

Tinjauan Manajemen

Desember 2013



Unit Jaminan Mutu
Jurusan Ilmu Ekonomi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Brawijaya
Malang
2013

Lembar Pengesahan

1. Jenis Berkas : Tinjauan Manajemen
2. Nama Unit : Unit Jaminan Mutu Jurusan Ilmu Ekonomi
3. Nama Institusi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya
4. Penanggungjawab : Dr. Sasongko, SE., MS.
5. Tim Penyusun : a) Dr. Iswan Noor., SE., ME
b) Dr. Khusaini, SE., M.Si., MA.
6. Periode : Desember 2013

Malang, Desember 2013
Ketua UJM IE FEB UB,

Dr. Sasongko, SE., MS.
NIP. 19530406 198003 1 004

Daftar Isi

LEMBAR PENGESAHAN	i
DAFTAR ISI	ii
I. PENDAHULUAN	1
II. LINGKUP BAHASAN	1
III. PELAKSANAAN	2
IV. HASIL DAN TINDAK LANJUT	2
1. Audit Internal Mutu (AIM)	2
2. Audit Eksternal oleh LRQA	6
3. Umpan Balik Pelanggan	9
4. Capaian Sasaran Mutu	16
5 . Tindakan Pencegahan dan Tindakan Koreksi	20
6. Tindak lanjut Tinjauan Manajemen Sebelumnya	22
7. Hal-hal yang mempengaruhi SMM di Jurusan Ilmu Ekonomi	23
8. Saran dan Masukan untuk Perbaikan SMM di Jurusan Ilmu Ekonomi	25
V. PENUTUP	26
VI. LAMPIRAN	
Lampiran 1. Daftar Temuan AIM Siklus 12	
Lampiran 2. Laporan Surveillance III ISO 9001:2008	
Lampiran 3. Laporan Surveillance III ISO 9001:2008	
Lampiran 4. Borang Klarifikasi AIM Siklus 12	

I. PENDAHULUAN

Organisasi yang sehat adalah organisasi yang selalu melakukan evaluasi diri dan tanggap terhadap dinamika lingkungan. Dengan melakukan evaluasi diri secara rutin, maka organisasi dapat mengetahui efektifitas dan efisiensi proses manajemennya dalam memenuhi sasaran yang telah ditetapkan Ketua Program Studi beserta Ketua Jurusan dan Ketua UJM.

Tinjauan manajemen Jurusan Ilmu Ekonomi (JIE) ini disusun dengan mempertimbangkan semua aspek yang terkait langsung dan tidak langsung terhadap efektifitas dan efisiensi sistem manajemen guna pencapaian sasaran mutu JIE. Hasil dari tinjauan manajemen ini menjadi dasar perlunya perubahan sistem organisasi guna pencapaian sasaran mutu JIE yang telah ditetapkan bersama sehingga visi, misi, dan tujuan JIE dapat terwujud. Sebagai catatan Tinjauan Manajemen ini akan membahas kondisi yang terjadi di 3 (tiga) Program Studi Jurusan Ilmu Ekonomi, yakni: PS S1 Ekonomi Pembangunan (EP); PS S2 Ilmu Ekonomi (Program Magister Ilmu Ekonomi –PMIE-); PS S3 Ilmu Ekonomi (Program Doktor Ilmu Ekonomi –PDIE-).

II. LINGKUP BAHASAN

Mengacu sistem manajemen mutu (SMM) ISO 9001:2008, maka JIE melaksanakan tinjauan manajemen dengan bahasan seperti yang dipersyaratkan, yaitu:

1. Hasil audit, meliputi temuan-temuan dalam audit internal mutu (AIM) Siklus 12 Tahun 2013 dan temuan-temuan *Third Surveillance* ISO 9001:2008 oleh *Lloyd's Register Quality Assurance* (LRQA).
2. Umpan balik pelanggan, meliputi umpan balik mahasiswa terhadap kinerja dosen dan umpan balik pengguna lulusan terhadap kemampuan lulusan JIE (S1 EP, PMIE dan PDIE).
3. Kinerja proses bisnis (capaian sasaran mutu masing-masing bidang) dan kesesuaian produk.
4. Tindakan pencegahan dan tindakan koreksi (hambatan program masing-masing bidang dan tindak-lanjut untuk mengatasi hambatan tersebut).
5. Tindak lanjut tinjauan manajemen sebelumnya (catatan yang perlu mendapat perhatian pada tinjauan manajemen sebelumnya).

6. Perubahan yang mempengaruhi SMM (baik internal maupun dari eksternal), yaitu adanya perubahan struktur organisasi di UB dan adanya regulasi baru di tingkat nasional.
7. Saran dan masukan untuk perbaikan PMIE.

III. PELAKSANAAN

Tinjauan manajemen JIE dilakukan dalam beberapa tahapan. Secara umum, proses persiapan tinjauan manajemen JIE diawali dengan penyusunan konsep teknis pelaksanaan tinjauan manajemen, terdiri dari jadwal, data yang diperlukan untuk bahan tinjauan manajemen dan pembagian tugas. Selanjutnya, rapat pleno UJM akan memberikan koreksi dan persetujuan terhadap konsep pelaksanaan tinjauan manajemen.

Pengumpulan data terkait mengacu pada sasaran mutu JIE untuk membahas capaian sasaran mutu masing-masing. Hasil pembahasan tersebut disertai dengan uraian hambatan, koreksi dan pencegahan/terobosan baru yang dilakukan dalam pelaksanaan program-program guna pencapaian sasaran mutu JIE. Hasil pembahasan tersebut disampaikan kepada Ketua UJM untuk dilakukan kompilasi dan analisis efektifitas dan efisiensi sistem.

Hasil kompilasi dan analisis efektifitas dan efisiensi sistem di UJM dirumuskan dalam suatu laporan tertulis. Konsep laporan tertulis tersebut disampaikan kepada semua personil UJM untuk diperiksa ulang. Selanjutnya, revisi terhadap laporan disampaikan kepada pimpinan (Ketua Jurusan Ilmu Ekonomi) untuk mendapatkan arahan dan kebijakan terkait JIE.

IV. HASIL

IV.1. Audit Internal Mutu (AIM) Siklus 12

IV.1.1. Program Studi Ekonomi Pembangunan (S1 PSEP)

Dari hasil AIM UKPPA Siklus 12, UJM dianggap konsisten dalam menjalankan program kerja. Temuan-temuan yang ada bersifat: (1) saran perbaikan (observasi) dan (2) ketidaksesuaian (KTS) terhadap sistem semua sudah ditindaklanjuti (closed). Rincian daftar temuan AIM dapat dilihat di Lampiran 1. Berikut beberapa contoh temuan yang sudah ditindaklanjuti antara lain:

1) Standarisasi Website

Uraian ketidaksesuaian yang ditemukan antara lain: URL tidak ada, antara lain:

1. Pedoman akademik
2. Hasil penelitian/lokakarya
3. Hasil pengabdian/jurnal
4. Hasil pengabdian/lokakarya
5. Alumni/organisasi
6. Link ke BITS
7. Link prasetya
8. Feed berita UB
9. Dukungan RSS
10. Sitemap
11. Fasilitas Pencarian

Semua temuan tersebut telah ditindaklanjuti dengan cara menambahkan link URL ke Website. Hasil verifikasi adalah pihak pengelola web sudah menambahkan link yang dimaksud kedalam web. Sehingga status akhir adalah closed.

2) Standarisasi Website (2)

Uraian ketidaksesuaian yang ditemukan antara lain: Konten halaman tidak ada atau tidak update, antara lain:

1. Prestasi unit kerja
2. Data mahasiswa/jumlah mhs per tahun
3. Data lulusan cumlaude
4. Struktur BPP
5. Pengelola laboratorium

Semua temuan tersebut telah ditindaklanjuti dengan cara menambahkan link URL ke Website. Hasil verifikasi adalah dalam web sudah terdapat tautan yang menuju halaman web yang dimaksud. Sehingga status akhir adalah closed.

3) Standarisasi Website (3)

Uraian ketidaksesuaian yang ditemukan antara lain: Banyak data dibuat dalam bentuk gambar sehingga lama diakses. Temuan tersebut telah ditindaklanjuti dengan cara merubah tampilan gambar menjadi teks. Hasil verifikasi yakni pihak pengelola web sudah merubah data yang berbentuk

gambar kedalam format excel atau word. Sehingga status akhir adalah *closed*.

IV.1.2. Program Magister Ilmu Ekonomi (PMIE)

Pada siklus yang ke-12 ini, kegiatan audit lebih bersifat mempersiapkan kebutuhan menjelang *Fourth Surveillance Assessment* ISO 9001:2008 dan salah satu Fakultas yang menjadi *sampling* adalah Fakultas Ekonomi dan Bisnis termasuk di dalamnya adalah Program Magister Ilmu Ekonomi (PMIE).

Berdasarkan hasil AIM UKPA Siklus 12, Program Magister Ilmu Ekonomi dianggap konsisten dalam menjalankan program kerja. Temuan-temuan yang ada bersifat saran perbaikan (Observasi) dan ketidaksesuaian (KTS) terhadap sistem. Hasil temuan AIM Siklus 12 untuk PMIE terdapat 20 temuan yang bersifat saran perbaikan (Observasi) dan 1 temuan ketidaksesuaian (KTS) terhadap sistem dan semua temuan-temuan tersebut telah ditindaklanjuti (*closed*). Rincian daftar temuan AIM Siklus 12 ini dapat dilihat di Lampiran 1.

IV.1.3. Program Doktor Ilmu Ekonomi (PDIE)

Hasil pelaksanaan AIM siklus 12 kepada Program Doktor Ilmu Ekonomi telah dianggap sesuai dengan program kerja yang direncanakan, namun begitu masih terdapat temuan-temuan (KTS) dan juga saran (Obs) yang segera untuk ditindaklanjuti demi perbaikan PDIE. Rincian daftar temuan dapat dilihat pada Lampiran 1. Beberapa temuan yang dalam proses untuk ditindaklanjuti antara lain:

- Pemantauan, pengukuran, analisis, dan tindak lanjut perbaikan (KTS/old, 02 September 2013). Tindakan perbaikan dilakukan dengan melakukan pemantauan, pengukuran, analisis, dan tindak lanjut perbaikan.
- Pengelolaan dokumen dan rekaman (KTS/old, 02 September 2013). Tindakan perbaikan dilakukan dengan melengkapi manual prosedur (MP) dengan *time frame*.
- Tinjauan Manajemen (KTS/old, 02 September 2013). Tindakan perbaikan dilakukan dengan menyusun laporan tinjauan manajemen yang meliputi 7 pokok bahasan ISO.
- Sasaran mutu (KTS/old, 02 September 2013). Tindakan perbaikan dilakukan dengan melakukan evaluasi ketercapaian sasaran mutu dan didokumentasikan dengan baik.

- Rata-rata IPK (= RIPK) (KTS/New, 02 September 2013). Tindakan perbaikan dilakukan dengan melakukan upaya yang bisa meningkatkan rata-rata IPK lulusan.
- Persentase Mahasiswa WNA (Mwana) (KTS/New, 02 September 2013). Tindakan perbaikan dilakukan dengan melakukan upaya yang bisa meningkatkan persentase mahasiswa asing seperti diadakannya sosialisasi kepada kedutaan besar yang ada di Indonesia untuk mengirimkan mahasiswanya ke PDIE.
- Persentase kelulusan tepat waktu (KTW) (KTS/New, 02 September 2013). Tindakan perbaikan dilakukan dengan melakukan upaya yang bisa meningkatkan persentase kelulusan tepat waktu.
- **Implementasi ISO 9001:2008** terkait dengan Tracer Study (KTS/New, 02 September 2013). Tindakan perbaikan dilakukan dengan melakukan tracer study di PDIE.
- **Implementasi ISO 9001:2008** terkait asesmen terhadap capaian pembelajaran mahasiswa (KTS/New, 02 September 2013). Tindakan perbaikan dilakukan dengan menyusun asesmen capaian pembelajaran mahasiswa dan juga membuat Manual Prosedur (MP) untuk Validasi soal ujian PDIE.
- Website (KTS/New, 02 September 2013). Tindakan perbaikan dilakukan dengan pembuatan website PDIE.

