



Tinjauan Manajemen Management Review

Quality Assurance Center always commit to be corrected in the processing and preventing unacceptable products. Therefore, management review was organized by considering all direct or indirect aspects related to the affectivity and efficiency of the management system. The result of the management review will be a reason to change the system, moreover, to re-organize the QAC UB . Management review was performed in several steps. In general, management review processes are as follows :

- Preparation of management review. Firstly, preparing the concept of the technical performing management review including time scheduling, data for management review and distribution of tasks. Then, QAC will give corrections and/or agreements to the concept of the technical performing management review.
- Conducting management review. Data related to QAC program was collected by every divisions in QAC referred to the quality objective. The divisions will discuss their achievement of the quality objective. The discussion included obstacles, corrections, and new ideas generated during the executing the programs. Then, the results are presented to the QAC secretary as a management representative to be compiled and to be used for analyzing effectiveness and efficiency of the systems.
- Management review report. The report of the compilation and analyzing effectiveness and efficiency of the system is formulated in the a formal written report which then disseminated to the members of QAC to be verified. The revised version is presented to the board of the UB to obtain comments and policy regarding the QAC organization.

Summary Management Review of QAC 2014

(We're sorry, this summary only available in Indonesian right now)

Management review of QAC 3013 2013 (Full Report) can be downloaded [here](#)

 Activities of Management Review in 2014

Summary Management Review of QAC 2013

Based on the result of 6th cycle IQA for ASSU, QAC was considered as a consistent unit in the performing quality management system (QMS) ISO 9001:2008. Most of findings were suggestions (observations), such as QAC website has not include the detail of s and QAC team function as defined in QAC Quality Manual. This finding has already been followed-up. Nonconformities found in excellent service evaluation of IKM/CSI (Indeks Kepuasan Masyarakat/Customer Satisfaction Index) have already been closed with the CSI score of 88,18. In addition, from the result of IQA for ASSU 2012, QAC was awarded as the first rank of the ASSU implementing good IQAS through the program of UB *Annual Quality Award* (UBAQA) 2012 with decree of the SK Rektor No. 372/SK/2013.

Customers/stakeholders of the QAC are requested to give feedback of satisfaction evaluation and of complaint management. The evaluation was categorized into 2 categories, from UB chiefs and from other customers related to the program and QAC activities. For Customer Satisfaction evaluation from UB chiefs, QAC requested the rector and vice

rectors to give evaluations to the QAC performance. UB chiefs give score of 89,1% of satisfaction showing good performance. However, this achievement should be maintained in the future. UB chiefs gives mandate for QAC to be always to assist UB chiefs through the performing programs and QAC activities.

Till the end of 2013, QAC program was evaluated by customers, the results are as follows:

- IQA activity for Academic Service Unit with respondent of Academic Service Unit and internal auditor of faculty/program and department/study program. The level of satisfaction of audited unit to the auditor was 95%, the level of auditor satisfaction to the QAC was 83,5% and the level of auditor satisfaction to the audited unit was 80,8%
- IQA activity for Academic Service Unit with respondent of Academic Service Unit and internal auditor of Laboratory. The level of satisfaction of audited unit to the auditor was 96,26%, the level of satisfaction auditor to QAC service was 87,53% and the level satisfaction of auditor to audited unit was 92,53%
- IQA activity for Academic Service Supporting Unit with the respondent of ASSU as audited unit and internal auditor. The level of satisfaction audited unit to the auditor was 89,07%, the level of satisfaction auditor to QAC service was 92,8% and the level satisfaction of auditor to audited unit was 87,78%
- Monitoring and Evaluation (Monevin) of Competitive Based Funding(CBF), with the respondent of coordinator and PIC of unit received grant. The level of satisfaction of grantee to the CBF Monevin was 82%.
- Assisting accreditation activity with the respondent of head of study program who are preparing accreditation document. The level of satisfaction head of study program to the coordinator was 83,13%.
- Training activity. Training activity including IQAS and training for internal auditor with the respondent training participant, speaker/trainer and expert in quality assurance. The level of satisfaction was 87,11%.

