


MANUAL MUTU
Jurusan Ilmu Ekonomi




Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Brawijaya
2018

LEMBAR IDENTIFIKASI

	UNIVERSITAS BRAWIJAYA	00201 05000
		29 September 2018
	MANUAL MUTU	Revisi 9
		Halaman 7 dari 40

MANUAL MUTU
JURUSAN

Proses	Penanggungjawab			Tanggal
	Nama	Jabatan	Tandatangan	
1. Perumusan	Dr. Sri Muljaningsih, SE.,MSP.	Ketua UJM		11-10-2018
2. Pemeriksaan	Dr. Nurul Badriyah, SE.,ME.	Sekretaris Jurusan		11-10-2018
3. Persetujuan	Dr.rer.pol. Wildan Syafitri, SE.,ME	Ketua Jurusan		11-10-2018
4. Penetapan	Nurkholis, SE.,M.Buss.(Acc) .AK.Ph.D	Dekan		11-10-2018
5. Pengendalian	Dr. Sri Muljaningsih, SE.,MSP.	Ketua UJM		11-10-2018

Daftar Isi

LEMBAR IDENTIFIKASI	Error! Bookmark not defined.
1. Pendahuluan.....	5
1.1 Ruang Lingkup Manual Mutu	5
1.2 Tujuan Manual Mutu.....	6
1.3 Lingkup Proses Utama dan Pelanggan	6
2. Istilah dan Definisi	10
3. Sistem Manajemen Mutu.....	11
3.1 Deskripsi Singkat Jurusan Ilmu Ekonomi.....	11
3.2 Organisasi Jurusan Ilmu Ekonomi	12
3.3 Visi, Misi, dan Tujuan Jurusan Ilmu Ekonomi.....	13
3.4 Proses Utama Sistem Manajemen Mutu	17
3.5 Dokumen Sistem Manajemen Mutu	20
4. Tanggung Jawab Manajemen.....	20
4.1 Komitmen Manajemen.....	20
4.2 Kepuasan Pelanggan.....	21
4.3 Kebijakan Mutu	23
4.4 Perencanaan Sistem Mutu	24
4.5 Tanggung Jawab, Wewenang, dan Komunikasi	27
4.6 Tinjauan Manajemen.....	28
5. Pengelolaan Sumber Daya	29
5.1 Penyediaan Sumber Daya.....	29
5.2 Sumber Daya Manusia.....	29
5.3 Prasarana	30
5.4 Lingkungan Kerja	31
6. Realisasi Layanan Pendidikan	32
6.1 Perencanaan Program Layanan.....	32
6.2 Peraturan Layanan Pendidikan	32
6.3 Desain dan Pengembangan Kurikulum	33
6.4 Proses Terkait Mahasiswa.....	34
6.5 Penyediaan Layanan Pendidikan.....	34
7. Pengukuran, Analisis dan Peningkatan Mutu	36
7.1 Panduan Umum.....	36
7.2 Pemantauan dan Pengukuran	36
7.3 Evaluasi Pencapaian Visi dan Misi.....	37

7.4	Kepuasan Pelanggan.....	38
7.5	Perbaikan Berkesinambungan.....	38
7.6	Tindakan Korektif dan Pencegahan.....	38

1. Pendahuluan

1.1 Ruang Lingkup Manual Mutu

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

Mutu pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi ini disusun dengan berdasarkan pada landasan aturan dan perundangan internal Universitas Brawijaya yang berlaku yaitu sebagai berikut.

- a. Peraturan Rektor Nomor 1 Tahun 2017 tentang Standar Mutu Universitas Brawijaya.
- b. Pedoman Akademik Universitas Brawijaya Tahun 2018.
- c. Pedoman Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Tahun 2018.
- d. Pedoman Akademik Program Pascasarjana FEB Universitas Brawijaya Tahun 2018.

Manual Mutu ini juga disusun dengan mengacu pada persyaratan standar dan klausul Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dengan pedoman implementasinya dalam layanan pendidikan IWA2:2007, peraturan-peraturan pemerintah RI, persyaratan akreditasi BAN-PT.

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

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

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

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

1.2 Tujuan Manual Mutu

Manual mutu disusun dengan maksud sebagai berikut.

- Digunakan sebagai standar layanan yang konsisten dan *fair* bagi seluruh pelanggan.
- Menetapkan dan mendokumentasikan proses bisnis di Program Studi, terkait dengan layanan Tridharma Perguruan Tinggi Bidang Akademik, Penelitian dan Pengabdian Masyarakat.
- Menjelaskan target kinerja layanan Bidang Akademik, Penelitian dan Pengabdian Masyarakat.
- Menetapkan standar dan indikator mutu yang berkaitan dengan proses pencapaian kinerja layanan Tridharma Perguruan Tinggi.

1.3 Lingkup Proses Utama dan Pelanggan

Sebagaimana Peraturan Fakultas tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Fakultas Universitas Brawijaya, maka proses utama layanan adalah pada Bidang Akademik, Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat, dengan fokus ruang lingkup pada hal-hal berikut.

- Mengkoordinasikan kegiatan pendidikan pada program studi,
- Merumuskan baku mutu pendidikan di level program studi,
- Mengevaluasi pelaksanaan kegiatan di level program studi,
- Mengkaji dan mengklarifikasi skripsi dan karya ilmiah mahasiswa yang layak sebagai sumber referensi ilmiah, dan
- Menyusun dan menyampaikan laporan kegiatan tahunan program studi kepada ketua jurusan.

Proses bisnis di Program Studi digambarkan dalam Tabel 1 Peta Proses Bisnis berikut ini.

Tabel 1. Proses Bisnis Program Studi

No	Nama Proses Bisnis	Tipe Proses Bisnis	Pengguna/ Pemakai	Kegiatan Utama	Masukan Utama	Keluaran Utama	Pemilik Proses Bisnis		
							S1	S2	S3
1	Penetapan capaian pembelajaran	Proses Inti	Dosen, Mahasiswa	Merumuskan capaian pembelajaran Prodi	Usulan capaian pembelajaran dari Asosiasi	Dokumen Capaian Pembelajaran	✓	✓	✓
2	Penyusunan Rencana Pembelajaran Semester (RPS), termasuk metode pembelajaran dan rubric penilaian, setiap mata kuliah	Proses Inti	Dosen, Mahasiswa	Menyusun Rencana Pembelajaran Semester (RPS), termasuk metode pembelajaran dan rubric penilaian, setiap mata kuliah		Dokumen RPS yang memenuhi kriteria Standar Mutu	✓	-	-
3	Pemantauan terhadap implementasi kurikulum	Proses Inti	Pengelola Prodi	Melaksanakan pemantauan terhadap implementasi kurikulum	Dokumen kurikulum (CP, RPS)	Laporan hasil monitoring implementasi kurikulum	✓	✓	✓
4	Pengembangan sistem pemantauan dan evaluasi skripsi	Proses Inti	Pengelola Prodi	Mengembangkan sistem pemantauan dan evaluasi skripsi	Nilai hasil ujian tugas akhir (TA), lembar kuesioner pelaksanaan tugas akhir oleh	Laporan hasil pemantauan dan evaluasi tugas akhir	✓	✓	✓