Selain temuan di atas, pada pelaksanaan AIM Siklus 12 juga ada temuan yang bersifat saran (Obs) pada PDIE. Temuan (Obs) tersebut kiranya dapat menjadi perhatian guna perbaikan PDIE kedepan, berikut temuannya:

- Rasio calon mahasiswa yang ikut seleksi dengan daya tampung (Obs/New, 2 September 2013). PDIE sudah melakukan usaha untuk menaikkan rasio calon mahasiswa yang ikut seleksi dengan daya tampung.
- Rata-rata masa studi lulusan (=MS) (Obs/New, 2 September 2013). Usaha perbaikan dilakukan dengan meningkatkan rata-rata masa studi lulusan.
- Persyaratan mukim (=MS) (Obs/New, 2 September 2013). Usaha perbaikan dilakukan dengan membuat persyaratan mukim bagi mahasiswa PDIE minimal 3 semester penuh beban penuh.

- Persyaratan penguasaan bahasa Inggris (Obs/New, 2 September 2013). Usaha perbaikan dilakukan dengan meningkatkan persyaratan penguasaan TOEFL bagi calon mahasiswa PS S3 Ilmu ekonomi minimal 525.
- Penulisan disertasi (Obs/New, 2 September 2013). Usaha perbaikan dilakukan dengan mendatangkan tenaga dari luar negeri sebagai tim penilai kelayakan (*external examiner*).
- Standar Pelayanan (Obs/New, 2 September 2013). Usaha perbaikan dilakukan dengan menyusun standar pelayanan prima yang mengacu pada UU 25/2009.
- Tindak Lanjut Survey IKM (Obs/New, 2 September 2013). Usaha perbaikan dilakukan dengan mendokumentasikan tindak lanjut survey IKM.
- **Implementasi ISO 9001:2008** terkait dengan penyusunan *learning outcome* PDIE (Obs/New, 2 September 2013). Usaha perbaikan dilakukan dengan menyusun *learning outcome* PDIE berdasarkan KKNl.
- **Implementasi ISO 9001:2008** terkait dengan evaluasi kepuasan mahasiswa (Obs/New, 2 September 2013). Usaha perbaikan dilakukan dengan menyusun laporan hasil analisis kepuasan mahasiswa.

IV.2. Audit Eksternal oleh LRQA

IV.2.1. Program Studi Ekonomi Pembangunan (S1 PSEP)

Sesuai dengan sosialisasi AIM UKPPA Siklus 12, UJM merupakan unit kerja yang harus memperhatikan dan menindaklanjuti temuan yang bersifat umum dan berlaku untuk seluruh unit kerja di Universitas Brawijaya. Temuan-temuan tersebut telah ditindaklanjuti dan telah diverifikasi oleh auditor internal AIM UKPPA Siklus 12. Rincian daftar temuan dapat dilihat di Lampiran 1. Adapun temuan yang sudah ditindaklanjuti tersebut antara lain:

Uraian ketidaksesuaian yakni penyusunan LO sesuai KKNl ada perencanaan tapi belum ada bukti pelaksanaan. Tindakan perbaikan yang dilakukan adalah segera membuat LO yang sesuai dengan KKNl. Hasil verifikasi adalah LO telah disusun dengan mengacu pada standar KKNl. Sehingga status ini telah closed.

Lebih lanjut, dalam temuan 3rd Surveillance ISO 9001:2008 pada tahun 2012 juga mengaitkan permasalahan aturan terkait dengan pengelolaan

laboratorium. Masalah yang ada yakni belum adanya Manual Prosedur (MP), Instruksi Kerja (IK), dan daftar inventarisasi laboratorium. Semua masalah atau temuan tersebut telah diselesaikan secara baik oleh UJM. Dalam hal ini, MP maupun IK untuk laboratorium telah dibuatkan.

Masih dalam temuan ISO tersebut, UJM belum menyelesaikan tinjauan manajemen tahunan 2012 dan 2013. Untuk menyelesaikan temuan tersebut, tim UJM telah mengkoordinasi seluruh staf untuk membuat tinjauan manajemen pada dua tahun tersebut.

IV.2.2. Program Magister Ilmu Ekonomi (PMIE)

Di samping AIM UKPA Siklus 12, Program Magister Ilmu Ekonomi (PMIE) juga memperhatikan dan menindaklanjuti temuan yang bersifat umum dan berlaku untuk seluruh unit kerja di Universitas Brawijaya khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Tindak lanjut ini didasarkan pada hasil temuan Third Surveillance ISO 9001:2008 JKT 6003728/ 0011 yang telah dilaksanakan pada tanggal 24-26 April 2013.

Berdasarkan hasil *Third Surveillance* ISO 9001:2008 oleh *Lloyd's Register Quality Assurance* (LRQA) dinyatakan bahwa seluruh unit kerja di Universitas Brawijaya termasuk didalamnya Program Magister Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, telah mampu dan berhasil untuk menjalankan serta menerapkan penjaminan mutu berdasarkan ISO 9001:2008. Rincian daftar temuan AIM Siklus 12 ini dapat dilihat di Lampiran 1.

IV.2.3. Program Doktor Ilmu Ekonomi (PDIE)

Selain telah dilakukan audit internal mutu yang dilakukan Pusat Jaminan Mutu Universitas Brawijaya (PJM UB) juga dilakukan audit eksternal demi menjaga perbaikan dan mutu dari seluruh unit kerja di lingkungan Universitas Brawijaya. Audit eksternal dilakukan oleh lembaga LRQA. Pada Third Stage Surveillance ISO 9001 yang menjadi sampel adalah unit kerja di tingkat fakultas dalam hal ini adalah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya (FEB). Temuan audit eksternal pada *Third Stage Surveillance* ISO 9001 tidak sepenuhnya berasal dari sampel FEB UB melainkan temuan dari unit kerja lain; meskipun begitu temuan tersebut harus diperhatikan dan secara otomatis menjadi temuan bagi seluruh unit kerja di Universitas Brawijaya lainnya agar

dilakukan perbaikan pada hasil temuan tersebut. Hasil temuan dapat dilihat pada Lampiran 2.

Beberapa temuan yang telah ditindaklanjuti dan dinyatakan *closed* oleh para auditor *Third Stage Surveillance ISO 9001* yaitu:

- Implementasi ISO Klausul 6.3 dan 7.6 telah dilakukan verifikasi oleh pihak fakultas dengan melakukan inventarisasi keseluruhan peralatan laboratorium yang tersedia dan telah menyertakan instruksi kerja untuk setiap penggunaan alat laboratorium.
- Implementasi ISO Klausul 5.3 dan 5.4 telah dilakukan evaluasi tahunan terhadap ketercapaian indikator kinerja dalam rencana strategis JAFEB UB 2012-2021.
- Implementasi ISO Klausul 7.5 telah dibuat surat tugas untuk tim persiapan proses akreditasi Jurusan dan PS kepada Dekan FEB.
- Implementasi ISO Klausul 7.5 telah dilakukan koordinasi dengan bagian kepegawaian dan personalia fakultas dan tidak ditemukan keterlambatan proses pengurusan kepangkatan yang dilakukan oleh bagian kepegawaian fakultas.
- Implementasi ISO Klausul 7.3 telah dibuat Manual Prosedur (MP) maupun Instruksi Kerja (IK) untuk setiap layanan jasa yang diberikan.
- Implementasi ISO Klausul 7.5 telah dilakukan koordinasi dengan pihak fakultas tentang pembaharuan data pada setiap sistem yang ada.
- Implementasi ISO Klausul 5.6 dan 5.4.1 telah dibuat tinjauan manajemen sesuai dengan ISO Klausul 5.6
- Implementasi ISO Klausul 4.2.3 telah diverifikasi bahwa semua dokumen wajib sesuai dengan standar ISO telah terpenuhi.
- Implementasi ISO Klausul 4.2.3 telah dilakukan koordinasi dengan pihak fakultas.

Hasil temuan di tingkat fakultas tersebut telah dilakukan verifikasi dan semuanya dinyatakan *closed*.

IV.3. Umpan Balik Pelanggan

IV.3.1. Program Studi Ekonomi Pembangunan (S1 PSEP)

Stakeholders adalah pihak-pihak yang memangku kepentingan yang dalam hal ini terkait dengan Jurusan Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya. Sedangkan stakeholders, dapat dikategorikan ke dalam 4 (empat) bagian serta penjelasan mengenai kepuasannya dijelaskan sebagaimana berikut.

1. Evaluasi Pelanggan Mahasiswa

Pelaksanaan evaluasi kepuasan stakeholders UJM berdasarkan pada masing-masing pelanggan. Untuk Pelanggan mahasiswa, mahasiswa diberikan layanan untuk menyatakan tingkat kepuasan mereka melalui system akademik (SISKA) yang telah disediakan oleh fakultas. Melalui system akademik tersebut, diketahui bahwa terdapat 10 (sepuluh) variabel penilaian terhadap dosen yaitu:

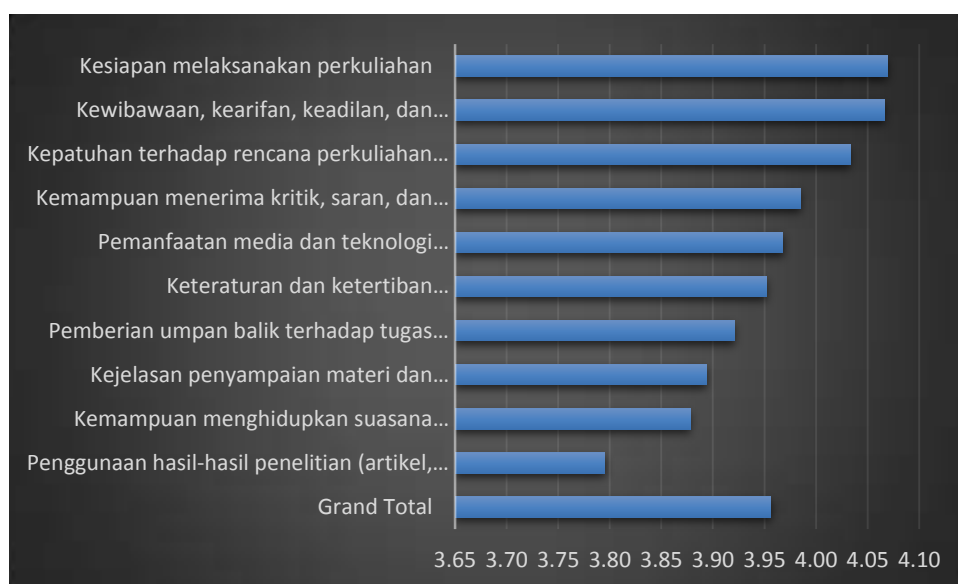
No	Keterangan
1	Kejelasan penyampaian materi dan jawaban terhadap pertanyaan di kelas (dengan contoh yang relevan dan kontekstual)
2	Kemampuan menerima kritik, saran, dan pendapat mahasiswa
3	Kemampuan menghidupkan suasana kelas, memotivasi, dan menginspirasi
4	Kepatuhan terhadap rencana perkuliahan (SAP/GBPP/Silabi)
5	Kesiapan melaksanakan perkuliahan
6	Keteraturan dan ketertiban penyelenggaraan perkuliahan
7	Kewibawaan, kearifan, keadilan, dan keteladanan sebagai pribadi dosen
8	Pemanfaatan media dan teknologi pembelajaran
9	Pemberian umpan balik terhadap tugas perkuliahan
10	Penggunaan hasil-hasil penelitian (artikel, jurnal, dll) untuk meningkatkan kualitas
11	Grand Total

Berdasarkan 10(sepuluh) variabel di atas, maka diketahui secara grafis (pada gambar 1) tentang penilaian mahasiswa terhadap dosen Jurusan Ilmu Ekonomi sebagai berikut.

Dapat dijelaskan bahwasanya secara umum, penilaian mahasiswa kepada dosen telah menunjukkan hasil yang begitu menggembirakan. Hal ini dapat dijelaskan melalui nilai skor secara total yang mencapai 3,95 (dari skor 0-5). Artinya, secara umum kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan

yang diberikan oleh dosen sudah cukup baik, dimana nilai standar minimal yang ditetapkan oleh Jurusan Ilmu Ekonomi adalah 3,5. Selebihnya, skor pelayanan yang paling baik adalah dalam bidang kesiapan melaksanakan perkuliahan (4,05). Sedangkan skor yang terendah adalah penggunaan hasil-hasil penelitian untuk meningkatkan kualitas perkuliahan (3,80). Fakta ini memang tidak bisa dikesampingkan begitu saja, mengingat penggunaan hasil-hasil penelitian secara online di internet telah tersedia begitu banyak. Sehingga ke depan, hal ini akan menjadi bahan kajian ulang dalam menentukan kualitas mutu dari pembelajaran yang dilakukan oleh dosen kepada mahasiswa.

