



TINJAUAN MANAJEMEN

TINJAUAN MANAJEMEN PROGRAM STUDI S2 ILMU EKONOMI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BRAWIJAYA MALANG
2018



Visi

Menjadi lembaga pendidikan Magister Ilmu Ekonomi yang unggul, bertaraf internasional dan menghasilkan lulusan yang berkualitas serta mampu mengembangkan keilmuan secara berkelanjutan

Misi

1. Menyelenggarakan program pendidikan dan proses pembelajaran untuk menghasilkan lulusan yang kompeten dan mampu menjawab tantangan perubahan lingkungan ekonomi.
2. Melaksanakan kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang ekonomi dengan pendekatan komprehensif, kritis, inovatif bagi kemajuan ilmu dan kesejahteraan masyarakat.
3. Menyebarluaskan IPTEK bidang ekonomi melalui berbagai bentuk kegiatan ilmiah dan kemasyarakatan.

LEMBAR PENGESAHAN

1. Jenis Berkas : Laporan Tinjauan Manajemen
2. Nama Unit : Program Magister Ilmu Ekonomi
3. Nama Institusi : Universitas Brawijaya
4. Penanggungjawab : Wildan Syafitri, PhD (Pimpinan Unit)
5. Koordinator Penyusun : Devanto Shasta Pratomo, PhD (MR Unit)
6. Anggota Penyusun : ¹⁾ Dias Satria, PhD
²⁾ Kukuh Arisetyawan, S.Pd
³⁾ Agus Widodo
7. Periode : Januari s.d Agustus Th. 2018

Malang, 1 Oktober 2018

Pimpinan Unit Kerja,



Devanto Shasta Pratomo, PhD

NIP 197610032001121003.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
I. PENDAHULUAN.....	1
II. LINGKUP BAHASAN.....	2
III. PELAKSANAAN.....	3
IV. HASIL.....	6
1. Hasil Audit Internal	6
2. Hasil Audit Eksternal.....	7
3. Umpan Balik Pelanggan	13
4. Kinerja dan Evaluasi Proses	17
5. Tindakan Koreksi dan Tindakan Pencegahan	19
6. Tindak Lanjut Tinjauan Manajemen Sebelumnya.....	22
7. Perubahan yang Mempengaruhi SMM.....	23
8. Saran dan Masukan untuk Perbaikan SMM	23
V. PENUTUP	24

I. PENDAHULUAN

Program S2 Ilmu Ekonomi atau disebut Program Magister Ilmu Ekonomi (PMIE) Universitas Brawijaya dibentuk oleh Jurusan Ilmu Ekonomi, Universitas Brawijaya pada tanggal 4 Juli 2001 melalui Surat Ijin Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Nomor 2294/D/T/2001. Sejak saat itu, Program Magister Ilmu Ekonomi (PMIE), Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijaya secara resmi berdiri sebagai salah satu program studi tingkat pasca sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijaya. Sejak bulan Desember 2017, jabatan Ketua PMIE diemban oleh Devanto Shasta Pratomo, SE, M.Si, Ph.D yang menggantikan posisi Ketua PMIE sebelumnya Dr. Moh. Khusaini, SE, MSi, MA.

Program Magister Ilmu Ekonomi (PMIE) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya merupakan jenjang pendidikan Magister S2 Ilmu Ekonomi yang kurikulumnya didesain khusus dengan kombinasi keilmuan berbasis kompetensi teori maupun ekonomi terapan, sehingga sangat sesuai dengan kebutuhan para akademisi maupun para praktisi di sektor publik dan bisnis. Sistem pembelajaran mengombinasikan pembelajaran di kelas dan studi kasus sebagai pelatihan terbaik Ekonomi Pembangunan, Ekonomi Keuangan dan Perbankan, Perencanaan Pembangunan dan Keuangan Daerah serta Ekonomi Syariah. PMIE akan mencetak lulusan berkualitas yang memiliki kompetensi akademik dibidangnya yang mampu menganalisis, merencanakan dan memberikan rekomendasi kebijakan di sektor bisnis dan sektor publik dengan baik.

PMIE senantiasa berkomitmen untuk melakukan evaluasi dan perbaikan secara terus menerus (*continuous improvement*). Untuk menjaga mutu dan efisiensi dalam pengelolaan dan penyelenggaraan pendidikan, PMIE mempertahankan Akreditasi BAN-PT pada tahun 2017 dengan peringkat A yang dituangkan dengan Surat Keputusan Nomor 2411/SK/BAN-PT/Akred/M/VII/2017. Surat Keputusan Akreditasi BAN-PT ini berlaku sampai dengan tahun 2022. Adapun Akreditasi BAN-PT merupakan salah satu bentuk sistem penjaminan mutu eksternal yang bertujuan

untuk memacu institusi dalam peningkatan mutu dan kualitas perguruan tinggi secara berkala.

Tidak cukup hanya pada *scope* nasional, adapun potensi dan peluang dalam peningkatan mutu secara internasional, telah dirintis oleh PMIE sejak tahun 2014, yang kemudian ditandai dengan didapatkannya Akreditasi Internasional dari The Alliance on Business Education and Scholarship for Tomorrow (ABEST-21) yang berpusat di Tokyo pada bulan Maret 2016. Akreditasi internasional ini berlaku selama 3 (tiga) tahun dan akan berakhir pada tahun 2019. PMIE terus berkomitmen untuk menjaga *continuous improvement*-nya secara internasional dengan dibuatnya laporan *Kaizen Review* pasca akreditasi. *Kaizen Review report* tersebut diases secara berkala oleh asesor internasional untuk menjamin peningkatan mutu dan kualitas program studi secara berkesinambungan. Kegiatan *Kaizen Review* ini juga merupakan bagian dari sistem penjaminan mutu eksternal pasca akreditasi yang diadakan pertama kali pada bulan September 2017.

Peninjauan terhadap sistem manajemen PMIE juga dilakukan secara berkala dengan mempertimbangkan semua aspek yang terkait langsung dan tidak langsung terhadap efektifitas dan efisiensi sistem manajemen dalam rangka mencapai sasaran mutu PMIE. Hasil evaluasi dari tinjauan manajemen ini menjadi pertimbangan dasar dalam perubahan sistem dan organisasi untuk mencapai sasaran mutu PMIE dan terwujudnya visi, misi, dan tujuan dari PMIE.