					mahasiswa dan oleh dosen				
5	Pengembangan sistem monitoring persentase kehadiran dosen dan mahasiswa dalam satu semester	Proses Inti	Pengelola Prodi	Mengembangkan sistem monitoring persentase kehadiran dosen dan mahasiswa dalam satu semester	Laporan kehadiran dosen dan mahasiswa	Dokumen laporan pelaksanaan sistem monitoring kehadiran dosen dan mahasiswa	✓	✓	✓
6	Penyusunan Program Kerja	Proses Inti	Pengelola Prodi	Menyusun Program Kerja	Data pagu anggaran, daftar kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat oleh dosen dan mahasiswa	Dokumen Program Kerja Prodi	✓	✓	✓

7	Penyelenggaraan dan pelaporan program pendidikan	Proses Inti	Dosen, Mahasiswa	Menyelenggarakan dan melaporkan program pendidikan	Registrasi akademik mahasiswa, staffing dosen, penetapan dosen pembimbing, nilai akhir mahasiswa, persentase kehadiran dosen dan mahasiswa	Dokumen penyelenggaraan pendidikan	laporan program	✓	✓	✓
8	Perancangan kebijakan dan sistem pengelolaan penyelesaian keluhan mahasiswa	Proses Inti	Mahasiswa	Merancang kebijakan dan sistem pengelolaan penyelesaian keluhan mahasiswa	Data jumlah keluhan mahasiswa	Dokumen Rancangan Kebijakan dan Sistem Pengelolaan Penyelesaian Keluhan Mahasiswa		✓	✓	✓
9	Pelaksanaan pemantauan <i>outcome</i> proses belajar mengajar	Proses Inti	Alumni, orang tua alumni, dan industry pengguna alumni	Melaksanakan tracer study kepada alumni, orang tua, dan pengguna alumni	Data alumni, orang tua, dan pengguna alumni	Laporan hasil tracer study kepada alumni, orang tua alumni, dan pengguna alumni		✓	✓	✓

Format sesuai dengan Permenpan RB no 35 Tahun 2012

2. Istilah dan Definisi

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

- m. Produk yang dihasilkan organisasi pendidikan ialah layanan pendidikan tinggi (tri dharma PT) dimana dalam prosesnya terjadi peningkatan nilai (*value creating*).

3. Sistem Manajemen Mutu

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

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

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

3.1 Deskripsi Singkat Jurusan Ilmu Ekonomi

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

Penyelenggaraan Jurusan Ilmu Ekonomi pertama kali dilaksanakan pada bulan Januari 1963 dengan Surat Keputusan Pendirian Nomor 1 Tahun 1963 tanggal 15 Januari 1963 yang ditanda tangani Menteri Perguruan Tinggi dan Ilmu Pengetahuan. Hingga saat ini (tahun 2016), Jurusan Ilmu Ekonomi, memiliki 3 (tiga) PS S1 yaitu: Ekonomi Pembangunan, Ekonomi Islam, dan Ekonomi, Keuangan dan Perbankan; 1 (satu) PS S2, yaitu: PS Magister Ilmu Ekonomi; dan 1 (satu) PS S3, yaitu: Program Doktorat Ilmu Ekonomi.

Dalam rangka meningkatkan mutu lulusan S1, S2 dan S3 di Jurusan Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya, telah diputuskan tentang pelaksanaan system pengendalian dan peningkatan mutu yang diwujudkan dalam monitoring kurikulum, kegiatan ilmiah mahasiswa, jalinan kerja sama dengan lembaga-lembaga lain dan pengawasan eksternal. Monitoring kurikulum dilakukan melalui Komite Kurikulum yang bertugas merancang dan memonitor tingkat kesesuaian kurikulum

dengan perkembangan ilmu ekonomi di pasar kerja. Sejauh ini Komite Kurikulum telah bekerja sesuai tugasnya meskipun belum optimal karena adanya keterbatasan dalam sarana dan prasarana yang tersedia.

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

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

3.2 Organisasi Jurusan Ilmu Ekonomi

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

1. Ketua Jurusan Ilmu Ekonomi
2. Sekretaris Jurusan Ilmu Ekonomi
3. Pengelola Unit Jaminan Mutu
4. Ketua Program Studi S1 Ekonomi Pembangunan
5. Ketua Program Studi S1 Ekonomi Islam
6. Ketua Program Studi S1 Ekonomi, Keuangan dan Perbankan
7. Ketua Program Studi S2 Ilmu Ekonomi
8. Ketua Program Studi S3 Ilmu Ekonomi
9. Ketua Program Internasional
10. Pengelola Pusat Studi (PPKE, PKDSP, dan PKEPK)
11. Pengelola Lab Ilmu Ekonomi (Lab. Statistika, Lab. Perbankan, dan Lab. Ekonomi Islam)

Penjelasan mengenai tugas pokok dan fungsi sebelas pengelola di tingkat jurusan adalah sebagai berikut:

1. Ketua Jurusan Ilmu Ekonomi

Memimpin pelaksanaan aktivitas akademik dalam ruang lingkup jurusan. Bertanggung jawab terhadap pelaksanaan sistem penjaminan mutu akademik ditingkat jurusan. Dibantu sekretaris jurusan memonitor dan mengevaluasi implementasi kinerja akademik jurusan.

2. Sekretaris Jurusan Ilmu Ekonomi

Membantu pelaksanaan tugas akademik jurusan. Sekretaris jurusan membantu mengoreksi kelengkapan dan implementasi dokumen mutu.

3. Pengelola Unit Jaminan Mutu

Mempunyai tugas untuk berkoordinasi dengan ketua jurusan di dalam menyusun, dan menyiapkan dokumen mutu akademik ditingkat jurusan. UJM juga bertugas untuk melakukan review terhadap kurikulum di Jurusan Ilmu Ekonomi (PSEP, PSEKIS, PSEKP PMIE dan PDIE) yang didasarkan pada visi misi Program Studi dan KKNI (Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia).

4. KPS (Ketua Program Studi) S1 Ekonomi Pembangunan

Melaksanakan fungsi perencanaan akademik, pelaksanaan kegiatan akademik dan monitoring pada lingkup S1 di Program Studi Ekonomi Pembangunan.

5. KPS (Ketua Program Studi) S1 Ekonomi Islam

Melaksanakan fungsi perencanaan akademik, pelaksanaan kegiatan akademik dan monitoring pada lingkup S1 di Program Studi Ekonomi Islam.