Gambar 1. Nilai Evaluasi Mahasiswa terhadap Dosen, 2013



Sumber: Siska FEB UB, 2013

2. Evaluasi Pelanggan Orang Tua Mahasiswa

Pelanggan yang kedua yakni orang tua mahasiswa, hasil evaluasi ini dilakukan melalui media Seminar, dimana dalam seminar tersebut terdapat sharing bersama antara orang tua dan pihak Jurusan Ilmu Ekonomi. Kegiatan ini bernama Benchmarking Kompetensi Mahasiswa dan Lulusan Pada Stakeholder, yang dilaksanakan pada 28 Mei 2012. Adapun tujuan kegiatan ini adalah untuk: (1) Melakukan evaluasi KBK dan menyusun benchmarking kompetensi mahasiswa dan lulusan yang sesuai dengan kebutuhan stakeholder, dan (2) Menghasilkan dokumen yang memuat benchmarking kompetensi mahasiswa dan lulusan yang sesuai dengan kebutuhan stakeholder.

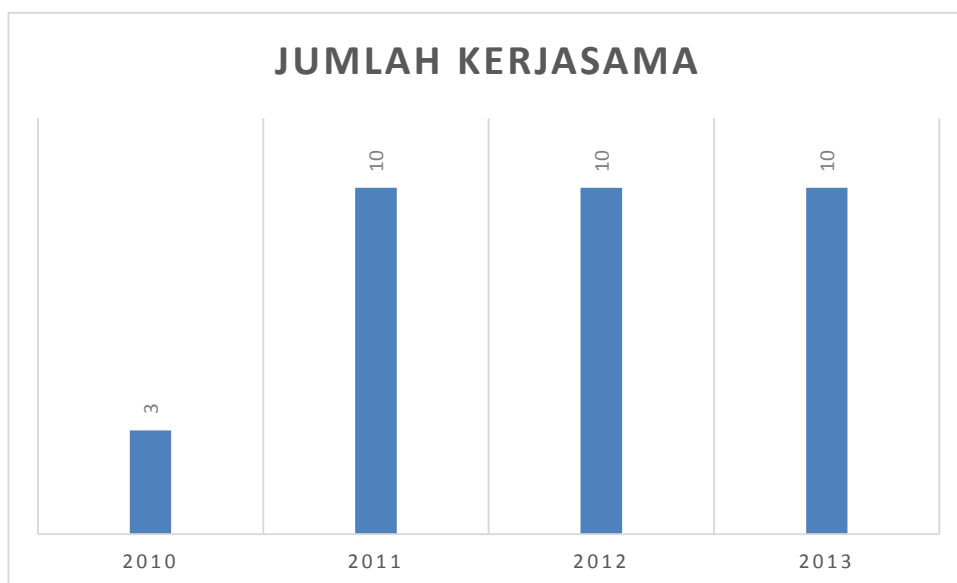
Adapun manfaat yang akan diperoleh dalam kegiatan ini adalah sebagai berikut: (1) Bermanfaat bagi jurusan di dalam memastikan agar seluruh mahasiswa dan alumni memiliki kompeten dalam pasar kerja yang sesuai dengan kebutuhan stakeholder, dan (2) Bermanfaat bagi jurusan di dalam mengevaluasi kurikulum yang akan diberlakukan pada mahasiswa yang sesuai dengan kebutuhan stakeholder.

3. Evaluasi Pelanggan Insitusi

Insitusi/Lembaga yang memiliki kepentingan dengan Jurusan Ilmu Ekonomi adalah pelanggan selanjutnya dari Jurusan Ilmu Ekonomi. Hasil evaluasi dilakukan dengan membuat evaluasi diri berupa matrix evaluasi diri terhadap institusi yang bekerjasama dengan Jurusan Ilmu Ekonomi. Dengan membandingkan selama 3 (tiga) tahun berturut-turut maka diketahui bagaimanakah grafik evaluasi diri terkait kerjasama dengan insitusi di luar institusi pendidikan. Namun demikian, metode seperti ini sebenarnya memiliki kelemahan yakni tingkat keakuratan dari kepuasan pelanggan. Apakah dengan penurunan kuantitas kerjasama sebanding dengan penurunan tingkat kepercayaan? Karena tidak dapat dikatakan bahwa dengan penurunan kuantitas penelitian yang merupakan hasil kerjasama, secara eksplisit, menunjukkan penurunan tingkat kepercayaan insitusi lain kepada jurusan. Terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi mengapa jumlah penelitian menjadi berkurang yang salah satunya adalah tingkat kebutuhan insitusi tersebut terhadap penelitian, juga berbagai faktor lainnya. Namun demikian (sebagai penekanan), bahwa matriks ini tetap berguna bagi jurusan untuk melakukan evaluasi diri yang kesimpulan akan mampu di peroleh melalui trend yang terjadi dalam jangka panjang. Secara umum, hasil evaluasi tersebut diketahui sebagaimana tabel di bawah ini.

Tabel 1 menunjukkan bahwa jumlah kerja sama antara Jurusan IE dengan instansi pemerintahan dalam tiga tahun terakhir meningkat, meskipun di tahun 2012 jumlahnya tetap. Ini menggambarkan bahwa kepuasan pelanggan yang diwakili oleh institusi pemerintahan sudah cukup baik. Dengan demikian, tingkat kepercayaan mereka terhadap Jurusan IE cukup tinggi. Ini tidak lepas dari bagaimana komitmen jurusan IE dalam melaksanakan kerja sama yang bertujuan untuk memuaskan pelanggan melalui bidang penelitian yang dilakukan.

Gambar 2. Jumlah Kerja Sama antara Jurusan IE dengan Instansi Pemerintahan



Sumber: Borang 3A, Standar 7 Jurusan IE 2013.

4. Kepuasan Pimpinan Sebagai Pelanggan

Pimpinan (Dekan) juga merupakan salah satu pelanggan sebagaimana yang tercatat dalam Manual Mutu Jurusan Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya. Segala permasalahan dan keluhan akan disampaikan dalam rapat kerja (raker) tahunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang termasuk di dalam rapat tersebut membahas evaluasi kinerja jurusan dan pemaparan rencana kerja untuk tahun yang akan datang. Adapun jajaran yang hadir dalam rapat kerja tersebut meliputi Dekan, Pembantu Dekan I, Pembantu Dekan II, Pembantu Dekan III, Ketua Jurusan dan Sekretaris Jurusan.

IV.3.2. Program Magister Ilmu Ekonomi (PMIE)

Umpan balik pelanggan atau stakeholders Program Magister Ilmu Ekonomi meliputi evaluasi kepuasan mahasiswa PMIE terhadap kinerja dosen dan evaluasi kepuasan pengguna terhadap lulusan PMIE.

1) Evaluasi Kepuasan Mahasiswa

Evaluasi kepuasan mahasiswa dilaksanakan melalui pengisian lembar evaluasi mahasiswa yang menyatakan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen. Unsur penilaian mahasiswa terhadap kinerja dosen meliputi:

Tabel 1. Penilaian mahasiswa terhadap kinerja dosen PMIE

No.	Unsur Penilaian	Tanggapan Mahasiswa				
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Jelek	Sangat jelek
1	Relevansi Materi yang diajarkan	30%	45%	25%	0%	0%
2	Kemampuan menjelaskan materi	25%	55%	20%	0%	0%
3	Kesempatan yang diberikan pada mahasiswa untuk bertanya atau minta penjelasan	30%	70%	0%	0%	0%
4	Kemampuan menjawab pertanyaan mahasiswa	25%	55%	20%	0%	0%
5	Metode pengajaran	30%	40%	30%	0%	0%
6	Frekuensi kehadiran	25%	45%	30%	0%	0%
7	Ketepatan waktu hadir	30%	45%	25%	0%	0%
8	Durasi mengajar dalam setiap pertemuan	30%	35%	35%	0%	0%
9	Kemampuan memotivasi mahasiswa untuk belajar mandiri	30%	50%	20%	0%	0%
10	Wawasan dosen untuk memperkaya materi kuliah bagi mahasiswa	35%	45%	20%	0%	0%

Sumber: *Tracer Study* PMIE periode 2012/2013

2) Evaluasi Kepuasan Pengguna Lulusan

Evaluasi kepuasan pengguna lulusan dilaksanakan melalui pengisian lembar kuesioner pengguna lulusan yang menyatakan tingkat kepuasan pengguna terhadap lulusan PMIE. Unsur penilaian pengguna lulusan meliputi:

Tabel 2. Penilaian pengguna lulusan PMIE

No.	Jenis Kemampuan	Tanggapan Pihak Pengguna			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Integritas (etika dan moral)	35%	65%	0%	0%
2	Keahlian berdasarkan bidang ilmu (profesionalisme)	15%	85%	0%	0%
3	Keluasan wawasan antar disiplin ilmu	45%	55%	0%	0%
4	Kepemimpinan	50%	50%	0%	0%
5	Kerjasama dalam tim	45%	55%	0%	0%
6	Bahasa asing	25%	45%	30%	0%
7	Komunikasi	20%	45%	35%	0%
8	Penggunaan teknologi informasi	30%	45%	25%	0%
9	Pengembangan diri	25%	45%	30%	0%

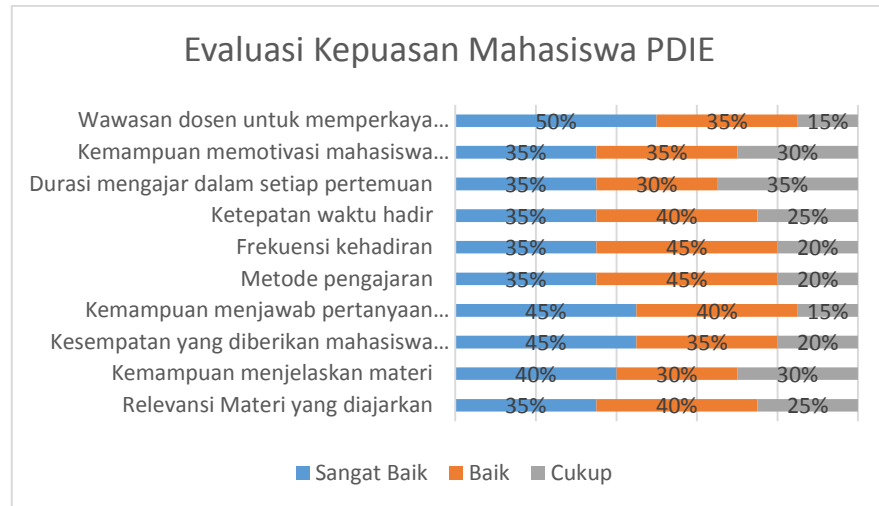
Sumber: *Tracer Study* PMIE periode 2012/2013

IV.3.3. Program Doktor Ilmu Ekonomi (PDIE)

Umpan balik *stakeholder* Program Doktor Ilmu Ekonomi (PDIE) meliputi kepuasan dan penanganan keluhan. Stakeholder PDIE terdiri dari mahasiswa, lembaga/institusi pengguna dan pihak pimpinan. Umpan balik pelanggan PDIE dapat dideskripsikan berikut ini:

a) Umpan Balik Mahasiswa

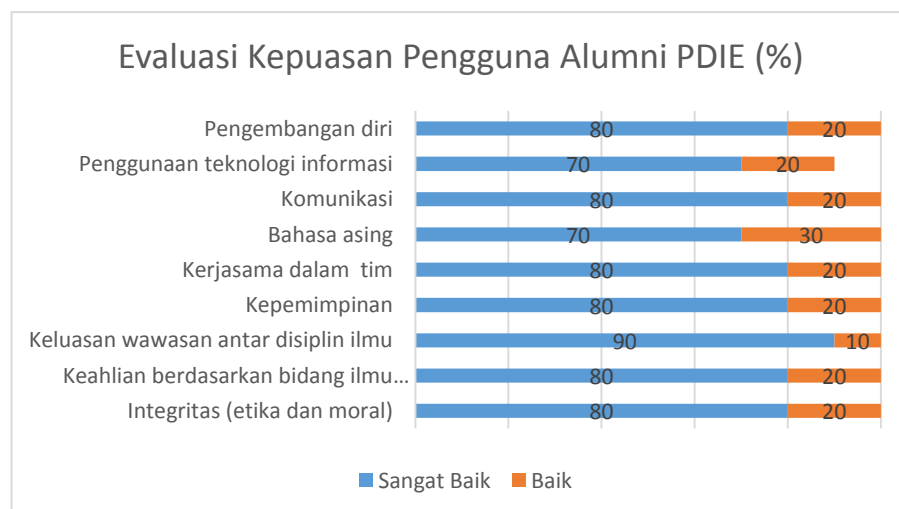
Pada setiap akhir semester mahasiswa diberikan kuisisioner (Lampiran 5) yang berisi pertanyaan mengenai kinerja dosen selama proses belajar mengajar dilakukan pada Program Doktor Ilmu Ekonomi. Hasil dari evaluasi tersebut disajikan pada grafik berikut:



Grafik di atas merupakan hasil kompilasi total dari evaluasi yang diberikan kepada semua mahasiswa PDIE pada mata kuliah dan semester yang bersangkutan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa PDIE terhadap layanan yang diberikan rata-rata sudah baik dalam semua aspek yang ditanyakan.

b) Umpan Balik Lembaga Pengguna/Institusi

Umpan balik ini merupakan hasil dari evaluasi yang diberikan oleh lembaga-lembaga yang menggunakan jasa dari alumni PDIE. Evaluasi mencakup beberapa poin yang terkait dengan kinerja dari alumni PDIE. Grafik hasil evaluasi dari pihak pengguna terhadap alumni PDIE disajikan berikut ini.