II. LINGKUP BAHASAN

Mengacu sistem manajemen mutu (SMM) SNI ISO 9001:2008, maka Program Magister Ilmu Ekonomi melaksanakan Tinjauan Manajemen dengan ruang lingkup seperti yang dipersyaratkan, yaitu:

1. Hasil Audit yang meliputi :
 - a. Hasil Audit Internal, yaitu temuan –temuan dalam audit Internal Mutu Unit Kerja Pelaksana Akademik (AIM UKPA) Siklus 16 Tahun 2017 yang

diakukan oleh Pusat Jaminan Mutu Universitas Brawijaya pada 21 November 2017.

- b. Hasil Audit Eksternal, yang meliputi Re-Akreditasi BAN-PT pada tahun 2017 dan hasil *Kaizen Report Review* ABEST-21 yang terakhir dilakukan pada 9 September 2017.
2. Umpan balik pelanggan, PMIE secara berkala telah melakukan kegiatan umpan balik melalui Jurusan ilmu Ekonomi yang berasal dari seluruh stakeholder yang terkait dengan proses layanan diantaranya i) dosen, ii) mahasiswa, iii) alumni dan iv) pengguna lulusan.
Mekanisme umpan balik dilakukan melalui a) Survey Indeks Kepuasan Masyarakat, b) tracer study c) evaluasi perkuliahan dari mahasiswa, dan d) pertemuan dengan alumni dan mahasiswa
3. Kinerja proses bisnis, meliputi capaian sasaran mutu dan capaian program kerja.
4. Tindakan pencegahan dan tindakan koreksi (hambatan program masing-masing bidang dan tindak-lanjut untuk mencegah hambatan tersebut agar tidak terjadi lagi)
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).
7. Saran dan masukan untuk perbaikan SMM unit kerja.

III. PELAKSANAAN

Pelaksanaan tinjauan manajemen dilakukan melalui beberapa aktivitas yang secara umum di koordinir oleh Jurusan Ilmu Ekonomi, FEB UB. Adapun upaya-upaya yang dilakukan dalam rangka melakukan tinjauan manajemen terbagi kedalam beberapa kegiatan sebagai berikut:

1. Pembahasan Tinjauan Manajemen per program studi secara umum yang dikoordinir oleh Gugus Jaminan Mutu (GJM) FEB UB

Tempat : Ruang Sidang Utama FEB UB
Hari : Rabu
Tanggal : 23 Mei 2018
Acara : Rapat Koordinasi Tindak Lanjut Perbaikan atas Temuan AIM UKPA Siklus 16 Tahun 2017
Peserta Rapat: Ketua Jurusan Ilmu Ekonomi, Akuntansi dan Manajemen, Sekretaris Jurusan Ilmu Ekonomi, Akuntansi dan Manajemen, Ketua Gugus Jaminan Mutu dan Unit Jaminan Mutu, Seluruh KPS FEB UB, dan Staff Jurusan Ilmu Ekonomi, Akuntansi dan Manajemen

Pembahasan Rapat:

Pembahasan terkait dengan tindak lanjut dari temuan AIM UKPA Siklus 16. Khusus untuk PMIE terdapat beberapa temuan dari AIM UKPA Siklus 16 yang meliputi belum terinventarisasinya lampiran bukti dukung seperti misalnya prosedur publikasi PKM ke dalam jurnal ilmiah, dokumen pencapaian kinerja PMIE, dan evaluasi kinerja dosen.

2. Workshop Peningkatan Mutu Tata Kelola dan Penyelesaian Dokumen AIM Siklus 17

Tempat : Hotel Swiss-Belinn Malang
Hari : Sabtu-Minggu
Tanggal : 15-16 September 2018
Acara : Workshop Peningkatan Mutu Tata Kelola dan Penyelesaian Dokumen AIM Siklus 17
Peserta : Ketua Jurusan Ilmu Ekonomi, Sekretaris Jurusan Ilmu Ekonomi, Ketua Unit Jaminan Mutu, Semua KPS di Jurusan Ilmu Ekonomi, dan Staff Jurusan Ilmu Ekonomi

Pembahasan Workshop/Aktivitas:

Untuk memudahkan koordinasi dibawah Unit Jaminan Mutu - Jurusan Ilmu Ekonomi, maka pembahasan dan penyelesaian dokumen AIM Siklus 17 dilakukan secara serentak bersama-sama dengan program studi yang lain di Jurusan Ilmu Ekonomi. Kegiatan ini dimulai dengan penjelasan secara umum tentang peningkatan mutu tata kelola dan proses penyelesaian dokumen AIM Siklus 17 yang disampaikan oleh Ibu Nila Firdausi Nuzula, PhD dari Pusat Jaminan Mutu UB, dan kemudian dilanjutkan dengan penyelesaian dokumen AIM Siklus 17 2018 dibantu oleh beberapa staf jurusan.



**Tinjauan Dokumen Program Magister Ilmu Ekonomi
(tanggal 15-16 September 2018)**

Secara umum proses penyelesaian tinjauan manajemen PMIE telah melalui prosedur yang mencakup penentuan, pengumpulan, dan analisa data yang berhubungan dengan hasil evaluasi sistem manajemen mutu baik internal maupun eksternal, kepuasan pelanggan (yang terdiri dari mahasiswa, dosen, pengguna, dan alumni), serta capaian kinerja operasional selama tahun akademik 2018.

IV. HASIL

Hasil evaluasi manajemen Program Magister Ilmu Ekonomi tahun 2018 berikut ini disajikan sesuai urutan lingkup bahasan tinjauan manajemen.

1. Hasil Audit Internal

Pusat Jaminan Mutu (PJM) UB telah melakukan audit internal mutu terhadap PMIE melalui AIM UKPA Siklus 16. Pelaksanaan audit internal mutu oleh PJM dilaksanakan pada:

Tempat : Ruang Ex-Semique Gedung A Lantai 2 Jurusan Ilmu Ekonomi

Hari : Selasa

Tanggal : 21 November 2017

Auditor : 1. Dr. Bambang Purnomosidhi, SE, MBA, Ak
2. Ayu Fury Puspita, SE, MSA, Ak.