6. KPS (Ketua Program Studi) S1 Ekonomi, Keangan dan Perbankan.

Melaksanakan fungsi perencanaan akademik, pelaksanaan kegiatan akademik dan monitoring pada lingkup S1 Ekonomi, Keuangan dan Perbankan.

7. KPS (Ketua Program Studi) S2 Ilmu Ekonomi

Melaksanakan fungsi perencanaan akademik, pelaksanaan kegiatan akademik dan monitoring pada lingkup S2 Ilmu Ekonomi.

8. KPS (Ketua Program Studi) S3 Ilmu Ekonomi

Melaksanakan fungsi perencanaan akademik, pelaksanaan kegiatan akademik dan monitoring pada lingkup S3 Ilmu Ekonomi.

9. Ketua Program Internasional

Melaksanakan fungsi perencanaan akademik, pelaksanaan kegiatan akademik dan monitoring pada lingkup S1 program internasional di Jurusan Ilmu Ekonomi.

10. Pengelola Pusat Studi (Ketua PPKE dan Ketua PKDSP)

Melaksanakan fungsi perencanaan program kerja PPKE/PKDSP, memimpin pelaksanaan program kerja PPKE/PKDSP dan melaksanakan koordinasi bersama ketua jurusan Ilmu Ekonomi.

11. Pengelola Lab Ilmu Ekonomi

Melaksanakan fungsi perencanaan dan pemanfaatan Lab Ilmu Ekonomi, dan melaksanakan koordinasi bersama ketua jurusan Ilmu Ekonomi.

3.3 Visi, Misi, dan Tujuan Jurusan Ilmu Ekonomi

3.3.1 Jurusan Ilmu Ekonomi

a) Visi:

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

b) Misi:

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

c) Tujuan:

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

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

3.3.2 Program Studi S1 Ekonomi Pembangunan

a) Visi:

Menjadi lembaga pendidikan yang bertaraf internasional di bidang ekonomi terapan yang bersesuaian dengan dinamika masyarakat.

b) Misi:

1. Menyelenggarakan pendidikan ilmu ekonomi dengan pendekatan berpikir kritis, kreatif, dan inovatif.
2. Melakukan dan mempublikasikan penelitian dan kegiatan ilmiah lainnya untuk pengembangan ilmu ekonomi terapan.
3. Menginspirasi, mencerahkan, dan memberdayakan masyarakat berdasarkan hasil pendidikan dan penelitian.

c) Tujuan:

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

3.3.3 Program Studi S1 Ekonomi Islam

a) Visi:

Menjadi lembaga pendidikan bertaraf internasional yang dapat mengembangkan konsep dan aplikasi Ekonomi Islam.

b) Misi:

1. Menyelenggarakan pendidikan Ekonomi Islam dengan pendekatan berpikir kritis, kreatif dan inovatif.

2. Melakukan dan mempublikasikan penelitian dan pengabdian masyarakat serta kegiatan ilmiah lainnya untuk pengembangan ilmu ekonomi terapan di bidang Ekonomi Islam.
3. Menginspirasi, mencerahkan, dan memberdayakan masyarakat madani berdasarkan hasil pendidikan dan penelitian.

c) Tujuan:

1. Menghasilkan lulusan yang dapat mengikuti dan mengembangkan konsep, teori dan aplikasi Ekonomi Islam.
2. Menghasilkan lulusan yang mampu berpikir dan bersikap kritis, kreatif dan inovatif dengan kemampuan komunikasi yang efektif.
3. Menghasilkan sumber daya insani yang mampu untuk menggali dan mengembangkan nilai-nilai lokal yang sinergis dengan nilai-nilai Islam sehingga mampu menghasilkan konsep yang bermanfaat bagi penyelesaian persoalan-persoalan ekonomi.

3.3.4 Program Studi S1 Ekonomi Keuangan dan Perbankan

a) Visi:

Menjadi Lembaga Pendidikan yang Bertaraf Internasional di Bidang Ekonomi, Moneter, dan Perbankan yang Bersesuaian dengan Dinamika Ilmu Pengetahuan dan Kebutuhan Masyarakat”.

b) Misi:

1. Menyelenggarakan pendidikan ekonomi, keuangan, dan perbankan dengan pendekatan berpikir kritis, kreatif, dan inovatif.
2. Melakukan dan mempublikasikan penelitian dan pengabdian masyarakat serta kegiatan ilmiah lainnya untuk pengembangan ilmu ekonomi terapan di bidang keuangan dan perbankan.
3. Menginspirasi, mencerahkan, dan memberdayakan masyarakat berdasarkan hasil pendidikan dan penelitian.

c) Tujuan:

1. Dapat mengikuti dan mengembangkan konsep, teori, dan aplikasi ekonomi, keuangan, dan perbankan.
2. Mampu berpikir dan bersikap kritis, kreatif, dan inovatif dengan kemampuan komunikasi yang efektif.
3. Mampu menerapkan ilmu pengetahuan dan ketrampilan yang dimiliki dalam kegiatan produktif dan pelayanan kepada masyarakat.
4. Memiliki integritas moral dan etika yang tinggi sehingga mampu bekerja dengan jujur dan bertanggung jawab.

3.3.5 Program Studi S2 Ilmu Ekonomi

a) Visi:

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

b) 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.

c) Tujuan:

1. Menghasilkan lulusan yang mampu:
 - a. Mengembangkan keilmuan, memiliki komitmen ilmiah yang tinggi, kepribadian yang mandiri dan mampu bekerjasama dengan orang lain, serta mempunyai kualifikasi untuk melanjutkan studi pada jenjang yang lebih tinggi.
 - b. Melakukan pendekatan interdisipliner bagi penerapan keahliannya secara profesional.
 - c. Menerapkan teori dan metodologi penelitian ekonomi serta mampu melaksanakan, mengorganisasi dan memimpin penelitian.
2. Mengembangkan Program Studi melalui:
 - a. Peningkatan kualitas pelayanan proses belajar mengajar dan menciptakan lingkungan akademik yang kondusif.
 - b. Kerjasama dengan lembaga/instansi lainnya guna memecahkan masalah-masalah perekonomian yang terjadi.
 - c. Diseminasi hasil temuan dalam bentuk karya ilmiah yang dipublikasikan.