Quality objective of QAC was made in 2011 with the target achievement till 2014. For 2013, the average of achievement are as follow:

- IQAS division of 65,42%
- IQA division of 100%
- Accreditation division of 80%
- Monevin CBF division of 100%
- Public service of 83,3%

A total of 19 programs of Management Representative and Public Services planned in 2013, the achievement of 2 programs of stuff purchasing and mapping/updating competence of QAC staff was still below 30%. The level satisfaction of rector was 88,87%. 80% of IQAS programs division was achieved, one program of developing material of ISO 9001:2008 for external stakeholders has not finished yet. IQA division achieved 74% of the programs, one program of IQA information system workshop has not done. Accreditation division has completed 66.66% of the programs, some programs have not been performed such as BAN-PT accreditation evaluation, international accreditation assisting and international accreditation assisting. PHK monevin division has finished 63,3% programs, one program of PHK monevin developing of information system has not been carry-out because it has not yet needed.

Management review of QAC 2013 (Full Report) can be downloaded [here](#)



From the results of 4th and 5th cycles IQA for ASSU, QAC was considered as a consistent unit in the implementation of the programs. Some findings were some suggestion (observations) and nonconformities (KTS). Nonconformities found in the system has already been followed-up (closed). In addition, the result from IQA for ASSU 2011, QAC was awarded *University of Brawijaya Annual Quality Award (UBAQA)* as an ASSU implementing good of IQAS through the *University of Brawijaya Annual Quality Award (UBAQA)* program in 2011, with the decree SK Rektor no. 404/SK/2012. Customers/ stakeholders of the QAC are requested to give feedback of satisfaction evaluation and of complaint management to QAC. For customer satisfaction evaluation from UB chiefs, QAC requested the rector and vice rectors to evaluate QAC performance. The score from the UB chief was 91,68% meaning a good performance. This achievement should be maintained. UB gives a mandate to QAC to be always to assist UB chiefs through the performing programs and QAC activities. Till the end of 2012, QAC programs have already been evaluated by the customers/ stakeholders. The results are as follows :

- IQA activities for Academic Supporting Service Unit and Academic Service Unit achieved a score of 88,02% satisfaction from audited units and internal auditors.
- A Monev (monitoring and evaluation) of CBF achieved score of 85% satisfaction from the coordinator and PIC (person in charge) of grant awarded unit give.
- A Accreditation assisting Activities achieved score of 91,4% satisfaction from the head of study program who preparing the accreditation documents
- Training activities (IQAS training and for internal auditor) achieved score of 85,39% satisfaction from training participants.
- Activity of providing speakers and experts in the field of quality assurance achieved score of 85,15% satisfaction from PIC from institutions.

Quality objectives have been established by QAC since 2011 including the organization goals till 2014. For 2012, the achievements of the quality objectives was 98,75%. Some quality objectives that have not been achieved are as follows :

- Score of Public Satisfaction Index of QAC (77,23) is good enough as indicated at point 3 above, but it's not yet meet the target of 80.
- The number of complaints which has have already been responded was about 99% from target of 100%.
- The number of internal auditors who understand the IQA through the workshop was 84% from a 100% of the target.
- The number of QMS of ISO 9001-2008 certified auditors is 12 auditors from the target of 13 auditors.
- The number of participant graduated from QMS training ISO 9001:2008 was 91% from 100% of target.

In addition, as a responsibility of the QAC-UB to the public, QAC organized national workshop of Good Practice Implementation of IQAS on January 17, 2013 at UB hotel. The participants of the workshop were external participants (67 participants) from all the higher education institutions who have already followed benchmarking at QAC-UB, and QAC from Malang and internal participants (52 participants). The workshop participants initiated to establish forum of Indonesia Higher Education Quality Assurance (Forum Komunikasi Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi Indonesia) and appointed Prof. Dr. Ir. Mohammad Bisri, MS, the head of QAC UB, as a head of this new forum.

Management review detailed report QAC 2012 can be downloaded [here](#)

Pusat Jaminan Mutu (PJM) UB selalu berkomitmen untuk memberikan peluang adanya koreksi terhadap proses dan pencegahan produk yang tidak sesuai. Oleh karena itu, tinjauan manajemen PJM disusun dengan mempertimbangkan semua aspek yang terkait langsung dan tidak langsung terhadap efektifitas dan efisiensi sistem manajemen. Hasil dari tinjauan manajemen ini menjadi dasar perlunya perubahan sistem, bahkan perubahan organisasi di PJM UB.