Ruang Lingkup AIM Siklus 16 ini meliputi standar akademik yang mengacu kepada Standar Mutu Universitas Brawijaya. Pada tahap pertama, auditor internal melakukan evaluasi atas temuan AIM Siklus 15 (sebelumnya) dan status temuan tersebut dan sudah di *closed*. Berdasarkan hasil AIM UKPA Siklus 15, secara PMIE dianggap konsisten dalam menjalankan program kerja yang sesuai dengan standar mutu UB.

Hasil temuan yang bersifat ketidaksesuaian dalam proses perbaikan dan telah ditindaklanjuti, antara lain:

- a) Jumlah Laporan PkM yang dipublikasikan di jurnal ilmiah masih rendah, sehingga perlu ditingkatkan lagi.
- b) Belum terdapat dukungan perangkat untuk proses pemindaian anti plagiasi pada laporan PkM di tingkat fakultas
- c) Jumlah laporan PkM yang dipublikasikan di jurnal internasional masih rendah, sehingga perlu ditingkatkan

Sedangkan dari hasil AIM UKPA Siklus 16 terdapat terdapat 3 (tiga) temuan yang bersifat saran perbaikan terhadap manajemen mutu PMIE. Berdasarkan temuan tersebut, auditor menyarakan agar segera melakukan tindak lanjut atas beberapa temuan dalam proses audit yang dirasa penting bagi PMIE UB dalam hal prosedural publikasi PKM, pendokumentasian hasil kinerja PMIE dan evaluasi kinerja dosen. Berikut adalah daftar temuan dan tindak lanjut yang telah dilakukan oleh PMIE, seperti yang ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1 : Daftar Temuan dan Upaya Tindak lanjut AIM Siklus 16

No.	Temuan Audit	Akar Penyebab	Tindak Lanjut	Status
1.	Belum ada lampiran bukti dukung seperti misalnya prosedur publikasi PKM ke dalam jurnal ilmiah.	Sejauh ini kegiatan PKM masih terfokus pada tataran implementasi kegiatan dan belum mempertimbangkan aspek keilmuan atau publikasi sebagai output	Membuat SOP Publikasi Ilmiah untuk Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (bekerjasama dengan UJM)	Closed
2.	Dokumen pencapaian kinerja PMIE	Inventarisasi yang belum baik	Memperbaiki inventarisasi dokumen pendukung pencapaian kinerja	Closed
3.	Evaluasi kinerja dosen	Belum dilampirkannya bukti evaluasi kinerja dosen berdasarkan Evaluasi Mahasiswa kepada Dosen selama proses perkuliahan	Melampirkan dokumen evaluasi kinerja dosen yang diambil dari SIMPEL.	Closed

Sumber: Borang Temuan AIM UKPA Siklus 16

2. Hasil Audit Eksternal

Sistem penjaminan mutu eksternal Program Studi Magister Ilmu Ekonomi adalah sebagai berikut:

A. Re-Akreditasi BAN-PT (Badan Akreditasi National Perguruan Tinggi)

Tujuan dari re-akreditasi ini adalah untuk mendorong perbaikan mutu program studi secara berkelanjutan. Selain itu juga untuk membantu PT melakukan

penjaminan mutu dan pertanggungjawaban terhadap publik dan masyarakat. Bahkan akreditasi juga bertujuan untuk menjadi bahan pertimbangan penerimaan pegawai, pengakuan ijazah dan kompetensi internasional, dan juga sebagai dasar sertifikasi atau lisensi, serta bahan masukan untuk evaluasi kualitas perguruan tinggi.

Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) merupakan lembaga yang memiliki kewenangan dalam melakukan akreditasi terhadap pengelolaan dan hasil pendidikan tinggi, dimana evaluasi dilakukan secara komprehensif terhadap keseluruhan aspek yang dijalankan oleh suatu lembaga pendidikan tinggi. Proses re-akreditasi yang dilakukan oleh PMIE adalah dengan melakukan pengisian terhadap borang evaluasi yang terdiri dari 7 (tujuh) standard, yang terdiri dari:

Standar 1: Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran, serta Strategi Pencapaian

Standar 2: Tata pamong, Kepemimpinan, Sistem Pengelolaan, dan Penjaminan mutu

Standar 3. Mahasiswa dan Lulusan

Standar 4. Sumber Daya Manusia

Standar 5. Kurikulum, Pembelajaran, dan Suasana Akademik

Standar 6. Pembiayaan, Sarana dan Prasarana, serta Sistem Informasi

Standar 7. Penelitian, Pelayanan/Pengabdian kepada Masyarakat, dan Kerjasama

Pelaksanaan kegiatan Visitasi untuk re-akreditasi Program Magister Ilmu Ekonomi oleh BAN PT dilaksanakan pada tanggal 12-13 Juni 2017 dan bertempat di Ruang Sidang Utama Lantai 2 dan Ruang Eksemique lantai 2 Jurusan Ilmu Ekonomi FEB UB. Adapun yang bertindak asesor adalah (1) Prof.Dr. Samsubar Saleh (UGM), dan (2). Dr. Sanusi Fattah (Unhas). Secara umum proses visitasi dilakukan dengan melakukan pengecekan terhadap Borang 3A, Borang 3B, dan juga melakukan wawancara terhadap dosen, mahasiswa, dan alumni (stakeholders).

Dari hasil visitasi re-akreditasi PMIE, maka PMIE kemudian dinyatakan terakreditasi dengan peringkat A yang dituangkan dengan Surat Keputusan Nomor

2411/SK/BAN-PT/Akred/M/VII/2017. Adapun Surat Keputusan Akreditasi BAN-PT ini berlaku sampai dengan tahun 2022.



