

Manual Mutu



**PROGRAM TEKNOLOGI INFORMASI DAN
ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2012**



Manual Mutu PROGRAM TEKNOLOGI INFORMASI DAN ILMU KOMPUTER Universitas Brawijaya

Kode Dokumen	: 01500 03000
Revisi	: 5
Tanggal	: 20 Juni 2013
Diajukan oleh	: Manajer Representative ttd Ir. Heru Nurwarsito, M.Kom
Dikendalikan oleh	: Ketua Gugus Jaminan Mutu ttd Rekyan Regasari MP, ST., MT
Disetujui oleh	: Ketua Program Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer ttd Ir. Sutrisno, ST., MT

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup Manual Mutu	1
1.3 Tujuan Manual Mutu	1
2. LANDASAN KEBIJAKAN MANAJEMEN MUTU	2
3. ISTILAH DAN DEFINISI	2
4. SISTEM MANAJEMEN MUTU	3
4.1 Sejarah PTIIK Universitas Brawijaya	3
4.2 Organisasi PTIIK Universitas Brawijaya	3
4.3 Visi, Misi dan Tujuan PTIIK Universitas Brawijaya.....	8
4.4 Sistem Dokumentasi dan Audit	9
5. TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN	14
5.1 Komitmen Manajemen.....	14
5.2 Kepuasan Pelanggan.....	15
5.3 Kebijakan Mutu	17
5.4 Perencanaan Sistem Mutu	17
5.5 Tanggung Jawab, Wewenang dan Komunikasi	18
5.6 Tinjauan manajemen.....	18
6. PENGELOLAAN SUMBER DAYA	7
6.1 Penyediaan Sumber Daya.....	19
6.2 Sumber Daya Manusia	19
6.3 Sarana Prasarana dan Lingkungan Kerja	20
6.4 Lingkungan Kampus dan Suasana Akademik	21
7. REALISASI LAYANAN TRI DHARMA PT	21
7.1 Perencanaan Program Layanan Tri Dharma PT.....	21
7.2 Proses Terkait Pelanggan	22
7.3 Rancangan dan Pengembangan Kurikulum PS, Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat	23
7.4 Pengadaan Sumber Daya PTIIK UB.....	24
7.5 Penyediaan Layanan Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat	25
7.6 Pengendalian instrumen pemantauan dan pengukuran keberhasilan.....	25
8. PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENINGKATAN MUTU	26
8.1 Panduan umum	26
8.2 Pemantauan dan pengukuran	26
8.3 Analisis Data	27
8.4 Perbaikan	27
9. SPESIFIKASI DAN KOMPETENSI	26
9.1 Spesifikasi	26
9.2 Kompetensi.....	26

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Manual Mutu Program Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (PTIIK) Universitas Brawijaya (UB) disusun untuk mengendalikan pengelolaan pendidikan tinggi bermutu berstandar internasional dan memenuhi peraturan pemerintah Republik Indonesia, persyaratan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 dan IWA 2: 2007. Manual Mutu ini menjelaskan penjabaran keterkaitan antara struktur organisasi PTIIK UB, kebijakan mutu, sasaran mutu penyelenggaraan pendidikan dan Sistem Penjaminan Mutu secara internal PTIIK UB.

Sejak berdirinya tahun 2011, sistem penjaminan mutu di PTIIK UB menggunakan nama Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) menggunakan tujuh (7) standar mutu akademik, non akademik dan standar mutu PT berkelas dunia sesuai standar mutu yang digariskan Universitas Brawijaya.

Program melakukan penjaminan mutu pendidikan sebagai pertanggungjawaban kepada *stakeholders* untuk mengembangkan mutu pendidikan PTIIK UB secara berkelanjutan. Dengan demikian, mutu penyelenggaraan pendidikan di PTIIK UB diakui tidak saja secara internal, namun juga secara eksternal oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) atau badan akreditasi internasional.