Tinjauan manajemen PJM dilakukan dalam beberapa tahapan. Secara umum, proses tinjauan manajemen PJM adalah sebagai berikut:

- Persiapan tinjauan manajemen. Diawali dengan penyusunan konsep teknis pelaksanaan tinjauan manajemen, terdiri dari jadwal, data yang diperlukan untuk bahan tinjauan manajemen dan pembagian tugas. Selanjutnya, rapat pleno PJM akan memberikan koreksi dan persetujuan terhadap konsep pelaksanaan tinjauan manajemen.
- Pelaksanaan tinjauan manajemen. Pengumpulan data terkait program PJM oleh masing-masing bidang dengan mengacu kepada sasaran mutu PJM. Masing-masing bidang diberi waktu untuk membahas capaian sasaran mutu masing-masing. Hasil pembahasan tersebut disertai dengan uraian hambatan, koreksi dan pencegahan/terobosan baru yang dilakukan dalam pelaksanaan program-programnya. Hasil pembahasan tersebut disampaikan kepada sekretaris PJM, selaku management representative, untuk dilakukan kompilasi dan analisis efektifitas dan efisiensi sistem.
- Pelaporan tinjauan manajemen. Hasil kompilasi dan analisis efektifitas dan efisiensi sistem di PJM dirumuskan dalam suatu laporan tertulis. Konsep laporan tertulis tersebut disampaikan kepada semua personil PJM untuk diperiksa ulang. Selanjutnya, revisi terhadap laporan disampaikan kepada pimpinan Universitas Brawijaya untuk mendapatkan arahan dan kebijakan terkait organisasi PJM.

Ringkasan Hasil Tinjauan Manajemen PJM Tahun 2014

Hasil AIM UKPPA Siklus 7, pada hari Selasa, 20 Mei 2014, PJM menjadi salah satu unit yang cukup konsisten menerapkan ISO 9001:2008. Hal ini dapat dilihat dari tidak adanya temuan ketidaksesuaian (KTS) yang didapatkan dari hasil kunjungan AIM tersebut. Namun tim auditor yang bertugas (Nur Ida Panca dan Sri Palupi Prabandari) menyampaikan temuan bersifat saran/observasi yang sangat baik untuk ditindaklanjuti, yaitu belum dilakukan evaluasi menyeluruh terhadap seluruh kegiatan audit internal mutu di UKPA yang telah dilakukan. Kedua saran tersebut telah ditindaklanjuti. Untuk saran pertama tentang kompilasi hasil AIM UKPA dan analisisnya, PJM telah mengembangkan Sistem Informasi Audit Internal Mutu (SIAIM), bisa diakses di <http://siaim.ub.ac.id/>. Dalam SIAIM tersebut, pengelola AIM, auditor internal dan auditee dapat melaporkan dan mengakses hasil AIM. Khusus bagi pengelola AIM, dalam hal ini PJM, diberikan kemudahan untuk melakukan kompilasi dan analisis. Sepanjang tahun 2014, UB (termasuk PJM) telah menjalani tiga kali kunjungan asesor *Lloyd's Register Quality Assurance (LRQA)* dalam rangka memastikan konsistensi implementasi ISO 9001:2008 di UB, yaitu *surveillance visit ke-4* (27-30/1/2014), *surveillance visit ke-5* (17-20/6/2014), dan *certificate renewal visit* (6-10/10/2014). Tindakan perbaikan, terutama sistem manajemen, yang sudah dilakukan untuk menindaklanjuti saran-saran hasil audit eksternal tersebut adalah sebagai berikut:

- Untuk menuju *paperless document*, pelaporan dan tindakan koreksi atas temuan AIM menggunakan IT, telah dikembangkan Sistem Informasi Audit Internal Mutu (SIAIM). Sistem informasi ini diharapkan dapat menjadi *pilot project* menuju *paperless document* di UB. Dalam SIAIM, pelaporan hasil audit internal oleh auditor, rencana tindakan koreksi atau klarifikasi oleh auditee, serta verifikasi temuan dapat ditampung oleh sistem tanpa harus mencetak dokumen. Secara otomatis, MP AIM yang telah ada akan diperbaiki sesuai sistem baru. Hal ini menjadi program Bidang AIM untuk mempersiapkan prosedur yang sesuai dan menggunakan SIAIM dalam audit internal berikutnya, termasuk menjelaskan status temuan observasi dan ketidaksesuaian.
- Penjelasan periodisitas *updating* data akreditasi dalam prosedur pendampingan akreditasi PS *still on-progress*. Di awal tahun 2015 akan siap digunakan.
- Khusus untuk penanganan keluhan, PJM sedang tahap konsolidasi dengan pihak terkait, terutama PIDK, untuk menyusun prosedur terintegrasi yang akan digunakan oleh semua unit kerja di UB, sehingga penanganan dan pengelolaan keluhan menjadi terpadu. Prosedur ini menjadi bagian tugas Bidang SPMI di tahun 2015 untuk merumuskan dan mengkoordinir penyusunan prosedur baru.

Umpan balik pelanggan PJM yang telah dikompilasi dapat dikelompokkan dalam dua bagian, yaitu umpan balik dari kegiatan untuk *stakeholders* eksternal (pelatihan SPMI, studi banding, dan penyediaan narasumber/TA/fasilitator) dan umpan balik dari kegiatan untuk *stakeholders* internal (pengembangan SPMI, AIM, Monev PHK, dan pendampingan akreditasi PS). Dari umpan balik peserta Pelatihan SPMI dan AIM PT, diperoleh rata-rata tingkat kepuasan per-angkatan sebesar 86,99% (selama tahun 2014, PJM mengadakan 7 angkatan). Sedangkan rata-rata tingkat per-fasilitator sebesar 85%. Dari umpan balik penyediaan narasumber/fasilitator/TA tentang SPMI, diperoleh rata-rata tingkat kepuasan sebesar

85,43%. Selain itu, dari *stakeholders* eksternal juga dilakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), terutama dari layanan studi banding tentang SPMI dengan jumlah responden 65 orang. Hasil pengukuran IKM di PJM diperoleh nilai sebesar 83,58 (derajat mutu pelayanan "Sangat Baik"). Nilai ini sesuai dengan hasil kompilasi Pusat Informasi, Dokumentasi dan Keluhan (PIDK) dalam Laporan IKM UB 2014. Dari hasil evaluasi tersebut, nilai IKM di PJM telah memenuhi target capaian 82. Namun demikian, instrumen survei IKM dirasakan kurang sesuai jika diberikan kepada *stakeholders* untuk layanan studi banding. Untuk itu, di tahun mendatang perlu ada penyesuaian dengan mengacu kepada instrumen IKM yang ada. Namun demikian, hasil IKM PJM mengalami penurunan dari tahun 2013 yang telah memperoleh derajat mutu pelayanan "Sangat Baik" dengan nilai 88,18, pada tahun 2014 PJM memperoleh nilai 83,58. Jika dikaji lebih dalam, beberapa aspek yang dianggap kurang dan perlu peningkatan adalah kejelasan persyaratan bagi *stakeholders* sebelum memperoleh layanan PJM, kemudahan prosedur, dan kesesuaian biaya. Untuk prosedur layanan *stakeholders* eksternal, PJM akan mengevaluasi kembali prosedur layanan yang sudah ada. Bilamana diperlukan dapat dilakukan perbaikan agar lebih jelas dan lebih mudah bagi pelanggan PJM untuk mendapatkan layanan. Berikut ini disampaikan hasil kompilasi umpan balik *stakeholders* internal:

- Dari hasil evaluasi kepuasan pelaksanaan Pendampingan Akreditasi PS, diperoleh tingkat kepuasan pengelola PS sebesar 86%.
- Dari hasil evaluasi kepuasan pelaksanaan AIM UKPPA Siklus 7, diperoleh tingkat kepuasan auditor internal sebesar 91,35%, sedangkan tingkat kepuasan auditee sebesar 87,58%.
- Dari hasil evaluasi kepuasan pelaksanaan AIM UKPA Siklus 13, diperoleh tingkat kepuasan auditor internal sebesar 85,76%, sedangkan tingkat kepuasan auditee sebesar 88,35%.
- Dari hasil evaluasi kepuasan pelaksanaan Monev PHK UB, diperoleh tingkat kepuasan reviewer internal sebesar 86,28%, sedangkan tingkat kepuasan *grantee* sebesar 82%.

