PS S3 terakreditasi A	1 (PDIE)	1 (PDIE)	1 (PDIE)	1 (PDIE)	1 (PDIE)
5	Standarisasi Akreditasi PS (Internasional)					
	-Jumlah PS S1 terakreditasi internasional	-	1	1	1	2
	- Jumlah PS S2 terakreditasi internasional	-	1	1	1	1
	- Jumlah PS S3 terakreditasi internasional	-	-	1	1	1

Keterangan: Angka yang disampaikan pada kolom (3) s/d (7) adalah angka target

5.4.2. Perencanaan Sistem Manajemen Mutu

Ketua Jurusan Ilmu Ekonomi Universitas Brawijaya memastikan bahwa perencanaan sistem manajemen mutu (SMM) sesuai dengan persyaratan standar organisasi. Perubahan SMM dilakukan pada saat sasaran mutu sudah tercapai atau ada perubahan unit-unit kerja.

5.5. Tanggung Jawab, Wewenang dan Komunikasi

5.5.1. Tanggung Jawab dan Wewenang

Sesuai struktur organisasi, tugas pokok dan fungsi Jurusan Ilmu Ekonomi maka tanggung jawab dan wewenang masing-masing orang telah ditetapkan secara rinci dan jelas. Selain itu dalam menjalankan sistem penjaminan mutu di tingkat jurusan telah diangkat Sekretaris Jurusan sebagai Manajer Representatif (MR) yang mempunyai tanggung

jawab dan wewenang mewakili Ketua Jurusan dalam menjalankan kegiatan penjaminan mutu sehari-hari dibantu dengan Unit Jaminan Mutu (UJM).

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

5.5.2. Management Representative

Ketua Jurusan Ilmu Ekonomi Universitas Brawijaya menetapkan sekretaris jurusan/program studi sebagai wakil manajemen atau MR (*Management Representative*) di tingkat jurusan/program studi. Wakil manajemen mempunyai wewenang untuk memantau, mengevaluasi dan menjaga keberlangsungan pelaksanaan SMM di tingkat jurusan/program studi.

Wakil manajemen bertanggung jawab untuk memastikan bahwa semua persyaratan SMM yang diterapkan dan standar mutu yang telah ditentukan telah terpenuhi. Wakil manajemen melapor kepada Ketua Jurusan/Program Studi, serta mengkomunikasikan informasi terkait dengan SMM, Standar Mutu Jurusan Ilmu Ekonomi Universitas Brawijaya dan hasil audit baik internal maupun eksternal kepada mahasiswa dan pelanggan lain.

Wakil manajemen mengembangkan keahlian dalam berkomunikasi dan hubungan antar personel, serta mengerti tentang SMM ISO 9001:2008 dan standar akreditasi BAN-PT, prinsip perbaikan berkelanjutan dan juga kebutuhan pelanggan. Selain itu MR juga harus bersedia member saran tentang implementasi standar mutu yang disepakati.

5.5.3. Komunikasi Internal

Ketua Jurusan menetapkan dan melaksanakan proses yang efektif untuk menginformasikan seluruh isu terkait kinerja SMM, seperti efek kebijakan mutu, persyaratan, sasaran dan pencapaian mutu. Penyediaan informasi tersebut membantu dalam peningkatan kinerja system manajemen mutu, yang secara langsung melibatkan anggota organisasi dalam pencapaiannya. Ketua jurusan mendorong keterlibatan anggota organisasi untuk secara aktif melakukan komunikasi umpan-balik. Hal tersebut untuk memastikan bahwa komunikasi antar tingkat organisasi, serta antar bidang dan program studi berlangsung dengan baik. Komunikasi internal jurusan Ilmu Ekonomi Universitas Brawijaya dilaksanakan antara lain melalui *mailing list*, rapat rutin dosen maupun tenaga kependidikan setiap bulan, dan rapat rutin UJM setiap minggu.

5.6. Tinjauan Manajemen

5.6.1. Umum

Jurusan Ilmu Ekonomi melakukan tinjauan manajemen mutu secara periodik (minimal 1 kali dalam setahun), berdasarkan kebutuhan organisasi, untuk menilai keefektifan sistem manajemen mutu dalam pemenuhan persyaratan sasaran mutu dan kepuasan pelanggan.

Keluaran tinjauan harus berupa data yang berguna dalam perencanaan strategis untuk mendukung peningkatan kinerja sistem manajemen mutu. Rekaman tinjauan manajemen harus dipelihara.

Tinjauan manajemen mencakup tinjauan periodik terjadwal dari sistem prosedur/instruksi dan pendukung, kepuasan pelanggan, kriteria penilaian, hasil evaluasi, peningkatan terdokumentasi, termasuk aktivitas tinjauan desain dan pengembangan ketika kurikulum baru diinisiasi. Sebagai hasil tinjauan manajemen, pimpinan manajemen Jurusan Ilmu Ekonomi bersama tim terkait akan melaksanakan tindak lanjut untuk meningkatkan kinerja SMM dan prosesnya. Keluaran tinjauan SMM harus direkam dan dikomunikasikan kepada seluruh anggota organisasi.

5.6.2. Masukan untuk Tinjauan Manajemen

Masukan untuk tinjauan manajemen di Jurusan Ilmu Ekonomi Universitas Brawijaya meliputi :

1. Hasil Audit Internal Manajemen (AIM) dan evaluasi akreditasi BAN-PT.
2. Umpan balik (kepuasan) mahasiswa/lulusan/*stake holder*.
3. Kinerja proses dan kesesuaian produk (*gap analysis*).
4. Dokumen dan implementasi tindakan pencegahan serta tindakan koreksi.
5. Tindak lanjut tinjauan manajemen yang lalu.
6. Perbaikan SMM.

5.6.3. Keluaran untuk Tinjauan Manajemen

Sedangkan *output* dari tinjauan manajemen meliputi keputusan dan tindakan yang berhubungan dengan: perbaikan yang efektif dari dalam manajemen mutu dan prosesnya, perbaikan produk yang sesuai dengan keinginan pelanggan dan sumber daya yang dibutuhkan.

6. Pengelolaan Sumber Daya

6.1 Penyediaan Sumber Daya

Sumber daya adalah prasyarat yang harus ada agar supaya input yang ada dapat dirubah menjadi output melalui kegiatan realisasi produk. Bagi Jurusan ilmu Ekonomi, pemenuhan sumber daya selalu diarahkan untuk upaya menghasilkan lulusan yang kompeten.

Jurusan Ilmu Ekonomi akan menjamin, bahwa sumberdaya yang dibutuhkan untuk proses utama (bisnis Proses) dalam penyediaan jasa layanan pendidikan sumberdaya manusia di bidang ilmu ekonomi tersedia sesuai kebutuhan, sehingga pelaksanaan sistem penjaminan mutu dapat berjalan dengan baik. Visi Misi dapat tercapai serta kepuasan

pelanggan dapat terpenuhi. Jurusan Ilmu Ekonomi juga menjamin terpeliharanya sistem manajemen mutu dan terus menerus mengembangkan efektivitasnya.

