

# MANUAL MUTU



FAKULTAS PETERNAKAN  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
MALANG  
2011



# MANUAL MUTU FAKULTAS PETERNAKAN

Kode Dokumen	:	<b>0050003000</b>
Revisi	:	<b>3</b>
Tanggal	:	<b>15 Juni 2011</b>
Diajukan oleh	:	<b>Management Representative</b>  <b>Ttd</b> <b>Dr. Ir. Liliek E Radiati, MS</b>
Disetujui oleh	:	<b>Dekan</b>  <b>Ttd</b> <b>Prof. Dr.Ir.Kusmartono</b>

*THIS DOCUMENT IS UNCONTROLLED WHEN DOWNLOADED*

## PRAKATA

Dalam upaya peningkatan mutu berkelanjutan, Fakultas Peternakan (FPt-UB) berkomitmen untuk melaksanakan manajemen mutu pendidikan berdasarkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Agar seluruh kegiatan manajemen berjalan dengan baik maka disusun suatu Manual Mutu sebagai acuan dan pedoman dalam menjalankan Sistem Manajemen Mutu. Manual Mutu ini disosialisasikan keseluruh dosen, mahasiswa, karyawan, dan *stakeholder* agar dipahami dan dapat dilaksanakan. Fakultas Peternakan dalam menjalankan Sistem Manajemen Mutu mengadopsi seluruh klausul dalam ISO 9001:2008 dengan tanpa ada pengecualian dalam penerapannya.

Manual Mutu ini telah mengalami revisi duakali yaitu 1) mengadakan penyesuaian dengan format manual mutu menurut Pusat Jaminan Mutu Universitas, dan 2) adanya perubahan status Jurusan menjadi Bagian di FPt UB.

Malang, 15 Juni 2011  
Dekan,

ttd

Prof.Dr.Ir.Kusmartono

## DAFTAR ISI

<b>PRAKATA</b>		<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b>		<b>iii</b>
<b>A.</b>	<b>PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
<b>B.</b>	<b>SEKILAS TENTANG FAKULTAS PETERNAKAN UB</b>	<b>1</b>
<b>C.</b>	<b>VISI</b>	<b>1</b>
<b>D.</b>	<b>MISI</b>	<b>1</b>
<b>E.</b>	<b>TUJUAN</b>	<b>2</b>
<b>F.</b>	<b>ORGANISASI FPt UB</b>	<b>2</b>
<b>G.</b>	<b>TUGAS POKOK DAN FUNGSI</b>	<b>2</b>
<b>BAGIAN 1. LINGKUP</b>		<b>8</b>
1.1.	Lingkup	8
1.2.	Aplikasi	8
<b>BAGIAN 2. ACUAN NORMATIF</b>		<b>9</b>
<b>BAGIAN 3. ISTILAH, DEFINISI, dan PENETAPAN PELANGGAN</b>		<b>10</b>
3.1.	Istilah dan Definisi	10
3.2.	Penetapan dan Persyaratan Pelanggan	12
<b>BAGIAN 4. SISTEM MANAJEMEN MUTU</b>		<b>13</b>
4.1.	PERSYARATAN UMUM	13
4.2.	PERSYARATAN DOKUMENTASI	14
	4.2.1. Umum	14
	4.2.2. Manual Mutu	14
	4.2.3. Pengendalian Dokumen	14
	4.2.4. Pengendalian Rekaman	14
<b>BAGIAN 5. TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN</b>		<b>15</b>
5.1.	Komitmen Manajemen	15
5.2.	Fokus Pada Pelanggan	15
5.3.	Kebijakan Mutu	15
5.4.	Perencanaan Sistem Mutu	16
	5.4.1. Sasaran Mutu	16
	5.4.2. Perencanaan Sistem Manajemen Mutu	16
5.5.	Tanggung Jawab, Wewenang, dan Komunikasi	17
	5.5.1. Tanggung Jawab dan Wewenang	17
	5.5.2. Wakil Manajemen/Management Representative	17
	5.5.3. Komunikasi Internal	17
5.6.	Tinjauan Manajemen	17
	5.6.1. Umum	18
	5.6.2. Masukan Untu Tinjauan Manajemen	18
	5.6.3. Keluaran Dari Tinjauan Manajemen	18
<b>BAGIAN 6. PENGELOLAAN SUMBERDAYA</b>		<b>19</b>
6.1.	Penyediaan Sumber Daya	19
6.2.	Sumberdaya Manusia	19
6.3.	Sarana Prasarana	19
6.4.	Lingkungan Kampus dan Suasana Akademik	20
<b>BAGIAN 7. REALISASI LAYANAN PENDIDIKAN</b>		<b>21</b>

*THIS DOCUMENT IS UNCONTROLLED WHEN DOWNLOADED*

	<b>7.1.</b>	<b>Perencanaan Program Layanan</b>	<b>21</b>
	<b>7.2.</b>	<b>Proses Terkait Mahasiswa</b>	<b>22</b>
	<b>7.3.</b>	<b>Desain dan Pengembangan Kurikulum</b>	<b>23</b>
	<b>7.4.</b>	<b>Pembelian</b>	<b>24</b>
	<b>7.5.</b>	<b>Ketentuan Layanan Pendidikan</b>	<b>24</b>
	<b>7.6.</b>	<b>Pengendalian Alat Pemantauan dan Pengukuran</b>	<b>25</b>
<b>BAGIAN 8. PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENINGKATAN MUTU</b>			<b>26</b>
	<b>8.1.</b>	<b>Panduan Umum</b>	<b>26</b>
	<b>8.2.</b>	<b>Pemantauan dan Pengukuran</b>	<b>26</b>
	<b>8.3.</b>	<b>Analisis Data</b>	<b>27</b>
	<b>8.4.</b>	<b>Perbaikan</b>	<b>27</b>
<b>ANNEX 1. ACUAN SILANG</b>			<b>28</b>

FPT-UB

## **A.PENDAHULUAN**

Dalam upaya peningkatan mutu berkelanjutan, Fakultas Peternakan (FPt-UB) berkomitmen untuk melaksanakan manajemen mutu pendidikan berdasarkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dan IWA2:2007. Agar seluruh kegiatan manajemen berjalan dengan baik maka disusun suatu Manual Mutu sebagai acuan dan pedoman dalam menjalankan Sistem Manajemen Mutu. Manual Mutu ini disosialisasikan keseluruh dosen, mahasiswa, karyawan, dan *stakeholder* agar dipahami dan dapat dilaksanakan. Fakultas Peternakan dalam menjalankan Sistem Manajemen Mutu mengadopsi seluruh klausul dalam ISO 9001:2008 dengan tanpa ada pengecualian dalam penerapannya.

## **B.SEKILAS TENTANG FAKULTAS PETERNAKAN UB**

Fakultas Peternakan (FPt-UB) Universitas Brawijaya yang berlokasi di Malang, adalah satu-satunya Fakultas Peternakan negeri di Jawa Timur. Fakultas Peternakan didirikan pada tanggal 26 Oktober 1961 dengan nama mula-mula Fakultas Kedokteran Hewan dan Peternakan (FKHP). Berdasarkan SK Mendikbud No.0220/B/1973 tgl 3 Desember 1973 nama FKHP berubah menjadi Fakultas Peternakan. Melalui SK Rektor Universitas Brawijaya No.51/SK/77 tgl 5 Juli 1977 nama Fakultas Peternakan diubah menjadi Fakultas Peternakan dan Perikanan (FPP). Dengan diperolehnya status Jurusan Perikanan menjadi Fakultas Perikanan, maka nama FPP diubah kembali menjadi Fakultas Peternakan melalui SK Presiden RI No.59 tahun 1982 tgl 7 September 1982. Dengan SK Dirjen Dikti No. 118/Dikti/Kep/1984 Fakultas Peternakan memiliki 2 Jurusan yaitu Jurusan Nutrisi dan Makanan Ternak (NMT) yang memiliki 1 program studi yaitu PS NMT dan Jurusan Produksi Ternak (Proter) yang juga menyelenggarakan 1 program studi yaitu PS Proter, serta 3 Program Studi yang berada langsung dibawah dekan yaitu PS Sosek, PS THT, dan PS Reproduksi. Selanjutnya dengan SK Dirjen Dikti No. 225/Dikti/Kep/1996, program studi yang ada di fapet menjadi 4 buah, yaitu PS NMT, PS Proter, PS Sosek, dan PS THT. Melalui SK Rektor No.044/SK/1995 yang dikukuhkan dengan SK Mendikbud No.126/Dikti/Kep/1997 Jurusan Proter menyelenggarakan program D3 Produksi Ternak. Sejak tahun akademik 2007/2008 Fakultas Peternakan hanya mempunyai satu program studi yaitu PS Peternakan yang merupakan peleburan dari 4 PS yang ada, melalui SK Mendiknas No. 163/Dikti/Kep/2007. Namun konsekuensi dari SK tersebut belum sepenuhnya direspon, sehingga saat ini masih berlangsung proses belajar bagi mahasiswa PS lama dan mahasiswa PS baru. Sejak tahun 1990 didirikan Minat Pakan Ternak yang merupakan embrio PS Ilmu Ternak yang diresmikan berdasarkan SK No.165/Dikti/1999. Perkembangan selanjutnya sejak tahun 2001 dibawah PS Pertanian, FPt-UB juga membuka program doktor.

## **C.VISI**

Menjadi institusi terkemuka di bidang peternakan berbasis sumberdaya lokal di tingkat nasional maupun internasional.

## **D.MISI**

1. Menyelenggarakan pendidikan di bidang ilmu dan teknologi industri peternakan yang efektif dan efisien pada berbagai strata pendidikan melalui penyajian kurikulum berbasis kompetensi
2. Menyelenggarakan pengkajian, penelitian, dan pengembangan ilmu dan teknologi industri peternakan yang adaptif, relevan dan kompetitif

3. Menyelenggarakan pengabdian kepada masyarakat secara proaktif melalui penyebaran dan penerapan ilmu dan teknologi industri peternakan sesuai dan kebutuhan masyarakat peternakan secara berkelanjutan.