Secara umum, hasil umpan balik dari pihak pengguna dapat dinyatakan sangat baik pada tiap komponen penilaian tersebut diatas.

c) Umpan Balik Pimpinan

Umpan balik pimpinan berasal dari Ketua Jurusan Ilmu Ekonomi dan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya, umpan balik ini disampaikan melalui rapat-rapat pimpinan yang secara reguler disampaikan kepada pengelola Program Doktor Ilmu Ekonomi. Hasil umpan balik tersebut menunjukkan bahwa layanan PDIE telah sangat baik dalam menjalankan program kerja dan sasarannya.

IV.4. Capaian Sasaran Mutu

IV.4.1. Program Studi Ekonomi Pembangunan (S1 PSEP)

Evaluasi Program Kerja dan Capaian Sasaran Mutu Tahun 2013, ditunjukkan melalui penjelasan berikut.

1. Jurusan Ilmu Ekonomi (JIE) menjalin kerjasama dengan lembaga pemerintah dan non pemerintah

Dalam dua tahun terakhir, Jurusan Ilmu Ekonomi telah menjalin kerja sama dengan lembaga baik pemerintah maupun non pemerintah. Pada tahun 2012, jumlah kerja sama ini mencapai 10. Tahun 2013 jumlah kerja sama juga masih 10, dimana sesuai dengan sasaran mutu yang mana jumlah kerja sama ini ditargetkan 10 pada tahun berlaku. Sehingga dapat dikatakan hasil evaluasi program kerja ini cukup baik.

2. Peningkatan Mutu dan Daya Saing Jurusan Ilmu Ekonomi

Untuk peningkatan mutu, dosen tamu dalam negeri dan luar negeri yang diundang ke Jurusan Ilmu Ekonomi merupakan salah satu indikator keberhasilan dalam peningkatan mutu tersebut. Sejauh ini dari target yang ditetapkan pada tahun 2013, Jurusan Ilmu Ekonomi telah mengundang beberapa dosen tamu dari luar negeri, seperti dari University Sains Malaysia (USM) dan dari NTU Singapura.

3. Rata-rata lama penyelesaian skripsi (bulan)

Rata-rata lama penyelesaian skripsi seperti yang ditargetkan oleh sasaran mutu JIE pada tahun 2013 adalah 8,5 bulan. Target ini hingga sekarang masih belum tercapai, dimana rata-rata lama penyelesaian skripsi pada tahun 2013 masih 9 bulan. Sehingga ke depan, program ini harus terus

didukung keberhasilannya agar para lulusan dapat memiliki masa penyelesaian skripsi yang lebih pendek.

4. Rata-rata IPK mahasiswa yang lulus

IPK rata-rata mahasiswa yang lulus untuk JIE ditargetkan 3,00 pada tahun 2013. Pada tahun yang berlaku tersebut tercatat rata-rata IPK lulusan adalah 3,40. Ini menunjukkan target yang diraih oleh JIE telah mencapai target yang ditetapkan. Maka ke depan prestasi ini tetap dipertahankan. Bahkan jika perlu dapat ditingkatkan untuk lebih baik lagi.

5. Rata-rata lama studi mahasiswa (tahun)

Rata-rata lama studi sebagaimana yang dicantumkan dalam sasaran mutu adalah 4,1 tahun. Ini sudah tercapai, dimana rata-rata lama studi mahasiswa adalah 3,8 tahun. Ini menunjukkan bahwasanya lulusan JIE sudah cukup baik. Ke depan program ini dapat ditingkatkan agar mahasiswa dapat lulus lebih cepat.

6. Jumlah mata kuliah yang memiliki GBPP (%)

Pada sasaran mutu 2013, target mata kuliah yang memiliki GBPP adalah 100%. Pada kondisi sekarang, target ini telah tercapai. Artinya semua mata kuliah yang ada telah memiliki GBPP semua.

7. Jumlah mata kuliah yang memiliki SAP (%)

8. Pada sasaran mutu 2013, target mata kuliah yang memiliki SAP adalah 100%. Pada kondisi sekarang, target ini telah tercapai. Artinya semua mata kuliah yang ada telah memiliki SAP semua.

9. Implementasi Sistem Penjaminan Mutu

Implementasi sistem penjaminan mutu oleh JIE dilakukan melalui AIM (lingkup internal) serta ISO 9001:2008. Pencapaian mutu oleh audit internal (AIM) pada manual mutu ditargetkan sebesar 98% pada tahun 2013. Pada tahun sekarang, ini sudah tercapai dimana dalam AIM siklus 12 semua temuan sudah closed. Demikian halnya dengan ISO, semua temuan juga sudah closed, sehingga target manual mutu untuk implementasi sistem penjaminan mutu telah tercapai.

10. Percepatan Peningkatan Mutu Publikasi Ilmiah Dosen

Percepatan peningkatan mutu publikasi ilmiah dosen ini melalui penerbitan Journal of Indonesian Applied Economics (JIAE). Target dari penerbitan jurnal tersebut adalah terakreditasi B pada 2013. Hingga saat

ini, target tersebut belum tercapai, sebab adanya kendala dalam sumber daya pengelola jurnal yang dimiliki oleh JIE.

11. Standarisasi Akreditasi PS S1

PS S1 di JIE hingga saat ini telah memiliki akreditasi A. Tahun 2014, masa akreditasi PS EP (JIE) telah habis. Sehingga saat ini JIE tengah mengajukan proses re-akreditasi untuk PS EP. Proses ini diharapkan berjalan baik, dimana besar kemungkinan PS EP akan mendapat nilai yang A mengingat pelayanan akademik yang baik dan juga sarana dan prasana yang mendukung.

IV.4.2. Program Magister Ilmu Ekonomi (PMIE)

Sasaran mutu Program Magister Ilmu Ekonomi disusun sejak tahun 2009 hingga jangka waktu pelaksanaan target capaian di tahun 2013 ini. Capaian sasaran mutu PMIE pada tahun 2013 ini adalah sebesar 100% yang meliputi:

- 1) Rata-rata IPK Mahasiswa yang ditargetkan 3,25 pada tahun 2013, dapat terlampaui dikarenakan rata-rata IPK mahasiswa lulus tahun 2013 adalah 3,51.
- 2) Rata-rata lama studi mahasiswa yang ditargetkan 2 tahun pada 2013, juga terlampaui dimana rata-rata lama studi mahasiswa tahun 2013 adalah 1,8 tahun.
- 3) Semua mata kuliah PMIE telah memiliki SAP-GBPP.

Sasaran mutu Jurusan Ilmu Ekonomi (PS S1, S2, S3) dapat dilihat pada Lampiran 3.

IV.4.3. Program Doktor Ilmu Ekonomi

Sasaran mutu Program Doktor Ilmu Ekonomi tercantum pada Manual Mutu Jurusan Ilmu Ekonomi FEB UB yang ditetapkan sejak tahun 2009, khususnya yang terkait secara spesifik dengan PDIE seperti:

Tabel 3. Baseline, Target dan Capaian Sasaran Mutu
Program Doktor Ilmu Ekonomi Universitas Brawijaya

No	Indikator Target	Baseline 2009	Target 2013	Capaian	
				Nilai	Persen
1	Rata-rata lama penyelesaian disertasi (bulan)	48	42	NA	NA
2	Rata-rata IPK mahasiswa S3 yang lulus	3.25	3.3	3.5	106.06%
3	Rata-rata lama studi mahasiswa S3 (tahun)	4.5	4.1	3.67	111.72%
4	Jumlah mata kuliah S3 yang memiliki GBPP(%)	90	100	100	100.00%
5	Jumlah mata kuliah S3 yang memiliki SAP (%)	80	100	100	100.00%
6	PS PDIE terakreditasi A	-	1	0	0.00%

Sumber: Manual Mutu Jurusan Ilmu Ekonomi FEB UB (diolah)

Dari sasaran mutu yang telah ditetapkan oleh PDIE di sasaran mutunya, dapat dijelaskan capaian masing-masing indikator sebagai berikut:

- Rata-rata lama penyelesaian disertasi (bulan), untuk indikator ini masih belum didapatkan data terakhir yang menunjukkan keberhasilan pencapaian indikator. Meskipun demikian, diyakini bahwa rata-rata lama penyelesaian disertasi semakin pendek durasi waktunya dari baseline yang ditetapkan.
- Rata-rata IPK mahasiswa S3 yang lulus
 Dari data pada tahun 2013, didapatkan hasil bahwa capaian untuk rata-rata nilai IPK mahasiswa PDIE telah mencapai target yang ditentukan. Capaian pada tahun 2013 mencapai 106.06% dari target.
- Rata-rata lama studi mahasiswa S3 (tahun)
 Dari data pada tahun 2013, didapatkan hasil bahwa capaian untuk rata-rata nilai lama studi mahasiswa PDIE telah mencapai target yang ditentukan. Capaian pada tahun 2013 mencapai 111.72% dari target.
- Jumlah mata kuliah S3 yang memiliki GBPP (%)
 Dari data pada tahun 2013, didapatkan hasil bahwa capaian untuk mata kuliah PDIE yang sudah ada GBPP mencapai 100%.
- Jumlah mata kuliah S3 yang memiliki SAP (%)
- Dari data pada tahun 2013, didapatkan hasil bahwa capaian untuk mata kuliah PDIE yang sudah ada SAP mencapai 100%.

- PDIE terakreditasi A dari BAN PT
Sampai dengan tahun 2013, PDIE masih menyandang akreditasi B dari BAN PT. Hasil itu merupakan hasil terakhir dari akreditasi yang dilakukan. Namun meskipun akreditasi yang didapatkan adalah B namun nilainya mendekati kisaran akreditasi A. Oleh sebab itu, PDIE berencana untuk mengajukan penilaian kembali guna mencapai target akreditasi A.

IV.5. Tindakan Pencegahan dan Tindakan Koreksi

IV.5.1. Program Studi Ekonomi Pembangunan (S1 PSEP)

Dalam pelaksanaan program kerja UJM selama tahun 2013, beberapa hal telah dilakukan untuk memperbaiki sistem, proses dan output. Hal ini merupakan salah satu konsentrasi UJM untuk memperbaiki mutu layanan. Beberapa hal yang telah dilakukan terkait hal tersebut adalah:

a) Bidang Pelayanan Umum

Terkait dengan bidang pelayanan umum, rata-rata kepuasan pelanggan sudah cukup baik, dimana penilaian mahasiswa terhadap dosen telah melebihi rata-rata batas minimal. Namun disisi lain, tingkat rata-rata penyelesaian skripsi masih melebihi target. Untuk menghadapi persoalan ini, JIE telah mengadakan pelatihan tutorial metode penelitian. Hasilnya diharapkan pada tahun yang akan datang akan lebih sedikit rentang waktu penyelesaian skripsi.

b) Bidang Audit Internal Mutu (AIM)

AIM yang telah berjalan hingga siklus 12 telah mendorong JIE menjadi instansi yang berkualitas dalam penyediaan pelayanan akademik kepada pelanggan. Setiap temuan yang diberikan oleh auditor AIM telah diselesaikan secara baik. Ke depan, JIE akan meningkatkan kinerja pelayanan yang diberikan kepada pelanggan secara lebih baik dengan menggunakan hasil AIM sebagai bahan pijakan dalam perbaikan mutu pelayanan akademik.

c) Bidang Akreditasi Nasional

Akreditasi Nasional untuk PS EP selama beberapa periode telah mendapatkan nilai A. Namun, pada tahun 2014 nanti UJM harus melakukan re-akreditasi ulang, hal ini disebabkan masa akreditasi akan habis pada 2014. Saat ini, UJM telah melakukan proses re-akreditasi

ulang dan menunggu asesor dari Dikti untuk visitasi ke JIE pada tahun 2014.