Jurusan Ilmu Ekonomi dan Program Studi mengidentifikasi kebutuhan dan memastikan ketersediaan sumber daya untuk penyediaan layanan, fungsionalisasi SMM yang efektif, serta meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam hal ini Jurusan dan Program Studi telah melaksanakan kewajiban untuk:

- 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.

Jurusan Ilmu Ekonomi tidak memiliki wewenang untuk rekrutmen dosen dan tenaga kependidikan, pengadaan barang dan jasa, serta pengelolaan keuangan.

6.2 Sumber Daya Manusia dan Pelatihan

6.2.1. Umum

Sumber daya manusia yang tersedia di Jurusan Ilmu Ekonomi dapat dilihat di dokumen pendukung kode: 00201 08000(data mencakup tentang Jumlah dosen bergelar Guru Besar dst).

Menyesuaikan dengan permintaan dalam dokumen Standar Mutu Jurusan Ilmu Ekonomi kode: 00000 04001 pada standar 4: Sumber Daya Manusia, Jurusan Ilmu Ekonomi dengan dukungan Fakultas Ekonomi memiliki program pengembangan akademik dosen dan tenaga penunjang untuk meningkatkan kinerja dosen maupun tenaga penunjang. Untuk dosen, program pengembangan dilakukan melalui studi lanjut, pelatihan, kursus, dan partisipasi di dalam kegiatan seminar/symposium. Bagi tenaga penunjang, program pengembangan dilakukan melalui pelatihan, pendampingan, dan kursus. Proses dan hasil program pengembangan dosen dan tenaga penunjang dimonitor oleh Jurusan.

6.2.2. Kompetensi, kesadaran akan tanggung jawab dan pelatihan

Jurusan Ilmu Ekonomi sangat menyadari bahwa setiap personel yang terlibat dalam penyediaan layanan di Jurusan Ilmu Ekonomi sangat berpengaruh besar terhadap mutu produk. Di dalam organisasi Jurusan Ilmu Ekonomi, setiap personel memiliki kompetensi berdasarkan pendidikan, pelatihan dan pengalaman. Ketua Jurusan Ilmu Ekonomi akan selalu memastikan bahwa kompetensi dan pengalaman yang dibutuhkan akan sesuai dengan standar kinerja organisasi yang efektif.

Untuk memenuhi tuntutan terhadap tanggung jawab sebagaimana ditetapkan dalam SMM, maka Jurusan Ilmu Ekonomi :

- a. Menempatkan personel yang sesuai dengan kompetensinya pada bidang yang relevan sehingga mutu produk terjamin.
- b. Mengadakan pelatihan bagi dosen/anggota baru dan pendampingan bagi pemula.

- c. Mengevaluasi efektivitas proses, kinerja dan tindakan yang dilakukan.
- d. Memastikan keterlibatan dan kepedulian tiap personil dengan kontribusinya dalam usaha pencapaian sasaran mutu.
- e. Pemeliharaan rekaman sesuai dengan pelatihan dan pengalaman kerja.

Pihak Fakultas menyediakan dosen dan tenaga kependidikan yang kompeten, memiliki kesadaran dan terlatih sesuai dengan tanggung jawab dan wewenangnya. Universitas harus melaksanakan tindakan yang sistematis untuk mengevaluasi kebutuhan kompetensi dosen dan tenaga kependidikan dengan tuntutan/kebutuhan kurikulum Program Studi, program unit kerja dan persyaratan yang ditetapkan. Pendidikan, pelatihan dan pengalaman kerja tiap dosen, dosen tersertifikasi dan tenaga kependidikan harus terekam dan dilakukan monitoring serta evaluasi secara rutin.

6.3. Sarana Prasarana dan Lingkungan Kerja (Kampus)

Sarana dan prasarana yang tersedia bagi Jurusan Ilmu Ekonomi dapat dilihat pada Dokumen pendukung kode 00200 06000(data mencakup tentang sarana dan prasarana yang tersedia di Fakultas Ekonomi dan Bisnis universitas Brawijaya).

Jurusan Ilmu Ekonomi dengan dukungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis memiliki standar mutu sarana dan prasarana kegiatan akademik meliputi kondisi ruangan (*indoor* atau *out door*), alat bantu mengajar, peralatan kelas dan laboratorium, pustaka, *software* dan akses sistem informasi. Seluruh personil Jurusan Ilmu Ekonomi bertanggung jawab untuk menciptakan suasana kerja yang nyaman, dinamis dan produktif.

Dalam hal sistem informasi, Jurusan Ilmu Ekonomi memanfaatkan fasilitas yang disediakan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memiliki Sistem Informasi Akademik (SISKA) sesuai kebutuhan dan terintegrasi dengan sistem informasi UB. SISKA tersebut telah disosialisasikan kepada civitas akademika. SISKA Fakultas Ekonomi dan Bisnis dapat diakses melalui jaringan internet oleh semua pemangku kepentingan. Jurusan Ilmu Ekonomi melalui menu layanan yang disediakan dapat memonitor keluhan (*complaint*) yang terkait dengan SISKA. Dalam rangka keberlanjutan penggunaan SISKA (memperbaiki data, merawat sistem dan memasukkan data) dan *WEBSITE*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis telah mempunyai operator khusus.

Dalam penetapan sarana dan prasarana dan lingkungan kerja dipergunakan pertimbangan sebagai berikut:

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

6.4. Suasana Akademik

Jurusan Ilmu Ekonomi menjamin terselenggaranya kebebasan akademik, mimbar akademik dan otonomi keilmuan. Penyediaan layanan pendidikan termasuk menciptakan dan

memelihara suasana yang kondusif untuk lingkungan belajar dan penelitian yang memenuhi persyaratan pelanggan.

Menyesuaikan dengan permintaan dalam dokumen Standar Mutu Jurusan Ilmu Ekonomi kode : 00000 04001 pada standar 5 sub standar Suasana Akademik. Jurusan Ilmu Ekonomi menggunakan aspek yang distandarisasi meliputi efektifitas program bimbingan, konseling, bantuan konsultasi memadai bagi mahasiswa, komunikasi dua arah, partisipasi aktif mahasiswa terhadap akademik maupun kehidupan sosialnya. Dalam hal ini, diadakan pertemuan penasehat akademik-mahasiswa untuk konsultasi akademik (bimbingan konseling) dilakukan setiap menjelang awal semester. Selain itu, semua dosen mendapatkan ruang untuk tempat pelayanan akademik. Fakultas Ekonomi dan Bisnis juga menyediakan komputer dan fasilitas internet serta *hotspot* bagi kegiatan dosen dan mahasiswa. Setiap akhir semester juga dilakukan diskusi/seminar antar dosen dikoordinir oleh ketua Kelompok Dosen Keahlian, dengan topik perkembangan buku-buku referensi, dan atau hasil penelitian, dan atau jurnal terbaru sesuai dengan bidang kelompok ilmu.

7. Realisasi Layanan Pendidikan

7.1 Perencanaan Program Layanan Pendidikan

Jurusan Ilmu Ekonomi harus merencanakan program layanan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Layanan pendidikan meliputi S1, S2, S3, pelatihan, dan konsultasi. Perencanaan pendidikan yang dimaksud termasuk desain, pengembangan metode pembelajaran, pembukaan dan penutupan Program Studi. Perencanaan program layanan Jurusan Ilmu Ekonomi disampaikan dalam dokumen Rencana Strategis Jurusan Ilmu Ekonomi (00201 02000).