#### **E.TUJUAN**

1. Menghasilkan lulusan yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa serta memiliki keunggulan dalam pengembangan dan penerapan ilmu dan teknologi industri peternakan yang berjiwa entrepreneur
2. Mengembangkan penelitian yang relevan dan menerapkan ilmu dan teknologi industri peternakan berbasis sumberdaya lokal
3. Menjalin kerjasama di bidang Tri Dharma Perguruan Tinggi, baik di tingkat nasional maupun internasional untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang peternakan

#### **F.ORGANISASI FPt-UB**

- a. Senat Fakultas.
- b. Pimpinan Fakultas: Dekan dan Pembantu Dekan.
- c. Unsur Pelaksana Akademik antara lain adalah bagian, laboratorium, dan kelompok dosen.
- d. Unsur Pelaksana Administrasi: bagian tata usaha.
- e. Unsur Penunjang: ruang baca, laboratorium, laboratorium lapang, kebun percobaan, dan bentuk penunjang lainnya yang diperlukan Fakultas.

#### **G.TUGAS POKOK DAN FUNGSI**

Dekan adalah unsur pimpinan di fakultas yang berada dibawah Rektor dan bertanggung jawab kepada Rektor, mempunyai tugas memimpin penyelenggaraan pendidikan, penelitian, pengabdian pada masyarakat, membina tenaga kependidikan, mahasiswa, tenaga administrasi dan administrasi fakultas.

Pembantu Dekan bertugas membantu Dekan didalam melaksanakan tugas-tugasnya. Pembantu Dekan Bidang Akademik (PD I), membantu Dekan dalam memimpin pelaksanaan pendidikan, penelitian, pengabdian pada masyarakat, dan kerjasama dengan rincian tugas:

1. Perencanaan, pelaksanaan, dan pengembangan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dan kerjasama.
2. Pembinaan tenaga kependidikan yang dilakukan bersama Bagian.
3. Persiapan pembukaan program studi baru diberbagai strata
4. Penciptaan iklim akademik yang kondusif didalam kampus
5. Pengolahan data yang berkaitan dengan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat
6. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan proses belajar mengajar setiap semester
7. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat
8. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan kerjasama.

Pembantu Dekan Bidang Administrasi Umum (PD II), membantu Dekan dalam memimpin pelaksanaan kegiatan dibidang keuangan dan administrasi umum dengan rincian tugas:

1. Perencanaan dan pengelolaan anggaran fakultas
2. Pelaksanaan pembinaan kepegawaian serta kesejahteraan
3. Penyusunan kebutuhan perlengkapan fakultas
4. Mengelola kerumah-tangga dan melakukan pemeliharaan barang inventaris
5. Pelaksanaan tugas ketatausahaan
6. Pelaksanaan tugas hubungan masyarakat
7. Pengkoordinasian hasil LAKIP dilingkungan Bagian
8. Pengkoordinasian penyusunan DUKS, DUP, dan DIK setiap Bagian.

Pembantu Dekan Bidang Kemahasiswaan (PD III), membantu Dekan dalam pelaksanaan kegiatan dibidang pembinaan serta pelayanan kesejahteraan mahasiswa, dengan rincian tugas:

1. Pelaksanaan pembinaan mahasiswa dalam bidang penalaran, minat, bakat, kesenian dan olahraga dan aktivitas lainnya.
2. Pelaksanaan usaha kesejahteraan mahasiswa serta usaha bimbingan dan penyuluhan bagi mahasiswa
3. Pembinaan jalinan kerjasama dengan semua pihak dalam setiap usaha kemahasiswaan
4. Penciptaan iklim kemahasiswaan yang kondusif dalam kampus
5. Pelaksanaan program pembinaan dan pemeliharaan kesatuan dan persatuan bangsa
6. Pelaksanaan kegiatan ilmiah mahasiswa melalui lomba karya tulis ilmiah, lomba karya inovatif produktif dan lomba karya ilmiah lainnya.

Senat fakultas merupakan badan normatif dan perwakilan tertinggi di fakultas. Anggota Senat Fakultas terdiri dari Guru Besar, Pimpinan Fakultas, Ketua Bagian, dan Wakil Dosen. Rincian tugas Senat Fakultas adalah:

1. Merumuskan bakumutu pendidikan, kebijakan akademik, dan pengembangan fakultas
2. Merumuskan kebijakan penilaian prestasi akademik, kecakapan dan kepribadian sivitas akademika
3. Merumuskan norma, etika, dan tolok ukur penyelenggaraan fakultas
4. Menilai pertanggungjawaban dan pelaksanaan program dan anggaran yang telah ditetapkan oleh Dekan
5. Mengusulkan pemberian gelar Doktor Kehormatan
6. Memberi pertimbangan dan persetujuan rencana anggaran pendapatan dan belanja fakultas
7. Memberikan pertimbangan untuk dosen yang diangkat sebagai Dekan, Pembantu dekan, dan pengusulan jabatan fungsional akademik
8. Mengesahkan rincian tugas dan organisasi tatakerja ditingkat fakultas

Ketua Bagian mempunyai tugas mengkoordinir kegiatan belajar mengajar yang meliputi penentuan dosen pengampu matakuliah, menentukan dosen pembimbing dan penguji tugas akhir mahasiswa.

Kepala Laboratorium mempunyai tugas:

- a. Melakukan pengelolaan laboratorium



- b. Melakukan koordinasi serta memimpin pengembangan ilmu pada bidang kajian tertentu melalui kegiatan penelitian dan kegiatan pembelajaran

Kelompok Dosen. Berikut adalah ketentuan-ketentuan tentang kelompok dosen:

- a. Kelompok dosen adalah sekelompok dosen yang mempunyai kompetensi pada bidang ilmu/kajian tertentu di dalam satu laboratorium/studio/jurusan/fakultas.
- b. Kelompok dosen dipimpin oleh seorang ketua kelompok yang bertugas melakukan koordinasi dan memimpin aktivitas pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

Badan Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (BPPM).

- a. Melakukan koordinasi, memantau dan menilai pelaksanaan kegiatan penelitian dan pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh dosen.
- b. Mengusahakan dan mengendalikan administrasi penelitian dan pengabdian masyarakat.
- c. Membuat database proposal dan hasil penelitian dan pengabdian masyarakat

Sub Bagian Akademik.

- a. mempunyai tugas melakukan administrasi pendidikan.

Sub Bagian Umum dan Perlengkapan.

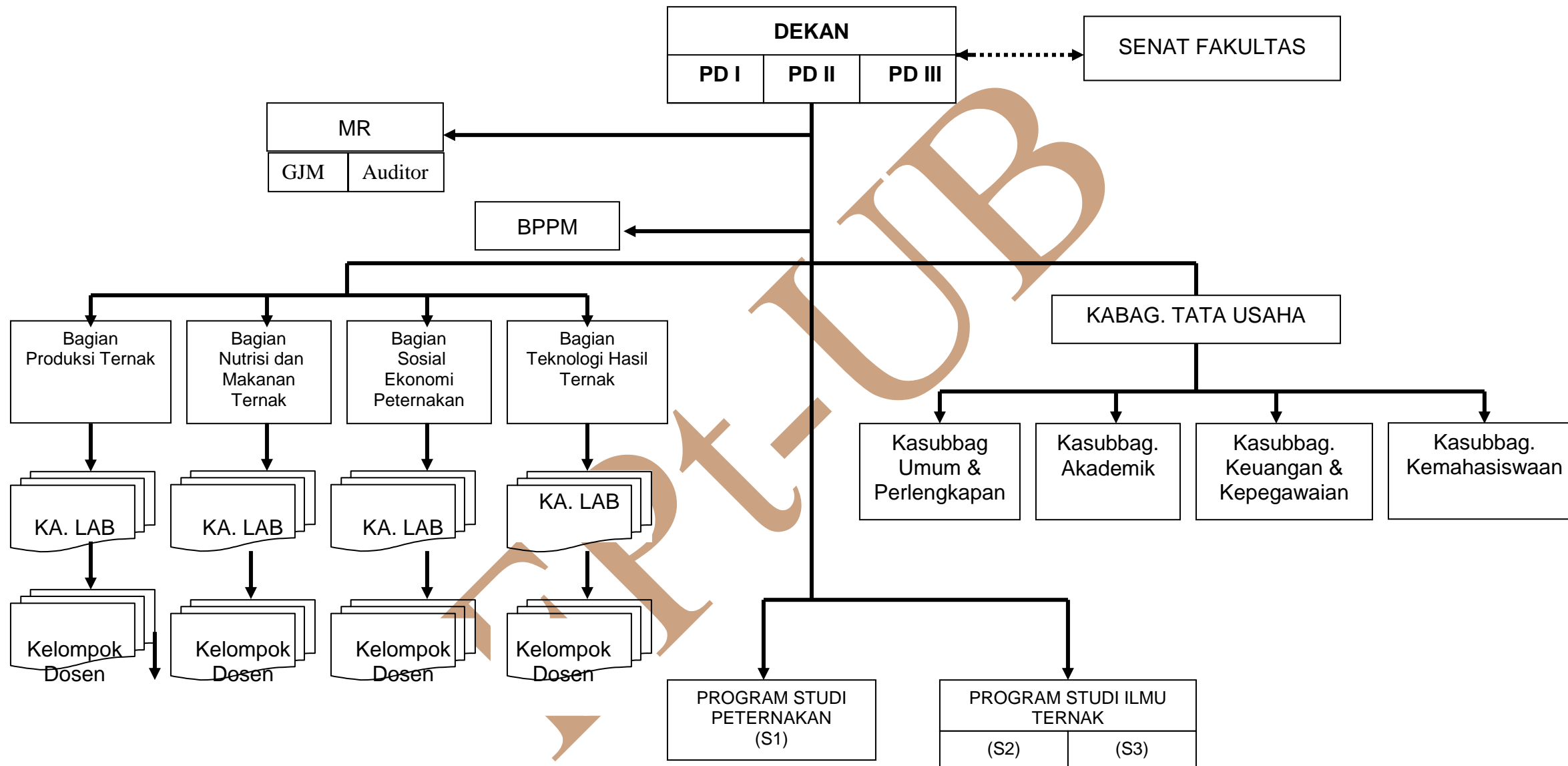
- a. mempunyai tugas melakukan urusan tatausaha, rumah tangga dan perlengkapan.