Meskipun hasil dari re-akreditasi sudah memuaskan, namun terdapat beberapa saran-saran dari asesor yang menjadi catatan PMIE, yaitu antara lain:

Tabel 2 : Saran/Evaluasi Asesor Eksternal BAN-PT

No.	Saran/Evaluasi Asesor Eksternal BAN-PT	Tindak Lanjut
1.	Mengikuti terus perkembangan ilmu mutakhir pada kurikulum.	Secara berkala, PMIE melaksanakan evaluasi GBPP/RPS setiap setahun sekali melalui Rapat Kerja (Raker) Jurusan Ilmu Ekonomi. Selain itu PMIE menyelenggarakan beberapa workshop (updated workshop series) baik kuantitatif dan kualitatif yang diselenggarakan dimana mahasiswa di dorong untuk melakukan praktik penelitian secara langsung. Workshop series

		ini bersifat penguatan dari teori-teori dasar dalam perkuliahan.
2.	Meningkatkan atau mempertahankan jumlah mahasiswa	Tindak lanjut meliputi kegiatan membangun kerjasama dengan institusi pemerintah melalui program kerjasama/beasiswa dengan kuota tertentu yang diberikan kepada pegawainya agar dapat kuliah di PMIE seperti dari BAPPENAS. Pada sisi yang lain PMIE juga membuka program double degree yang memberikan peluang bagi mahasiswa mendapatkan dua gelar di dalam negeri (PMIE) dan gelar di luar negeri, hal tersebut diharapkan mampu memacu minat calon mahasiswa untuk kuliah di PMIE.

Sumber: Notulensi Visitasi BAN-PT di PMIE

B. Kaizen Report Review ABEST21 (The Alliance on Business Education and Scholarship for Tomorrow)

PMIE terakreditasi secara internasional dari ABEST21 (*The Alliance on Business Education and Scholarship for Tomorrow*) pada tahun 2016 sampai dengan tahun 2019. ABEST21 merupakan sebuah lembaga sertifikasi berskala internasional berpusat di Tokyo, Jepang dan berdiri pada tahun 2005. Dalam upaya untuk mencapai level *world class university or faculty* maka tidak hanya ditunjang dari kualitas alumni atau lulusan saja, tetapi juga penting untuk membangun branding lembaga, untuk memperoleh pengakuan dari pihak eksternal. Tujuan perolehan akreditasi internasional bagi PMIE tidak lain adalah untuk menegaskan dan menjamin kualitas PMIE dalam sistem pendidikan di lingkungan eksternal serta memperbaiki secara berkelanjutan kualitas pendidikan secara internal.

Sebagai salah satu program studi yang mendapatkan akreditasi internasional ABEST21, maka merupakan kewajiban dari PMIE untuk menyampaikan Kaizen Report nya setiap 1-2 tahun sekali untuk menjamin adanya *continuous improvement* dalam pengelolaan program studi. Proses visitasi terhadap Kaizen Report dilaksanakan pada tanggal 9 September 2017, bertempat di Ruang Sidang Utama FEB UB dihadiri oleh President ABEST 21 Prof. Fumio Itoh didampingi

oleh 2 (dua) orang asesor yaitu Prof. Utomo Sarjono Putro, M.Eng (ITB) dan Popy Rufaidah, SE, MBA, Ph.D (Unpad)



Beberapa *Action Plan* PMIE yang disampaikan dalam Kaizen Report review tahun 2017 bersama dengan tindak lanjut yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

Tabel 3 : Action Plan Kaizen Report 2017 pada ABEST21

No.	Fokus	Indikator Action Plan	Tindak Lanjut
1.	Mission Statement	Menambah kerjasama untuk meningkatkan kestabilan anggaran	Telah bekerjasama dengan Kementerian Keuangan dan Bappenas untuk pengembangan program pendidikan
2.	Educational Programs	Mengadakan benchmarking program internasional	Saat ini PMIE telah memiliki program joint degree dengan HUST China dan Rikkyo Jepang. Saat ini penajakan benchmarking juga sedang diujjahi dengan Macquarie University dan

			Monash University, Australia
3.	Students	Promosi yang efektif, menambah jumlah pelamar, dan kerjasama dengan lembaga donor	Mengikuti beberapa pameran pendidikan di luar negeri (Moscow dan Dili) dan di dalam negeri (Jakarta dan Bali). Kerjasama dilakukan dengan Bappenas dan Kementerian Keuangan yang memberikan beasiswa bagi ASN untuk melanjutkan studi di PMIE melalui program regular maupun linkage (joint/double degrees)
4.	Faculty	Menambah publikasi bagi dosen dan mahasiswa, sekaligus menambah kesempatan dosen untuk berpartisipasi aktif untuk seminar atau kegiatan akademis di luar negeri	Publikasi sekarang menjadi syarat bagi ujian akhir mahasiswa, sehingga diharapkan hal ini dapat memacu jumlah publikasi dosen dan mahasiswa. Selain itu penelitian DPP mdosen detiap tahun akan dibawa menjadi publikasi baik berupa jurnal maupun book chapter. Kegiatan akademis internasional telah dikoordinasikan oleh Jurusan, antara lain IRSA Conference Solo 2018 dan GCBSS Kala Lumpur 2018
5.	Supporting Staffs and Infrastrcutures	Meningkatkan kecepatan/bandwith internet dan menambah publikasi di ruang baca	Jaringan internet disediakan universitas melalui LAN dan koneksi wi-fi dengan beberapa spesifikasinya. Untuk download rata-rata adalah 48.01 Mbps sedangkan untuk upload adalah 4.22 Mbps yang sudah berada diatas target 2018 sebesar 1.5 Mbps. Koleksi ruang baca juga ditambah secara periodik. Buku baru dan koleksinya dapat diakses melalui digilib.feb.ub.ac.id

3. Umpan Balik Pelanggan

Secara umum, umpan balik pelanggan untuk PMIE selama periode Januari-Agustus tahun 2018 diperoleh dari 4 (empat) jenis masukan, yaitu evaluasi kepuasan pelanggan dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), evaluasi perkuliahan dari mahasiswa (melalui SIMPEL), e-complaint, dan pertemuan dengan dosen, alumni dan mahasiswa.