7.1.1. Pengajaran

Jurusan harus merencanakan pengembangan, tinjauan dan pemutakhiran rencana studi dan kurikulum, penilaiandan tindak lanjut pengajaran, kegiatan layanan pendukung, alokasi sumber daya, kriteria evaluasi, dan prosedur peningkatan mutu untuk mencapai yang diinginkan. Jurusan harus mengintegrasikan kurikulum Program Studi S-1, S-2 dan S-3 dalam rangka mencapai kompetensi lulusan yang ditetapkan.

Proses realisasi pendidikan harus meningkatkan kompetensi pada diri mahasiswa sehingga mengarah pada spesifikasi kompetensi lulusan yang dijanjikan pada aktivitas pendidikan (lihat dokumen Renstra Jurusan Ilmu Ekonomi kode : 00201 02000). Proses Belajar Mengajar (PBM) dikontrol melalui kegiatan evaluasi mengajar dosen yang dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner lembar evaluasi mata kuliah yang diasuh oleh setiap dosen. Hasil evaluasi menjadi dasar penetapan kebijakan peningkatan mutu layanan pendidikan secara berkesinambungan.

7.1.2. Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat

Jurusan Ilmu Ekonomi mendorong secara konsisten penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan oleh para dosen. Jurusan Ilmu Ekonomi merencanakan sumber daya yang diperlukan untuk seluruh proses kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

Realisasi penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, termasuk kegiatan pendampingan dan konsultasi harus mampu meningkatkan kompetensi civitas akademika dan menghasilkan output berupa publikasi ilmiah, buku ajar, dan inovasi yang merupakan hasil pengabdian yang dilakukan. Seluruh aktivitas tersebut telah diuraikan secara rinci pada dokumen Renstra Jurusan Ilmu Ekonomi kode : 00201 2000.

7.2. Proses Terkait Mahasiswa

Jurusan Ilmu Ekonomi secara umum memberikan layanan yang *intangible, not storable* dan *consumed* kepada pelanggan utama yaitu mahasiswa. Jurusan Ilmu Ekonomi harus memberi kesempatan pada mahasiswa untuk belajar iptek dan belajar mempraktekkan penerapannya. PBM sebagai bagian dari Tri Dharma PT yang dilakukan di dalam kelas, diharapkan minimal memenuhi hal-hal sebagai berikut :

- a. Fasilitas aman, sehat, bersih, berfungsi baik dan ada petugas yang bertanggung jawab memeliharanya;
- b. Prosedur komunikasi dua arah antara mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan dan universitas yang responsif;
- c. Civitas akademika memperlakukan semua orang dengan penuh hormat; dan
- d. Kegiatan-kegiatan layanan dilaksanakan oleh dosen atau tenaga kependidikan yang sesuai dengan kualifikasinya.

7.2.1. Penentuan Persyaratan Terkait Layanan Pendidikan

Penentuan persyaratan pendidikan secara umum nampak pada perilaku kebutuhan pemenuhan harapan masyarakat akademik, profesional dan masyarakat. Persyaratan spesifik mahasiswa dapat terkandung dalam rencana studi dan kurikulum dan layanan pendidikan yang diberikan oleh Jurusan. Layanan pendidikan harus memenuhi persyaratan hukum, peraturan dan akreditasi terkait pendidikan.

Persyaratan terkait layanan juga mencakup persyaratan yang ditetapkan oleh Fakultas dalam memberikan layanan administrasi pendidikan kepada mahasiswa. Hal ini dapat berupa bukti studi sebelumnya, dokumen personal, yang akan diberikan kepada mahasiswa, aturan administrasi universitas, NIM dan lain-lain.

7.2.2. Tinjauan Persyaratan Terkait Proses Belajar Mengajar

Jurusan Ilmu Ekonomi harus meninjau persyaratan terkait pengajaran untuk memastikan bahwa:

1. Persyaratan ditetapkan;
2. Persyaratan yang berbeda dari sebelumnya telah diselesaikan;
3. Jurusan Ilmu Ekonomi memiliki kemampuan untuk memenuhi persyaratan yang ditetapkan;
4. Apabila persyaratan pengajaran diubah, Jurusan Ilmu Ekonomi harus memastikan bahwa dokumen yang relevan telah diamandemen dan semua pihak yang terkait telah mengetahui perubahan persyaratan;
5. Rekaman tinjauan persyaratan pengajaran ini harus dipelihara.

7.2.3. Komunikasi dengan Mahasiswa dan Pengguna Layanan Jurusan Ilmu Ekonomi

Jurusan Ilmu Ekonomi harus menentukan dan menerapkan sistem pengaturan yang efektif dalam berkomunikasi dengan mahasiswa dan pengguna lainnya, misalnya terkait dengan :Informasi program pendidikan, rencana pengajaran termasuk kurikulum, serta umpan balik PBM dan termasuk keluhan mahasiswa. Proses komunikasi terkait dengan informasi tersebut dilakukan dengan memanfaatkan fasilitas telepon, fax, email dan website fakultas (www.feb.ub.ac.id, email :jurusanepfeub@yahoo.com). Komunikasi lainnya baik berupa keluhan maupun kritik dan saran dapat dilakukan melalui Himpunan Mahasiswa Jurusan Ilmu Ekonomi (HMJ-IE) melalui jejaring sosial (*social network*) yaitu facebook dan twitter dengan alamat fb: hmjie Feb brawijaya dan tw: @hmjieFebub.

7.3 Desain dan Pengembangan Kurikulum

7.3.1. Perencanaan Program Studi dan Kurikulum

Jurusan Ilmu Ekonomi harus mempertimbangkan pengembangan Program Studi dan kurikulum untuk kepentingan pelayanan pada mahasiswa. Pengendalian rancangan harus sesuai dengan lama studi pendidikan. Prosedur yang berlaku harus memastikan bahwa materi pendidikan sesuai dengan persyaratan kurikulum. Analisis kebutuhan harus mencakup keefektifan sistem pendidikan dan kinerja organisasi untuk mencapai kompetensi lulusan dan *learning outcomes* mahasiswa. Hal ini digunakan untuk menentukan agar PBM dapat membantu mahasiswa menjadi kompeten, ukuran keefektifan suatu metode PBM yang diterapkan, dan keahlian dan kompetensi yang sesuai dengan target kurikulum. Untuk menjaga kualitas dan pengembangan Program Studi dan Kurikulum untuk kepentingan mahasiswa, Jurusan Ilmu Ekonomi selalu merencanakan rapat untuk membahas pengembangan tersebut. Rapat tersebut bisa dilaksanakan sesuai kebutuhan ketika terjadi perubahan atau pengembangan Kurikulum. Penyelenggaraan rapat minimal dilaksanakan 2 (dua) tahun sekali untuk menjaga agar kurikulum yang digunakan selalu berkualitas.