3.3.6 Program Studi S2 Ilmu Ekonomi

a) Visi:

Menjadi lembaga Pendidikan Doktor Ilmu Ekonomi bertaraf internasional yang unggul dalam pengembangan Ilmu Ekonomi dan berperan aktif dalam memecahkan berbagai permasalahan pembangunan ekonomi.

b) Misi:

1. Melaksanakan proses pendidikan dan pembelajaran yang berkualitas internasional.
2. Mengembangkan penelitian yang kritis, inovatif dan komprehensif.
3. Menyebarluaskan hasil pengembangan Ilmu Ekonomi dalam upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat.
4. Mengembangkan kerjasama dengan lembaga-lembaga pemerintah maupun swasta baik yang bertaraf regional, nasional dan internasional.

c) Tujuan:

Menghasilkan Doktor Ilmu Ekonomi yang mempunyai kemampuan:

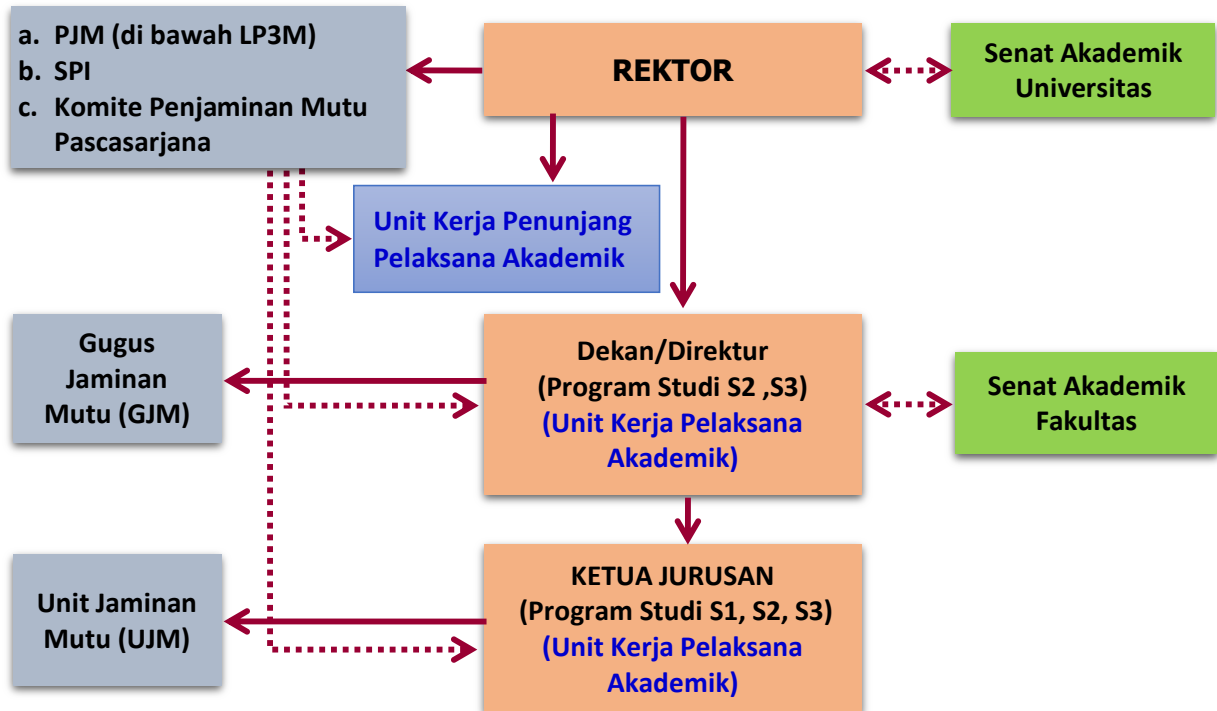
1. Menyusun konsep pengembangan Ilmu Ekonomi yang kreatif, original, dan teruji.
2. Memecahkan permasalahan pembangunan ekonomi melalui pendekatan inter, multi- atau trans-disipliner.

3. Mengelola, memimpin dan mengembangkan penelitian dan pengabdian yang bermanfaat bagi peningkatan kesejahteraan masyarakat.
4. Mengelola dan mengembangkan jejaring dalam bidang pendidikan, penelitian dan pengabdian baik pada taraf regional, nasional dan internasional.

3.4 Proses Utama Sistem Manajemen Mutu

Pelaksanaan sistem manajemen mutu di Program Studi mengikuti struktur penjaminan mutu di Universitas Brawijaya dan di Fakultas.

Gambar 1. Pembagian Kerja Sistem Manajemen Mutu di UB



Pembagian kerja organisasi penjaminan tersebut diuraikan sebagai berikut. Terdapat tiga tingkat organ penjaminan mutu, yaitu

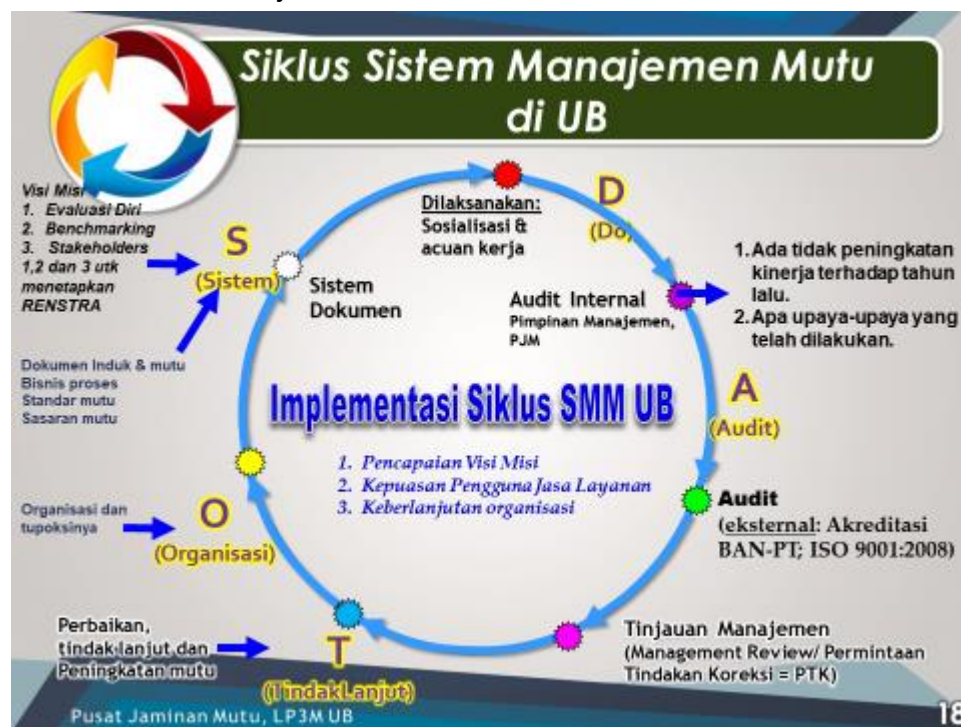
- a. Pusat Penjaminan Mutu (PJM) yang berada di tingkat Universitas. PJM bertanggung jawab kepada Lembaga Pengembangan Pendidikan dan Penjaminan Mutu (LP3M). LP3M bertanggung jawab kepada Rektor. Dalam melaksanakan sistem penjaminan mutu Unit Kerja Pelaksana Akademik (UKPA), PJM berwenang menetapkan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), ruang lingkup Audit Internal Mutu (AIM), dan memfasilitasi upaya peningkatan status akreditasi nasional dan internasional program studi. SPMI dan ruang lingkup AIM inilah yang kemudian disosialisasikan kepada GJM untuk dilaksanakan di tingkat fakultas dan program studi.
- b. Gugus Jaminan Mutu (GJM) yang berada di tingkat Fakultas dan bertanggung jawab kepada Dekan. Dekan merupakan organ yang termasuk dalam kategori Unit Kerja Pelaksana Akademik (UKPA).
- c. Unit Jaminan Mutu (UJM) yang berada di tingkat Jurusan dan bertanggung jawab kepada Ketua Jurusan.