A. Indeks Kepuasan Masyarakat

PMIE melakukan evaluasi terhadap kepuasan pelanggan berupa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dikoordinir oleh Gugus Jaminan Mutu, FEB UB. Sampai sejauh ini, dari survey IKM ini terdapat 14 responden PMIE yang terdiri dari 9 orang mahasiswa dan 5 orang alumni/pengguna. Adapun hasil IKM dapat dirangkum seperti terlihat pada Tabel 4 berikut ini.

Tabel 4 : Hasil IKM Total (Kuantitatif) PMIE FEB UB

No.	Unsur Pelayanan	Nilai	Indeks
1.	Kesamaan Persyaratan Pelayanan Dengan Jenis Pelayanan	3,07	B
2.	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,21	B
3.	Kecepatan Pelayanan	3,21	B
4.	Ketepatan Pelaksanaan Terhadap Jadwal Waktu Pelayanan	2,71	B
5.	Kesesuaian Biaya yang Dibayarkan dengan Biaya yang telah Ditetapkan	3,21	B
6.	Hasil Layanan Bidang Akademik	3,07	B
7.	Hasil Layanan Bidang Kemahasiswaan	2,86	B
8.	Kemampuan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	2,93	B
9.	Keramahan dan Kesopanan Petugas	3,14	B
10.	Layanan Sesuai dengan Maklumat Layanan	2,85	B
11.	Penanganan Pengaduan	3,17	B
Nilai IKM		3,04	
Nilai Mutu Pelayanan		B	
Kinerja Unit Pelayanan		Baik	

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang terdapat di PMIE FEB UB secara umum BAIK. Hal ini terlihat dari Nilai IKM rata-rata adalah sebesar 3,04 (2,51-3,25) yang

mengindikasikan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada PMIE yang BAIK. Terdapat beberapa unsur pelayanan yang memiliki nilai tinggi yaitu adalah unsur Kemudahan Pelayanan (3,21), Kecepatan Pelayanan (3,21), dan Kesesuaian Biaya yang Dibayarkan dengan Biaya yang telah Ditetapkan (3,21). Pada unsur tersebut, masyarakat pengguna layanan PMIE sudah merasa puas dengan pelayanan yang tersedia.

Namun demikian, terdapat beberapa unsur pelayanan yang meskipun terkategori BAIK namun memiliki nilai yang paling rendah yaitu Ketepatan Pelaksanaan terhadap Jadwal Waktu Pelayanan (2,71). Hal yang memungkinkan unsur tersebut memiliki nilai yang paling rendah adalah dikarenakan sistem kerja tenaga kependidikan di program pascasarjana yang melayani secara keseluruhan terhadap 6 program studi pascasarjana yang ada di FEB UB. Dikarenakan load yang cukup banyak tersebut memungkinkan untuk terganggunya jadwal waktu pelayanan. Sejak pertengahan tahun 2018, untuk mengintensifkan pelayanan maka sistem pelayanan sudah diubah menjadi pelayanan per jurusan.

Selain itu beberapa saran dari IKM yang bersifat kualitatif telah ditindaklanjuti, antara lain peningkatan aspek pelayanan petugas dan kecepatan pelayanan maupun perubahan jadwal kuliah.

Tabel 5 : Hasil IKM Total (Kualitatif) PMIE FEB UB

No.	Jenis/Aspek/ Bidang/ Layanan yang dikeluhkan	Uraian Keluhan	Tindak lanjut (atau rencana)	Status Akhir
1.	Pelayanan	Petugas pada Ruang Ketua Prodi diharapkan dapat lebih ramah.	Penambahan tenaga kependidikan di ruang Ketua Prodi untuk mengurangi load pelayanan. Pelatihan soft-skill sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik	Closed
2.	Pelayanan	Pelayanan dirasa kurang cepat dalam melayani mahasiswa.	Sistem pelayanan sudah diubah menjadi pelayanan per jurusan (tidak	Closed

			lagi untuk keseluruhan program studi)	
3.	Akademik	Perubahan jadwal kuliah hendaknya dikonfirmasi terlebih dahulu, jangan mendadak.	Perubahan jadwal bisa dikoordinasikan melalui perwakilan kelas sudah diagendakan untuk kelas pengganti sebelumnya.	Closed

B. Keluhan Pelanggan

Selain IKM, upaya lain yang dilakukan oleh PMIE dalam menjamin mutu pendidikan melalui umpan balik yang bersumber dari empat *stakeholder* (pemangku kepentingan, yaitu: dosen, mahasiswa, alumni, dan pengguna lulusan. Penilaian umpan balik dari pada *stakeholder* dilakukan melalui penyebaran kuesioner (*tracer study*), evaluasi perkuliahan dari mahasiswa, dan pertemuan dengan alumni dan mahasiswa. Tindak lanjut atas umpan balik dari *stakeholder* dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 6: Data Umpan Balik dan Tindak Lanjut dari *Stakeholders*

No.	Jenis/Aspek/ Bidang/ Layanan yang dikeluhkan	Umpan Balik	Tindak lanjut (atau rencana)	Status Akhir
1.	Dosen	Hasil dari penelitian dan jurnal masih perlu ditambah lagi karena akan sangat membantu mahasiswa dalam proses belajar mengajar	Melakukan penambahan buku dan jurnal ilmiah. Jurusan Ilmu Ekonomi telah memiliki <i>Journal Indonesian Applied Economics</i> yang terindeks DOAJ dan berlangganan jurnal ilmiah seperti <i>sciencedirect</i> oleh fakultas dan pengembangan infrastruktur ruang baca.	Closed
		Penggalian sumber dana dari alternatif sumber lain masih kurang.	Menjalin hubungan kerjasama dengan hubungan luar perguruan tinggi baik berskala	Closed