Selain evaluasi kepuasan pelanggan, umpan balik bagi perbaikan sistem dan layanan PJM juga diperoleh dari kompilasi keluhan pelanggan. Sebagian besar keluhan yang terjadi adalah terkait proses/layanan AIM. Selain keluhan tersebut, juga ada beberapa saran dari pelanggan internal tentang proses di PJM. Dari hasil evaluasi capaian sasaran mutu dapat diperoleh rata-rata capaian sasaran mutu PJM adalah 76,91%. Sedangkan dari hasil kompilasi capaian program kerja tersebut di atas, dapat diperoleh rata-rata capaian sebesar 79%. Beberapa program tidak terlaksana dengan baik dan ada program yang tidak terlaksana dengan berbagai hambatan. Pada prinsipnya, ada dua hal yang mempengaruhi SMM di PJM, yaitu adanya peraturan baru di tingkat nasional dan adanya perubahan struktur organisasi di UB. Peraturan baru terkait penjaminan mutu yang ditetapkan pada tahun 2014 secara langsung berpengaruh terhadap program dan sistem yang ada di PJM. Peraturan tersebut antara lain:

- Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2014 tentang Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi.
- Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 49 Tahun 2014 tentang Standar Nasional Perguruan Tinggi.
- Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.
- Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 017 Tahun 2014 tentang Pendirian Perguruan Tinggi Negeri.

Dalam Rancangan Organisasi dan Tata Kerja (OTK) UB yang baru, PJM akan digabung dengan Lembaga Pengkajian dan Pengembangan Pendidikan (LP3), Unit Mata Kuliah Umum (MKU) dan Pusat Pembinaan Agama (PPA) menjadi kesatuan unit kerja dengan nama Lembaga Pengembangan Pendidikan dan Penjaminan Mutu (LP3M). Dengan adanya penggabungan organisasi tersebut, maka sistem manajemen PJM akan banyak mengalami perubahan. Namun demikian, tugas dan fungsi PJM akan tetap seperti saat ini. Dalam tinjauan manajemen tahun 2014 ini, dengan berakhirnya target sasaran mutu PJM, maka sekaligus dibahas kembali tentang visi, misi, tujuan, motto dan maklumat pelayanan PJM. Juga dibahas Program Kerja PJM 2015 dan Indikator Kinerja PJM untuk periode 2015-2020.

Laporan lengkap tinjauan manajemen PJM tahun 2014 dapat diunduh [di sini](#).

Ringkasan Hasil Tinjauan Manajemen PJM Tahun 2013

Dari hasil AIM UKPPA Siklus 6, PJM dianggap konsisten dalam menjalankan Sistem manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008. Temuan-temuan yang ada bersifat saran perbaikan (observasi), seperti konten website belum dilengkapi pemaparan secara rinci tugas pokok dan fungsi tim pjm sebagaimana dituangkan dalam Manual Mutu PJM telah ditindaklanjuti sedangkan ketidaksesuaian (KTS) terhadap sistem pelayanan prima yaitu indeks kepuasan masyarakat (IKM) sudah ditindaklanjuti (*closed*) dengan pencapaian nilai IKM sebesar 88,18. Selain itu, dari hasil AIM UKPPA tahun 2012, PJM memperoleh penghargaan peringkat pertama sebagai UKPPA yang melaksanakan SPMI dengan baik, yaitu melalui program University of Brawijaya *Annual Quality Award* (UBAQA) 2012 yang ditetapkan melalui SK Rektor No. 372/SK/2013.

Umpan balik pelanggan/*stakeholders* PJM meliputi evaluasi kepuasan dan penanganan keluhan. Evaluasi kepuasan pelanggan PJM dibedakan menjadi dua bagian utama, yaitu pimpinan UB dan pelanggan lain terkait program kerja dan kegiatan PJM. Untuk kepuasan pimpinan UB, PJM telah meminta para pimpinan UB (rektor dan pembantu rektor) agar memberikan evaluasi terhadap kinerja PJM sesuai capaian sasaran mutu dan program kerja. Hasil penilaian pimpinan UB rata-rata sebesar 89,10%. Penilaian dari pimpinan UB tersebut menunjukkan bahwa kinerja PJM sudah baik dan perlu dipertahankan. Hal ini merupakan mandat dari pimpinan UB untuk PJM agar selalu membantu pimpinan UB dengan melaksanakan program kerja dan kegiatan PJM.