Analisis tersebut harus menyediakan informasi yang dapat digunakan dalam proses evaluasi kurikulum. Laporan analisis kebutuhan harus menyediakan masukan untuk proses rancangan kurikulum, menggambarkan hasil analisis kebutuhan dan menyatakan tujuan akhir untuk rancangan kurikulum. Proses pengembangan kurikulum Program Studi harus didokumentasikan dan digunakan oleh unit penyelenggara kegiatan akademik menggunakan media informasi yang sesuai. Laporan harus menjelaskan urutan tahap proses pengembangan, personel yang terlibat, mekanisme evaluasi dan kriteria digunakan.

7.3.2. Masukan untuk Rancangan dan Pengembangan

Unit kerja penyelenggara pendidikan harus mengidentifikasi dan mendokumentasikan masukan untuk rancangan kurikulum Jurusan Ilmu Ekonomi, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

7.3.3. Output Rancangan dan Pengembangan

Output rancangan dan pengembangan harus mencakup keahlian dan pengetahuan yang dipersyaratkan pengguna lulusan pada suatu kurikulum, strategi PBM dan evaluasi kinerja organisasi.

7.3.4. Tinjauan Rancangan dan Pengembangan

Tim evaluator pada setiap tahap evaluasi harus mengidentifikasi hasil rancangan dan pengembangan kurikulum sesuai dengan persyaratan atau standar yang diacu (misalnya, profil lulusan, kompetensi suatu profesi, sertifikasi kompetensi lulusan). Selain itu, evaluasi kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat harus meninjau rancangan dan pengembangan telah mengarah pada pencapaian target Rencana Strategis Jurusan Ilmu Ekonomi (00201 02000).

7.3.5. Verifikasi Rancangan dan Pengembangan

Verifikasi rancangan harus dilakukan dalam satu atau beberapa tahap sesuai dengan rencana rancangan dan pengembangan. Kegiatan ini sebaiknya dilakukan secara internal oleh setiap pakar yang tidak berpartisipasi dalam tinjauan rancangan secara independen. Tahap keluaran rancangan dan pengembangan sebaiknya sesuai dengan spesifikasi masukan rancangan dan pengembangan. Rekaman keluaran verifikasi dan setiap tindakan yang diperlukan harus dipelihara.

7.3.6. Validasi Rancangan dan Pengembangan

Validasi ini dilaksanakan dengan pengesahan oleh pimpinan unit kerja agar karakteristik layanan pendidikan yang direncanakan dalam rancangan kegiatan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dapat dipastikan penerapannya. Secara umum, validasi dilakukan pada tahap akhir suatu perencanaan. Akreditasi dan sertifikasi oleh

berbagai pihak di dalam dan luar unit kerja termasuk metode validasi. Rekaman adanya tindakan dan keluaran validasi harus dipelihara.

7.3.7. Pengendalian Perubahan Rancangan dan Pengembangan

Dalam lingkungan pendidikan, pesatnya perkembangan iptek dan kebutuhan masyarakat menjadi arahan tinjauan rancangan dan pengembangan tri dharma PT secara periodik dan menghasilkan perubahan. Perubahan tersebut diidentifikasi, didokumentasikan, disahkan dan dikomunikasikan kepada pihak-pihak terkait. Setiap perubahan harus mencakup keseluruhan kegiatan terkait dan rekaman harus dipelihara.

7.4. Pembelian

Proses dan prosedur pembelian maupun pengadaan barang dilakukan oleh pihak Fakultas yang mempunyai tim pengadaan barang yang bekerja atau bertugas sesuai dengan ketentuan universitas dan perundang-undangan yang berlaku.

7.4.1. Proses Pembelian

Usulan pengadaan sumberdaya harus mencakup identifikasi spesifikasi kebutuhan yang tepat, efektif dan akurat, termasuk persyaratan kualifikasi SDM untuk meningkatkan kompetensi, yang dilakukan dengan pelatihan dan atau studi lanjut sesuai spesifikasi bidang studi. Evaluasi kebutuhan biaya pengadaan barang/jasa maupun layanan pelatihan dan/atau studi lanjut harus mempertimbangkan kebutuhan dan kualifikasi kinerja penyediabarang atau layanan pendidikan unit kerja. Dalam hal ini Fakultas Ekonomi dan Bisnis mempunyai tim pengadaan barang dan pelaksanaan tugasnya selalu mengacu pada ketentuan universitas sesuai dengan peraturan pemerintah.

7.4.2. Informasi Pembelian

Informasi pembelian disediakan oleh tim pengadaan barang di Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Informasi tersebut dibuat berdasarkan pemenuhan kebutuhan barang atau jasa sesuai keperluan Jurusan Ilmu Ekonomi.

7.4.3. Verifikasi Barang dan Jasa Hasil Pengadaan

Verifikasi pembelian dilakukan oleh tim penerima barang di fakultas. Tim penerima barang/jasa melakukan pemeriksaan terhadap barang/jasa yang datang dan mencocokkan dengan spesifikasi barang/jasa yang dipesan. Hasil verifikasi disampaikan kepada Dekan dalam bentuk laporan yang didokumentasikan oleh tim penerima barang. Jika terdapat ketidaksesuaian, maka Dekan meminta perbaikan atau tindakan koreksi.

7.5. Ketentuan Layanan Pendidikan

7.5.1. Pengendalian Ketentuan

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

7.5.2. Validasi Proses

Validasi proses layanan pendidikan dijelaskan dalam dokumen pendidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis kode : 00200 02000. Termasuk informasi tentang daftar lulusan jurusan Ilmu Ekonomi tersedia dalam buku wisuda yang diterbitkan setiap pelaksanaan wisuda.

7.5.3. Identifikasi dan Ketertelusuran

Jurusan Ilmu Ekonomi harus mengendalikan, merekam hasil identifikasi status dan menelusuri layanan pendidikan. Identifikasi dan ketertelusuran informasi yang relevan sebaiknya mencakup antara lain : kode mata kuliah, isi mata kuliah, rekaman identitas mahasiswa, jadwal kuliah, referensi/literatur, laporan KKNP dan Skripsi. Hal ini antara lain dilakukan melalui audit internal mutu Jurusan Ilmu Ekonomi dan dimaksudkan untuk menjamin kesesuaian jasa layanan yang dihasilkan.

7.5.4. Properti Pelanggan

Properti milik pelanggan (mahasiswa atau *stakeholder* lainnya) yang diberikan Jurusan Ilmu Ekonomi pada saat pendaftaran masuk, pendaftaran ulang dan selama pemberian layanan pendidikan atau kegiatan lain harus tersimpan, terekam, dan atau mudah diakses. Informasi milik pelanggan disimpan dalam bentuk *softcopy* atau *hardcopy* yang *diback up* dan diberi *antivirus* atau pengamanan yang selalu di *update*. Jika terpaksa hilang, harus dilaporkan kepada pelanggan dan rekaman dipelihara.