Sub Bagian Keuangan dan Kepegawaian.

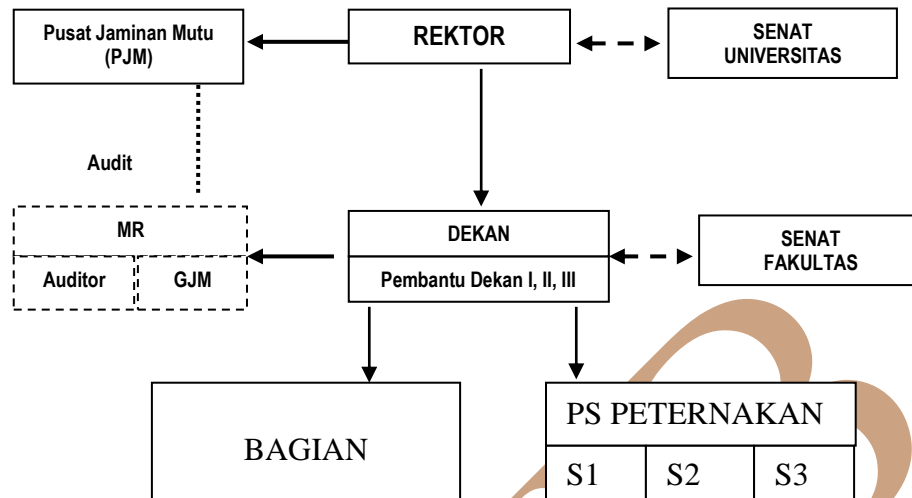
- a. mempunyai tugas melakukan administrasi keuangan dan kepegawaian.

Sub Bagian Kemahasiswaan.

- a. mempunyai tugas melakukan administrasi kemahasiswaan dan alumni.



Untuk melaksanakan penjaminan mutu di FPt-UB, maka dibentuk struktur fungsional organisasi Unit Penjaminan Mutu sbb.:



**Adapun Tugas Pokok dan Fungsi Unit Penjaminan Mutu FPt-UB adalah sebagai berikut:**

#### MANAJEMEN REPRESENTATIF

Manajemen Representatif dalam hal ini dijabat oleh Pembantu Dekan I mempunyai tugas dan wewenang:

- Menjamin bahwa proses-proses yang dibutuhkan untuk SMM telah ditetapkan, diterapkan dan dipelihara,
- Melaporkan kepada Penanggungjawab tentang kinerja sistem manajemen mutu dan kebutuhan untuk peningkatan, dan
- Menjamin promosi kesadaran terhadap persyaratan pelanggan dalam organisasi.
- Bertanggungjawab dalam hal hubungan dengan pihak luar terkait SMM.

#### TIM AUDITOR

Mempunyai tugas dan wewenang untuk melaksanakan kegiatan audit internal SMM yang meliputi:

- Mempersiapkan perencanaan audit internal
- Melaksanakan kegiatan audit internal SMM minimal dua kali dalam setahun
- Melaporkan hasil audit internal kepada Manajemen Representatif.

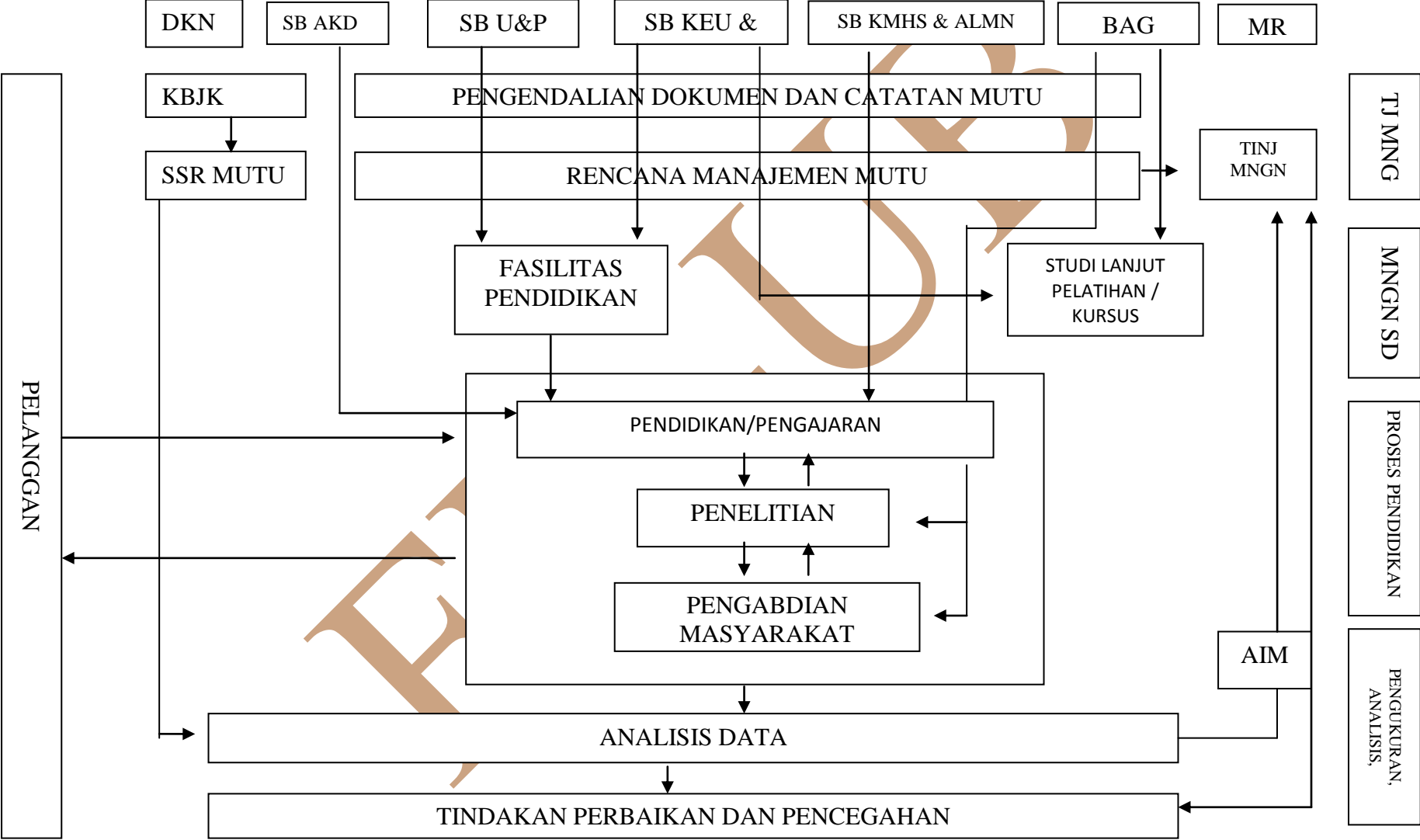
#### TIM GUGUS JAMINAN MUTU

Mempunyai tugas dan wewenang untuk melaksanakan kegiatan SMM yang meliputi:

- Mempersiapkan dokumen SMM
- Mensosialisasikan SMM diseluruh organisasi Fakultas Peternakan dan *stakeholder*
- Mempersiapkan dokumen yang diperlukan untuk audit internal
- Menindaklanjuti hasil audit internal dalam rangka peningkatan mutu berkelanjutan
- Melaporkan kinerjanya kepada Manajemen Representatif

Untuk lebih memahami SMM di FPt-UB dan memudahkan dalam pelaksanaannya maka seluruh proses kegiatan di FPt-UB dituangkan dalam skema Proses Bisnis sebagaimana tertuang dalam bagan berikut:

**SKEMA PROSES BISNIS DI FPt-UB**



# BAGIAN 1

## LINGKUP

### **1.LINGKUP**

#### **1.1.Umum**

Manual Mutu ini menggarisbawahi tentang kebijakan, prosedur, dan persyaratan-persyaratan yang diperlukan dalam Sistem Manajemen Mutu. Sistem Manajemen Mutu di FPt-UB dibangun sejalan dengan kondisi yang telah ditetapkan ISO 9001:2008

#### **1.2.Aplikasi**

FPt-UB menerapkan Sistem Manajemen Mutu untuk menunjukkan kemampuannya dalam menghasilkan lulusan yang memenuhi keinginan pelanggan berdasarkan persyaratan mutu yang mengacu pada peraturan yang berlaku yang berkaitan dengan pendidikan. Keinginan pelanggan dituangkan dalam dokumen pendukung yaitu Spesifikasi Program Studi (00500 07001)

Lingkup dari Sistem Manajemen Mutu meliputi seluruh kegiatan dalam bidang pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat. Lingkup SMM dituangkan dalam dokumen Pedoman Pendidikan (00500 02000) dan Standar Mutu (00000 06000) yaitu terdiri dari 7 butir mutu yaitu: 1). Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran, serta Strategi Pencapaian, 2). Tata Pamong, Kepemimpinan, Sistem Pengelolaan dan Penjaminan Mutu, 3). Mahasiswa dan Lulusan, 4). Sumber daya manusia, 5). Kurikulum, Pembelajaran, dan Suasana Akademik, 6). Pembiayaan, Sarana dan Prasarana, serta Sistem Informasi dan 7). Penelitian, Pelayanan/Pengabdian kepada Masyarakat, dan Kerjasama.