Hingga akhir tahun 2013, telah dilaksanakan evaluasi dan pengukuran kepuasan pelanggan terhadap program PJM, dengan hasil sebagai berikut:

- Kegiatan AIM bagi Unit Kerja Pelaksana Akademik (UKPA) dengan sasaran *auditee* dan auditor internal Fakultas/Program dan Jurusan/Program Studi memperoleh rata-rata tingkat kepuasan sebesar 95% untuk kepuasan *auditee* terhadap auditor, sebesar 83,5% untuk kepuasan auditor terhadap layanan PJM dan sebesar 80,8% untuk kepuasan auditor terhadap *auditee*.
- Kegiatan AIM bagi Unit Kerja Pelaksana Akademik (UKPA) dengan sasaran *auditee* dan auditor internal Laboratorium memperoleh rata-rata tingkat kepuasan sebesar 96,26% untuk kepuasan *auditee* terhadap auditor, sebesar 87,53% untuk kepuasan auditor terhadap layanan PJM dan sebesar 92,53% untuk kepuasan auditor terhadap *auditee*.
- Kegiatan AIM bagi Unit Kerja Penunjang Pelaksana Akademik (UKPPA) dengan sasaran *auditee* dan auditor internal memperoleh rata-rata tingkat kepuasan sebesar 89,07% untuk kepuasan *auditee* terhadap auditor, sebesar 92,8% untuk kepuasan auditor terhadap layanan PJM dan sebesar 87,78 untuk kepuasan auditor terhadap *auditee*.
- Kegiatan Monev PHK, dengan sasaran koordinator dan PIC unit penerima hibah, memperoleh rata-rata tingkat kepuasan 82% untuk kepuasan *grantee* terhadap pelaksanaan Monev PHK.
- Kegiatan pendampingan akreditasi, dengan sasaran ketua program studi yang sedang menyusun dokumen akreditasi, memperoleh tingkat kepuasan 83,13%.
- Kegiatan pelatihan (meliputi pelatihan SPMI dan pelatihan auditor internal) dengan sasaran peserta pelatihan kegiatan penyediaan narasumber dan tenaga ahli bidang penjaminan mutu, mendapatkan tingkat kepuasan 87,11%.

Sasaran mutu PJM telah disusun sejak tahun 2011, dengan target capaian hingga tahun 2014. Untuk tahun 2013, rata-rata capaian sasaran mutu PJM adalah:

- Untuk bidang SPMI sebesar 65,42%
- Untuk bidang AIM sebesar 100%
- Untuk bidang Akreditasi sebesar 80%

- Untuk bidang Monev PHK 100%
- Untuk *public service* sebesar 83,3%

Untuk ketercapaian program kerja PJM dari 19 program *Management Representative* (MR) dan Pelayanan Umum yang direncanakan tahun 2013, dua (2) program ketercapaiannya masih dibawah 30% yaitu pengadaan barang dan pemetaan/*updating* kompetensi personil PJM, evaluasi kepuasan pimpinan, rata-rata sebesar 88,87%. Untuk Bidang SPMI 80% program terlaksana, satu program belum terlaksana yaitu pengembangan materi *ISO 9001:2008 Awareness* bagi *stakeholders* eksternal. Untuk Bidang AIM 74% program terlaksana, satu program belum terlaksana yaitu *workshop* Sistem Informasi AIM. Untuk Bidang Akreditasi 66,66% program terlaksana, beberapa program belum terlaksana optimal seperti evaluasi hasil akreditasi BAN-PT, pendampingan akreditasi internasional dan pendampingan sertifikasi internasional. Untuk Bidang Monev PHK 63,33% program terlaksana, satu program belum terlaksana yaitu pengembangan sistem informasi Monev PHK karena dianggap belum diperlukan.

Laporan lengkap tinjauan manajemen PJM tahun 2013 dapat diunduh [di sini](#).