			nasional maupun internasional, seperti dengan Bappenas	
2.	Mahasiswa	Penambahan pelatihan kepada para mahasiswa mengenai alat-alat analisa untuk mendukung penulisan tugas akhir	Workshop series metode ekonometrik dan statistik telah dilakukan dan menjadi jadwal rutin, bahkan lab-lab ekonometrik juga telah dikembangkan	Closed
		Sulitnya mahasiswa dalam mempublikasikan artikel jurnalnya ke jurnal bereputasi sebagaimana dipersyaratkan oleh Peraturan Rektor UB No. 67 Tahun 2017	Memberi saran dalam bentuk list jurnal terkait informasi publikasi di jurnal sesuai dengan Peraturan Rektor UB No 67 Tahun 2017.	Closed
3.	Alumni	Perlunya dibuatkan crash program dan workshop diluar perkuliahan untuk mempercepat proses penyelesaian tugas akhir	Workshop series telah dilakukan oleh PMIE sebagai salah satu cara percepatan penyelesaian tugas akhir yang meliputi metode penelitian, metode kuantitatif, penulisan jurnal, dan workshop Mendeley	Closed
		Perlunya ditingkatkan kerjasama dengan Universitas lain untuk kerjasama penelitian mahasiswa, referensi maupun publikasi penelitian	PMIE terus menjalin kerjasama dengan universitas lain, terutama partner internasional	Closed
4.	Pengguna Lulusan	Akreditasi lembaga baik nasional maupun internasional sangat diperlukan dalam meningkatkan kompetensi lulusan dari PMIE	Fakultas maupun PMIE terus meningkatkan kualitas lembaga dengan memperoleh jaminan mutu baik ditingkatkan nasional maupun internasional. Hasil akreditasi juga dapat diakses melalui website feb.ub.ac.id	Closed
		Informasi mengenai kemampuan alumni terkait dengan profesinya	Meningkatkan <i>softskill</i> dalam proses belajar mengajar terutama	Closed

			dalam etika penulisan tesis, kemampuan mengorganisir penelitian kelompok dan kemampuan berkomunikasi (Workshop Series)	
--	--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

4. Kinerja dan Evaluasi Proses

Secara umum, kinerja proses unit kerja dapat diukur dari capaian program kerja dan capaian sasaran mutu atau indikator kinerjanya. Sehingga fokus bahasan sub-bab ini tentang kedua hal tersebut.

Capaian Program kerja Ketua PMIE ini disusun sebagai wujud akuntabilitas Ketua PMIE selama mengemban tugas memimpin penyelenggaraan pendidikan ditingkat program studi. Capaian program kerja dan capaian sasaran mutu yang dilakukan adalah berdasarkan program kerja 2018-2021 dan rencana strategis PMIE FEB UB 2013-2021. sebagai berikut:

Tabel 7 : Capaian Program Kerja PMIE 2018

No.	Program Kerja	Skor Capaian
A.	Pelaksanaan sistem penjaminan mutu yang bersifat eksternal berskala Asia-Pasifik	
1.	Pencapaian dan pelaksanaan <i>continuous improvement</i> akreditasi internasional Asia-Pasifik	100 %
2.	Penguatan Website PMIE (yang berbahasa Inggris)	80 %
B.	Penyempurnaan kurikulum yang bersesuaian dengan kebutuhan stakeholder dan dinamika pasar global	
1.	Benchmarking kurikulum dengan perguruan tinggi internasional	100 %
2.	Sinkronisasi kurikulum untuk tingkat S1, S2, dan S3 di Jurusan Ilmu Ekonomi	100 %
C.	Peningkatan Kualitas Karya Ilmiah atau Tugas Akhir Mahasiswa yang dipublikasikan di jurnal nasional dan jurnal internasional bereputasi	
1.	Jumlah mahasiswa yang mempublikasikan pada jurnal internasional bereputasi sebanyak 2 orang.	50 %
2.	Pembuatan Daftar (list) Jurnal Nasional dan International Bereputasi dalam bidang Ilmu Ekonomi	100 %
D.	Peningkatan kerjasama dengan universitas luar negeri terkait exchange dan double degree program	

1.	Pemetaan kurikulum dengan partner internasional	100 %
2.	Pengikutsertaan mahasiswa dalam kegiatan exchange dan double degree program	100 %

Berdasarkan tabel 7 dapat diketahui bahwa terdapat kegiatan yang tingkat ketercapaiannya dibawah 100% atau belum sepenuhnya terlaksana yaitu penguatan website berbahasa inggris dan jumlah artikel mahasiswa yang dipublikasikan pada jurnal internasional bereputasi. Upaya untuk mewujudkan tercapainya program kerja 2018 terus dilakukan yaitu dengan workshop/pelatihan series penulisan jurnal dan perbaikan website. Hambatan yang dihadapi untuk masalah publikasi adalah lama tunggu antara waktu pengiriman artikel, proses review, dan penerbitan. Untuk program magister sebenarnya syarat kelulusan adalah cukup dengan syarat jurnal nasional, namun untuk memperoleh predikat cumlaude maka mahasiswa dipersyaratkan untuk mempublikasikan pada 2 (dua) jurnal yang salah satunya adalah jurnal internasional bereputasi. Sedangkan sedikit hambatan pada penyelesaian website adalah terkait dengan load PSIK yang juga melayani untuk semua program studi yang ada di FEB UB

Selanjutnya, tentang capaian sasaran mutu dan indicator kinerja PMIE 2018 dapat dilihat pada tabel 8 berikut:

Tabel 8 : Sasaran Mutu atau Indikator Kinerja PMIE 2018

No.	Sasaran Mutu atau Indikator Kinerja	Baseline 2017/2018	Target Th.2018	Capaian Th.2018	% Capaian
I	Lulusan yang mampu mengembangkan keilmuan, memiliki komitmen ilmiah yang tinggi, serta memiliki kompetensi yang dibutuhkan oleh pasar kerja internasional				
	1.1 Jumlah lulusan dengan masa studi tepat waktu (≤ 2 tahun)	63%	70%	73%	100%
	1.2 Jumlah lulusan yang memiliki IPK /3.50	60%	70%	75%	100%
	1.3 Terakreditasi Internasional	Asia-Pasifik	Asia-Pasifik	Asia-Pasifik	100%
	1.3 Skor TOEFL lulusan >500	70%	75%	70%	93%
	1.4 Jumlah mahasiswa yang terlibat program <i>exchange dan double degree</i>	2	3	5	100%

