

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.



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 2016-2017 Tahun 2016, dengan adanya penggabungan beberapa unit kerja di UB menjadi Lembaga Pengembangan Pendidikan dan Penjaminan Mutu (LP3M) termasuk di dalamnya adalah PJM, maka kegiatan tinjauan manajemen menjadi bagian dari LP3M yang mencakup sub-unitnya. Secara umum, hasil tinjauan manajemen tahun 2016 menunjukkan penurunan kinerja akibat dari banyaknya penyesuaian organisasi dan birokrasi di lingkup sub-unit. Pada tahun 2017, pembahasan tinjauan manajemen dilakukan melalui rapat rutin dan rapat secara virtual. Hasil pembahasan topik-topik tinjauan manajemen dijadikan rumusan atau draft laporan tinjauan manajemen oleh Sekretaris PJM dibantu staf pendukung. Draft laporan tinjauan manajemen tersebut selanjutnya di-finalisasi oleh Ketua PJM dan disampaikan kepada semua personil untuk penyempurnaan. Faktor eksternal yang mempengaruhi kinerja PJM yang utama adalah terbitnya regulasi pemerintah yang bersifat wajib dan mengikat, baik terhadap institusi UB maupun sub unit seperti PJM. Sedangkan faktor internal UB yang mempengaruhi kinerja PJM adalah adanya transisi organisasi LP3M sebagai lembaga yang menaungi PJM memunculkan kendala birokrasi, banyaknya program kerja dan kegiatan yang tidak sebanding dengan SDM dan waktu yang tersedia, ada beberapa kegiatan insidental yang tidak ada dalam program kerja yang harus dilaksanakan oleh PJM. Evaluasi kepuasan pelanggan internal PJM untuk kegiatan Audit Internal Mutu (AIM) diperoleh dari AIM UKPPA Siklus 10 Tahun 2017, sedangkan dari AIM UKPA Siklus 16 Tahun 2017 belum dapat diperoleh karena kegiatannya belum selesai. Berdasarkan evaluasi kepuasan auditor internal kepada PJM dan *auditees*, diperoleh rata-rata tingkat kepuasan sebesar 89% (standar minimal tingkat kepuasan 86%). Evaluasi kepuasan *external stakeholders* dilakukan melalui survei Indeks Kepuasan Masyarakat Plus (IKM+), yaitu instrumen IKM yang dipadukan dengan kuisisioner untuk kebutuhan khusus di PJM untuk pelayanan studi banding/*benchmark* institusi lain ke PJM, pelatihan dan penyediaan narasumber terkait SPMI. Evaluasi IKM+ di PJM dilakukan sepanjang tahun 2017 kepada 203 responden yang terdiri dari tamu-tamu studi banding, peserta pelatihan SPMI. Hasil konversi nilai IKM di PJM tahun 2017 sebesar 86,96 (Standar Nilai A = > 81,26). Sasaran Mutu PJM merupakan turunan Indikator Kinerja Utama LP3M 2017 yang diperoleh dari Kontrak Kinerja Ketua LP3M dengan Rektor UB. Rata-rata capaian sasaran mutu PJM sebesar 62,5%. Rata-rata capaian Program Kerja PJM 2017 sebesar 86%. Secara umum, sebagian program kerja telah terlaksana dengan baik, namun evaluasi dan tindaklanjutnya belum selesai dikerjakan. Audit Internal Mutu (AIM) di PJM dijalani sesuai jadwal yang ditetapkan untuk LP3M, yaitu pada hari Jum'at, 27 Oktober 2017. Hasil audit internal di LP3M, khususnya untuk sub unit PJM, terdapat temuan-temuan baru, yaitu: konversi SOP belum selesai, Tinjauan Manajemen 2017 belum dilakukan tepat waktu, dan *website* PJM belum *update*. Sedangkan audit eksternal oleh badan sertifikasi LRQA dilakukan dua kali pada tahun 2017. Kunjungan yang pertama pada *Surveillance Visit* (SV) 5 ISO 9001:2008 pada tanggal 5 s.d 8 Juni 2017. Untuk sesi LP3M (termasuk PJM) pada hari Senin, 5 Juni 2017. Hasil asesmen LRQA pada SV menunjukkan bahwa di PJM tidak ada temuan minor, namun demikian asesor LRQA mencatat adanya peluang untuk perbaikan (observasi). Kunjungan kedua LRQA pada tahun 2017 adalah pada *Certificate Renewal Visit* (CR Visit) ISO 9001:2008 pada tanggal 30 Oktober s.d 3 Nopember 2017. Untuk sesi LP3M (termasuk PJM) pada hari Senin, 30 Oktober 2017. Asesor LRQA yang bertugas untuk mengevaluasi sub unit PJM adalah Bapak Mochamad Iqbal. Hasil asesmen LRQA pada CR Visit untuk PJM tidak ada temuan minor, namun ada beberapa saran perbaikan (observasi).