Dalam penerapan SPMI, Fakultas/Program memastikan bahwa budaya mutu dipahami dan dilaksanakan semua pihak, serta dikendalikan. Dengan SPMI ini, PTIIK UB akan mampu menetapkan dan mewujudkan visinya melalui pelaksanaan misinya (aspek deduktif), mampu memenuhi kebutuhan/memuaskan *stakeholders* (aspek induktif) yaitu kebutuhan masyarakat, dunia kerja dan profesional. Untuk itu, Program Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Universitas Brawijaya menyusun dokumen SPMI sebagai berikut:

- **Dokumen induk** yang menjadi rujukan pengembangan sistem yaitu Visi dan Misi PTIIK UB (11500 01000), Renstra PTIIK UB (11500 02000), Program Kerja PTIIK UB (01500 01000), Pedoman Pendidikan PTIIK UB (01500 02000).
- **Dokumen mutu** yaitu Manual Mutu PTIIK UB (01500 03000), Standar Mutu UB (00000 04000), Manual Prosedur PTIIK UB (01500 04000), Instruksi Kerja PTIIK UB (01500 05000), Dokumen Pendukung PTIIK UB (01500 06000), Borang-borang PTIIK UB (01500 07000).
- **Dokumen Audit** yang meliputi Manual Prosedur Pelaksanaan Audit Internal Mutu (AIM) (00000 05003), MP Penilaian Kinerja Fakultas/Program (00000 05004), Borang Kinerja Fakultas/Program (01500 07001).

Dokumen-dokumen tersebut mengacu pada Dokumen Universitas Brawijaya :

- Visi-Misi UB (00001 01000), Statuta UB (00001 02000), Organisasi dan Tata Kerja UB (00001 03000), Renstra UB 2011-2015 (00001 04000)
- Program Kerja Rektor (00000 01000), Pedoman Pendidikan UB (00000 02000), Manual Mutu (00000 03000), Standar Mutu (00000 04000)

1.2 Ruang Lingkup Manual Mutu

Manual mutu ini merupakan panduan implementasi manajemen mutu Program Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Universitas Brawijaya yang terdiri atas Program Studi Teknik Informatika, program Studi Sistem Informasi serta Program Studi Sistem Komputer dan merupakan persyaratan sistem manajemen mutu yang harus dipenuhi oleh unit-unit kerja di lingkungan Program Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Universitas Brawijaya. Manual Mutu ini disusun dengan mengacu pada persyaratan standar dan klausul Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dengan pedoman implementasinya dalam layanan pendidikan IWA2:2007, peraturan-peraturan pemerintah RI, persyaratan standar mutu penyelenggaraan pendidikan S-1 dan akreditasi BAN-PT dan standar mutu *World Class University* (WCU QS Asia).

1.3 Tujuan Manual Mutu

Manual Mutu ini bertujuan untuk:

- a. Menggariskan kegiatan utama (*core business*) yaitu tri dharma pendidikan tinggi, baik yang terkait langsung ataupun tidak langsung dengan layanan pendidikan di Program Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Universitas Brawijaya, baik dalam perencanaan, pelaksanaan, evaluasi ataupun tindakan perbaikan untuk menjamin adanya perbaikan berkelanjutan dalam memenuhi persyaratan pelanggan.

- b. Menjelaskan hubungan berbagai aktivitas yang terkait dalam proses di atas.
- c. Menjelaskan integrasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dengan persyaratan ISO 9001:2008 dan IWA 2: 2007.
- d. Mencerminkan komitmen Program Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Universitas Brawijaya dalam peningkatan mutu secara berkelanjutan dalam bentuk tertulis, sehingga dapat dipahami oleh semua pihak yang terlibat dalam proses pendidikan.

1.4 Pengendalian Dokumen Manual Mutu

Dokumen Manual Mutu Program Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Universitas Brawijaya disusun dalam delapan (8) bagian sesuai persyaratan ISO 9001:2008. Konsep awal dokumen disusun oleh Pusat Jaminan Mutu (PJM) berdasarkan dokumen induk dan referensi yang relevan. Konsep awal ini dipelajari, diperiksa dan diberi masukan oleh pimpinan program. Selanjutnya konsep diklarifikasi oleh pakar sebelum divalidasi dan disahkan oleh Ketua Program. Secara rutin, keluhan dan permasalahan yang timbul pada implementasi SPMI dievaluasi untuk peningkatan mutu berkelanjutan. Manual Mutu ini dikategorikan sebagai dokumen terkendali dan mengikuti MP Pengendalian Dokumen dan Rekaman (01500 04001).