IV.5.2. Program Magister Ilmu Ekonomi (PMIE)

Dalam pelaksanaan program kerja guna pencapaian sasaran mutu, PMIE telah melakukan tindakan perbaikan sistem, proses, dan output atas temuan AIM UKPA Siklus 12 Tahun 2013. Tindakan perbaikan adalah sebagai berikut:

- 1) Menyusun pedoman rekrutmen, penempatan dan pengembangan dalam bentuk MP
- 2) Menyusun pedoman persyaratan mukim bagi mahasiswa dalam bentuk MP
- 3) Melaksanakan sosialisasi PMIE kepada publik secara intensif melalui website dan kegiatan-kegiatan akademik.
- 4) Adanya mekanisme pelaporan bagi mahasiswa yang meraih penghargaan bidang akademik di tingkat nasional/internasional.

Selain itu, pada tahun 2013 ini PMIE telah berhasil mendapatkan nilai A untuk re-akreditasi BAN-PT. Hal ini menandakan keseriusan PMIE untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan.

IV.5.3. Program Doktor Ilmu EKonomi (PDIE)

Dalam pelaksanaan program kerja PDIE tahun 2013, beberapa hal telah dilakukan guna memperbaiki sistim, proses dan output. Hal tersebut dilakukan terus untuk meningkatkan mutu layanan. Beberapa hal yang telah dilakukan adalah:

- a) Melakukan upaya peningkatan IPK mahasiswa PDIE
- b) Melakukan sosialisasi di kedutaan besar di Indonesia guna adanya mahasiswa asing di PDIE
- c) Membuat kebijakan persyaratan mukim mahasiswa PDIE minimal selama 3 semester beban penuh.
- d) Meningkatkan persyaratan penguasaan TOEL minimal menjadi 525.
- e) Meningkatkan kerjasama dengan universitas luar negeri untuk menjadi penguji eksternal.
- f) Melakukan tracer study untuk PDIE
- g) Melakukan asesmen terhadap capaian pembelajaran mahasiswa termasuk membuat Manual Prosedur (MP) Validasi Soal PDIE.

- h) Menyusun laporan analisis kepuasan mahasiswa.

IV.6. Tindaklanjut Tinjauan Manajemen Sebelumnya

IV.6.1. Program Studi Ekonomi Pembangunan (S1 PSEP)

Terdapat beberapa hal dalam tinjauan manajemen tahun 2012 yang harus menjadi perhatian dan tindaklanjut untuk tahun 2013. Beberapa hal terkait efektifitas sistem/proses telah ditindaklanjuti, namun ada hal-hal yang hingga saat ini masih dalam proses pembenahan dan belum menunjukkan hasil.

Tindak lanjut tinjauan manajemen sebelumnya yang sudah diselesaikan dalam konteks ini adalah adanya pelatihan tutorial metode penelitian bagi mahasiswa yang menempuh skripsi. Adapun yang belum mampu diselesaikan yakni penerbitan *Journal of Indonesian Applied Economics (JIAE)* yang memperoleh akreditasi B.

IV.6.2. Program Magister Ilmu Ekonomi (PMIE)

Terdapat beberapa hal dalam tinjauan manajemen tahun 2012 yang harus menjadi perhatian dan tindaklanjut untuk tahun 2013. Beberapa hal terkait efektifitas sistem/proses telah ditindaklanjuti, yaitu perbaikan struktur format *managemet review* sesuai dengan standar SMM ISO 9001:2008, melaksanakan akreditasi BAN-PT, dan terus memperbaiki/melengkapi format pelaporan aktifitas *management review*.

Selain itu, berdasarkan target capaian yang tercantum dalam sasaran mutu PMIE tahun 2013 dinyatakan bahwa PMIE pada tahun 2013 memiliki target untuk melaksanakan akreditasi BAN-PT. Namun, target ini sudah terlampaui pada tahun 2012 yaitu dengan dilaksanakannya akreditasi BAN-PT untuk Program Magister Ilmu Ekonomi dengan nilai akreditasi A.

IV.6.3. Program Doktor Ilmu Ekonomi (PDIE)

Terdapat beberapa hal yang masuk dalam Tinjauan Manajemen 2013 ini yang menjadi perhatian dan tindak lanjut untuk tahun 2014. Beberapa hal telah dibenahi dan diperbaiki, namun ada hal-hal yang membutuhkan waktu lebih panjang untuk dapat terlihat hasilnya, yaitu:

- a) Upaya untuk meningkatkan IPK mahasiswa sudah dilakukan namun masih perlu waktu agar hasil dari upaya tersebut terlihat dari IPK mahasiswa yang lulus pada periode selanjutnya.
- b) Upaya untuk adanya mahasiswa asing sudah dilakukan dan akan masuk pada semester depan.
- c) Upaya meningkatkan kelulusan tepat waktu terus dilakukan meski masih belum terlihat dampaknya.
- d) Kerjasama bidang pendidikan dengan universitas luar negeri terus diupayakan, namun masih belum ada implementasi untuk mendatangkan tim penilai kelayakan.

IV.7. Hal-hal yang Mempengaruhi SMM

IV.7.1. Program Studi Ekonomi Pembangunan (S1 PSEP)

Adapun hal-hal yang mempengaruhi SMM di UJM adalah tidak terupdatenya data dalam menunjang SMM. Contohnya, masa pengerjaan skripsi, lama waktu tempuh studi mahasiswa, dan nilai IPK. Ini terjadi karena adanya perpindahan sistem pengelolaan yang dahulunya dilakukan melalui SISKAD di FEB menjadi SIAKAD di Universitas. Ini menyulitkan bagi UJM untuk mengelola data secara baik. Selain itu, ketersediaan data untuk manual prosedur maupun instruksi kerja juga menjadi hambatan bagi UJM untuk meningkatkan efektivitas program kerja. Ini disebabkan adanya informasi yang tidak lengkap dalam menjalankan program kerja.

Berkaitan dengan akan kadaluarsanya Akreditasi PSEP pada bulan April 2014, pada tahun 2013 ini PSEP mulai melakukan proses penyusunan dokumen Akreditasi guna kepentingan proses re-akreditasi PSEP. PSEP membentuk tim khusus (melalui Surat Tugas Dekan) yang menyiapkan segala dokumen yang dibutuhkan pada kegiatan tersebut. Diharapkan, sebelum masa akreditasi kadaluarsa, PSEP sudah bisa menyiapkan dokumen tersebut.

Audit eksternal yang sedang diajukan oleh PSEP adalah Pada tahun 2013, PS EP sedang dalam proses pengajuan assessment kepada lembaga Audit Eksternal yaitu AUN-QA(*ASEAN University Network-Quality Assurance*). Sama halnya dengan persiapan re-akreditasi, PSEP juga menunjuk tim khusus guna mempersiapkan dokumen yang diperlukan pada proses assessment tersebut.

IV.7.2. Program Magister Ilmu Ekonomi (PMIE)

Kegiatan penting yang direncanakan untuk diselenggarakan pada periode tahun 2013, sebagai upaya peningkatan kompetensi mahasiswa PMIE di dalam persaingan pasar global adalah pengiriman mahasiswa PMIE ke forum-forum ilmiah internasional dan penyelenggaraan program student exchange ke universitas-universitas mitra di luar negeri. Pengiriman mahasiswa untuk program student exchange dilakukan ke Universiti Sains Malaysia dengan melibatkan 3 orang mahasiswa. Ke-3 orang mahasiswa tersebut juga melakukan presentasi karya ilmiah mereka di forum seminar internasional ACDEC II di Universiti Terengganu, Malaysia. Pemilihan mahasiswa yang diberangkatkan dilakukan melalui seleksi yang cukup ketat oleh panitia pengiriman, dimana tingkat keketatan mencapai 1:3. Pembiayaan keberangkatan mahasiswa-mahasiswa tersebut didanai oleh Program Hibah Kompetisi (PHK) Universitas Brawijaya tahun 2013, dimana PMIE dinyatakan sebagai salah satu program studi pemenang yang berhak mendapatkan dana pengembangan institusi sebesar Rp. 750.000.000/tahun selama 3 tahun (2013-2015). Selain mempergunakan dana PHK, PMIE juga mengupayakan peningkatan mutu mahasiswa-nya melalui pemanfaatan skema pendanaan oleh DIKTI, seperti misalnya pendanaan kegiatan pendidikan Double-Degree.

Di luar itu, satu hal yang masih dirasa sangat mempengaruhi SMM adalah perlu dikembangkannya sistem mekanisme pencatatan prestasi mahasiswa yang meraih penghargaan bidang akademik di tingkat nasional ataupun internasional. Sistem perekaman prestasi mahasiswa tersebut perlu untuk diinisiasi dalam upaya untuk meningkatkan efisien penelurusan data-data prestasi mahasiswa PMIE.

IV.7.3. Program Doktor Ilmu Ekonomi (PDIE)

Terkait dengan proses SMM di Program Doktor Ilmu Ekonomi dipengaruhi oleh beberapa hal antara lain: (1). Sistem informasi akademik antara program di pascasarjana masih belum terintegrasi dengan baik dengan program di S1 sehingga menghambat pelayanan yang diberikan antara di tingkat jurusan dan pascasarjana; (2). Masih perlunya dilakukan upaya untuk penyusunan laporan manajemen mutu secara kontinyu dan berkelanjutan; (3). Koordinasi antara staf kependidikan di tingkat S1 dan Pascasarjana khususnya Program Doktor Ilmu Ekonomi.

IV.8. Saran dan Masukan untuk Perbaikan SMM

IV.8.1 Program Studi Ekonomi Pembangunan (S1 PSEP)

Berkaitan dengan upaya Program Studi Ekonomi Pembangunan dalam memberikan pelayanan prima, PSEP selalu memberikan wadah bagi para pelanggan dalam hal keluhan maupun saran pada setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh PSEP. Wadah tersebut berupa website dan kotak saran yang diletakkan di depan kantor PSEP. Selain metode tersebut, PSEP juga selalu diaudit oleh lembaga internal Universitas Brawijaya yaitu UJM.

Dengan adanya pelaksanaan Audit Internal Mutu yang dilaksanakan secara berkala oleh UJM, dirasakan sangat membantu sekali bagi PSEP dalam usaha untuk selalu memberikan pelayanan prima kepada pelanggan.

Beberapa saran dan himbauan yang diperoleh selama pelaksanaan Audit Siklus 12, PSEP mendapatkan beberapa masukan yang cukup bermanfaat, diantaranya adalah:

- a. Standarisasi konten website Jurusan Ilmu Ekonomi dengan milik Universitas Brawijaya.
- b. Standar Pelayanan Prima yang mengacu pada UU No. 25 Tahun 1999.
- c. Uraian Tugas yang harus dipampang di masing-masing ruangan agar pelanggan juga bisa melihat tugas dari masing-masing bagian.
- d. Penyusunan LO yang sesuai dengan KKNI.

IV.8.2 Program Magister Ilmu EKonomi (PMIE)

Saran dan masukan untuk perbaikan SMM di PMIE diperoleh dari saran dan masukan yang didapat dari umpan balik setiap kegiatan. Saran dan masukan juga diperoleh dari hasil *tracer study* yang dilaksanakan melalui <http://ie.feb.ub.ac.id/> dan keluhan pelanggan melalui <http://ecomplaint.feb.ub.ac.id/>. Saran yang berkaitan dengan perbaikan atau penyempurnaan sistem dan prosedur diantaranya adanya dukungan atau penghargaan atas prestasi mahasiswa Program Magister Ilmu Ekonomi di bidang akademik untuk meningkatkan motivasi mahasiswa untuk berpartisipasi di seminar/konferensi/publikasi karya ilmiah di level nasional maupun internasional.