7.5.5. Preservasi

Jurusan Ilmu Ekonomi sebagai unit kerja penyelenggara pendidikan harus menyimpan dokumen akademik dan produk layanan misalnya sejarah unit kerja, kurikulum, dan materi yang dicetak atau elektronik (misalnya soal ujian seleksi, laporan, SK, MoU, database, program komputer). Produk layanan teridentifikasi, pengelolaan, pengemasan, perlindungan, terpelihara baik hingga memenuhi persyaratan saat penyerahan. Barang tersebut termasuk untuk proses pendidikan dan/atau pendidikan, misalnya, layanan pendidikan dengan umur simpan terbatas untuk pengajaran atau penelitian dan pekerjaan pengembangan.

7.6. Pengendalian Instrumen Pemantauan dan Pengukuran Keberhasilan

Jurusan Ilmu Ekonomi atau unit kerja menetapkan instrumen penilaian (*assessment*) yang valid untuk mengukur keberhasilan pencapaian target kinerja. Pemantauan dan pengukuran keberhasilan dilakukan dalam rangka menjamin kesesuaian antara program kerja unit kerja dengan Rencana Strategis dan target yang dicapai. Pemantauan dan pengukuran bidang pendidikan mencakup semua aspek mulai dari input-proses-output, misalnya untuk unit kerja pelaksana akademik adalah profil kinerja mahasiswa, ujian tertulis, latihan/tugas/kuis, presensi kehadiran dan ujian akhir. Hal tersebut dilakukan dengan pembagian kuisioner kepada mahasiswa atau pembuatan borang AIM, borang EKD dan borang akreditasi BAN-PT.

Jurusan Ilmu Ekonomi atau unit kerja menetapkan instrumen dan menjamin proses penilaian kinerja diberikan dengan konsisten, aman dan hasilnya valid. Apabila instrumen atau perangkat lunak penilaian atau ujian ditemukan tidak valid, jurusan atau unit kerja melakukan klarifikasi dan merekam tindakan perbaikan. Semua hasil penilaian dan pengukuran kinerja direkam dan dipelihara, baik dalam bentuk cetak ataupun *soft copy* sesuai ketentuan.

8. PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENINGKATAN MUTU

8.1 Panduan Umum

Outcomes dari pemantauan dan pengukuran digunakan untuk mengidentifikasi area peningkatan sistem manajemen mutu dan proses penyelenggaraan pendidikan.

8.2 Pemantauan dan Pengukuran

8.2.1. Kepuasan Pelanggan

Jurusan Ilmu Ekonomi menetapkan sistem evaluasi secara rutin persepsi pelanggan tentang tingkat layanan yang diberikan dibandingkan harapannya. Informasi kepuasan pelanggan harus didukung oleh bukti obyektif. Jurusan Ilmu Ekonomi mendiskusikan dengan pelanggan tentang persepsi kepuasannya.

8.2.2. Audit Internal

Jurusan Ilmu Ekonomi melaksanakan audit internal berdasarkan program audit internal untuk menilai kinerja implementasi sistem manajemen mutu dan penyelenggaraan pendidikan. Jurusan Ilmu Ekonomi mendokumentasikan laporan akhir audit internal. Umpan balik dari hasil audit digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan untuk tindakan korektif dan pencegahan. Prosedur pelaksanaan audit internal mengacu pada Manual Prosedur (MP) Audit Internal Universitas Brawijaya. Secara rutin, audit internal dilaksanakan setahun sekali oleh GJM.

8.2.3. Pemantauan dan Pengukuran Proses

Jurusan Ilmu Ekonomi mengukur dan memantau kinerja dan keefektifan proses yang digunakan untuk mengelola dan menyampaikan layanan secara periodik. Pengukuran proses layanan inti dan penunjang dilakukan pada tahap yang sesuai selama realisasi proses. Jurusan Ilmu Ekonomi mendokumentasikan metode yang digunakan untuk mengukur kinerja dan keefektifan proses. Borang pengukuran kepuasan pelanggan yang dimiliki oleh Jurusan Ilmu Ekonomi diantaranya adalah Borang Indeks Kepuasan Mahasiswa, Borang Evaluasi Dosen, Borang Evaluasi Kepuasan Pengelolaan Sumber Daya Manusia Jurusan Ilmu Ekonomi, Borang Evaluasi Kepuasan Mitra Kerja Jurusan Ilmu Ekonomi, dan Borang Evaluasi Kepuasan Pengguna Jasa Layanan.

8.2.4. Pemantauan dan Pengukuran Layanan Pendidikan

Lembaga atau unit kerja di Jurusan Ilmu Ekonomi 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 lembaga/unit kerja 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.

8.3. Pengendalian Produk Tidak Sesuai

Jurusan Ilmu Ekonomi menjamin bahwa produk tidak sesuai dengan persyaratan produk diidentifikasi dan dikendalikan untuk mencegah pemakaian atau penyerahan yang tidak disengaja. Prosedur terdokumentasi harus ditetapkan untuk menentukan pengendalian dan penanggung jawab serta kewewenangan terkait produk tidak sesuai. Penanganan Produk Tidak Sesuai mengacu pada Manual Prosedur Wajib Pengendalian Produk Tidak Sesuai (00201 06002) dalam rangka pengambilan keputusan dalam penanganan tersebut.

8.4. Analisis Data

Jurusan Ilmu Ekonomi menganalisis data dan informasi yang dikumpulkan menggunakannya, tetapi tidak terbatas pada metode analisis dan pemecahan masalah yang diterima. Data digunakan untuk mendukung perbaikan berkesinambungan melalui tindakan korektif dan pencegahan.

Metode statistik 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 dilakukan secara periodik dan dinyatakan dalam manual prosedur atau instruksi kerja. Jurusan Ilmu Ekonomi menganalisa data dari berbagai sumber untuk membandingkan sumber, untuk membandingkan kinerja sistem manajemen mutu dan proses pendidikan dalam rangka mengidentifikasi bidang perbaikan.

8.5. Perbaikan

8.5.1. Perbaikan Berkesinambungan

Jurusan Ilmu Ekonomi harus meningkatkan keefektifan sistem manajemen mutu dan proses pendidikan secara berkesinambungan dengan mendorong personel untuk mengidentifikasi dan menerapkan usaha peningkatan sesuai dengan ruang lingkup bisnisnya.

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

8.5.2. Tindakan Perbaikan

Jurusan Ilmu Ekonomi menetapkan manual prosedur yaitu Manual Prosedur Tindakan Korektif dan Pencegahan (00201 06003) dalam rangka melaksanakan tindakan korektif yang teridentifikasi. Tindakan korektif akan diambil untuk mengeliminasi ketidaksesuaian yang terjadi selama pencapaian kinerja sistem manajemen mutu dan proses pemberian layanan pelanggan. Tindakan korektif akan direkam.

8.5.3. Tindakan Pencegahan

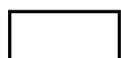
Jurusan Ilmu Ekonomi menetapkan manual prosedur yaitu Manual Prosedur Tindakan Korektif dan Pencegahan (00201 06003) dalam rangka melaksanakan tindakan pencegahan yang dihasilkan dari analisis ketidaksesuaian potensial dan peluang perbaikan dalam sistem manajemen mutu dan layanan pada pelanggan. Tindakan pencegahan akan direkam dan dikomunikasikan ke bidang organisasi yang sesuai. Hasil dari perbaikan atas tindakan preventif akan dikomunikasikan keseluruhpersonel organisasi.