Kegiatan Tinjauan Manajemen PJM Tahun 2013

Ringkasan Hasil Tinjauan Manajemen PJM Tahun 2012

Dari hasil AIM UKPPA Siklus 4 dan Siklus 5, PJM dianggap konsisten dalam menjalankan program kerja. Temuan-temuan yang ada bersifat saran perbaikan (observasi), sedangkan ketidaksesuaian (KTS) terhadap sistem sudah ditindaklanjuti (*closed*). Selain itu, dari hasil AIM UKPPA tahun 2011, PJM memperoleh penghargaan peringkat pertama sebagai UKPPA yang melaksanakan SPMI dengan baik, yaitu melalui program *University of Brawijaya Annual Quality Award* (UBAQA) 2011 yang ditetapkan melalui SK Rektor nomor 404/SK/2012.

Umpan balik pelanggan/*stakeholders* PJM meliputi evaluasi kepuasan dan penanganan keluhan. Evaluasi kepuasan pelanggan PJM dibedakan menjadi dua bagian utama, yaitu pimpinan UB dan pelanggan lain terkait program kerja dan kegiatan PJM. Untuk kepuasan pimpinan UB, PJM telah meminta para pimpinan UB (rektor dan pembantu rektor) agar memberikan evaluasi terhadap kinerja PJM sesuai capaian sasaran mutu. Para pimpinan UB memberikan penilaian dengan rata-rata sebesar 91,68%. Penilaian dari pimpinan UB tersebut menunjukkan bahwa kinerja PJM sudah baik dan perlu dipertahankan. Hal ini merupakan mandat dari pimpinan UB untuk PJM agar selalu membantu pimpinan UB dengan melaksanakan program kerja dan kegiatan PJM

Hingga akhir tahun 2012, telah dilaksanakan evaluasi dan pengukuran kepuasan pelanggan terhadap program PJM, dengan hasil sebagai berikut:

- Kegiatan AIM bagi Unit Kerja Pelaksana Akademik (UKPA) dan Unit Kerja Penunjang Pelaksana Akademik (UKPPA) dengan sasaran auditee dan auditor internal memperoleh rata-rata tingkat kepuasan sebesar 88,02%.
- Kegiatan Monev PHK, dengan sasaran koordinator dan PIC unit penerima hibah, memperoleh tingkat kepuasan 85%.
- Kegiatan pendampingan akreditasi, dengan sasaran ketua program studi yang sedang menyusun dokumen akreditasi, memperoleh tingkat kepuasan 91,4%.
- Kegiatan pelatihan (meliputi pelatihan SPMI dan pelatihan auditor internal), dengan sasaran peserta pelatihan, mendapatkan tingkat kepuasan 85,39%.
- Kegiatan penyediaan narasumber dan tenaga ahli bidang penjaminan mutu, dengan sasaran PIC dari institusi

pemohon, mendapatkan tingkat kepuasan 85,15%.

Sasaran mutu PJM telah disusun sejak tahun 2011, dengan target capaian hingga tahun 2014. Untuk tahun 2012, rata-rata capaian sasaran mutu PJM adalah 98,74%. Beberapa butir sasaran mutu tidak mencapai target, yaitu:

- Nilai IKM PJM (77,23), walaupun sudah cukup baik, seperti ditunjukkan pada poin 3 di atas, namun belum memenuhi target minimal sebesar 80.
- Jumlah keluhan yang ditindaklanjuti sekitar 99% dari target 100%.
- Jumlah auditor internal yang memahami AIM melalui workshop sebesar 84% dari target.
- Jumlah auditor SMM ISO 9001:2008 bersertifikat di UB mencapai 12 orang dari target 13 orang.
- Jumlah peserta yang lulus pelatihan SMM ISO 9001:2008 mencapai 91% dari target.

Selain itu, sebagai bentuk tanggungjawab PJM UB kepada publik, maka telah dilaksanakan Lokakarya Nasional Praktek Baik Implementasi SPMI pada tanggal 17 Januari 2013, bertempat di UB Hotel. Lokakarya ini juga dalam rangka memperingati Dies Natalis UB ke-50. Dalam lokakarya sehari ini, PJM UB mengundang semua perguruan tinggi yang telah mengikuti benchmark di PJM UB dan PJM se Malang Raya, dihadiri 67 peserta eksternal (dari perguruan tinggi lain) dan 52 peserta dari internal UB. Pada akhir acara dibentuk Forum Komunikasi Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi Indonesia yang diketuai oleh Ketua PJM UB, Prof. Dr. Ir. Mohammad Bisri, MS.

Laporan lengkap tinjauan manajemen PJM tahun 2012 dapat diunduh [di sini](#).