Dengan diperolehnya Akreditasi A oleh BAN PT pada tahun 2013, diharapkan PMIE mampu mempertahankan kualitasnya sehingga di periode mendatang pelayanan yang diberikan oleh PMIE tetap terjaga.

IV.8.3. Program Doktor Ilmu Ekonomi (PDIE)

Saran dan masukan untuk sistim pengelolaan program di Program Doktor Ilmu Ekonomi yang didapat dari umpan balik setiap kegiatan. Beberapa saran yang berkaitan dengan perbaikan dan penyempurnaan sistim dan prosedur sebagai berikut:

- a) Diperlukan adanya integrasi sistim informasi akademik di semua strata S1, S2 dan S3.
- b) Perlu adanya koordinasi antara staf kependidikan di program S1, S2 dan S3 guna memberikan layanan prima kepada mahasiswa
- c) Perlunya mengupayakan tercapainya akreditasi A Program Doktor Ilmu Ekonomi dari BAN PT sesegera mungkin.
- d) Melakukan evaluasi ketercapaian sasaran mutu dengan didomutasikan secara baik demi keperluan di masa yang akan datang.
- e) Perlunya penyusunan Manual Prosedur tambahan bagi jasa layanan yang diberikan oleh PDIE.
- f) Perlunya dibuat Instruksi Kerja (IK) untuk Manual Prosedur yang telah ada.

V. PENUTUP

Tinjauan manajemen ini merupakan agenda rutin Jurusan Ilmu Ekonomi (JIE) di setiap akhir tahun. Tinjauan manajemen ini diharapkan dapat menjadi pedoman bagi perbaikan kinerja guna pencapaian sasaran mutu JIE. Hasil tinjauan manajemen ini juga dapat menjadi masukan kepada pimpinan FEB-UB (Dekan, Pembantu Dekan I, Pembantu Dekan II, Pembantu Dekan III), pimpinan UB (Rektor, Pembantu Rektor I, Pembantu Rektor II, Pembantu Rektor III) dan dan pimpinan unit kerja di lingkungan UB untuk menetapkan strategi dan kebijakan dalam upaya meningkatkan efektifitas pengelolaan organisasi.

VI. LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Temuan AIM Siklus 12

Lampiran 2. Laporan Surveillance III ISO 9001:2008

Lampiran 3. Sasaran Mutu Jurusan Ilmu Ekonomi

Lampiran 4. Borang Klarifikasi AIM Siklus 12

Lampiran 1. Daftar Temuan AIM Siklus 12 (PSEP)

Siklus : 12	Auditor : 1. Mas'ud Effendi, STP, MP 2. M. Fathoni, Ns. SKep, MNS	Tanda tangan Ketua Auditor :
Tanggal : 2 September 2013	Auditee : Kajur / KPS S-1 Ilmu Ekonomi FEB UB :	Tanda tangan Auditee :

No. Temuan	Kategori Temuan dan Status Temuan	Bidang yang diaudit	Uraian Ketidaksesuaian dan Saran	Tindakan Perbaikan	Target Waktu Selesai	Verifikasi	Status Akhir
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
1.	KTS/New	Standarisasi Website	URL tidak ada, antara lain: 1. Pedoman akademik 2. Hasil penelitian/lokakarya 3. Hasil pengabdian/jurnal 4. Hasil pengabdian/lokakarya 5. Alumni/organisasi 6. Link ke BITS 7. Link prasetya 8. Feed berita UB 9. Dukungan RSS 10. Sitemap 11. Fasilitas Pencarian		2 minggu		
2.	KTS/New	Standarisasi Website	Konten halaman tidak ada atau tidak update, antara lain: 1. Prestasi unit kerja 2. Data mahasiswa/jumlah mhs per tahun 3. Data lulusan cumlaude 4. Struktur BPP 5. Pengelola laboratorium		2 minggu		
3.	OBS/New	Standarisasi Website	Banyak data dibuat dalam bentuk gambar sehingga lama diakses		2 minggu		
4.	KTS/New	Pelayanan Prima	Standar pelayanan belum semua mengacu UU 25/2009		1 bulan		
5.	KTS/New	Pelayana Prima	Uraian tugas belum dipampang		1 minggu		

Siklus : 12	Auditor : 1. Mas'ud Effendi, STP, MP 2. M. Fathoni, Ns. SKep, MNS	Tanda tangan Ketua Auditor :
Tanggal : 2 September 2013	Auditee : Kajur / KPS S-1 Ilmu Ekonomi FEB UB	Tanda tangan Auditee :

No. Temuan	Kategori Temuan dan Status Temuan	Bidang yang diaudit	Uraian Ketidaksesuaian dan Saran	Tindakan Perbaikan	Target Waktu Selesai	Verifikasi	Status Akhir
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
6.	KTS/New	SMM ISO 9001:2008	Penyusunan LO sesuai KKNI ada perencanaan tapi belum ada bukti pelaksanaan		1 tahun		
7.	KTS/New	Standar BAN PT	3.1.4.a Persentase kelulusan tepat waktu (KTW) = $37/137=27\%$ (rendah)		1 bulan		
8.	KTS/New	Standar BAN PT	3.1.4.b Persentase mahasiswa yang DO atau mengundurkan diri (MDO) = $(184-36-117)/184=16,85\%$ (tinggi)		1 bulan		
9.	KTS/New	Standar BAN PT	3.3.1.b Penggunaan hasil pelacakan belum ada untuk perbaikan penggalangan dana		1 bulan		
10.	KTS/New	Standar BAN PT	3.3.3 Profil kesesuaian bidang kerja dengan bidang studi (keahlian) lulusan (PBS) = 60,41% (kurang)		1 bulan		
11.	KTS/New	Standar BAN PT	3.4.2 Partisipasi lulusan dan alumni dalam mendukung pengembangan non-akademik belum ada untuk penyediaan fasilitas untuk kegiatan non-akademik		1 bulan		
12.	KTS/New	Standar BAN PT	4.1 Pedoman tertulis tentang sistem seleksi, perekrutan, penempatan, pengembangan, retensi, dan pemberhentian belum terlihat untuk tenaga kependidikan.		1 bulan		
13.	KTS/New	Standar BAN PT	4.2.1 Pedoman tertulis tentang sistem monitoring dan evaluasi, serta rekam jejak kinerja belum terlihat untuk tenaga kependidikan		1 bulan		
14.	KTS/New	Standar BAN PT	4.3.2 Rasio mahasiswa terhadap dosen tetap yang bidang keahliannya sesuai dengan bidang PS (RMD) = 17,55 (rendah)		1 bulan		
15.	KTS/New	Standar BAN PT	4.3.3 Rata-rata beban dosen per semester, atau rata-rata FTE = 20,11 (tinggi)		1 bulan		

Siklus : 12	Auditor : 1. Mas'ud Effendi, STP, MP 2. M. Fathoni, Ns. SKep, MNS	Tanda tangan Ketua Auditor :
Tanggal : 2 September 2013	Auditee : Kajur / KPS S-1 Ilmu Ekonomi FEB UB	Tanda tangan Auditee :

No. Temuan	Kategori Temuan dan Status Temuan	Bidang yang diaudit	Uraian Ketidaksesuaian dan Saran	Tindakan Perbaikan	Target Waktu Selesai	Verifikasi	Status Akhir
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
16.	OBS/New	Standar BAN PT	4.4.2.a Kesesuaian keahlian dosen tidak tetap dengan mata kuliah yang diampu melibatkan dosen tetap dan keahlian belum terisi		1 bulan		
17.	KTS/New	Standar BAN PT	4.5.1 Kegiatan tenaga ahli/pakar masih sedikit (6 kali)		1 bulan		
18.	KTS/New	Standar BAN PT	4.5.5 Reputasi dan keluasan jejaring dosen dalam bidang akademik dan profesi < 30%		1 bulan		
19.	KTS/New	Standar BAN PT	4.6.1.a Pustakawan dan kualifikasinya terlalu rendah (0,5)		1 bulan		
20.	KTS/New	Standar BAN PT	5.3.1.b Mekanisme penyusunan materi perkuliahan hanya oleh dosen sesuai kepakaran		1 bulan		
21.	KTS/New	Standar BAN PT	5.5.2 Rata-rata waktu penyelesaian penulisan tugas akhir masih lama (8,9 bulan)		1 bulan		
22.	KTS/New	Standar BAN PT	5.7.1 Kebijakan tentang suasana akademik (otonomi keilmuan, kebebasan akademik, kebebasan mimbar akademik) belum terlihat secara lengkap tertulis		1 bulan		
23.	KTS/New	Standar BAN PT	5.7.5 Pengembangan perilaku kecendekiawanan hanya dalam lingkup internal belum berdampak ke luar		1 bulan		

Lampiran 1. Daftar Temuan AIM Siklus 12 (PMIE)

Siklus : 12	Auditor : 1. Amin S. Leksono, Ph.D 2. Dr. Pudji Purwanti,	Tanda tangan Ketua Auditor :
Tanggal : 2 Sept 2013	Auditee : Ketua Jurusan Ilmu ekonomi (Mewakili KPS S2 Ilmu Ekonomi)	Tanda tangan Auditee :

No. Temuan	Kategori Temuan dan Status Temuan	Bidang yang diaudit	Uraian Ketidaksesuaian dan Saran	Tindakan Perbaikan	Target Waktu Selesai	Verifikasi	Status Akhir
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
1.	KTS-New	BAN PT 3.4 Partisipasi alumni	Partisipasi yg dideskripsikan hanya dua yaitu perbaikan proses pembelajaran dan membangun jejaring, yang lain tidak selesai atau blm dideskripsikan. Sebaiknya PS ikut menginisiasi pembentukan organisasi alumni dan berperan dalam kegiatan yang dilakukan oleh alumni	Meningkatkan partisipasi alumni dalam bentuk sumbangan dana dan fasilitas	6 bulan		open
2.	OBS-New	BAN PT 4.1. Pedoman rekrutmen, penempatan dan pengembangan	Pedoman rekrutmen, penempatan dan pengembangan perlu dilengkapi dengan MP	Menyusun pedoman rekrutmen, penempatan dan pengembangan dalam bentuk MP	1 bulan		open
3.	OBS-New	BAN PT 4.3. Rata-rata beban kerja dosen	Rata-rata beban kerja 10.59, masih kurang dari 11 sks, sebaiknya ditingkatkan sesuai dengan kelayakan	Menghitung Rata-rata beban kerja sesuai EKD	1 minggu		open
4.	OBS-New	BAN PT 4.5.1. pengembangan kompetensi dosen	sebaiknya tetap dijelaskan upaya pengembangan kompetensi dosen, meskipun pelaksanaannya di tingkat jurusan/fakultas	upaya pengembangan kompetensi dosen, meskipun pelaksanaannya di tingkat jurusan/fakultas dijelaskan	1 minggu		open
5.	OBS-New	BAN PT 4.5.4.2. Persentase dosen tetap sebagai	Persentase dosen tetap sebagai anggota masyarakat profesi sebesar 56,52%.	Perlu ditingkatkan lebih dari 60 %.	1 minggu		open

Siklus : 12	Auditor : 1. Amin S. Leksono, Ph.D 2. Dr. Pudji Purwanti,	Tanda tangan Ketua Auditor :
Tanggal : 2 Sept 2013	Auditee : Ketua Jurusan Ilmu ekonomi (Mewakili KPS S2 Ilmu Ekonomi)	Tanda tangan Auditee :