Sesuai dengan Peraturan Fakultas tersebut di atas, maka kegiatan penjaminan mutu di Program Studi dilaksanakan oleh anggota perwakilan Program Studi pada Unit Jaminan Mutu (UJM) di tingkat Jurusan. Sebagaimana yang tertuang dalam Peraturan Fakultas tersebut, UJM memiliki tugas:

- menjabarkan baku mutu pendidikan ke dalam dokumen-dokumen mutu akademik program studi di bawah Jurusan,
- Memonitor implementasi penjaminan mutu akademik program studi di bawah Jurusan,
- Mengevaluasi penjaminan mutu akademik program studi di bawah Jurusan,
- Menyampaikan laporan pelaksanaan penjaminan mutu akademik program studi di bawah Jurusan.

Ruang lingkup tugas Unit Penjaminan Mutu (UJM) tersebut dilaksanakan dengan menggunakan siklus OSDAT atau Organisasi – Sistem – Do – Audit – Tindak Lanjut sebagaimana yang digambarkan berikut ini.

Gambar 2. Siklus Sistem Manajemen Mutu di UB



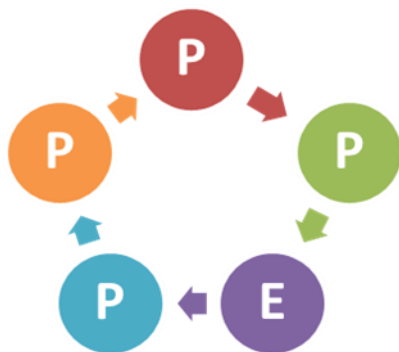
Gambar tersebut di atas diuraikan sebagai berikut.

- Dalam menjalankan tahap *Organisasi* dalam Sistem Manajemen Mutu (SMM), Unit Jaminan Mutu (UJM) memastikan organ-organ organisasi penjaminan mutu telah ada sehingga UJM sebagai organisasi dalam SMM dapat berfungsi dengan baik. Organ tersebut termasuk sumber daya manusia penyelenggara SMM, yaitu terdiri dari satu orang Ketua UJM dan dua orang anggota UJM.
- Dalam melaksanakan tahap *Sistem*, UJM menyusun dokumen induk dan dokumen mutu program studi, termasuk pula dokumen yang menjelaskan proses bisnis, standar mutu dan sasaran mutu pelaksanaan akademik di setiap program studi.
- Pada tahap *Do*, UJM menetapkan dan melaksanakan sosialisasi standar mutu kerja yang dijadikan sebagai acuan kerja oleh program studi.
- Pada tahap *Audit*, UJM menyelenggarakan evaluasi untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut: 1) apakah pelaksanaan kegiatan layanan di tingkat program studi telah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2) apakah ada peningkatan kinerja pada tahun ini dibandingkan dengan tahun yang sebelumnya, dan 3) apa saja upaya yang telah dilakukan oleh program studi untuk melaksanakan perbaikan secara berkelanjutan (continuous improvement).

Audit dilaksanakan oleh UJM secara bersama-sama dengan siklus yang ditetapkan oleh Gugus Jaminan Mutu (GJM) yang ada di tingkat Fakultas, serta menggunakan ruang lingkup yang telah ditetapkan oleh Pusat Jaminan Mutu.

- e. Pada tahap *Tindak Lanjut*, UJM meminta program studi untuk melaksanakan rapat tinjauan manajemen (atau disebut juga Management Review atau permintaan tindakan koreksi) untuk membahas hal-hal berikut ini.
 - 1) Hasil audit internal
 - 2) Hasil audit eksternal
 - 3) Umpan balik pelanggan
 - 4) Kinerja dan evaluasi proses
 - 5) Tindakan koreksi dan tindakan pencegahan
 - 6) Tindak lanjut tinjauan manajemen sebelumnya
 - 7) Perubahan yang mempengaruhi SMM
 - 8) Saran dan masukan untuk perbaikan SMM

Dalam melaksanakan siklus Sistem Manajemen Mutu tersebut, Program Studi menggunakan standar yang dirancang dengan tahap PPEPP, yaitu tahap Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan, sebagaimana yang telah diarahkan oleh Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi. Berikut adalah gambar siklus PPEPP.



Model manajemen SPMI di UB dimaksudkan untuk pengendalian Standar Mutu UB. Model manajemen ini mengikuti model pengendalian standar PPEPP (penetapan, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian dan peningkatan).

- a. Penetapan standar dilakukan melalui Peraturan Universitas Nomor 1 Tahun 2017 tentang Standar Mutu Universitas Brawijaya.
- b. Pelaksanaan Standar Mutu UB diawali dengan sosialisasi dan ujicoba standar. Selanjutnya diterapkan untuk semua unit kerja, baik unit kerja akademik (UKPA) maupun unit kerja non-akademik (UKPPA).
- c. Evaluasi standar dilakukan melalui kajian, review dan pembahasan bersama senat universitas, pimpinan universitas, tim perumus standar (Tim PJM), penanggungjawab pencapaian standar (UKPA dan UKPPA).
- d. Pengendalian standar dilakukan melalui Audit Internal Mutu (AIM) yang berlaku untuk UKPA dan UKPPA. Mekanisme AIM ini diatur melalui SOP Audit Internal Mutu (AIM).
- e. Peningkatan standar dilakukan dengan mempertimbangkan hasil AIM dan hasil Tinjauan Manajemen UB.

3.5 Dokumen Sistem Manajemen Mutu

Sistem dokumen pada Program Sarjana mengikuti sistem dokumen yang ada di tingkat Fakultas dan tingkat Universitas Brawijaya, baik dalam hal jenis dokumen maupun sistem pengkodean dokumen. Berikut ini adalah jenis dan kode dokumen yang mendukung pelaksanaan aktifitas pada Jurusan Ilmu Ekonomi.