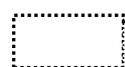
LAMPIRAN

Lampiran 1 : Struktur Organisasi Jurusan Ilmu Ekonomi



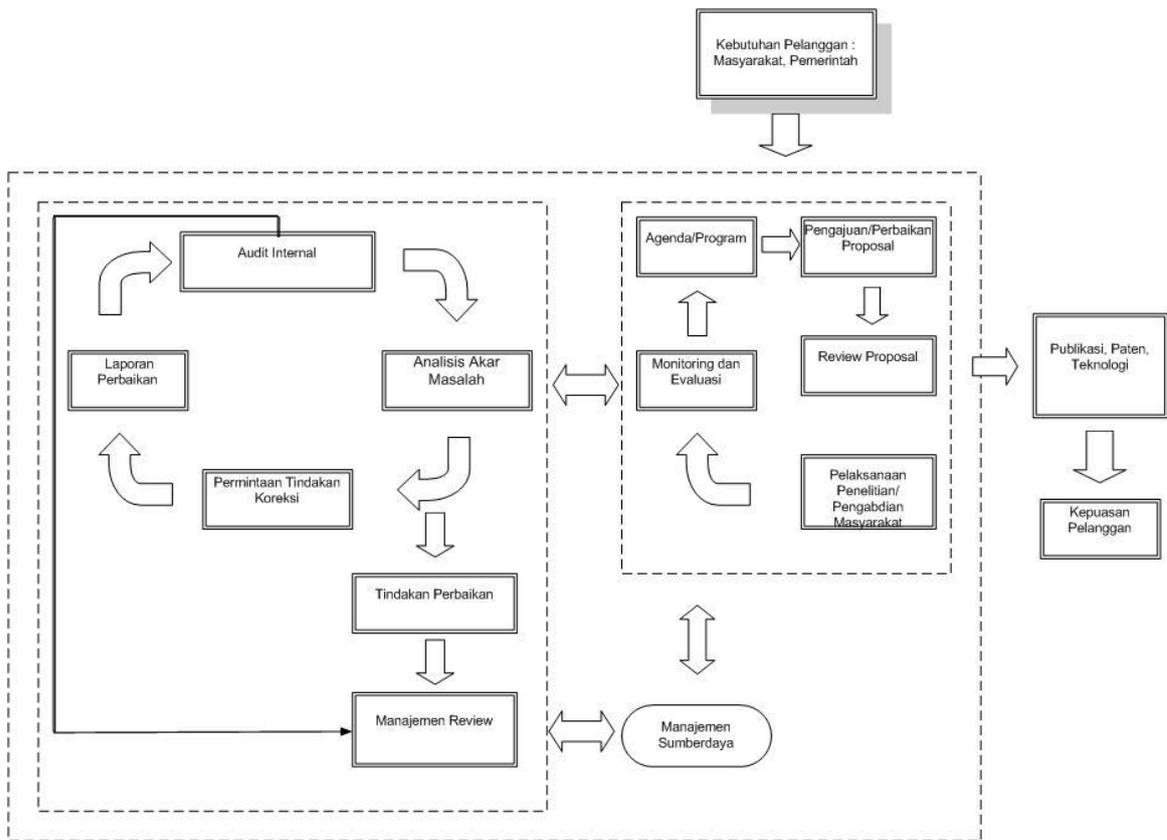
Keterangan:

 Organisasi Struktural

 Organisasi Ad Hoc

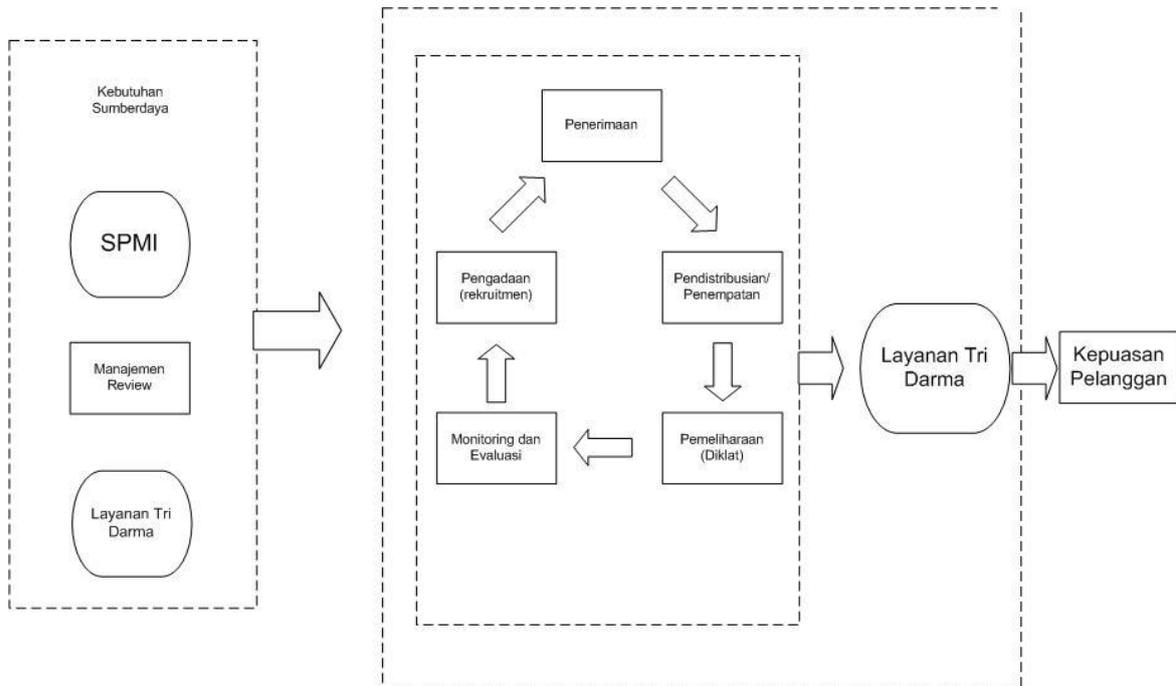
Gambar Struktur Organisasi Jurusan Ilmu Ekonomi

Lampiran 2 : Rincian Proses Bisnis Penjaminan Mutu Penelitian dan Pengabdian Masyarakat