No. Temuan	Kategori Temuan dan Status Temuan	Bidang yang diaudit	Uraian Ketidaksesuaian dan Saran	Tindakan Perbaikan	Target Waktu Selesai	Verifikasi	Status Akhir
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
		anggota masyarakat profesi					
6.	OBS-New	BAN PT 4.5.5 Prestasi dosen	Prestasi dosen sebaiknya dilengkapi dengan data prestasi penelitian dan pengabdian kpd masyarakat	Dilengkapi dengan data prestasi penelitian dan pengabdian kepada masyarakat	1 minggu		open
7.	OBS-New	5.1.2.1 struktur kurikulum	narasi tentang struktur kurikulum (perkuliahan, tugas-tugas khusus, penelitian tesis, penulisan hasil penelitian tesis) serta keterkaitan di antaranya perlu dijelaskan	narasi tentang struktur kurikulum (perkuliahan, tugas-tugas khusus, penelitian tesis, penulisan hasil penelitian tesis) akan dijelaskan	2 minggu		open
8.	OBS-New	BAN PT 5.2 Persyaratan yang harus dipenuhi mahasiswa selama mengikuti pendidikan magister, proses pelaksanaan dan persyaratan kelulusannya.	Belum dideskripsikan.	Dideskripsikan persyaratan yang harus dipenuhi mahasiswa selama mengikuti pendidikan magister, proses pelaksanaan dan persyaratan kelulusan sesuai standar BAN PT 5.2.	1 bulan		open
9.	OBS-New	BAN PT 5.2.1 Persyaratan mukim	Persyaratan mukim belum diisi.	Dilengkapi dengan persyaratan mukim, dan dijabarkan dalam	2 minggu		open

Siklus : 12	Auditor : 1. Amin S. Leksono, Ph.D 2. Dr. Pudji Purwanti,	Tanda tangan Ketua Auditor :
Tanggal : 2 Sept 2013	Auditee : Ketua Jurusan Ilmu ekonomi (Mewakili KPS S2 Ilmu Ekonomi)	Tanda tangan Auditee :

No. Temuan	Kategori Temuan dan Status Temuan	Bidang yang diaudit	Uraian Ketidaksesuaian dan Saran	Tindakan Perbaikan	Target Waktu Selesai	Verifikasi	Status Akhir
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
				Manual Prosedur			
10.	OBS-New	BAN PT 5.2.3 persyaratan isi kuliah	Perlu dijelaskan apa saja persyaratan yang diperlukan agar isi perkuliahan berupa perkembangan ilmu mutakhir, misalnya tugas mereview jurnal dan tugas-tugas lain yang mendukung penguasaan ilmu mutakhir	persyaratan yang diperlukan agar isi perkuliahan berupa perkembangan ilmu mutakhir, misalnya tugas mereview jurnal dan tugas-tugas lain yang mendukung penguasaan ilmu mutakhir akan dijelaskan	1 minggu		open
11.	OBS-New	BAN PT 5.2.4. penyajian seminar proposal	Belum dijelaskan apakah penyajian dilakukan dalam forum terbuka?	penyajian dilakukan dalam forum terbuka akan dijelaskan	1 minggu		open
12.	OBS-New	BAN PT 5.2.5. kewajiban menyampaikan hasil penelitian	tidak ada penjelasan mengenai kewajiban penyajian hasil penelitian tesis dalam seminar (internasional, nasional, wilayah, lokal PT) serta pelaksanaan dan kendala yang dihadapi.	kewajiban penyajian hasil penelitian tesis dalam seminar (internasional, nasional, wilayah, lokal PT) serta pelaksanaan dan kendala yang dihadapi akan dijelaskan	1 minggu		open
13.	KTS-New	BAN PT 5.2.7. penguji ujian tesis	belum ada penjelasan mengenai jumlah penguji selain pembimbing, pelaksanaan dan kendalanya	jumlah penguji selain pembimbing, pelaksanaan dan kendalanya akan dijelaskan	1 minggu		open
14.	OBS-New	BAN PT 5.3.2 Mutu soal ujian	5 contoh soal ujian (sosiologi pembangunan)	Contoh soal perlu disusun sesuai dengan SAP/GBPP	1 bulan		open
15.	OBS-	BAN PT 5.4.3 Rata-	Belum ada data rata-rata lama	Proses penghitungannya perlu	1 minggu		open

Siklus : 12	Auditor : 1. Amin S. Leksono, Ph.D 2. Dr. Pudji Purwanti,	Tanda tangan Ketua Auditor :
Tanggal : 2 Sept 2013	Auditee : Ketua Jurusan Ilmu ekonomi (Mewakili KPS S2 Ilmu Ekonomi)	Tanda tangan Auditee :

No. Temuan	Kategori Temuan dan Status Temuan	Bidang yang diaudit	Uraian Ketidaksesuaian dan Saran	Tindakan Perbaikan	Target Waktu Selesai	Verifikasi	Status Akhir
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
	New	rata lama penyelesaian tugas akhir/tesis dalam tiga tahun terakhir	penyelesaian tugas akhir/thesis dalam 3 tahun terakhir	diperhatikan agar datanya sinkron dengan standar 3			
16.	OBS-New	Layanan prima	Indeks Kepuasan Masyarakat sudah disurvei namun belum dianalisis, sebaiknya dilakukan analisis terpisah masing-masing PS dan hasilnya ditindaklanjuti	Segera dianalisis dan ditindaklanjuti	1 bulan		open
17.	OBS-New	Layanan prima	Sasaran mutu yang sudah ditetapkan sebaiknya dievaluasi setiap semester	Segera dianalisis dan ditindaklanjuti	1 bulan		open
18.	OBS-New	Implementasi ISO	sudah dilakukan asesmen termasuk soal ujian, namun belum terekam di PS	Akan dilakukan penyusunan rekaman	1 bulan		open
19.	OBS-New	Implementasi ISO	sudah dilakukan survei kepuasan mahasiswa, namun perlu dilengkapi pertanyaan tentang kualitas sarana dan prasarana	Kuisisioner akan dilengkapi	1 minggu		open
20.	OBS-New	Website	Tindak lanjut dan perbaikan atas hasil evaluasi PBM perlu disampaikan ke semua dosen agar target tiap proses dan sasaran mutu Program Studi bisa tercapai	Akan ditindaklanjuti	1 bulan		open
21.	OBS-New	Website	Beberapa dokumen belum diupload (pedoman akademik, peta, hasil analisis	Dokumen akan diupload	1 minggu		open

Siklus : 12	Auditor : 1. Amin S. Leksono, Ph.D 2. Dr. Pudji Purwanti,	Tanda tangan Ketua Auditor :
Tanggal : 2 Sept 2013	<i>Auditee</i> : Ketua Jurusan Ilmu ekonomi (Mewakili KPS S2 Ilmu Ekonomi)	Tanda tangan <i>Auditee</i> :

No. Temuan	Kategori Temuan dan Status Temuan	Bidang yang diaudit	Uraian Ketidaksesuaian dan Saran	Tindakan Perbaikan	Target Waktu Selesai	Verifikasi	Status Akhir
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
			penelitian dan pengmas, dan organisasi mahasiswa) di website, sebaiknya diupload di website				

Lampiran 1. Daftar Temuan AIM Siklus 12 (PDIE)

Siklus : 12	Auditor : 1. Ir. Achmad Wicaksono, M.Eng, Ph.D 2. Nur Ida Panca N, STP, MP	Tanda tangan Ketua Auditor :
Tanggal : 02 September 2013	Auditee : KPS S3 Ilmu Ekonomi : Prof Dr. Chandra Fajri Ananda, SE	Tanda tangan Auditee :

No. Temuan	Kategori Temuan dan Status Temuan	Bidang yang diaudit	Uraian Ketidaksesuaian dan Saran	Tindakan Perbaikan	Target Waktu Selesai	Verifikasi	Status Akhir
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
1.	KTS, old	PTK AIM Siklus 11. Pemantauan, pengukuran, analisis, dan tindak lanjut perbaikan	Pemantauan, pengukuran, analisis, dan tindak lanjut perbaikan masih belum dilakukan, misal penurunan jumlah mahasiswa baru S3 Ilmu Ekonomi	Melakukan pemantauan, pengukuran, analisis, dan tindak lanjut perbaikan	1 tahun	Telah dilakukan pemantauan, pengukuran, analisis, dan tindak lanjut perbaikan	<i>Open</i>
2.	KTS, old	PTK AIM Siklus 11. Pengelolaan dokumen dan rekaman	Beberapa manual prosedur belum dilengkapi dengan time frame	Melengkapi manual prosedur dengan time frame	1 bulan	Telah dilengkapi manual prosedur dengan time frame	<i>Closed</i>
3.	KTS, old	Surveillance ISO. Tinjauan Manajemen	Laporan tinjauan manajemen masih belum mencakup 7 pokok bahasan ISO	Menyusun laporan tinjauan manajemen yang meliputi 7 pokok bahasan ISO	1 bulan	Telah disusun laporan tinjauan manajemen yang meliputi 7 pokok bahasan ISO	<i>Closed</i>
4.	KTS, old	Surveillance ISO. Sasaran mutu	Ketercapaian sasaran mutu masih belum dievaluasi dan didokumentasi dengan baik	Melakukan evaluasi ketercapaian sasaran mutu dan didokumentasikan dengan baik (bisa dimasukkan di dalam laporan tinjauan	1 bulan	Telah dilakukan evaluasi ketercapaian sasaran mutu dan didokumentasikan	<i>Closed</i>

Siklus : 12	Auditor : 1. Ir. Achmad Wicaksono, M.Eng, Ph.D 2. Nur Ida Panca N, STP, MP	Tanda tangan Ketua Auditor :
Tanggal : 02 September 2013	Auditee : KPS S3 Ilmu Ekonomi : Prof Dr. Chandra Fajri Ananda, SE	Tanda tangan Auditee :

No. Temuan	Kategori Temuan dan Status Temuan	Bidang yang diaudit	Uraian Ketidaksesuaian dan Saran	Tindakan Perbaikan	Target Waktu Selesai	Verifikasi	Status Akhir
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
				manajemen)		dengan baik (bisa dimasukkan di dalam laporan tinjauan manajemen)	
5.	Obs, New	Kinerja 3 poin 3.2.1.1. Rasio calon mahasiswa yang ikut seleksi dengan daya tampung.	Rasio calon mahasiswa yang ikut seleksi dengan daya tampung sejumlah 86% sehingga perlu ditingkatkan	Melakukan upaya yang bisa meningkatkan rasio calon mahasiswa yang ikut seleksi dengan daya tampung	6 bulan	Sudah dilaksanakan proses sosialisasi guna meningkatkan rasio calon mahasiswa yang ikut seleksi dengan daya tampung	<i>Open</i>
6.	Obs, New	Kinerja 3 poin 3.2.1.4 Rata-rata masa studi lulusan (=MS)	Rata-rata masa studi lulusan (=MS) adalah 3,67 tahun sehingga perlu ditingkatkan	Melakukan upaya yang bisa meningkatkan rata-rata masa studi lulusan	6 bulan	Sudah dilaksanakan usaha untuk meningkatkan rata-rata masa studi lulusan	<i>Open</i>
7.	KTS, New	Kinerja 3 poin 3.2.1.5. Rata-rata IPK (= RIPK)	Rata-rata IPK lulusan adalah 3,5 sehingga perlu ditingkatkan	Melakukan upaya yang bisa meningkatkan rata-rata IPK lulusan	6 bulan	Sudah dilaksanakan upaya untuk meningkatkan	<i>Open</i>

Siklus : 12	Auditor : 1. Ir. Achmad Wicaksono, M.Eng, Ph.D 2. Nur Ida Panca N, STP, MP	Tanda tangan Ketua Auditor :
Tanggal : 02 September 2013	Auditee : KPS S3 Ilmu Ekonomi : Prof Dr. Chandra Fajri Ananda, SE	Tanda tangan Auditee :

No. Temuan	Kategori Temuan dan Status Temuan	Bidang yang diaudit	Uraian Ketidaksesuaian dan Saran	Tindakan Perbaikan	Target Waktu Selesai	Verifikasi	Status Akhir
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
						rata-rata IPK lulusan	
8.	KTS, New	Kinerja 3 poin 3.2.1.6 Persentase Mahasiswa WNA (MWNA)	Persentase Mahasiswa WNA (MWNA) adalah 0% sehingga perlu ditingkatkan	Melakukan upaya yang bisa meningkatkan persentase mahasiswa asing	6 bulan	Sudah dilaksanakan sosialisasi untuk meningkatkan persentase mahasiswa asing	<i>Open</i>
9.	KTS, New	Kinerja 3 poin 3.2.3.1. Persentase kelulusan tepat waktu (KTW)	Persentase kelulusan tepat waktu masih rendah (5,55%) sehingga perlu ditingkatkan	Melakukan upaya yang bisa meningkatkan persentase kelulusan tepat waktu	6 bulan	Sudah dilaksanakan sosialisasi untuk meningkatkan persentase kelulusan tepat waktu	<i>Open</i>
10.	Obs, New	Kinerja 3 poin 5.2.1. Persyaratan mukim	Persyaratan mukim mahasiswa PS S3 Ilmu ekonomi adalah minimal 1 tahun, sehingga perlu ditingkatkan lagi	Membuat kebijakan persyaratan mukim mahasiswa PS S3 Ilmu ekonomi selama minimal 3 semester beban penuh	1 bulan	Telah dibuat kebijakan persyaratan mukim mahasiswa PS S3 Ilmu ekonomi selama minimal 3 semester beban	<i>Closed</i>