Untuk saat ini FPt-UB tidak ada pengecualian dari standard ISO 9001:2008

# BAGIAN 2

## ACUAN NORMATIF

### 2.ACUAN NORMATIF.

Rujukan yang digunakan dalam Sistem Manajemen Mutu di FPt-UB adalah:

- a. UU No.20 th 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
- b. PP No.19 th 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.
- c. PP No.17 th 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
- d. Statuta Universitas Brawijaya, 2009.
- e. Badan Layanan Umum Universitas Brawijaya, 2009.
- f. BAN-PT 2008. Akreditasi Perguruan Tinggi. Jakarta
- g. BAN-PT 2009. Akreditasi Program Studi Doktor. Buku I Naskah Akademik. Edisi 7 Januari 2010. Jakarta.
- h. BAN-PT 2009. Akreditasi Program Studi Doktor. BUKU II. Standart dan Prosedur. Edisi 7 Januari 2010. Jakarta.
- i. BAN-PT 2009. Akreditasi Program Studi Doktor. Buku IIIA Borang Program Studi. Edisi 7 Januari 2010. Jakarta.
- j. BAN-PT 2009. Akreditasi Program Studi Doktor. Buku IIIB Borang unit Pengelola Program Studi. Edisi 7 Januari 2010. Jakarta.
- k. BAN-PT 2009. Akreditasi Program Studi Doktor. Buku IV. Panduan Pengisian Borang Akreditasi. Edisi 7 Januari 2010. Jakarta.
- l. BAN-PT 2009. Akreditasi Program Studi Doktor. Buku VI. Matriks Penilaian Instrumen Akreditasi. Edisi 7 Januari 2010. Jakarta.
- m. BAN-PT 2009. Akreditasi Program Studi Doktor. Buku VII. Pedoman Asesmen Lapangan. Edisi 7 Januari 2010. Jakarta.
- n. Standar SMM ISO 9001:2008.
- o. IWA2:2007 Quality Management System-Guidelines for the Application of ISO 9001:2000 in Education

## ISTILAH, DEFINISI, dan PENETAPAN PELANGGAN

### 3.1..ISTILAH DAN DEFINISI

Dalam menjalankan Sistem Manajemen Mutu FPt-UB menggunakan istilah dan definisi dengan mengacu pada kosakata dalam ISO 9000:2005 dan IWA2:2007

- a) Sistem Manajemen Mutu (SMM) FPt-UB adalah Sistem Manajemen untuk mengarahkan dan mengendalikan organisasi FPt-UB yang berkenaan dengan mutu
- b) Manual Mutu (MM) FPt-UB adalah Dokumen yang menetapkan sistem manajemen mutu di FPt-UB
- c) Pelanggan. Secara umum pelanggan adalah orang perorangan atau badan yang ikut menerima atau membeli layanan pendidikan. Pelanggan Universitas dapat dibagi menjadi 3 (tiga) bagian, yaitu mahasiswa (*learners*) atau peserta pelatihan sebagai pelanggan utama; orang tua mahasiswa atau lembaga yang mengirim peserta pelatihan; dan pengguna lulusan.
- d) Unit kerja penyelenggara pendidikan adalah fakultas dan jurusan/bagian atau lembaga selain fakultas dan jurusan/bagian yang menyelenggarakan layanan pendidikan atau pelatihan.
- e) Lembaga pendukung adalah lembaga selain fakultas dan jurusan/bagian yang mendukung terselenggaranya layanan pendidikan atau pelatihan.
- f) Dokumen adalah Seluruh Informasi dan Media pendukungnya
- g) Rekaman adalah Dokumen yang menyatakan hasil yang dicapai atau bukti bahwa suatu kegiatan telah dilaksanakan
- h) Produk yang dihasilkan organisasi pendidikan ialah layanan pendidikan dimana dalam prosesnya terjadi peningkatan nilai (*creating value*).
- i) Visi Fakultas/Program adalah pernyataan yang berorientasi ke masa depan tentang apa yang diharapkan oleh Fakultas/Program yang dirumuskan secara jelas untuk diwujudkan dalam kurun waktu yang tegas.
- j) Misi Fakultas/Program adalah deskripsi mengenai tugas, kewajiban, tanggung jawab, dan rencana tindakan yang dirumuskan sesuai dengan visi Fakultas/Program yang harus digunakan untuk pengembangan Tridarma.
- k) Tujuan Fakultas/Program adalah rumusan tentang hasil khusus fakultas/program dalam bentuk profil kompetensi yang diharapkan dari lulusan sesuai dengan kebutuhan dan standar yang dituntut oleh *stakeholders* internal dan eksternal, termasuk tuntutan pasar kerja.
- l) Tujuan Jurusan/Bagian/Program Studi adalah rumusan tentang hasil khusus program studi dalam bentuk profil kompetensi yang diharapkan dari lulusan sesuai dengan kebutuhan dan standar yang dituntut oleh *stakeholders* internal dan eksternal, termasuk tuntutan pasar kerja.

- m) Sasaran Fakultas/Program adalah target yang terukur, sebagai indikator tingkat keberhasilan dari tujuan yang telah ditetapkan.
- n) Audit adalah proses yang sistematis, independen dan terdokumentasi untuk mendapatkan bukti audit dan mengevaluasinya secara obyektif untuk menentukan sejauh mana kriteria audit dipenuhi.
- o) Audit Internal Mutu adalah audit yang dilakukan oleh auditor universitas yang dikoordinir oleh Pusat Jaminan Mutu.
- p) Audit Internal adalah audit yang dilakukan oleh auditor fakultas/program/jurusan/bagian/program studi bersangkutan yang dikoordinir oleh *Management Representative*.
- q) Audit Sistem adalah audit terhadap kecukupan kebijakan dan prosedur organisasi untuk memenuhi persyaratan-persyaratan standar mutu. Audit ini dilakukan di kantor (*desk evaluation*).
- r) Audit Kepatuhan adalah audit untuk memeriksa atau memastikan kepatuhan/ketaatan penjaminan mutu fakultas/program dan jurusan/bagian/program studi terhadap standar mutu yang ditetapkan. Audit ini dilakukan di tempat teraudit (visitasi).
- s) Pusat Jaminan Mutu (PJM) adalah lembaga fungsional yang dibentuk oleh Rektor UB dan diberi tugas untuk mengembangkan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di tingkat Universitas.
- t) Gugus Jaminan Mutu (GJM) adalah lembaga fungsional yang dibentuk oleh Dekan FPt-UB dan diberi tugas untuk mengembangkan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di tingkat Fakultas/ Program.
- u) Dokumen induk adalah dokumen normatif yang disusun oleh Senat Universitas dan Rektor dibantu PJM, Senat Fakultas dan Dekan dibantu GJM sebagai bagian dari dokumen SPMI. Dokumen induk untuk universitas meliputi Visi, Misi dan Tujuan, Statuta, OTK, Rencana Strategis, Program Kerja Rektor, Pedoman Pendidikan. Dokumen induk untuk Fakultas meliputi Visi, Misi dan Tujuan, Rencana Strategis, Program Kerja Dekan, dan Pedoman Pendidikan. Adapun Dokumen induk untuk Jurusan/program studi adalah Visi, Misi dan Tujuan, Rencana Strategis, Program Kerja Ketua Jurusan, dan Pedoman Pendidikan.
- v) Dokumen mutu adalah dokumen yang melengkapi dokumen induk, digunakan sebagai alat (sarana) untuk menjalankan SPMI. Dokumen mutu untuk universitas/fakultas/jurusan/PS meliputi Manual Mutu, Manual Prosedur, Dokumen Pendukung dan Borang/Rekaman.
- w) Standar mutu adalah seperangkat tolok ukur kinerja sistem pendidikan yang mencakup masukan, proses, hasil, keluaran serta manfaat pendidikan yang harus dipenuhi oleh unit-unit kerja. Suatu standar mutu terdiri atas beberapa parameter (elemen penilaian) yang dapat digunakan sebagai dasar untuk mengukur dan menetapkan mutu dan kelayakan unit kerja untuk menyelenggarakan program-programnya.
- x) Kurikulum pendidikan tinggi adalah seperangkat rencana dan pengaturan mengenai isi dan bahan kajian, pelajaran, dan cara-penyampaian serta penilaiannya yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan proses pembelajaran di perguruan tinggi.



### **3.2. PENETAPAN DAN PERSYARATAN PELANGGAN**

Penetapan dan persyaratan pelanggan yang berupa mahasiswa (*learners*) sebagaimana dimaksud pada butir 3.1.c, mengacu pada peraturan yang berkaitan dengan penetapan dan persyaratan pelanggan yang berlaku yang dikeluarkan oleh Rektor UB pada saat penerimaan mahasiswa baru. Pelanggan lain sebagaimana dimaksud dalam butir 3.1.c. juga mengikuti peraturan yang berkaitan dengan pelanggan yang berlaku di UB.

FPT-UB

## SISTEM MANAJEMEN MUTU

### 4.SISTEM MANAJEMEN MUTU

#### 4.1 Persyaratan Umum

Untuk memenuhi persyaratan Sistem Manajemen Mutu sesuai dengan Standar ISO 9001:2008 dan IWA2:2007, maka FPt-UB menetapkan, mendokumentasikan, dan menerapkan serta memelihara Sistem Manajemen Mutu serta secara terus menerus memperbaiki efektifitasnya sesuai dengan persyaratan standar ISO 9001:2008 dan IWA 2:2007 untuk memperoleh peningkatan mutu berkelanjutan dalam rangka memenuhi kepuasan pelanggan. Dalam hal ini FPt-UB sebagai organisasi pendidikan menetapkan dan mengelola seluruh proses dalam Sistem Manajemen Mutu yang berkaitan dengan a) rancangan pendidikan, b) pengembangan kurikulum, dan c) evaluasi pembelajaran. Untuk itu Struktur Organisasi, Tanggungjawab, Sumberdaya, dan Pelayanan di FPt-UB harus mendukung perbaikan berkelanjutan dari Sistem Manajemen Mutu. Seluruh kegiatan dalam Sistem Manajemen Mutu dijamin tidak bertentangan dengan Statuta, Peraturan, Program Akreditasi dan Sertifikasi yang berkenaan dengan lingkup kegiatan pendidikan di FPt-UB.

#### 4.2.Persyaratan Dokumentasi

##### 4.2.1.Umum.

Sistem dokumentasi dalam Sistem Manajemen Mutu mengacu pada dokumen-dokumen yang telah disusun pada implementasi Sistem Penjaminan Mutu Akademik FPt-UB (tahun 2007-2009). Sistem yang dianut adalah hirarki kerucut terbalik: Dokumen Induk ( Visi, Misi dan Tujuan FPt-UB; Renstra UB; Program Kerja Dekan; Pedoman Pendidikan), dokumen Mutu (Manual Mutu; Standar Mutu; Manual Prosedur; Instruksi Kerja; Borang dan Dokumen Pendukung).