2. LANDASAN KEBIJAKAN MANAJEMEN MUTU

Rujukan yang digunakan adalah:

- a. Undang-undang No.20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Tinggi Nasional.
- b. Peraturan Pemerintah No.19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.
- c. Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi oleh Badan Akreditasi Nasional, 2008.
- d. Akreditasi Program Studi Sarjana, Magister dan Doktor oleh Badan Akreditasi Nasional, 2009.
- e. Visi dan Misi Program Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Universitas Brawijaya, 2012.
- f. Statuta Universitas Brawijaya, 2009.
- g. Badan Layanan Umum Universitas Brawijaya, 2009.
- h. Persyaratan SMM ISO 9001:2008.
- i. Persyaratan SMM untuk layanan pendidikan IWA2:2007.
- j. Standar mutu *world class university (WCU QS Asia)* 2009.

3. ISTILAH DAN DEFINISI

- a. Sistem Penjaminan Mutu (SPM) adalah sistem untuk menetapkan kebijakan, tujuan dan strategi mencapai mutu yang telah ditentukan.
- b. Jaminan mutu (*quality assurance*) adalah seluruh proses penetapan dan pemenuhan standar mutu pengelolaan Perguruan Tinggi (PT) secara konsisten dan perbaikan berkelanjutan, sehingga *visi dan misi PT dapat tercapai* serta *stakeholders* memperoleh kepuasan (pemenuhan janji kepada *stakeholders*). Kegiatan harus terencana dan sistematis yang dilaksanakan dengan menggunakan Sistem Manajemen Mutu (SMM) untuk meyakinkan bahwa suatu produk (hasil) akan memenuhi persyaratan mutu.
- c. Mutu adalah keseluruhan karakteristik produk yang menunjukkan kemampuannya dalam memenuhi permintaan atau persyaratan yang ditetapkan *customer (stakeholders)*, baik yang tersurat (dinyatakan dalam kontrak), maupun tersirat.
- d. Standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan, termasuk tata cara dan metode yang disusun berdasarkan konsensus semua pihak yang terkait dengan memperhatikan syarat-syarat perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta pengalaman, perkembangan masa kini dan masa datang untuk memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya (PP No. 102 Tahun 2000).
- e. Manual Mutu (MM) adalah dokumen yang menjadi panduan untuk menentukan sistem manajemen mutu dari organisasi PTIIK UB.
- f. Pelanggan secara umum adalah orang perorangan atau badan yang ikut menerima atau membeli layanan pendidikan. Pelanggan Fakultas/Program 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 (*stakeholders*).
- g. Unit kerja penyelenggara pendidikan adalah fakultas/program dan jurusan/program studi (PS) atau lembaga selain fakultas dan jurusan yang menyelenggarakan layanan pendidikan atau pelatihan.
 - h. Lembaga pendukung adalah lembaga selain fakultas/program dan jurusan/PS yang mendukung terselenggaranya layanan pendidikan atau pelatihan.
 - i. Dokumen adalah informasi dan media pendukungnya.
 - j. Borang adalah lembar isian data yang memberikan informasi.
 - k. Rekaman adalah dokumen atau catatan yang menyatakan hasil yang dicapai atau menunjukkan bukti kegiatan yang dilakukan.
 - l. Produk yang dihasilkan organisasi pendidikan ialah layanan pendidikan tinggi (tri dharma PT) dimana dalam prosesnya terjadi peningkatan nilai (*creating value*).