Ringkasan Hasil Tinjauan Manajemen PJM Tahun 2015 Pelaksanaan tinjauan manajemen dimulai dengan pengumpulan data terkait program PJM oleh masing-masing bidang dengan mengacu kepada sasaran mutu PJM, yaitu dimulai sejak 22 Desember 2015 hingga tanggal 11 Januari 2016. 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 MR, untuk dilakukan kompilasi dan analisis efektifitas dan efisiensi sistem. Kegiatan rapat pleno evaluasi sistem manajemen dan perencanaan PJM dilaksanakan dalam rapat Pleno PJM pada hari Selasa, 12 Januari 2016. Sesuai lingkup AIM UKPPA Siklus 8 Tahun 2015, Tim Auditor Internal melakukan evaluasi tindaklanjut atas temuan AIM UKPPA sebelumnya dan melakukan evaluasi pemenuhan Standar Mutu UB, serta evaluasi pemenuhan Standar Website UKPPA. Pada AIM UKPPA Siklus 7 Tahun 2014, PJM tidak mendapatkan temuan (KTS), namun memperoleh saran (OBS), yaitu perlu dilakukan evaluasi menyeluruh terhadap kegiatan AIM di UKPA yang telah dilakukan. Hal ini ditindaklanjuti dengan mengembangkan Sistem Informasi AIM (SIAIM), dengan harapan agar status temuan dan tindaklanjutnya dapat dipantau secara kontinyu. Pusat Jaminan Mutu (PJM) sebagai unit kerja yang meng-inisiasi

penerapan ISO 9001:2008 merupakan salah satu unit yang akan selalu dikunjungi saat *Surveillance Visit (SV)* ISO 9001:2008. Selain itu, PJM juga diberikan tugas untuk mengkoordinir pelaksanaan SV ISO 9001:2008 dan mendampingi unit kerja yang mendapat giliran untuk dikunjungi. Pada pelaksanaan SV 1 & 2, yaitu hari Selasa, tanggal 28 Juli 2015, PJM dievaluasi kembali oleh Asesor *Lloyd's Register Quality Assurance (LRQA)*. Pada kunjungan tersebut, asesor yang bertugas di PJM adalah Mr. Sugeng Hartono yang juga selaku *lead assessor*. Hasil evaluasi sistem dan implementasi ISO 9001:2008 menunjukkan bahwa kinerja PJM menunjukkan kemajuan dibandingkan tahun sebelumnya. Hal ini ditunjukkan oleh adanya program dan hasil program yang nyata berdasarkan evaluasi tahun sebelumnya. Keberhasilan program tersebut, menurut asesor LRQA, ditunjukkan oleh masing-masing bidang. Hasil evaluasi IKM+ di PJM menunjukkan bahwa pelayanan PJM sangat baik dan perlu dipertahankan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM untuk PJM sebesar 95,79 (Standar Nilai A = > 81,26). Dari hasil pengukuran tersebut, terutama evaluasi per unsur pelayanan, menunjukkan bahwa terdapat unsur layanan yang masih dibawah standar yaitu kesesuaian biaya dengan jenis layanan yang diberikan, khususnya tarif untuk pelatihan dan penyediaan narasumber SPMI. Untuk itu, PJM perlu melakukan evaluasi kembali terhadap tarif yang sudah ditetapkan. Selama tahun 2015, keluhan tertulis kepada PJM hanya satu (1) melalui mekanisme *e-Complaint*. Namun beberapa pelanggan yang menyampaikan ketidakpuasan atau keluhan atau ketidaknyamanan secara lisan kepada PJM direkam menjadi tertulis. Secara umum, keluhan tidak tertulis tersebut sebagian besar sudah ditindaklanjuti namun belum selesai, sehingga status akhir keluhan masih *open*. Satu keluhan tertulis melalui *e-Complaint* sudah ditindaklanjuti dan dapat dinyatakan *closed*. Dari pengukuran setiap bidang di PJM, dapat diketahui bahwa rata-rata capaian Program Kerja PJM 2015 sebesar 68%. Secara umum, sebagian program kerja telah terlaksana dengan baik, namun evaluasi dan tindaklanjutnya belum selesai dikerjakan. Indikator Kinerja PJM telah diperbaharui melalui tinjauan manajemen tahun 2014. Setelah melalui kompilasi dari masing-masing bidang di PJM, diperoleh rata-rata capaian indikator kinerja PJM tahun 2015 sebesar 88%. Saat ini, PJM sedang menunggu disahkannya Rancangan Organisasi dan Tata Kerja (OTK) UB yang baru. Dalam OTK tersebut, PJM akan bergabung 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.

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, sudah dilakukan untuk menindaklanjuti saran-saran hasil audit eksternal tersebut. 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 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. 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. 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](#).

 Kegiatan Rapat Kerja PJM Tahun 2014

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 Monevin PHK, dengan sasaran koordinator dan PIC unit penerima hibah, memperoleh rata-rata tingkat kepuasan 82% untuk kepuasan *grantee* terhadap pelaksanaan Monevin 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 Monevin 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 Monevin PHK 63,33% program terlaksana, satu program belum terlaksana yaitu pengembangan sistem informasi Monevin PHK karena dianggap belum diperlukan.

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



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](#).