STATUS DOKUMEN	DOKUMEN	KODE
DOKUMEN INDUK	VISI MISI	10500 01000
	RENSTRA FAKULTAS	10500 02000
	PROGRAM KERJA DEKAN	00500 01000
	PEDOMAN PENDIDIKAN	00500 02000
DOKUMEN MUTU	MANUAL MUTU	00500 03000
	STANDAR MUTU	00000 06000
	MANUAL PROSEDUR	00500 04000
	INSTRUKSI KERJA	00500 05000
	DOKUMEN PENDUKUNG	00500 07000
	BORANG	00500 08000

#### **4.2.2. Manual Mutu**

FPt-UB menetapkan dan memelihara sebuah Manual Mutu yang mencakup a) lingkup Sistem Manajemen Mutu, termasuk rincian dari pengecualian, b) prosedur terdokumentasi yang telah ditetapkan untuk Sistem Manajemen Mutu, serta c) uraian dari interaksi antara proses dalam Sistem Manajemen Mutu.

#### **4.2.3. Pengendalian Dokumen**

FPt-UB telah menetapkan, mendokumentasikan, menerapkan dan menjaga Prosedur Mutu yang dituangkan dalam dokumen berjudul Manual Prosedur Pengendalian Dokumen (00500 04001) Manual Prosedur ini menetapkan prosedur pengendalian untuk a) pengesahan dokumen sebelum diterbitkan, b) *me-review* dan *meng-up date* jika diperlukan dan pengesahan ulang, c) mayakinkan bahwa perubahan dan atau revisi dokumen telah diidentifikasi, d) meyakinkan bahwa versi yang relevan dari dokumen yang dapat diterapkan tersedia saat diperlukan

#### **4.2.4. Pengendalian Rekaman**

FPt-UB melakukan pengendalian rekaman untuk menyediakan bukti-bukti adanya kesesuaian terhadap persyaratan yang diperlukan dan efektifitas kegiatan Sistem Manajemen Mutu. FPt-UB menjamin bahwa seluruh rekaman harus tetap jelas terbaca, siap diidentifikasi, mudah dicari dan didapatkan kembali. Sistem pengendalian rekaman dituangkan dalam dokumen Manual Prosedur Pengendalian Rekaman (00500 04002)

# TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN

## 5. TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN

### 5.1 Komitmen Manajemen

Pimpinan FPt-UB mengidentifikasi layanan pendidikan yang memuaskan dan memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, serta menunjukkan komitmennya pada perbaikan berkelanjutan terhadap layanan pendidikan dan sistem manajemen mutu.

Komitmen pimpinan dituangkan dalam bentuk :

- a. Mengkomunikasikan sistem manajemen mutu diseluruh organisasi FPt-UB;
- b. Melakukan perencanaan strategis yang memperhatikan tujuan dan sasaran masa depan FPt-UB;
- c. Mendorong proses identifikasi dan penggunaan *best practices*;
- d. Menetapkan kebijakan mutu yang memastikan seluruh anggota organisasi mengetahui visi, misi dan tugasnya.
- e. Menjamin ketersediaan sumber daya manusia dan materi, yang diperlukan untuk mencapai sasaran; dan
- f. Mengukur kinerja organisasi guna memantau pemenuhan kebijakan dan sasaran yang ditetapkan.

### 5.2 Fokus Pada Pelanggan

Pimpinan FPt-UB dan unit kerja penyelenggara pendidikan mengidentifikasi dan mendokumentasi kebutuhan dan harapan pelanggan (mahasiswa) seperti tertuang dalam Dokumen Pendukung yaitu Spesifikasi Program Studi (00500 07001) yang ditetapkan dalam bentuk persyaratan kurikulum yang mencakup spesifikasi lulusan dan kompetensi lulusan. Persyaratan pelanggan dinyatakan secara jelas dalam Dokumen Induk yaitu Pedoman Pendidikan (00500 02000)

### 5.3 Kebijakan Mutu

Pimpinan FPt-UB menggunakan Kebijakan Mutu untuk memandu dan mengarahkan pengambilan keputusan untuk peningkatan berkesinambungan dalam proses layanan. Kebijakan Mutu FPt-UB dituangkan dalam Manual Mutu ini. Kebijakan Mutu FPt-UB konsisten dengan standar pendidikan yang professional, mengikuti peraturan pemerintah RI, persyaratan akreditasi dan sertifikasi, serta kebijakan-kebijakan pendidikan lain yang terkait, sebagaimana tertuang dalam Bagian 2: Acuan Normatif dalam Manual Mutu ini. Pimpinan FPt-UB memastikan bahwa Kebijakan Mutu telah disosialisasikan, dipahami, dilaksanakan, dan dipelihara oleh semua personel yang terlibat langsung ataupun tidak langsung dalam proses layanan pendidikan di FPt-UB.

## KEBIJAKAN MUTU

FPT-UB SEBAGAI LEMBAGA PENDIDIKAN DIBIDANG PETERNAKAN MEMPUNYAI KOMITMEN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN PIHAK-PIHAK YANG BERKEPENTINGAN, DENGAN SASARAN SBB.:

MENYELENGGARAKAN PENDIDIKAN, PENELITIAN, DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT DI BIDANG ILMU DAN TEKNOLOGI INDUSTRI PETERNAKAN YANG EFEKTIF DAN EFISIEN PADA BERBAGAI STRATA PENDIDIKAN MELALUI PENYAJIAN KURIKULUM BERBASIS KOMPETENSI UNTUK MENGHASILKAN LULUSAN YANG BERIMAN DAN BERTAQWA KEPADA TUHAN YME SERTA MEMILIKI KEUNGGULAN DALAM PENGEMBANGAN DAN PENERAPAN ILMU DAN TEKNOLOGI INDUSTRI PETERNAKAN YANG BERJIWA ENTREPRENEUR

KEBIJAKAN MUTU INI AKAN SELALU DITINJAU UTK KESESUAIANNYA DAN HARUS DIPAHAMI OLEH SELURUH PERSONIL FPT-UB SERTA MENJADI ACUAN KERJA UTK MENETAPKAN DAN MENINJAU SASARAN MUTU

MALANG, 15 JUNI 2011

ttd

PROF. DR. IR. KUSMARTONO  
DEKAN

### 5.4. Perencanaan Sistem Mutu

#### 5.4.1. Sasaran Mutu

Perencanaan sistem mutu dinyatakan dalam Sasaran Mutu. Sasaran mutu unit-unit kerja disusun sejalan dan relevan dengan Kebijakan Mutu fakultas. Sasaran Mutu FPT-UB dituangkan dalam pernyataan Sasaran Mutu sebagai berikut:

#### SASARAN MUTU

SEJALAN DENGAN KEBIJAKAN MUTU FPT-UB, MAKA DITETAPKAN SASARAN MUTU SBB.:

1. MEMILIKI VISI, MISI, DAN TUJUAN YANG JELAS
2. MENJALANKAN TATAPAMONG, KEPEMIMPINAN, DAN SISTEM PENGELOLAAN SECARA TRANSPARAN, KREDIBEL, DAN AKUNTABEL
3. MELAKSANAKAN PROSES PENDIDIKAN SECARA EFEKTIF DAN EFISIEN MENGGUNAKAN KURIKULUM BERBASIS KOMPETENSI
4. JUMLAH MAHASISWA YANG MENYELESAIKAN STUDI DALAM WAKTU 4 TAHUN DITETAPKAN SEBANYAK 40%
5. RATA-RATA IP LULUSAN SEBESAR 3.0

Keefektifan perencanaan sistem manajemen mutu untuk pencapaian sasaran mutu FPt-UB menjadi tanggung jawab pimpinan FPt-UB.

#### **5.4.2. Perencanaan Sistem Manajemen Mutu**

Pimpinan (Dekan) FPt-UB mempunyai tanggung jawab dalam Perencanaan Sistem Manajemen Mutu, yang mencakup kegiatan yang dilakukan dan sumberdaya yang diperlukan untuk mencapai Sasaran Mutu.

### **5.5 Tanggung jawab, wewenang dan komunikasi**

#### **5.5.1. Tanggung jawab dan wewenang.**

FPt-UB menetapkan tanggung jawab dan wewenang bagi seluruh pejabat di FPt-UB dengan mengacu kepada Statuta Universitas dan Peraturan Pemerintah no 60 tahun 1990 tentang Pendidikan Tinggi. Tanggung jawab dan wewenang masing-masing pejabat secara jelas diuraikan juga didalam dokumen RENSTRA FPt-UB (10500 02000). Dengan demikian diharapkan manajemen pendidikan di FPt-UB dapat dijalankan dengan baik dan tetap fokus pada kebutuhan pelanggan dan pihak-pihak yang berhubungan dengan FPt-UB.

#### **5.5.2. Wakil manajemen (*Management Representative*).**

FPt-UB menetapkan Wakil Manajemen atau MR (*Management Representative*) ditingkat fakultas. sebagai perwakilan manajemen untuk keperluan audit internal maupun eksternal. MR di FPt-UB dibuat dalam bentuk deputi yang diketuai oleh PDI dengan anggota PD2 dan PD3. MR mempunyai wewenang untuk memantau, mengevaluasi dan memelihara pelaksanaan sistem manajemen mutu di tingkat fakultas.

MR bertanggung jawab untuk memastikan bahwa semua persyaratan SMM yang diterapkan dan Standar Mutu yang telah ditentukan terpenuhi. MR harus melapor kepada Dekan serta mengkomunikasikan kepada mahasiswa dan pelanggan lain, terkait dengan Sistem Manajemen Mutu (SMM), Standar Mutu UB dan Audit baik internal maupun eksternal.

MR akan selalu mengembangkan keahlian dalam berkomunikasi dan hubungan antar personel, serta mengerti tentang SMM ISO 9001:2008 dan IWA 2:2007 serta standar akreditasi BAN-PT, prinsip perbaikan berkelanjutan dan juga persyaratan pelanggan. Selain itu MR berkewajiban memberi saran/konsultasi mengenai implementasi standar.