	1.5 Jumlah publikasi ilmiah mahasiswa (nasional)	18	20	15	75%
	1.6 Jumlah publikasi ilmiah mahasiswa (internasional)	2	2	1	50%
	Program studi mampu meningkatkan kualitas pelayanan proses belajar mengajar, kerjasama dengan lembaga atau institusi lainnya serta peningkatan publikasi ilmiah				
	2.1 Pencapaian kepatuhan terhadap Audit Internal Mutu	85%	95%	90%	90%
II	2.7 Jumlah kerjasama penelitian dan pengabdian dengan institusi lain	15	18	18	100%
	2.3. Jumlah kerjasama di bidang pendidikan dan pengajaran dengan universitas lain baik didalam dan luar negeri	6	8	5	83%
	2.4. Jumlah publikasi ilmiah internasional dosen	25	30	18	72%
	2.5. Jumlah dosen yang terlibat dalam exchange research dengan lembaga bertaraf nasional dan internasional	1	2	2	100%

5. Tindakan Koreksi dan Tindakan Pencegahan

Daftar tindakan koreksi dan pencegahan diperoleh dari keluhan, evaluasi kepuasan, temuan audit, evaluasi program kerja, dan evaluasi sasaran mutu dari PMIE. Daftar tindakan koreksi dilakukan untuk mengatasi adanya keluhan dan sampai sejauh mana koreksi tersebut dilakukan sedangkan tindakan pencegahan adalah upaya yang dapat dilakukan sebagai tindakan pencegahan agar keluhan pelanggan tersebut tidak terjadi lagi dikemudian hari. Tabel 9 menjelaskan mengenai tindakan perbaikan dan tindakan pencegahan terkait evaluasi atas keluhan, kepuasan, audit, program kerja dan sasaran mutu:

Tabel 9 : Tindakan Perbaikan

No.	Masukan	Tindakan Perbaikan	Status (Open/ Closed)	Tindakan Pencegahan
A. Keluhan				
1.	Jadwal kuliah yang berubah-ubah tanpa pemberitahuan dosen sebelumnya	Melakukan koordinasi dengan ketua kelas terkait jadwal kelas sehari sebelum perkuliahan dilakukan, selain itu bisa melalui ploting pengajaran dengan model pengajar yang terdiri dari dosen senior dan dosen junior	Closed	Mengirimkan surat himbauan ke dosen pengampu sebelum UTS, dan UAS, serta mengingatkan dosen melalui sms terkait jadwal mengajar dosen.
2.	Kemampuan mahasiswa dalam penyelesaian tugas akhir/penelitian	Penambahan pelatihan/workshop kepada para mahasiswa mengenai alat-alat analisa untuk mendukung penulisan tugas akhir	Closed	Workshop series metode ekonometrik dan statistik telah dilakukan dan menjadi jadwal rutin, bahkan lab-lab ekonometrik juga telah dikembangkan
B. Evaluasi Kepuasan				
1.	Kecepatan pelayanan dalam melayani kebutuhan pengguna dan ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu sudah cukup baik namun untuk beberapa jenis pelayanan masih terkesan kurang ramah.	Memberikan pengarahan terhadap seluruh staff pendukung administrasi PMIE dan intensifikasi pelayanan per jurusan.	Closed	Mengadakan pelatihan softskill pada seluruh staff sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik dan menambah staf tenaga kependidikan untuk mengurangi load pekerjaan
C. Temuan Audit (termasuk yang eksternal)				
1.	Belum ada lampiran bukti untuk mendukung prosedur publikasi PKM ke dalam jurnal ilmiah	Membuat SOP publikasi ilmiah untuk penelitian dan pengabdian kepada masyarakat melalui	Open	Bekerjasama dengan UJM untuk membuat SOP PkM

		kerjasama dengan UJM		
2.	Belum ada lampiran bukti untuk mendukung dokumen pencapaian kinerja PMIE	Menyiapkan dan melengkapi (inventarisasi) dokumen bukti pendukung pencapaian kinerja PMIE sesuai dengan tinjauan manajemennya	Closed	Menyiapkan dokumen pendukung pencapaian kinerja
3.	Belum ada lampiran bukti untuk mendukung evaluasi kinerja dosen	Membuat laporan evaluasi kinerja dosen berdasarkan evaluasi mahasiswa kepada dosen selama proses perkuliahan dan pada waktu penulisan tesis yang direkam dan dibuat laporan tertulis	Closed	Melakukan evaluasi mahasiswa terhadap perkuliahan dan penulisan tesis melalui SIMPEL
D. Evaluasi Program Kerja				
1.	Sedikitnya jumlah mahasiswa yang melakukan publikasi internasional bereputasi	PMIE menyediakan daftar (list) jurnal internasional bereputasi yang dapat menjadi acuan'	Closed	Workshop series tentang penulisan jurnal.
E. Evaluasi Sasaran Mutu				
1.	Peningkatan jumlah lulusan dengan masa studi tepat waktu ([2 tahun)	Melakukan asistensi bagi mahasiswa yang sedang menyelesaikan penulisan tesis	Closed	Program studi akan melakukan proses monitoring secara berkala bagi mahasiswa yang sedang dalam penyelesaian penulisan tesis
2.	Peningkatan lulusan yang memiliki kemampuan bahasa inggris dengan skor TOEFL>500	Bekerjasama dengan LDC (lembaga bahasa) untuk memberikan waktu tes bahasa inggris yang lebih banyak	Closed	Skor TOEFL diubah menjadi syarat ujian proposal dan bukan sebagai syarat kelulusan sehingga mahasiswa mempersiapkan sejak dari awal

3.	Peningkatan jumlah mahasiswa yang mengikuti kegiatan exchange dan double degree	Bekerjasama dengan universitas partner untuk memetakan kurikulum dan promosi secara bersama sama	Closed	Melakukan promosi baik di dalam dan di luar negeri
----	---------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------	--------	----------------------------------------------------

6. Tindak Lanjut Tinjauan Manajemen Sebelumnya

Terdapat beberapa hal dalam tinjauan manajemen tahun 2017 yang harus menjadi perhatian dan tindak lanjut untuk tahun 2018. Beberapa hal terkait dengan pelayanan pada tiap bagian di PMIE adalah sebagai berikut :