Tabel 2. Sistem Dokumen

No	Nama Dokumen	Kode Dokumen
1	Dokumen Induk (Visi, Misi dan Tujuan Jurusan Ilmu Ekonomi	00201 01000
2	Renstra Jurusan Ilmu Ekonomi	00201 02000
3	Program Kerja	00201 03000
4	Pedoman Pendidikan	00200 02000
5	Manual Mutu Jurusan Ilmu Ekonomi	00201 05000
6	Standar Mutu	00000 04001
7	Manual prosedur pengendalian dokumen dan rekaman	00201 06001
8	Manual prosedur pengendalian produk yang tidak sesuai	00201 06002
9	Manual prosedur tindakan korektif dan pencegahan	00201 06003
10	Manual prosedur Pengendalian Dokumen	00201 06001

4. Tanggung Jawab Manajemen

4.1 Komitmen Manajemen

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

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

4.2 Kepuasan Pelanggan

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

Merealisasikan kepuasan pelanggan adalah poin terpenting di dalam aktifitas fokus kepada pelanggan. Oleh karenanya, dalam rangka focus pada pelanggan itu, Jurusan Ilmu Ekonomi Universitas Brawijaya selalu berupaya untuk memfokuskan proses bisnisnya pada pemenuhan persyaratan pelanggan, yangmana hasil akhirnya adalah tercapainya kepuasan para pelanggan.

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

Dalam penerapannya, kepuasan pelanggan Jurusan Ilmu Ekonomi selalu didalami dan akan berusaha dicapai/direalisasikan melalui beberapa kegiatan yang meliputi: (i) Penelusuran dan pemahaman kebutuhan/persyaratan pelanggan; (ii) Menjamin bahwa tujuan Jurusan Ilmu Ekonomi terkait dengan persyaratan pelanggan; (iii) Mengkomunikasikan persyaratan pelanggan ke seluruh sivitas akademika Jurusan Ilmu Ekonomi; (iv) Mengukur tingkat kepuasan pelanggan pada layanan yang dihasilkan; (v) Menjamin keseimbangan antara kepuasan pelanggan dengan pihak-pihak lain yang terkait;

(vi) Mengelola hubungan dengan pelanggan secara sistematis. Untuk hal ini, persyaratan pelanggan diartikan sebagai kebutuhan dan harapan pelanggan yang wajib dipenuhi oleh manajemen Jurusan Ilmu ekonomi. Jurusan Ilmu Ekonomi mengidentifikasi dan mendokumentasi persyaratan pelanggan yang ditentukan sebagai persyaratan kurikulum yang mencakup standar kompetensi lulusan dan semua indikator kinerja Jurusan Ilmu Ekonomi. Persyaratan pelanggan Jurusan Ilmu Ekonomi telah dicantumkan dalam Buku Pedoman Pendidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya (00200 02000), Rencana Strategis Jurusan Ilmu EKonomi (00201 02000), dan Program Kerja Jurusan Ilmu Ekonomi (00201 03000).

Tabel 2. Daftar dan Kebutuhan Jurusan Ilmu Ekonomi Universitas Brawijaya

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

4.3 Kebijakan Mutu

Sebagai universitas terkemuka di Indonesia, Universitas Brawijaya telah menetapkan kebijakan untuk menjadi *entrepreneurial university* bertaraf internasional. Terkait hal tersebut, Jurusan Ilmu Ekonomi sebagai salah satu perangkat penyedia layanan pendidikan tinggi di Universitas Brawijaya serta dengan berdasar atas kebijakan universitas, telah mengambil keputusan untuk mengadopsi Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 sebagai perangkat penjaminan mutu akademik di lingkungannya. Untuk itu, Jurusan Ilmu Ekonomi membulatkan tekad untuk menerapkan SMM ISO 9001:2008 guna menghasilkan produk layanan pendidikan tinggi yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan, yang dalam hal ini adalah orang perorangan atau badan yang ikut menerima atau membeli layanan pendidikan tinggi dengan cara yang benar, serta memelihara kepercayaan dan kepuasan pelanggan melalui pengembangan bertahap serta peningkatan mutu secara berkelanjutan.

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

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

Selaras dengan kebijakan mutu tersebut, Jurusan Ilmu Ekonomi bertekad:

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

4.4 Perencanaan Sistem Mutu

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

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

a. Sasaran Mutu

Sasaran Mutu Jurusan Ilmu Ekonomi Universitas Brawijaya menjadi acuan target pencapaian Renstra Jurusan Ilmu Ekonomi Universitas Brawijaya tahun 2014-2021 (00201 02000). Sasaran mutu Jurusan Ilmu Ekonomi juga digunakan sebagai acuan untuk menyelaraskan kegiatan Jurusan Ilmu Ekonomi dengan dinamika kebijakan Universitas Brawijaya dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.

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

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

Perencanaan sistem mutu dinyatakan dalam sasaran mutu pada Renstra Jurusan Ilmu Ekonomi Universitas Brawijaya tahun 2014-2021 (00201 02000). Sasaran mutu unit-unit kerja (PS S-1, S-2, dan S-3) relevan dan sejalan dengan kebijakan mutu jurusan atau organisasi di atasnya. Sasaran mutu Jurusan Ilmu Ekonomi ditetapkan secara akuntabel/kuantitatif (terukur) dan setiap tahun atau empat tahun selalu dievaluasi dan dilakukan gap analisis antara target/sasaran dengan capaian. Evaluasi sasaran mutu dilakukan melalui pelaksanaan AIM atau akreditasi BAN-PT. Keefektifan perencanaan sistem manajemen mutu untuk pencapaian sasaran mutu jurusan