#### **5.5.3. Komunikasi internal**

Pimpinan FPt-UB menetapkan dan melaksanakan proses yang efektif untuk mengkomunikasikan seluruh isu terkait kinerja SMM, seperti kebijakan mutu, persyaratan, sasaran dan pencapaian mutu.

Penyediaan informasi tersebut harus membantu dalam peningkatan kinerja SMM, yang secara langsung melibatkan anggota organisasi dalam pencapaiannya. Pimpinan harus mendorong secara aktif komunikasi umpan-balik sebagai bentuk keterlibatan anggota organisasi.

Pimpinan FPt-UB memastikan bahwa komunikasi ada antar tingkat organisasi, serta antar bidang dan unit-unit yang berbeda.

### **5.6. Tinjauan manajemen**

#### **5.6.1. Umum.**

FPt-UB berkomitmen untuk melaksanakan tinjauan SMM secara periodik, berdasarkan kebutuhan organisasi, untuk menilai keefektifan SMM dalam pemenuhan persyaratan Sasaran Mutu dan kepuasan pelanggan. Keluaran tinjauan harus berupa data yang berguna dalam perencanaan strategis untuk mendukung peningkatan kinerja SMM.

Rekaman tinjauan manajemen harus dipelihara. FPt-UB melaksanakan tinjauan manajemen setidaknya sekali dalam satu tahun.

Tinjauan SMM harus mencakup tinjauan periodik terjadual dari sistem prosedur/instruksi dan pendukung, kepuasan mahasiswa, kriteria penilaian, hasil evaluasi, peningkatan terdokumentasi dan tinjauan desain dan pengembangan ketika kurikulum baru diinisiasi. Catatan Mutu dari tinjauan manajemen, menjadi dasar pertimbangan pimpinan FPt-UB dalam melaksanakan tindak lanjut untuk meningkatkan kinerja SMM dan prosesnya. Keluaran tinjauan manajemen direkam dan dikomunikasikan kepada seluruh anggota organisasi.

#### **5.6.2. Masukan Untuk Tinjauan Manajemen**

Masukan untuk tinjauan manajemen meliputi: 1) Hasil audit, 2) umpan balik pelanggan, 3) kinerja proses, 4) status tindakan pencegahan dan tindakan korektif, 5) tindak lanjut dari tinjauan yang telah lalu, 6) perubahan yang dapat mempengaruhi SMM, serta 7) saran untuk koreksi.

#### **5.6.3. Keluaran Dari Tinjauan Manajemen**

Keluaran dari tinjauan manajemen mutu mencakup setiap keputusan dan tindakan yang berkaitan dengan: 1) koreksi pada efektifitas system manajemen mutu dan proses, 2) koreksi pada produk berkaitan dengan kebutuhan pelanggan, dan 3) sumberdaya yang diperlukan

## PENGELOLAAN SUMBERDAYA

### 6. PENGELOLAAN SUMBER DAYA

#### 6.1 Penyediaan Sumber Daya

FPt-UB mengidentifikasi kebutuhan sumber daya untuk penyediaan layanan dan memastikan ketersediaan sumber daya untuk fungsionalisasi SMM yang efektif, serta penyediaan sumber daya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pemenuhan persyaratan pelanggan. Untuk itu FPt-UB:

- a. Menetapkan masukan untuk mendeteksi kebutuhan sumber daya;
- b. Menyusun rencana kebutuhan sumber daya untuk jangka pendek, menengah dan panjang;
- c. Melakukan tindak lanjut verifikasi dan penilaian tugas; dan
- d. Menyediakan sumber daya untuk berkomunikasi secara efektif dengan dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa, untuk memelihara dan meningkatkan keefektifan SMM dan untuk memastikan bahwa kebutuhan pelanggan terpenuhi.

#### 6.2 Sumber Daya Manusia

##### 6.2.1 Umum

FPt-UB mengidentifikasi seluruh jenis sumber daya yang dibutuhkan untuk ketentuan layanan dan memastikan ketersediaannya untuk kinerja SMM yang efektif.

##### 6.2.2 Kompetensi, kesadaran dan pelatihan

FPt-UB menyediakan dosen dan tenaga kependidikan yang kompeten, memiliki kesadaran dan terlatih sesuai dengan tanggung jawab dan wewenangnya. FPt-UB melaksanakan tindakan yang sistematis untuk membandingkan kebutuhan kompetensi dosen dan tenaga kependidikan sesuai tuntutan/kebutuhan kurikulum dan persyaratan yang ditetapkan.

#### 6.3 Sarana Prasarana

FPt-UB mengidentifikasi sarana prasarana, lingkungan dan peralatan yang diperlukan untuk mendukung proses belajar mengajar, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. FPt-UB juga menetapkan tanggung jawab dan wewenang untuk kegiatan pelaksanaan, pembelian, penerimaan, penyimpanan, perlindungan, instalasi, penggunaan dan pemeliharaan. FPt-UB menentukan program perencanaan, penyediaan dan pemeliharaan sarana prasarana, dan analisis resiko terkait dengan keamanan, keselamatan dan kebersihan. Sarana prasarana mencakup antara lain gedung, ruang kerja, ruang kelas, laboratorium, perpustakaan, taman, perangkat *online* dan jasa terkait, seperti misalnya fasilitas keamanan, kafetaria, dan lain-lain. Sarana, prasana dan barang milik negara yang telah rusak dan tidak dapat digunakan dikelola sesuai aturan yang berlaku.



#### **6.4 Lingkungan Kampus dan Suasana Akademik**

Dalam layanan pendidikan, FPt-UB menciptakan dan memelihara suasana yang kondusif untuk lingkungan belajar dan penelitian yang memenuhi persyaratan pelanggan. Lingkungan kampus meliputi sarana fisik dimana dan bagaimana proses belajar mengajar dilaksanakan serta faktor-faktor lain yang mempengaruhi. FPt-UB menyediakan bukti-bukti bahwa seluruh sarana akademik secara periodik dievaluasi dan hasilnya dimasukkan dalam tinjauan manajemen dan menjadi dasar bagi peningkatan berkelanjutan.

FPt-UB

# BAGIAN 7

## REALISASI LAYANAN PENDIDIKAN

### 7. REALISASI LAYANAN PENDIDIKAN

#### 7.1 Perencanaan Program Layanan

FPt-UB merencanakan program layanan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, termasuk desain dan pengembangan metode layanan. Layanan pendidikan meliputi program Sarjana, program Pasca Sarjana dan pendidikan vokasi. Perencanaan program layanan pendidikan yang dimaksud termasuk desain, pengembangan metode pembelajaran, pembukaan dan penutupan program studi.

##### 7.1.1 Pendidikan/Pengajaran

FPt-UB merencanakan pengembangan, tinjauan dan pemutakhiran rencana studi dan kurikulum (Instruksi Kerja No.00500 05001), penilaian dan tindak lanjut pengajaran, kegiatan layanan pendukung, alokasi sumber daya, kriteria evaluasi, dan prosedur peningkatan untuk mencapai sasaran mutu yang diinginkan. FPt-UB juga merencanakan sumber daya yang diperlukan untuk seluruh proses dalam layanan pendidikan.

Proses realisasi pendidikan harus meningkatkan kompetensi pada diri mahasiswa sehingga mengarah pada spesifikasi kompetensi lulusan yang dijanjikan pada aktivitas pendidikan (Spesifikasi Program Studi kode 00500 07001). Proses Belajar Mengajar (PBM) yang terkontrol meliputi asesmen kebutuhan; desain, pengembangan dan pengkomunikasian prosedur dan instruksi; dan pengukuran *outcomes*. Proses-proses utama belajar mengajar selalu dikendalikan. Metode pengendalian merupakan bagian tinjauan manajemen untuk menjamin pemenuhan spesifikasi prosedur dan instruksi, metode pengendalian konsisten dengan praktek mutu yang diterima. Perubahan metode pengendalian proses-proses utama tersebut didokumentasikan dan prosedur atau instruksi dievaluasi sebelum perubahan dilakukan. Pemantauan dilakukan untuk verifikasi bahwa metode pengendalian telah efektif dan rekaman dipelihara.

##### 7.1.2 Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat

FPt-UB merencanakan program penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, termasuk diseminasi, pengajuan HAKI. Selain itu juga merencanakan pengembangan, tinjauan dan pemutakhiran payung, *roadmap* dan *track record* penelitian, penilaian dan tindak lanjut kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, layanan pendukung, alokasi sumber daya, kriteria evaluasi, dan prosedur peningkatan untuk mencapai sasaran yang diinginkan. FPT-UB merencanakan sumber daya yang diperlukan untuk seluruh proses.

Realisasi penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dimaksudkan untuk meningkatkan kompetensi civitas akademika dan menghasilkan *output* berupa publikasi ilmiah, buku ajar, HAKI, paket teknologi atau inovasi iptek yang dapat digunakan oleh masyarakat.

## 7.2 Proses terkait mahasiswa

FPT-UB memberikan layanan yang *intangible, not storable, dan consumed* selama penyampaian. FPT-UB memberi kesempatan pada mahasiswa untuk belajar iptek dan belajar mempraktekkan penerapannya. PBM yang dilakukan di FPT-UB dalam kelas, minimal meliputi hal-hal sebagai berikut :

- a. Fasilitas mencukupi
- b. Prosedur komunikasi dua arah antara dosen dan mahasiswa yang responsif
- c. Kegiatan-kegiatan layanan dilaksanakan oleh personel yang sesuai dengan kualifikasinya.

### 7.2.1 Penentuan persyaratan terkait layanan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat

Persyaratan pendidikan secara umum nampak pada perilaku kebutuhan pemenuhan harapan akademik, profesional dan masyarakat.

Persyaratan spesifik mahasiswa dapat terkandung dalam rencana studi dan kurikulum dan layanan pendidikan yang diberikan oleh universitas. Layanan pendidikan harus memenuhi persyaratan hukum, peraturan dan akreditasi terkait pendidikan.