No.	Rekomendasi Tinjauan Manajemen Sebelumnya	Aspek	Tindak Lanjut yang SUDAH dilakukan	Kendala yang dihadapi	Rencana selanjutnya
1.	Belum ada lampiran bukti dukung seperti misalnya prosedur publikasi PKM ke dalam jurnal ilmiah.	Standar Capaian PKM	Membuat SOP Publikasi Ilmiah untuk Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (bekerjasama dengan UJM)	Pelaksanaan kegiatan hanya sebatas implementasi, belum memperhatikan aspek keilmuan atau output publikasi	Tersosialisasinya prosedur agar PKM dapat dipublikasikan pada jurnal internasional.
2.	Pendokumentasian (Inventarisasi) evaluasi kinerja	Standar Capaian PKM	Menyiapkan bukti dan melengkapi dokumen bukti pendukung capaian kinerja PMIE sesuai dengan Tinjauan Manajemennya.	Masih belum terinventarisasi dengan baik evaluasi kinerja program studi	Mengagendakan dan melakukan inventarisasi evaluasi kinerja secara berkala
3.	Evaluasi kinerja dosen	Standar Capaian PKM	Membuat Laporan Evaluasi Kinerja Dosen berdasarkan Evaluasi Mahasiswa kepada Dosen selama proses perkuliahan dan waktu penulisan Tesis, yang direkap dan dibuat laporan tertulis.	Masih belum terinventarisasi dengan baik evaluasi kinerja program studi	Mengagendakan dan melakukan inventarisasi evaluasi kinerja secara berkala

7. Perubahan yang Mempengaruhi SMM

Hal-hal yang mempengaruhi Sistem Manajemen Mutu meliputi dua hal, yaitu pengaruh internal dan pengaruh eksternal. Pengaruh internal antara lain meliputi perubahan kurikulum/peraturan-peraturan rektor terbaru terkait akademik dan hal-hal lain yang terkait dengan kebijakan universitas dalam meningkatkan kinerja.

Terkait dengan pengaruh internal, terdapat Peraturan Rektor No 52 Tahun 2018 yang terkait Publikasi Ilmiah sebagai bagian Tugas Akhir Pendidikan Program Magister, terdapat berbagai pilihan publikasi bagi mahasiswa program Magister yang terdiri dari jurnal ilmiah yang terindeks Scopus atau Web of Science, Jurnal nasional paling rendah Sinta 2, jurnal UB yang ditetapkan oleh Rektor dan prosiding internasional terindeks Scopus. Hal ini memudahkan mahasiswa dimana sekarang mahasiswa memiliki pilihan yang lebih luas mengenai tempat publikasi dari tugas akhirnya.

Sedangkan dari sisi eksternal adalah terkait dengan perubahan global yang bergerak cepat dan dinamis, dimana tuntutan pasar global telah membawa pengaruh yang begitu besar bagi dunia pendidikan. Hal ini tercermin dari langkah-langkah yang diambil oleh Jurusan Ilmu Ekonomi mengikutsertakan PMIE dalam akreditasi internasional ABEST-21. Dengan tercapainya akreditasi ABEST21, telah membuktikan bahwa Program Studi Magister Ilmu Ekonomi FEB UB telah sejajar dengan negara lain di ASEAN dalam hal mutu pendidikan dan dapat mengikuti perubahan global yang disyaratkan sebagai continuous improvement dalam ABEST21.

8. Saran dan Masukan untuk Perbaikan SMM

Proses belajar mengajar di PMIE sesuai dengan hasil tinjauan manajemen telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan Renstra yang disusun sebelumnya. Namun masih terdapat beberapa perbaikan dan pengembangan yang lebih lanjut

demi keberlangsungan program studi dalam mempertahankan mutu. Adapun beberapa saran dari internal maupun eksternal yang dapat digunakan dalam proses peningkatan mutu adalah sebagai berikut:

1. Penginventarisasi beberapa hal terkait dengan kinerja PMIE agar dapat menjadi arsip dalam proses perbaikan dan peningkatan pelayanan. Selain itu, tinjauan kinerja dapat menjadi salah satu bukti yang dapat digunakan dalam proses akreditasi selanjutnya.
2. Mendukung dan memfasilitasi mahasiswa dalam pengembangan melalui kepenulisan PKM dan publikasi yang jelas, terstruktur dan terdapat bukti fisik yang memadai agar mahasiswa termotivasi untuk lebih mengembangkan keilmuannya, melalui workshop series diluar perkuliahan.
3. Dari pengguna adalah diperlukannya peningkatan soft skill pada mahasiswa yang diberikan di kelas, sehingga dibutuhkan dosen yang memiliki kompetensi memadai sesuai dengan bidang pada tiap program studi.
4. Banyak menjalin hubungan kerjasama dengan hubungan luar perguruan tinggi baik berskala nasional maupun internasional, seperti dengan Bappenas dan Kementerian Keuangan.

V. PENUTUP

Berdasarkan uraian diatas, secara keseluruhan kinerja PMIE telah berjalan dengan baik. Hal ini berdasarkan hasil audit interbal, eksternal, keluhan pelanggan yang kemudian ditindaklanjuti sebagai upaya peningkatan mutu SMM PMIE. Selain itu, beberapa program kerja dan sasaran mutu telah tercapai dengan baik. Beberapa hal yang menjadi hambatan juga telah menemukan solusi yang sesuai untuk memecahkan masalah-masalah yang terjadi.

PMIE menyadari bahwa ketercapaian ini dikarenakan adanya kerjasama yang baik antara pengelola PMIE dan elemen-elemen yang berperan aktif

didalamnya antara lain pihak universitas, fakultas, jurusan, dosen, mahasiswa, alumni dan pengguna PMIE pada umumnya. Melalui Tinjauan Manajemen ini, PMIE mengetahui kekurangan, kelebihan dan evaluasi yang dilakukan untuk meningkatkan mutu dan pengembangan organisasi sebelumnya. Sehingga kedepannya diharapkan ada pembaharuan ke arah positif dalam proses pembelajaran selanjutnya. Tim PMIE mengucapkan terimakasih atas dukungan dari segenap pimpinan baik pada tingkat universitas dan fakultas sehingga PMIE dapat melaksanakan program dengan baik.