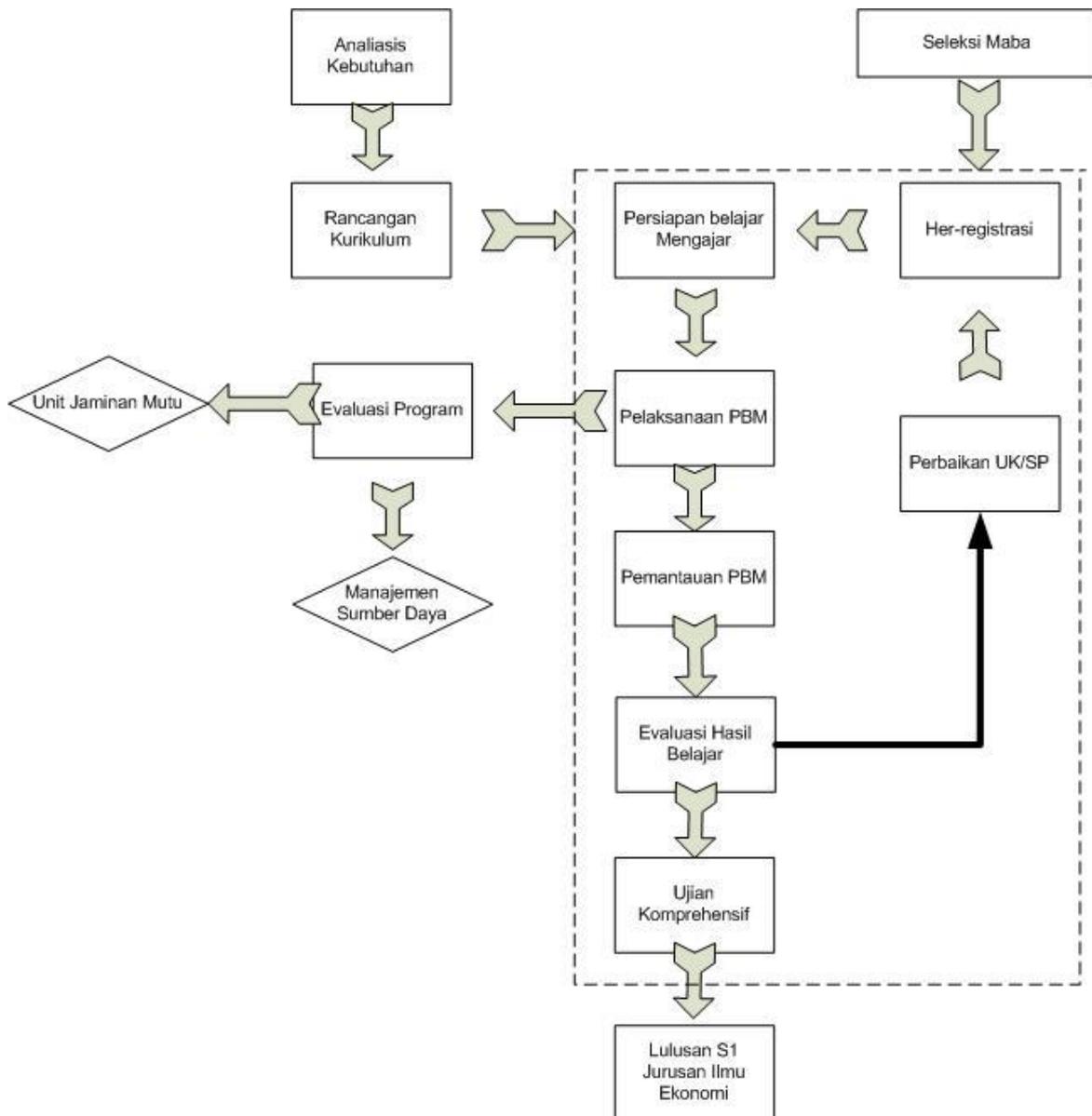
Gambar Rincian Proses Bisnis Penjaminan Mutu Penelitian dan Pengabdian Masyarakat

Lampiran 3 : Rincian Proses Bisnis Penjaminan Mutu Manajemen Sumber Daya



Gambar Rincian Proses Bisnis Penjaminan Mutu Manajemen Sumber Daya

Lampiran 4 : Rincian Proses Bisnis Penjaminan Mutu Pelayanan Pendidikan Pada Program Studi



Gambar Rincian Proses Bisnis Penjaminan Mutu Pelayanan Pendidikan Pada Program Studi

Lampiran 5 : Daftar Dokumen

No.	Dokumen	Kode
1.	Visi dan Misi	00201 01000
2.	Rencana Strategis	00201 02000
3.	Program Kerja	00201 03000
4.	Pedoman Pendidikan	00201 04000
5.	Manual Mutu Jurusan Ilmu Ekonomi	00201 05000
6.	Standar Mutu Universitas	00000 04001
7.	Instruksi Kerja	00201 07000
8.	Dokumen Pendukung	00201 08000
9.	Borang-borang	00201 09000

Lampiran 6 : Daftar Dokumen Manual Prosedur Wajib Jurusan Ilmu Ekonomi

No.	Dokumen	Kode
1.	Pengendalian Dokumen & Rekaman	00201 06001
2.	Pengendalian Produk Tidak Sesuai	00201 06002
3.	Tindakan Korektif & Pencegahan	00201 06003
4.	Audit Internal	00201 06004

Lampiran 7 : Daftar Dokumen Manual Prosedur Terkait Proses Bisnis

No.	Dokumen	Kode
1.	Penelitian dan Pengabdian JIE UB	00201 06005
2.	Evaluasi Kinerja Dosen Ekonomi Pembangunan	00201 06006
3.	Tutorial Metodologi Penelitian	00201 06007
4.	Penasehat Akademik	00201 06008
5.	Pelaksanaan Proses Pembelajaran	00201 06009
6.	Penawaran Mata Kuliah pada Setiap Semester	00201 06010
7.	Pendaftaran dan Pelaksanaan dan Penyelesaian Skripsi	00201 06011
8.	Penunjukan Dosen Pengampu Mata Kuliah	00201 06012
9.	Penyelenggaraan Kelas Paralel	00201 06013

No.	Dokumen	Kode
10.	Penyelenggaraan Kuliah Semester Pendek (SP)	00201 06014
11.	Pelaksanaan Bimbingan Skripsi	00201 06015
12.	Pelaksanaan Kuliah Keja Nyata-Profesi (KKN-P)	00201 06016
13.	Rekrutmen Dosen	00201 06017
14.	Rekrutmen Tenaga Asisten Luar Biasa	00201 06018
15.	Pengajuan Dosen Pembahas	00201 06019
16.	Studi Lapangan	00201 06020
17.	Tugas Latihan Untuk Mahasiswa	00201 06021
18.	Keberhasilan Studi Mahasiswa JIE UB	00201 06022
19.	Penggunaan Laboratorium Komputer JIE UB	00201 06023
20.	Penggantian Dosen Pembimbing JIE UB	00201 06024
21.	Pengunduran Diri Mahasiswa	00201 06025
22.	Skripsi Terbaik	00201 06026
23.	Terminal atau Cuti	00201 06027
24.	Ujian Susulan	00201 06028
25.	Seminar Proposal Skripsi	00201 06029
26.	Legalisir Transkrip Nilai	00201 06030
27.	Keluhan Pelanggan	00201 06031
28.	Kolokium Metodologi Penelitian	00201 06032
29.	Pembentukan Komisi Pembimbing Program S2	00201 06033
30.	Penerimaan Mahasiswa Baru Program S2	00201 06034
31.	Registrasi Mahasiswa Program S2	00201 06035
32.	Permohonan Dosen Pembimbing Tesis Program S2	00201 06036
33.	Tahapan Penyusunan Tesis Program S2	00201 06037
34.	Pelaksanaan Ujian Proposal Program S2	00201 06038
35.	Pelaksanaan Ujian Tesis Program S2	00201 06039
36.	Penerimaan Mahasiswa Baru Program S3	00201 06040