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

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

No.	Indikator Target	Baseline 2014/2015	2015/2016 s/d 2016/2017	2017/2018 s/d 2018/2019	2019/2020 sd 2020/2021	2021/2022 s/d 2022/2023
	Lulusan yang mempunyai kompetensi yang dibutuhkan oleh pasar kerja internasional dan mempunyai kemampuan kerja mandiri yang berbasis pada kompetensinya					
	Jumlah Lulusan					
	Jumlah lulusan dengan masa studi waktu (4 tahun) untuk s1	51,52%	70%	75%	90%	100%
	Jumlah lulusan dengan masa studi waktu (2 tahun) untuk s2 dan s3	60%	70%	80%	90%	100%
	indeks prestasi kumulatif					
	Jumlah lulusan yang memiliki IPK 3.50 untuk s1	82,3%	85%	90%	95%	100%
	Jumlah lulusan yang memiliki IPK 3.75 untuk S2 dan S3	85%	90%	92%	96%	100%
	Jumlah Prestasi Mahasiswa tingkat nasional	9	10	12	13	15
	Jumlah Prestasi Mahasiswa tingkat internasional	2	3	4%	5	6
	Skor toefl lulusan 500	75%	80%	85%	90%	95%
	Lulusan bekerja/berwirausaha dalam 5 bulan pertama setelah waktu kelulusannya	83%	85%	90%	95%	100%
	Jumlah dosen yang memiliki publikasi internasional	9	10	11	12	13
	Pencapaian kepatuhan terhadap setiap internal mutu	70%	80%	90%	95%	100%
	Terakreditasi Internasional					
	Terakreditasi Internasional PSEKIS, PMIE, dan PDIE		1 (ASEAN)	2 (Asia-Pasifik)	3 (internasional)	
II.3	Terakreditasi Internasional PSEKP					
II	Terciptanya jaringan kerja yang efektif antara lembaga pendidikan (PS EKP FEB UB) dengan stakeholder/pasar kerja					
	Jumlah Kerjasama Pendidikan dan Pengajaran yang terjalin dengan lembaga pemerintah dan non-pemerintah (dalam maupun luar negeri)	24	24	25	25	26
	Jumlah kerjasama penelitian yang terjalin dengan lembaga pemerintah dan non-pemerintah (dalam maupun luar negeri)	22	23	24	25	26
	Jumlah kerjasama pengabdian kepada masyarakat yang terjalin dengan lembaga pemerintah dan non-pemerintah (dalam maupun luar negeri)	1	1	1	1	2

b. Perencanaan Sistem Manajemen Mutu

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

4.5 Tanggung Jawab, Wewenang, dan Komunikasi

a. Tanggung Jawab dan Wewenang

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

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

b. Management Representative

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

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

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

c. Komunikasi Internal

Ketua Jurusan menetapkan dan melaksanakan proses yang efektif untuk menginformasikan seluruh isu terkait kinerja SMM, seperti efek kebijakan mutu, persyaratan, sasaran dan pencapaian mutu. Penyediaan informasi tersebut membantu dalam peningkatan kinerja system manajemen mutu, yang secara langsung melibatkan

anggota organisasi dalam pencapaiannya. Ketua jurusan mendorong keterlibatan anggota organisasi untuk secara aktif melakukan komunikasi umpan-balik. Hal tersebut untuk memastikan bahwa komunikasi antar tingkat organisasi, serta antar bidang dan program studi berlangsung dengan baik. Komunikasi internal jurusan Ilmu Ekonomi Universitas Brawijaya dilaksanakan antara lain melalui mailing list, rapat rutin dosen maupun tenaga kependidikan setiap bulan, dan rapat rutin UJM setiap minggu.

4.6 Tinjauan Manajemen

a. Umum

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

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

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

b. Masukan untuk Tinjauan Manajemen

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

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

c. Keluaran untuk Tinjauan Manajemen

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

5. Pengelolaan Sumber Daya

5.1 Penyediaan Sumber Daya

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

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

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

- g. Menetapkan masukan untuk mendeteksi kebutuhan sumber daya;
- h. Menyusun rencana kebutuhan sumber daya untuk jangka pendek, menengah dan panjang;
- i. Melakukan tindak lanjut verifikasi dan penilaian tugas.

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

5.2 Sumber Daya Manusia

a. Umum

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

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

b. Kompetensi, kesadaran akan tanggung jawab dan pelatihan

Jurusan Ilmu Ekonomi sangat menyadari bahwa setiap personel yang terlibat dalam penyediaan layanan di Jurusan Ilmu Ekonomi sangat berpengaruh besar terhadap mutu produk. Di dalam organisasi Jurusan Ilmu Ekonomi, setiap personel memiliki

kompetensi berdasarkan pendidikan, pelatihan dan pengalaman. Ketua Jurusan Ilmu Ekonomi akan selalu memastikan bahwa kompetensi dan pengalaman yang dibutuhkan akan sesuai dengan standar kinerja organisasi yang efektif.

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

- Menempatkan personel yang sesuai dengan kompetensinya pada bidang yang relevan sehingga mutu produk terjamin.
- Mengadakan pelatihan bagi dosen/anggota baru dan pendampingan bagi pemula.
- Mengevaluasi efektivitas proses, kinerja dan tindakan yang dilakukan.
- Memastikan keterlibatan dan kepedulian tiap personil dengan kontribusinya dalam usaha pencapaian sasaran mutu.
- Pemeliharaan rekaman sesuai dengan pelatihan dan pengalaman kerja.

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

5.3 Prasarana

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

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

Dalam hal sistem informasi, Jurusan Ilmu Ekonomi memanfaatkan fasilitas yang disediakan oleh Universitas Brawijaya yang telah memiliki Sistem Informasi Akademik Mahasiswa (SIAM). SIAM tersebut telah disosialisasikan kepada civitas akademika. SIAM (<https://siam.ub.ac.id>) Universitas Brawijaya dapat diakses melalui jaringan internet oleh semua pemangku kepentingan. Jurusan Ilmu Ekonomi melalui menu layanan yang disediakan dapat memonitor keluhan (complaint) yang terkait dengan SIAM.

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

- Mengevaluasi sumber daya yang diperlukan untuk keberlangsungan kinerja

- Kesesuaian sarana dan prasarana tersebut dengan fungsi, kinerja, sasaran, kemampuan pengadaan dan pemeliharaan, pembiayaan operasional, keamanan dan pembaharuan

5.4 Lingkungan Kerja

Jurusan Ilmu Ekonomi menjamin terselenggaranya kebebasan akademik, mimbar akademik dan otonomi keilmuan. Penyediaan layanan pendidikan termasuk menciptakan dan memelihara suasana yang kondusif untuk lingkungan belajar dan penelitian yang memenuhi persyaratan pelanggan.

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

6. Realisasi Layanan Pendidikan

6.1 Perencanaan Program Layanan

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

6.2 Peraturan Layanan Pendidikan

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

j. Validasi Proses

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

k. Identifikasi dan Ketertelusuran

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

l. Properti Pelanggan

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

m. Preservasi

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

6.3 Desain dan Pengembangan Kurikulum

a. Perencanaan Program Studi dan Kurikulum

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

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

b. Masukan untuk Rancangan dan Pengembangan

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

c. Output Rancangan dan Pengembangan

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

d. Tinjauan Rancangan dan Pengembangan

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

e. Verifikasi Rancangan dan Pengembangan

Verifikasi rancangan harus dilakukan dalam satu atau beberapa tahap sesuai dengan rencana rancangan dan pengembangan. Kegiatan ini sebaiknya dilakukan

secara internal oleh setiap pakar yang tidak berpartisipasi dalam tinjauan rancangan secara independen. Tahap keluaran rancangan dan pengembangan sebaiknya sesuai dengan spesifikasi masukan rancangan dan pengembangan. Rekaman keluaran verifikasi dan setiap tindakan yang diperlukan harus dipelihara.