Persyaratan terkait layanan juga mencakup persyaratan yang ditetapkan oleh universitas dalam memberikan layanan administrasi pendidikan kepada mahasiswa. Hal ini dapat berupa bukti studi sebelumnya, dokumen personal, yang akan diberikan pada mahasiswa, aturan administrasi universitas, NIM dan lain-lain.

### 7.2.2 Tinjauan persyaratan terkait PBM

Universitas seharusnya meninjau persyaratan terkait pengajaran untuk memastikan bahwa

Persyaratan ditetapkan

Persyaratan yang berbeda dari sebelumnya diselesaikan. dan

Memiliki kemampuan untuk memenuhi persyaratan yang ditetapkan.

Apabila persyaratan pengajaran diubah, organisasi sebaiknya memastikan bahwa dokumen yang relevan telah diamandemen dan personel yang relevan telah mengetahui persyaratan yang diubah.

Rekaman tinjauan persyaratan pengajaran ini seharusnya dipelihara.

### 7.2.3 Komunikasi Mahasiswa

Universitas harus menentukan dan menerapkan pengaturan yang efektif dalam berkomunikasi dengan mahasiswa yang terkait dengan : Informasi program pendidikan, Rencana pengajaran termasuk kurikulum, serta Umpan balik PBM dan termasuk keluhan mahasiswa.

## 7.3 Desain dan pengembangan kurikulum

### 7.3.1 Perencanaan kurikulum

Rektor atau Dekan seharusnya mempertimbangkan desain dan pengembangan kurikulum untuk keuntungan mahasiswa.

Kegiatan pengendalian desain seharusnya sesuai dengan maksud dan durasi layanan pendidikan.

Prosedur-prosedur seharusnya memastikan bahwa materi instruksi yang sesuai sama dengan persyaratan instruksi.

Peralatan kalibrasi dapat diperlukan untuk beberapa maksud instruksi.

Asesmen kebutuhan sebaiknya mencakup keefektifan sistem dan capaian mahasiswa.

Asesmen kebutuhan seharusnya mencakup persyaratan kinerja potensial dan aktual untuk menentukan :

Bagaimana instruksi dapat membantu mahasiswa menjadi kompeten;

Ukuran keefektifan instruksi tertentu ;

Keahlian apa yang sesuai dengan persyaratan kurikulum.

Asesmen tersebut sebaiknya menyediakan informasi yang dapat digunakan dalam proses tinjauan instruksi. Apabila validasi eksperimen dari instruksi tidak diijinkan, proses peer review dapat diadopsi.

Laporan analisis kebutuhan sebaiknya menyediakan masukan untuk proses desain instruksi, menggambarkan hasil asesmen kebutuhan dan menyatakan tujuan akhir untuk desain.

Proses pengembangan seharusnya didokumentasikan dan digunakan oleh pengembang. Terdapat pernyataan proses tertentu masing-masing media penyampaian, atau proses generik untuk semua media. Proses-proses ini meliputi urutan tahap proses pengembangan; personel yang terlibat, proses tinjauan, dan kriteria terkait.

#### 7.3.2 Masukan desain dan Pengembangan

FPT-UB mengidentifikasi masukan untuk desain kurikulum.

#### 7.3.3 Output desain dan pengembangan

Output desain dan pengembangan mencakup keahlian dan pengetahuan yang dipersyaratkan, strategi instruksi dan asesmen kinerja.

#### 7.3.4 Tinjauan desain dan pengembangan

Peserta pada setiap tahap identifikasi harus meninjau hasil desain dan pengembangan terhadap persyaratan yang diacu (misalnya, profil profesi, sertifikasi kompetensi).

#### 7.3.5 Verifikasi desain dan pengembangan

Verifikasi desain harus dilakukan dalam satu atau beberapa tahap sesuai dengan rencana desain dan pengembangan. Kegiatan ini sebaiknya dilakukan secara internal oleh setiap spesialis yang tidak berpartisipasi dalam tinjauan independen. Tahap keluaran desain dan pengembangan sebaiknya sesuai dengan spesifikasi masukan desain dan pengembangan. Rekaman keluaran verifikasi dan setiap tindakan yang diperlukan sebaiknya dipelihara.

#### 7.3.6 Validasi desain dan pengembangan

Proses ini dilaksanakan untuk memastikan bahwa karakteristik layanan pendidikan yang direncanakan terpenuhi oleh desain kurikulum dan silabus yang dihasilkan.

Secara umum, validasi harus dilakukan pada tahap desain akhir. Akreditasi dan sertifikasi merupakan metode validasi yang diterima. Rekaman keluaran dan tindakan validasi harus dipelihara.

#### 7.3.7 Pengendalian perubahan desain dan kurikulum

Dalam lingkungan pendidikan pesatnya perkembangan iptek dijadikan arahan tinjauan kurikulum dan silabus secara periodik, dan menghasilkan revisi/perubahan. Perubahan tersebut sebaiknya diidentifikasi, didokumentasikan, disahkan dan dikomunikasikan.

Revisi setiap subyek sebaiknya mencakup evaluasi efektif pada keseluruhan kurikulum dan rekaman harus dipelihara.

## 7.4 Pembelian

Proses dan prosedur pembelian/pengadaan ditetapkan oleh universitas, yang mencakup evaluasi dan pengendalian layanan pendidikan yang dibeli sehingga proses tersebut betul-betul memuaskan kebutuhan dan persyaratan lembaga atau unit kerja. Proses pembelian yang ditetapkan juga memenuhi persyaratan legal dan perundang-undangan.

#### 7.4.1 Proses pembelian

Penggunaan sumberdaya keuangan harus mencakup identifikasi kebutuhan yang tepat, efektif dan akurat, termasuk berinvestasi untuk meningkatkan kompetensi SDM dengan training dan/atau studi lanjut, dengan spesifikasi. Evaluasi biaya pembelian barang dan layanan training dan/atau studi lanjut sebaiknya mempertimbangkan kinerja pemasok dan lembaga layanan pendidikan.

#### 7.4.2 Informasi pembelian

Informasi pembelian harus mencerminkan kebutuhan barang dan layanan training/studi lanjut sesuai keperluan untuk menjamin informasi tersebut memenuhi kebutuhan lembaga atau unit kerja dan untuk membangun komunikasi dengan pemasok dengan efektif.

#### 7.4.3 Verifikasi pembelian

### 7.5 Ketentuan layanan pendidikan

#### 7.5.1 Pengendalian ketentuan

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. Universitas harus memastikan pengendalian proses.

#### 7.5.2 Validasi proses

#### 7.5.3 Identifikasi dan ketertelusuran

Lembaga atau unit kerja harus mengendalikan dan merekam identifikasi layanan pendidikan.

Identifikasi dan ketelusuran informasi yang relevan sebaiknya mencakup, bila diperlukan:

Kode satuan kurikulum, mata kuliah dan isi;

Rekaman identitas mahasiswa;

Jadual kuliah;

Textbook/modul/diktat/catatan kuliah;

Peralatan praktikum; dan

Laporan PKL dan Tugas Akhir.

#### 7.5.4 Properti pelanggan

Dalam organisasi pendidikan, property milik mahasiswa adalah property yang diberikan pada saat pendaftaran masuk atau pendaftaran ulang dan selama pemberian layanan pendidikan.

Property milik mahasiswa mencakup antara lain textbook, buku kerja, studi kasus, ketentuan pendidikan khusus, komputer, perangkat lunak, pasokan seni, atau fasilitas yang dipasok oleh perusahaan pengadaan.

Apabila ada property mahasiswa atau peserta pelatihan yang hilang, harus dilaporkan kepada mahasiswa dan rekaman dipelihara.

#### 7.5.5 Preservasi

Lembaga atau unit kerja penyelenggara pendidikan harus mempertimbangkan (consider) dokumen akademik yang disimpan seperti silabus, kurikulum, dan materi yang dicetak atau elektronik (buku, modul/diktat kuliah, kaset video, program komputer).

Pasokan untuk proses pendidikan dan/atau pelatihan dapat juga mencakup, misalnya bahan kimia untuk laboratorium, bahan baku atau olahan untuk pilot plant dan layanan pendidikan dengan umur simpan terbatas untuk maksud pengajaran atau penelitian dan pekerjaan pengembangan.

### 7.6 Pengendalian alat pemantauan dan pengukuran

Lembaga atau Unit kerja penyelenggara pendidikan harus menetapkan ujian atau alat asesmen pengajaran yang valid.

Pemantauan dan pengukuran harus dilakukan dalam rangka menjamin kesesuaian dengan rencana studi, kurikulum dan program pendidikan.

Pemantauan dan pengukuran harus mencakup, tetapi tidak terbatas pada, profil kinerja mahasiswa, ujian tertulis, latihan/tugas/kuis, absensi kehadiran dan ujian akhir.

Lembaga atau unit kerja penyelenggara pendidikan harus menetapkan alat untuk memastikan bahwa ujian aman dan hasilnya valid.

Apabila alat dan perangkat lunak ujian atau asesmen ditemukan tidak valid, lembaga atau unit kerja penyelenggara pendidikan sebaiknya merekam tindakan perbaikan ketidakvalidan.

## PENGUKURAN, ANALISIS, dan PENINGKATAN MUTU

### 8.1 Panduan umum

Outcome dari pemantauan dan pengukuran dapat digunakan untuk mengidentifikasi area peningkatan sistem manajemen mutu dan proses pendidikan.

### 8.2 Pemantauan dan pengukuran

#### 8.2.1 Kepuasan pelanggan

FPT-UB menetapkan persepsi siswa tentang tingkat dimana layanan yang diberikan memenuhi harapannya. Data tren kepuasan pelanggan sebaiknya didukung oleh bukti obyektif. FPT-UB mendiskusikan dengan pelanggan tentang persepsi kepuasannya.

#### 8.2.2 Audit Internal

FPT-UB melaksanakan audit internal berdasarkan program audit internal untuk menilai kinerja sistem manajemen mutu dan PBM.

FPT-UB mendokumentasikan laporan akhir audit internal. Umpan balik dari hasil audit digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan untuk tindakan korektif dan pencegahan.

Rekaman audit internal dipelihara.