No.	Dokumen	Kode
37.	Registrasi Mahasiswa Program S3	00201 06041
38.	Permohonan Dosen Pembimbing Disertasi Program S3	00201 06042
39.	Tahapan Penyusunan Disertasi Program S3	00201 06043
40.	Pelaksanaan Ujian Kualifikasi I Program S3	00201 06044
41.	Pelaksanaan Ujian Kualifikasi II Program S3	00201 06045
42.	Pelaksanaan Ujian Proposal Program S3	00201 06046
43.	Pelaksanaan Ujian Komisi Persiapan Lapang Program S3	00201 06047
44.	Pelaksanaan Ujian Komisi Hasil Program S3	00201 06048
45.	Pelaksanaan Seminar Hasil Program S3	00201 06049
46.	Pelaksanaan Ujian Komisi Persiapan Ujian Disertasi Program S3	00201 06050
47.	Pelaksanaan Ujian Disertasi Program S3	00201 06051
48.	Pelaksanaan Ujian Kelayakan Disertasi Program S3	00201 06052

Lampiran 8 : Tabel Indikator Kepuasan Pelanggan

No	Jenis Pelanggan	Indikator Kepuasan Pelanggan
1.	Mahasiswa atau peserta pelatihan sebagai pelanggan utama	Lembar Evaluasi Dosen; Borang Indeks Kepuasan Mahasiswa Jurusan Ilmu Ekonomi (IKM-JIE); Borang Evaluasi Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Umum Jurusan Ilmu Ekonomi FEB-UB.
2.	Orang tua mahasiswa atau lembaga yang mengirim peserta pelatihan	Rapat rutin tahunan dengan <i>stake holder</i> (orang tua mahasiswa)
3.	Pengguna lulusan	Melalui <i>tracer study</i>
4.	Masyarakat pengguna jasa dan layanan	Daftar rekaman dan riwayat kerjasama
5.	Atasan langsung (rektor/dekan)	Rapat rutin jurusan dan rapat rutin pimpinan; Borang Evaluasi Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Umum Jurusan Ilmu Ekonomi FEB-UB.

Lampiran 9 : Cross References**Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008**

Klausul	Keterangan Klausul	Pemenuhan
1.	Lingkup	MM hal. 1
1.1.	Umum	MM hal. 1
1.2.	Aplikasi	MM hal. 2
2.	Standar Acuan	MM hal. 2
3.	Istilah dan Definisi	MM hal. 3
4.	Sistem Manajemen Mutu	MM hal. 4
4.1.	Persyaratan Umum	MM hal. 4
4.2.	Persyaratan Dokumentasi	MM hal. 15
4.2.1.	Umum	MM hal. 15
4.2.2.	Pedoman Mutu	MM hal. 15
4.2.3.	Pengendalian Dokumen	MM hal. 16, Dokumen dengan kode 00201 06001
4.2.4.	Pengendalian Rekaman	MM hal. 16, Dokumen dengan kode 00201 06001
5.	Tanggung Jawab Manajemen	MM hal. 17
5.1.	Komitmen Manajemen	MM hal. 17
5.2.	Fokus Pelanggan	MM hal. 18
5.3.	Kebijakan Mutu	MM hal. 20
5.4.	Perencanaan	MM hal. 21
5.4.1.	Sasaran Mutu	MM hal. 21
5.4.2.	Perencanaan Sistem Manajemen Mutu	MM hal. 23
5.5.	Tanggung Jawab, wewenang, dan Komunikasi	MM hal. 24
5.5.1.	Tanggung Jawab dan Wewenang	MM hal. 24
5.5.2.	Management Representative	MM hal. 24
5.5.3.	Komunikasi Intern	MM hal. 24
5.6.	Manajemen Review	MM hal. 25
5.6.1.	Umum	MM hal. 25
5.6.2.	Input Review	MM hal. 25
5.6.3.	Output Review	MM hal. 25

Klausul	Keterangan Klausul	Pemenuhan
6.	Pengelolaan Sumberdaya	MM hal. 25
6.1.	Penyediaan Sumberdaya	MM hal. 25
6.2.	Sumber daya Manusia	MM hal. 26
6.2.1.	Umum	MM hal. 26
6.2.2.	Kompetensi, Pelatihan, dan Kesadaran	MM hal. 26
6.3.	Infrastruktur	MM hal. 27
6.4.	Lingkungan Kerja	MM hal. 28
7.	Realisasi Produk	MM hal. 28
7.1.	Perencanaan Realisasi Produk	MM hal. 28
7.2.	Proses Berkaitan dengan Pelanggan	MM hal. 29
7.2.1.	Penetapan Persyaratan yang Berkaitan dengan Produk	MM hal. 29
7.2.2.	Tinjauan Persyaratan Berkaitan dengan Produk	MM hal. 30
7.2.3.	Komunikasi Pelanggan	MM hal. 30
7.3.	Desain dan Pengembangan	MM hal. 30
7.3.1.	Perencanaan desain dan Pengembangan	MM hal. 30
7.3.2.	Input Desain dan Pengembangan	MM hal. 31
7.3.4.	Output Desain dan Pengembangan	MM hal. 31
7.3.5.	Verifikasi Desain dan Pengembangan	MM hal. 31
7.3.6.	Validasi Desain dan Pengembangan	MM hal. 31
7.3.7.	Pengendalian Perubahan Desain dan Pengembangan	MM hal. 32
7.4.	Pembelian	MM hal. 32
7.4.1.	Proses Pembelian	MM hal. 32
7.4.2.	Informasi Pembelian	MM hal. 32
7.4.3.	Verifikasi Produk yang Dibeli	MM hal. 32
7.5.	Produksi dan Penyediaan Jasa	MM hal. 33
7.5.1.	Pengendalian Produksi dan Penyediaan Jasa	MM hal. 33
7.5.2.	Validasi Proses untuk Produksi dan Penyediaan jasa	MM hal. 33
7.5.3.	Identifikasi dan Mampu Telusur	MM hal. 33
7.5.4.	Properti Pelanggan	MM hal. 33
7.5.5.	Pengawetan Produk	MM hal. 33
7.6.	Pengendalian Peralatan Pemantauan dan Pengukuran	MM hal. 34
8.	Pengukuran, Analisis dan Perbaikan	MM hal. 34
8.1.	Umum	MM hal. 34
8.2.	Pemantauan dan Pengukuran	MM hal. 34

Klausul	Keterangan Klausul	Pemenuhan
8.2.1.	Kepuasan Pelanggan	MM hal. 34
8.2.2.	Audit Internal	MM hal. 34
8.2.3.	Pemantauan dan Pengukuran Proses	MM hal. 35
8.2.4.	Pemantauan dan Pengukuran Produk	MM hal. 35
8.3.	Pengendalian Produk Tidak Sesuai	MM hal. 35
8.4.	Analisa Data	MM hal. 35
8.5.	Perbaikan	MM hal. 36
8.5.1.	Perbaikan Kontinyu	MM hal. 36
8.5.2.	Tindakan Koreksi	MM hal. 36, Dokumen dengan kode 00201 06003
8.5.3.	Tindakan Pencegahan	MM hal. 36, Dokumen dengan kode 00201 06003