4. SISTEM MANAJEMEN MUTU

4.1 Sejarah Program Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Universitas Brawijaya

Surat Edaran Direktur Jendral Pendidikan Tinggi Kementerian Pendidikan Nasional No.1030/D/T/2010, tanggal 26 Agustus 2010 tentang Penataan Nomenklatur Program Studi Psikologi, Komunikasi, Komputer dan Lanskap serta Surat Edaran Ketua Asosiasi Perguruan Tinggi Informatika dan Komputer No. 44 DE/APTIKOM/VII/2011, tanggal 15 Juli 2011 tentang Penataan Kodefikasi dan Bidang Ilmu, menyatakan bahwa Perguruan Tinggi yang mempunyai Program Studi bidang Ilmu Komputer dan tersebar di beberapa Program/Fakultas, diharapkan dipertimbangkan untuk menjadi Program/Fakultas agar menjadi penguatan akademik dan ilmu pengetahuan pada bidang tersebut. Dengan memperhatikan kedua surat edaran tersebut serta menimbang beberapa hal terkait peningkatan kualitas sumber daya manusia dan mewadahi beberapa program studi dalam rumpun ilmu informasi dan komputer yang sudah ada, maka Rektor Universitas Brawijaya mengeluarkan Surat Keputusan Nomor 516/SK/2011 tentang Pembentukan Program Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Universitas Brawijaya.

Program Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Universitas Brawijaya yang selanjutnya disingkat PTIIK UB ini pada awal berdirinya terdiri atas Program Studi Strata Satu (S-1) Informatika/Ilmu Komputer, Program Studi Strata Satu (S-1) Teknik Komputer dan Program Studi Strata Satu (S-1) Sistem Informasi. Ketua Program pertama adalah Ir. Sutrisno, MT. Pada tahun-tahun awal ini PTIIK UB berusaha menata infrastruktur sekaligus manajemen organisasinya, dengan tetap melakukan langkah-langkah strategis untuk peningkatan mutu pendidikan dan kualitas lulusan.

4.2 Organisasi Program Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Universitas Brawijaya

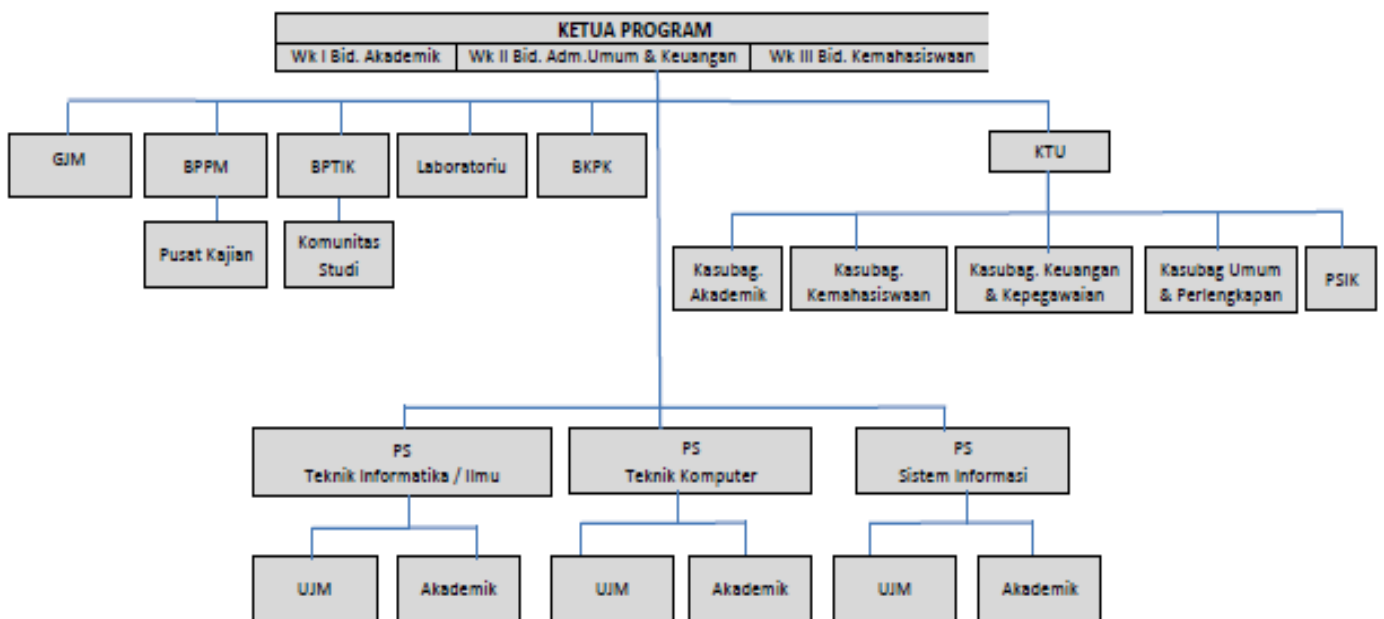
4.2.1 Struktur Organisasi

Organisasi PTIIK UB sesuai dengan dokumen Renstra 11500 02000 berikut bagan struktur organisasinya adalah:

1. Unsur Pimpinan: Ketua Program, Wakil I Bidang Akademik, Wakil II Bidang Administrasi Umum, Wakil III Bidang Kemahasiswaan
2. Unsur Pelaksana Akademik:
 - a. Ketua Program Studi S-1 Informatika/Ilmu Komputer
 - b. Ketua Program Studi S-1 Sistem Komputer
 - c. Ketua Program Studi S-1 Sistem Informasi

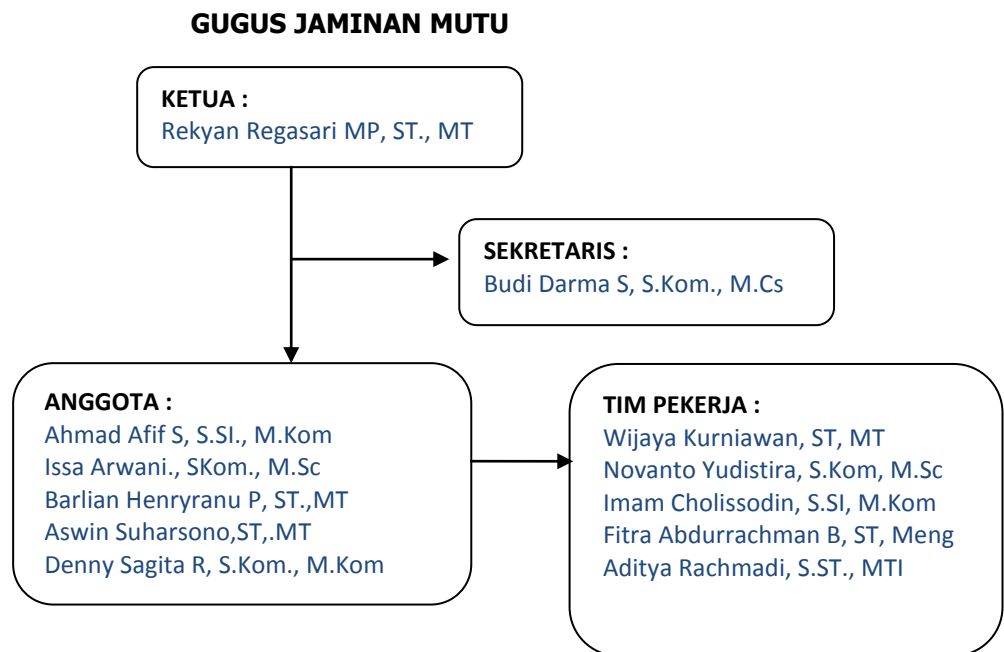
3. Unsur Pelaksana Administrasi:
 - a. Kepala Tata Usaha
 - b. Kasubbag Akademik
 - c. Kasubbag Kemahasiswaan
 - d. Kasubbag Keuangan dan Kepegawaian
 - e. Kasubbag Umum dan Perlengkapan
 - f. PSIK
4. Unsur Penunjang:
 - a. Laboratorium
 - b. Badan Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat (BPPM)
 - c. Badan Pengembangan Teknologi Informasi dan Komputer (BPTIK)
 - d. Badan Konseling dan Penempatan Kerja Alumni (BKPK)
5. Unsur Pemantauan dan Evaluasi yaitu:
 - a. Gugus Jaminan Mutu (GJM)

**STRUKTUR ORGANISASI
PROGRAM TEKNOLOGI INFORMASI DAN ILMU KOMPUTER**



Gambar 1. Struktur Organisasi Program Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Universitas Brawijaya

Untuk melaksanakan penjaminan mutu di Program Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Universitas Brawijaya, maka dibentuk struktur fungsional organisasi penjaminan mutu akademik yang terintegrasi dengan non akademik. Struktur tersebut mencakup tingkat Fakultas/Program dan jurusan/program studi maupun unit kerja pendukung akademik. Pimpinan unit kerja menjamin mutu kinerja organisasi yang menjadi tanggungjawabnya. Struktur Organisasi penjaminan mutu dijelaskan pada Gambar 2 berikut.