f. Validasi Rancangan dan Pengembangan

Validasi ini dilaksanakan dengan pengesahan oleh pimpinan unit kerja agar karakteristik layanan pendidikan yang direncanakan dalam rancangan kegiatan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dapat dipastikan penerapannya. Secara umum, validasi dilakukan pada tahap akhir suatu perencanaan. Akreditasi dan sertifikasi oleh berbagai pihak di dalam dan luar unit kerja termasuk metode validasi. Rekaman adanya tindakan dan keluaran validasi harus dipelihara.

g. Pengendalian Perubahan Rancangan dan Pengembangan

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

6.4 Proses Terkait Mahasiswa

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

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

6.5 Penyediaan Layanan Pendidikan

a. Pengendalian Ketentuan

Program Studi mengidentifikasi peraturan perundang-undangan Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi serta produk hukum Universitas Brawijaya yang digunakan sebagai payung hukum pelaksanaan layanan pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat. Payung hukum tersebut kemudian diterjemahkan dalam kebijakan-kebijakan, dan didokumentasikan dalam bentuk standar operasional prosedur. Keberadaan standar operasional prosedur menjadi vital untuk

- 1) menjamin layanan dilakukan secara seragam untuk setiap pelanggan,
- 2) memberikan kepastian dokumen yang disiapkan pelanggan untuk menjalani suatu proses bisnis,
- 3) memberikan kepastian rentang waktu layanan,
- 4) meningkatkan kepuasan pelanggan.

Di samping itu Program Studi juga menetapkan berbagai ukuran yang diterima untuk menentukan pemenuhan sasaran pengajaran misal kehadiran dosen, kehadiran mahasiswa, rekapitulasi materi, kesesuaian materi yang diberikan dengan RPS, dsb. Program Studi mempunyai wewenang penuh untuk memastikan pengendalian proses.

b. Validasi Proses

Program Studi melakukan validasi dari setiap data dan informasi yang terkait dengan layanan pendidikan dalam bentuk kurikulum, data mahasiswa, proses belajar mengajar, dokumen penelitian, pengabdian masyarakat, buku, laporan kuliah kerja nyata praktek, dan tugas akhir atau skripsi.

c. Identifikasi dan Ketertelusuran

Program Studi mengendalikan dan merekam identifikasi layanan pendidikan dengan menggunakan dokumen yang dilengkapi dengan kode dokumen untuk memudahkan tahap identifikasi dan ketertelusuran informasi yang relevan. Dokumen disusun dan diurutkan mulai dari dokumen Program Studi (visi misi, rencana strategis, program kerja, dan Pedoman Pelaksanaan Pendidikan); dokumen mutu (manual mutu, standar mutu, manual prosedur, dan instruksi kerja) serta dokumen pendukung antara lain kode mata kuliah dan silabus dan RPS.

d. Properti Pelanggan

Program studi mengelola data milik pelanggan berupa dokumen data diri dan akademik mahasiswa dalam bentuk soft copy, dan tercatat dalam Sistem Akademik (SIKAD). Data tersebut dapat diakses oleh mahasiswa dengan menggunakan Sistem Akademik Mahasiswa (SIAM). Ketua dan Sekretaris Program Studi dapat menggunakan data tersebut untuk kegiatan monitoring proses dan hasil pembelajaran dengan menggunakan Sistem Pelaporan (SIMPEL).

e. Pengendalian Alat Pemantauan dan Pengukuran

Pengendalian instrumen pemantauan dan pengukuran kinerja dosen dan mahasiswa dilakukan Program Studi dengan menganalisis apakah tujuan penggunaan instrumen pemantauan telah tercapai dengan menggunakan instrumen yang tersedia. Jika instrumen yang tersedia belum memadai untuk melaksanakan monitoring dan pengukuran kinerja dosen dan mahasiswa, Program Studi mengajukan surat usulan pengembangan instrumen yang mendukung pelaksanaan pemantauan. Surat ditujukan

kepada Jurusan, untuk kemudian oleh Jurusan digunakan sebagai dasar pengajuan usulan serupa kepada pejabat di atasnya, demikian seterusnya hingga surat sampai kepada pengembang instrumen.

f. **Pembelian dan Pengadaan**

Program Studi tidak memiliki kewenangan untuk pembelian dan pengadaan sarana dan prasarana secara langsung. Pembelian dilakukan oleh unit pengadaan Fakultas. Dengan demikian, Program Studi hanya merencanakan dan mengusulkan kebutuhan untuk tiap tahun untuk disampaikan kepada Jurusan. Jurusan akan meneruskan usulan tersebut kepada pejabat di atasnya untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangannya.

7. Pengukuran, Analisis dan Peningkatan Mutu

7.1 Panduan Umum

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

7.2 Pemantauan dan Pengukuran

a. **Kepuasan Pelanggan**

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

b. **Audit Internal**

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

c. **Pemantauan dan Pengukuran Proses**

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

d. **Pemantauan dan Pengukuran Layanan Pendidikan**

Lembaga atau unit kerja di Jurusan Ilmu Ekonomi yang memberikan layanan pendidikan (termasuk memberikan pelatihan) harus menetapkan dan menggunakan metode untuk pemantauan dan pengukuran layanan pendidikan pada interval yang direncanakan selama realisasinya dan outcome akhir, untuk memverifikasi bahwa mereka memenuhi persyaratan desain yang ditetapkan serta persyaratan peraturan dan perundang-undangan dan akreditasi yang berlaku. Untuk berbagai ragam pendidikan/pelatihan, alat evaluasi seperti asesmen, kuis, ujian atau peragaan sebaiknya digunakan untuk mengukur kemajuan pemenuhan persyaratan kurikulum.

Penilaian kinerja lembaga/unit kerja yang memberikan layanan pendidikan/pelatihan sebaiknya juga dilakukan sebagai bagian dari layanan pendidikan/pelatihan.

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

7.3 Evaluasi Pencapaian Visi dan Misi

a. Pengendalian Produk Tidak Sesuai

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

b. Analisis Data

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

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

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

7.4 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan diukur dengan beberapa indikator, yaitu :

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

7.5 Perbaikan Berkesinambungan

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

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

7.6 Tindakan Korektif dan Pencegahan

a. Tindakan Perbaikan

Jurusan Ilmu Ekonomimenetapkan manual prosedur yaitu Manual Prosedur Tindakan Korektif dan Pencegahan (00201 06003) dalam rangka melaksanakan tindakan korektif yang teridentifikasi. Tindakan korektif akan diambil untuk mengeliminasi ketidaksesuaian yang terjadi selama pencapaian kinerja sistem

manajemen mutu dan proses pemberian layanan pelanggan. Tindakan korektif akan direkam.

b. Tindakan Pencegahan

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