Prosedur pelaksanaan audit internal mengacu pada Manual Prosedur (MP) Audit Internal Universitas Brawijaya

#### 8.2.3 Pemantauan dan pengukuran proses

FPT-UB mengukur dan memantau kinerja dan keefektifan proses yang digunakan untuk mengelola dan menyampaikan layanan. Pengukuran proses layanan inti dan penunjang dilakukan pada tahap yang sesuai selama realisasi proses.

FPT-UB mendokumentasikan metode yang digunakan untuk mengukur kinerja dan keefektifan proses.

#### 8.2.4 Pemantauan dan pengukuran layanan pendidikan

Lembaga atau unit kerja di UB 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. Lihat 8.3.

### **8.3 Analisis Data**

FPT-UB menganalisis data dan informasi yang dikumpulkan, menggunakan , tetapi tidak terbatas pada, metode analisis dan pemecahan masalah yang diterima.

Data digunakan untuk mendukung perbaikan berkesinambungan melalui proses perbaikan, dan juga tindakan korektif dan preventif.

Metode statistic, jika diperlukan, diterapkan untuk menganalisis setiap aspek SMM. 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 sistm manajemen mutu.

Pengukuran dan evaluasi dilakukan terus menerus dan dinyatakan dalam manual prosedur atau instruksi kerja. Setiap unit kerja di FPT-UB melakukan analisis data untuk perbaikan berkelanjutan.

### **8.4 Perbaikan**

#### **8.4.1 Perbaikan berkesinambungan**

FPT-UB meningkatkan keefektifan SMM dan proses pendidikan secara berkesinambungan dengan mendorong personel untuk mengidentifikasi dan menerapkan usaha peningkatan sesuai dengan ruang lingkup bisnisnya.

Proses perbaikan mencakup tindakan yang diambil dalam penyelesaian keluhan, saran dan komentar pelanggan.

#### **8.4.2 Tindakan Perbaikan**

FPT-UB menetapkan manual prosedur untuk melaksanakan tindakan korektif yang teridentifikasi dari analisis penyebab ketidaksesuaian dan peluang peningkatan. Tindakan korektif dilakukan untuk mengeliminasi ketidaksesuaian yang terjadi selama proses pelayanan dalam SMM berlangsung. Tindakan korektif direkam dan didokumentasikan.

#### **8.4.2 Tindakan pencegahan**

FPT-UB menetapkan manual prosedur untuk melaksanakan tindakan preventif yang dihasilkan dari analisis ketidaksesuaian potensial dan peluang perbaikan dalam sistem manajemen mutu dan layanan pada pelanggan (mahasiswa dan pihak terkait).

Tindakan preventif direkam dan dikomunikasikan ke bidang organisasi yang sesuai. Hasil dari perbaikan atas tindakan preventif sebaiknya dikomunikasikan keseluruhan organisasi.

DISAHKAN DI : MALANG  
PADA TANGGAL: 15 Juni 2011  
OLEH:

ttd

PROF.DR.IR.KUSMARTONO  
DEKAN



**ANNEX 1**  
**DAFTAR ACUAN SILANG**

<b>MANUAL MUTU FPt-UB</b>			<b>ISO 9001:2008</b>		
1	LINGKUP		1	LINGKUP	
	1.1	Umum		1.1	Umum
	1.2	Aplikasi		1.2	Aplikasi
2	ACUAN NORMATIF		2	ACUAN NORMATIF	
3	ISTILAH, DEFINISI, dan PENETAPAN PELANGGAN		3	ISTILAH DAN DEFINISI	
	3.1	Istilah dan Definisi			
	3.2	Penetapan dan Persyaratan pelanggan			
4	SISTEM MANAJEMEN MUTU		4	SISTEM MANAJEMEN MUTU	
	4.1	Persyaratan Umum		4.1	Persyaratan Umum
	4.2	Persyaratan Dokumentasi		4.2	Persyaratan Dokumentasi
		4.2.1 Umum			4.2.1 Umum
		4.2.2 Manual Mutu			4.2.2 Manual Mutu
		4.2.3 Pengendalian Dokumen			4.2.3 Pengendalian Dokumen
		4.2.4 Pengendalian Rekaman			4.2.4 Pengendalian Rekaman
5	TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN		5	TANGGUNGJAWAB MANAJEMEN	
	5.1.	Komitmen Manajemen		5.1.	Komitmen Manajemen
	5.2.	Kepuasan Pelanggan		5.2.	Fokus Pada Pelanggan
	5.3.	Kebijakan Mutu		5.3.	Kebijakan Mutu
	5.4.	Perencanaan Sistem Mutu		5.4.	Perencanaan
		5.4.1 Sasaran Mutu			5.4.1 Sasaran Mutu
		5.4.2 Perencanaan Sistem Manajemen Mutu			5.4.2 Perencanaan Sistem Manajemen Mutu
	5.5	Tanggung Jawab, Wewenang, dan Komunikasi		5.5	Tanggung Jawab, Wewenang, dan Komunikasi
		5.5.1 Tanggung Jawab dan Wewenang			5.5.1 Tanggung Jawab dan Wewenang
		5.5.2 Wakil Manajemen/Management Representative			5.5.2 Wakil Manajemen
		5.5.3 Komunikasi Internal			5.5.3 Komunikasi Internal
	5.6	Tinjauan Manajemen			
		5.6.1 Umum			5.6.1 Umum
		5.6.2 Masukan Untuk Tinjauan Manajemen			5.6.2 Masukan Untuk Tinjauan Manajemen
		5.6.3 Keluaran Dari Tinjauan Manajemen			5.6.3 Keluaran Dari Tinjauan Manajemen
6	PENGELOLAAN SUMBERDAYA		6	PENGELOLAAN SUMBERDAYA	
	6.1.	Penyediaan Sumber Daya		6.1.	Penyediaan Sumber Daya
	6.2.	Sumberdaya Manusia		6.2.	Sumberdaya Manusia
		6.2.1 Umum			6.2.1 Umum
		6.2.2 Kompetensi, Kesadaran, dan Pelatihan			6.2.2 Kompetensi, Pelatihan dan Kepedulian

	6.3.	Sarana Prasarana		6.3	Prasarana	
	6.4.	Lingkungan Kampus dan Suasana Akademik		6.4	Lingkungan Kerja	
7	REALISASI LAYANAN PENDIDIKAN		7	REALISASI PRODUK		
	7.1	Perencanaan Program Layanan		7.1.	Perencanaan Realisasi Produk	
		7.1.1	Pendidikan/Pengajaran			
		7.1.2	Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat			
	7.2	Proses Terkait Mahasiswa		7.2.	Proses Yang Berkaitan Dengan Pelanggan	
		7.2.1	Penentuan persyaratan terkait layanan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat		7.2.1	Penetapan Persyaratan Yang Berkaitan Dengan Produk
		7.2.2	Tinjauan persyaratan terkait PBM		7.2.2	Tinjauan Persyaratan Yang Berkaitan Dengan Produk
		7.2.3	Komunikasi Mahasiswa		7.2.3	Komunikasi Pelanggan
	7.3	Desain dan Pengembangan Kurikulum		7.3	Desain dan Pengembangan	
		7.3.1	Perencanaan kurikulum		7.3.1	Perencanaan Desain dan Pengembangan
		7.3.2	Masukan desain dan Pengembangan		7.3.2	Masukan Desain dan Pengembangan
		7.3.3	Output desain dan pengembangan		7.3.3	Keluaran Desain dan Pengembangan
		7.3.4	Tinjauan desain dan pengembangan		7.3.4	Tinjauan Desain dan Pengembangan
		7.3.5	Verifikasi desain dan pengembangan		7.3.5	Verifikasi Desain dan Pengembangan
		7.3.6	Validasi desain dan pengembangan		7.3.6	Validasi desain dan Pengembangan
		7.3.7	Pengendalian perubahan desain dan kurikulum		7.3.7	Pengendalian Perubahan Desain dan Pengembangan
	7.4	Pembelian		7.4	Pembelian	
		7.4.1	Proses pembelian		7.4.1	Proses pembelian
		7.4.2	Informasi pembelian		7.4.2	Informasi pembelian
		7.4.3	Verifikasi Pembelian		7.4.3	Verifikasi produk yang dibeli
	7.5	Ketentuan Layanan Pendidikan		7.5	Produksi dan Penyediaan Jasa	
		7.5.1	Pengendalian ketentuan		7.5.1	Pengendalian Produk dan Penyediaan Jasa
		7.5.2	Validasi proses		7.5.2	Validasi Proses Produksi dan Penyediaan Jasa

		7.5.3	Identifikasi dan ketertelusuran			7.5.3	Identifikasi dan Mampu Telusur
		7.5.4	Properti pelanggan			7.5.4	Milik Pelanggan
		7.5.5	Preservasi			7.5.5	Preservasi Produk
	7.6	Pengendalian Alat Pemantauan dan Pengukuran			7.6	Pengendalian Peralatan Pemantauan dan Pengukuran	
8	Pengukuran, Analisis, dan Peningkatan Mutu			8	Pengukuran, Analisis, dan Pengukuran		
	8.1	Panduan Umum			8.1	Umum	
	8.2	Pemantauan dan Pengukuran			8.2	Pemantauan dan Pengukuran	
		8.2.1	Kepuasan Pelanggan			8.2.1	Kepuasan Pelanggan
		8.2.2	Audit internal			8.2.2	Audit internal
		8.2.3	Pemantauan dan Pengukuran Proses			8.2.3	Pemantauan dan Pengukuran Proses
		8.2.4	Pemantauan dan Pengukuran Layanan Pendidikan			8.2.4	Pemantauan dan Pengukuran Produk
	8.3	Analisa Data			8.3	Pengendalian Produk yang tidak sesuai	
					8.4	Analisa Data	
	8.4	Perbaikan			8.5	Perbaikan	
		8.4.1	Perbaikan Berkesinambungan			8.5.1	Perbaikan Berkesinambungan
		8.4.2	Tindakan Perbaikan			8.5.2	Tindakan Korektif
		8.4.3	Tindakan Pencegahan			8.5.3	Tindakan Pencegahan