Gambar 2. Struktur Fungsional Organisasi Penjaminan Mutu Program Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer UB

4.2.1 Tugas Pokok dan Fungsi

Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi) struktur organisasi adalah sebagaimana uraian berikut. Sedangkan Tupoksi secara rinci terdapat pada dokumen Organisasi dan Tata Kerja PTIIK.

1. Ketua Program

- a. Menyelenggarakan pengembangan Program sesuai dengan misi dan visi yang disampaikan dan dipertanggung jawabkan kepada Rektor.
- b. Membina dan mengembangkan penelitian baik secara individual maupun kelompok di bidang penelitian murni, terapan murni, terapan dan pesanan institusi lain.
- c. Melaksanakan kebijakan pengabdian masyarakat yang berorientasi pada PIP.
- d. Membina dan mengembangkan tenaga edukatif dan administratif.
- e. Menjalin hubungan kerja sama yang harmonis diantara sivitas akademika.
- f. Menyusun arah dan pedoman pelaksanaan pendidikan pengajaran, penelitian dan pengabdian pada masyarakat.
- g. Memberikan laporan, tengah tahunan dan tahunan kepada Rektor.
- h. Mengelola, menghimpun dana masyarakat untuk pendidikan, mengadministrasikan, menganggarkan dan mempertanggungjawabkan kepada stakeholder secara terbuka dan transparan.

2. Wakil Ketua I Bidang Akademik

- a. Melakukan koordinasi dan pengawasan kegiatan perencanaan, pelaksanaan, dan pengembangan pendidikan dan pengajaran.
- b. Melakukan koordinasi dan pengawasan kegiatan pembinaan dan pengembangan tenaga pengajar dan tenaga peneliti.
- c. Melakukan koordinasi dan pengawasan kegiatan persiapan program studi baru berbagai tingkat maupun bidang.
- d. Melakukan koordinasi dan pengawasan kegiatan penyusunan program bagi usaha pengembangan daya penalaran mahasiswa.
- e. Melakukan koordinasi dan pengawasan kegiatan perencanaan dan pelaksanaan kerjasama pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.
- f. Melakukan koordinasi dan pengawasan kegiatan pengelolaan data yang menyangkut bidang pendidikan dan pengajaran, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat di bidang masing-masing.

3. Wakil Ketua II Bidang Administrasi Umum

- a. Melaksanakan koordinasi dan pengawasan tugas di bidang ketatausahaan (keuangan, kepegawaian, dan kerumahtanggaan).
- b. Melaksanakan koordinasi dan pengawasan tugas di bidang hubungan masyarakat.
- c. Merencanakan pembinaan dan pengembangan tenaga administratif.
- d. Melaksanakan pengkoordinasian tugas di bagian umum, yaitu penerimaan aset hibah.
- e. Melaksanakan pengkoordinasian pada seluruh prosedur uang persediaan unit kerja, ganti uang unit kerja, tambah uang unit kerja, uang muka, biaya langsung nonpegawai dan pegawai serta layanan pertanggung jawaban belanja PNBK.
- f. Memberikan laporan secara periodik kepada atasan langsung/senat di bidang ketatausahaan.

4. Wakil Ketua III Bidang Kemahasiswaan

- a. Melakukan koordinasi dan pengawasan pembinaan mahasiswa dalam pengembangan sikap dan orientasi serta kegiatan mahasiswa.
- b. Melakukan koordinasi dan pengawasan usaha kesejahteraan mahasiswa serta bimbingan dan penyuluhan bagi mahasiswa.
- c. Melakukan koordinasi dan pengawasan upaya ke arah pengembangan daya penalaran mahasiswa.
- d. Melakukan koordinasi dan pengawasan kerjasama dengan semua unsur pelaksana di lingkungan Universitas Brawijaya dalam setiap usaha di bidang kemahasiswaan dan alumni.
- e. Melakukan koordinasi dan pengawasan penciptaan iklim pendidikan yang baik dalam kampus dan pelaksanaan program pembinaan pemeliharaan kesatuan, persatuan bangsa dan kerukunan agama.
- f. Melakukan koordinasi dan pengawasan pengelolaan data yang menyangkut bidang pendidikan yang bersifat kokurikuler.
- g. Memberikan laporan secara periodik kepada atasan langsung/senat di bidang kemahasiswaan dan alumni.