Siklus : 12	Auditor : 1. Ir. Achmad Wicaksono, M.Eng, Ph.D 2. Nur Ida Panca N, STP, MP	Tanda tangan Ketua Auditor :
Tanggal : 02 September 2013	Auditee : KPS S3 Ilmu Ekonomi : Prof Dr. Chandra Fajri Ananda, SE	Tanda tangan Auditee :

No. Temuan	Kategori Temuan dan Status Temuan	Bidang yang diaudit	Uraian Ketidaksesuaian dan Saran	Tindakan Perbaikan	Target Waktu Selesai	Verifikasi	Status Akhir
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
						penuh	
11.	Obs, New	Kinerja 5 poin 5.2.2. Persyaratan penguasaan bahasa Inggris.	Persyaratan penguasaan bahasa Inggris bagi calon mahasiswa PS S3 Ilmu ekonomi adalah nilai TOEFL minimal 500, sehingga perlu adanya peningkatan	Meningkatkan persyaratan penguasaan TOEFL bagi calon mahasiswa PS S3 Ilmu ekonomi minimal 525	1 bulan	Sudah dilaksanakan usaha untuk meningkatkan penguasaan bahasa Inggris bagi calon mahasiswa melalui	<i>Closed</i>
12.	Obs, New	Kinerja 5 poin 5.2.8. Penulisan disertasi	Tim penilai kelayakan belum terdiri atas tenaga dari luar negeri	M mendatangkan tenaga dari luar negeri sebagai tim penilai kelayakan	6 bulan	PDIE melalui Jurusan IE dan FEB telah melakukan penjajagan ke Universiti Sains Malaysia dalam upaya penandatangan kerjasama (MOU) untuk pertukaran tim penilai kelayakan atau penguji eksternal	<i>Open</i>

Siklus : 12	Auditor : 1. Ir. Achmad Wicaksono, M.Eng, Ph.D 2. Nur Ida Panca N, STP, MP	Tanda tangan Ketua Auditor :
Tanggal : 02 September 2013	Auditee : KPS S3 Ilmu Ekonomi : Prof Dr. Chandra Fajri Ananda, SE	Tanda tangan Auditee :

No. Temuan	Kategori Temuan dan Status Temuan	Bidang yang diaudit	Uraian Ketidaksesuaian dan Saran	Tindakan Perbaikan	Target Waktu Selesai	Verifikasi	Status Akhir
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
13.	Obs, New	Pelayanan Prima. Standar Pelayanan	Format standar pelayanan prima belum sepenuhnya mengacu pada UU 25/2009	Menyusun standar pelayanan prima yang mengacu pada UU 25/2009	1 bulan	Telah disusun format standar pelayanan prima yang mengacu pada UU 25/2009	<i>Closed</i>
14.	Obs, New	Pelayanan Prima. Uraian Tugas	Uraian tugas pegawai belum dipampangkan	Memampangkan uraian tugas pegawai pada unit kerja yang bersangkutan	1 bulan	Telah memampangkan uraian tugas pegawai pada unit kerja yang bersangkutan	<i>Closed</i>
15.	Obs, New	Pelayanan Prima. Tindak Lanjut Survey IKM	Hasil tindak lanjut survey IKM belum didokumentasikan dengan baik	Mendokumentasikan tindak lanjut survey IKM (bisa dicantumkan juga di dalam laporan tinjauan manajemen)	1 bulan	Tindak lanjut survey IKM telah didokumentasikan melalui laporan tinjauan manajemen.	<i>Closed</i>
16.	KTS, new	Implementasi ISO 9001:2008	Tracer study belum dilakukan untuk PS S3 Ilmu Ekonomi	Melakukan tracer study untuk PS S3 Ilmu Ekonomi	6 bulan	Tracer study PS S3 (PDIE) telah dilakukan	<i>Open</i>
17.	Obs, New	Implementasi ISO 9001:2008	Dalam penyusunan Learning Outcome belum menerapkan KKNI	Menyusun Learning Outcome berdasarkan KKNI	1 bulan	Telah menyusun LO PS S3 (PDIE) yang berdasar	<i>Closed</i>

Siklus : 12	Auditor : 1. Ir. Achmad Wicaksono, M.Eng, Ph.D 2. Nur Ida Panca N, STP, MP	Tanda tangan Ketua Auditor :
Tanggal : 02 September 2013	<i>Auditee</i> : KPS S3 Ilmu Ekonomi : Prof Dr. Chandra Fajri Ananda, SE	Tanda tangan <i>Auditee</i> :

No. Temuan	Kategori Temuan dan Status Temuan	Bidang yang diaudit	Uraian Ketidaksesuaian dan Saran	Tindakan Perbaikan	Target Waktu Selesai	Verifikasi	Status Akhir
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
						kepada KKNI	
18.	KTS, New	Implementasi ISO 9001:2008	Aseesmen terhadap capaian pembelajaran mahasiswa termasuk validasi soal ujian belum dilakukan	Menyusun asesmen terhadap capaian pembelajaran mahasiswa termasuk validasi soal ujian	1 bulan	Telah dilakukan proses assessment terhadap capaian pembelajaran mahasiswa dan valiadasi soal ujian oleh tim PDIE dan UJM Jurusan Ilmu Ekonomi	<i>Closed</i>
19.	Obs, New	Implementasi ISO 9001:2008	Evaluasi kepuasan mahasiswa sudah dilakukan tetapi belum diolah menjadi laporan hasil analisis	Menyusun laporan hasil analisis kepuasan mahasiswa	1 bulan	Telah disusun laporan hasil analisis kepuasan mahasiswa	<i>Closed</i>
20.	KTS, New	Website	Standar website masih belum memenuhi standar untuk Program Studi karena masih ikut dengan website Jurusan	Pembuatan website PS S3 Ilmu Ekonomi	6 bulan	Telah dibuat website PS S3 IE/PDIE yang memuat informasi-informasi terkait PDIE	<i>Open</i>

Lampiran 2. Laporan Surveillance III ISO 9001:2008



Surveillance 3

Report for:

Universitas Brawijaya

LRQA reference:

JKT 6003728/ 0011

Assessment dates:

24-26 April 2013

Assessment location:

Rectorat Building, 6th Floor, Jl. Veteran Malang,
East Java

Assessment criteria:

ISO 9001:2000

Assessment team:

Sugeng Hartono
Anton Nurkholis
Rusli Ananda
Hatta Djamil
Jakarta

LRQA office:

Lampiran 3. Sasaran Mutu Jurusan Ilmu Ekonomi

No	Indikator Target	2009	2010	2011	2012	2013
(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	10	10	10	10	10
	- Jumlah kerjasama pengabdian kepada masyarakat yang terjalin dengan lembaga pemerintah dan non pemerintah	5	5	5	5	5
	-Jumlah kerjasama pendidikan dan pengajaran yang terjalin dengan lembaga pemerintah dan non pemerintah	1	2	2	2	2
2	Peningkatan Mutu dan Daya Saing Jurusan Ilmu Ekonomi					
	-Dosen tamu dalam negeri dan luar negeri yang diundang ke Jurusan Ilmu Ekonomi	1	1	2	2	3
	-Rata-rata lama penyelesaian tugas akhir (bulan)					
	a. Rata-rata lama penyelesaian skripsi (bulan)	9,97	9,79	9,5	9	8,85
	b. Rata-rata lama penyelesaian tesis (bulan)	18	18	18	15	15
	c. Rata-rata lama penyelesaian disertasi (bulan)	48	48	48	42	42
	-Rata-rata IPK mahasiswa yang lulus					
	a. Rata-rata IPK mahasiswa S1 yang lulus	2,75	2,75	3,00	3,00	3,00
	b. Rata-rata IPK mahasiswa S2 yang lulus	3,20	3,20	3,20	3,25	3,25
	c. Rata-rata IPK mahasiswa S3 yang lulus	3,25	3,25	3,25	3,30	3,30
	-Jumlah pelaksanaan seminar nasional	1	1	1	2	3
	-Rata-rata lama studi mahasiswa (tahun)					
	a. Rata-rata lama studi mahasiswa S1 (tahun)	4,5	4,4	4,3	4,2	4,1
	b. Rata-rata lama studi mahasiswa S2 (tahun)	2,4	2,3	2,2	2,1	2
	c. Rata-rata lama studi mahasiswa S3 (tahun)	4,5	4,4	4,3	4,2	4,1

No	Indikator Target	2009	2010	2011	2012	2013
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
	-Jumlah mata kuliah yang memiliki GBPP(%)					
	a. Jumlah mata kuliah S1 yang memiliki GBPP(%)	90	92	95	98	100
	b. Jumlah mata kuliah S2 yang memiliki GBPP(%)	90	92	95	98	100
	c. Jumlah mata kuliah S3 yang memiliki GBPP(%)	90	92	95	98	100
	-Jumlah mata kuliah yang memiliki SAP (%)					
	a. Jumlah mata kuliah S1 yang memiliki SAP (%)	80	82	85	90	100
	b. Jumlah mata kuliah S2 yang memiliki SAP (%)	80	82	85	90	100
	c. Jumlah mata kuliah S3 yang memiliki SAP (%)	80	82	85	90	100
	-Jumlah dosen yang mengikuti workshop atau seminar nasional (%)	10	12	15	18	20
	-Jumlah dosen yang mengikuti workshop atau seminar internasional (%)	4	5	6	7	8
3	Implementasi Sistem Penjaminan Mutu					
	-Pencapaian kepatuhan terhadap setiap audit internal mutu (%)	90	92	94	96	98
	-Pencapaian persiapan untuk sertifikasi ISO 9001:2008 (%)	-	-	80	100	100
4	Percepatan Peningkatan Mutu Publikasi Ilmiah Dosen					
	-Penerbitan <i>Journal of Indonesian Applied Economics</i> (JIAE)	Memiliki nomer ISSN	Memiliki nomer ISSN	Memiliki nomer ISSN	Memiliki nomer ISSN	Terakreditasi B
5	Standarisasi Akreditasi PS S1					
	-Jumlah PS S1 terakreditasi A	1 (PS EP)	1 (PS EP)	1 (PS EP)	1 (PS EP)	1 (PS EP)
	- Jumlah PS S2 terakreditasi A	-	-	-	-	1 (PMIE)

No	Indikator Target	2009	2010	2011	2012	2013
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
	- Jumlah PS S3 terakreditasi A	-	-	-	-	1 (PDIE)

Lampiran 4. Borang Klarifikasi AIM Siklus 12 (Contoh)

Borang Klarifikasi dan Rencana Tindakan Koreksi

Kategori Temuan : KTS-Old	Tanggal Temuan : 2 September 2013	No. Temuan : 1	Auditor : 1. Ir. Achmad Wicaksono, M.Eng, Ph.D 2. Nur Ida Panca N, STP, MP
Uraian temuan: Pemantauan, pengukuran, analisis, dan tindak lanjut perbaikan masih belum dilakukan, misal penurunan jumlah mahasiswa baru S3 Ilmu Ekonomi		Akar penyebab: Belum dilaksanakannya pemantauan, pengukuran, analisis dan tindak lanjut perbaikan	
Rencana tindakan koreksi atas temuan : Melakukan pemantauan, pengukuran, analisis, dan tindak lanjut perbaikan		Rencana tindakan perbaikan atas akar penyebab : Akan dilakukan pemantauan, pengukuran, analisis, dan tindak lanjut perbaikan	
Jadwal penyelesaian tindakan koreksi : 2 September 2014		Penanggung jawab tindakan koreksi : MR Jurusan Ilmu Ekonomi	

Dipersiapkan oleh: Tim UJM Jurusan Ilmu
Ekonomi

Tanggal: 8 Oktober 2013

Catatan :

Tanda Tangan *Auditee* :
a.n KPS S3 Ilmu Ekonomi
Ketua Jurusan Ilmu Ekonomi

Dr. Ghozali Maski, SE., MS

(Lembar ini diperuntukkan untuk satu/lebih temuan dan dapat diperbanyak sesuai banyaknya temuan)