5. Gugus Jaminan Mutu

Tugas Pokok Gugus Jaminan Mutu adalah melakukan Penjaminan internal mutu akademik untuk:

- a. Kepatuhan terhadap kebijakan akademik, standar akademik, peraturan akademik serta manual mutu akademik.

- b. Kepastian bahwa setiap mahasiswa memiliki pengalaman belajar sesuai dengan spesifikasi program studi.
- c. Kepastian bahwa lulusan memiliki kompetensi sesuai dengan yang ditetapkan di setiap jurusan/program studi.
- d. Fleksibilitas kurikulum untuk mengakomodasi minat setiap mahasiswa untuk memprogram mata kuliah pilihan lintas jurusan/fakultas.
- e. Relevansi program pendidikan dan penelitian dengan tuntutan masyarakat, dunia kerja dan profesional.
- f. Pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi untuk menjadi agen perubahan.

6. Ketua Program Studi (Kaprosdi)

Melaksanakan fungsi perencanaan akademik, pelaksanaan kegiatan akademik dan monitoring pada lingkup S1 di Program Studi masing-masing

7. Kepala Tata Usaha

Kepala Tata Usaha adalah unsur pimpinan di tingkat operasional dalam bidang tata usaha yang bertugas melaksanakan seluruh kegiatan yang terkait dengan tata usaha Program, berkoordinasi dengan masing-masing Kepala Sub Bagian dalam perencanaan, pelaksanaan, dan inventarisasi. Kepala Bagian Tata Usaha berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada ketua Program.

8. Badan Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat (BPPM) PTIIK

- a. Melaksanakan penelitian teknologi informasi baik untuk pengembangan ilmu dan terapan yang sejalan dengan program LPPM untuk mengembangkan konsepsi pembangunan nasional, wilayah dan/atau daerah melalui kerjasama antar perguruan tinggi dan/atau badan baik di dalam maupun dengan luar negeri;
- b. Melaksanakan penelitian dan pengabdian pada masyarakat untuk pendidikan dan pengembangan institusi;
- c. Mengamalkan ilmu pengetahuan dan teknologi
- d. Meningkatkan relevansi program Universitas Brawijaya sesuai kebutuhan masyarakat;
- e. Membantu masyarakat dalam melaksanakan pembangunan;

9. BADAN PENGEMBANGAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMPUTER (BPTIK)

Bertanggung jawab terhadap persiapan dan pengembangan Teknologi Informasi dan Komputer di PTIIK yang meliputi bidang kerjasama, publikasi dan kehumasan, pendataan dan sistem informasi, infrastruktur serta e-complaint.

10. Laboratorium

Mengelola pelaksanaan praktikum penunjang akademik dan penelitian untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi dengan menggunakan sarana prasarana dalam laboratorium secara terencana, terawasi dan terevaluasi.

4.3 Visi, Misi, Tujuan, Maklumat dan Janji Layanan PTIIK Universitas Brawijaya

Visi, Misi dan Tujuan PTIIK UB mengacu pada Visi Misi yang terdapat pada Renstra Universitas. Visi Misi tersebut dapat dilihat di dokumen Visi, Misi dan Tujuan PTIIK UB 11500 01000, sebagai berikut :

Visi PTIIK

Menjadi pusat keunggulan (centre of excellence) entrepreneur pendidikan tinggi dan pengembangan ilmu pengetahuan di bidang teknologi informasi dan komputer di tingkat nasional dan internasional (world class) melalui integrasi tri darma perguruan tinggi.

Misi PTIIK

1. Menghasilkan lulusan yang memiliki kompetensi di bidang TIK, berjiwa entrepreneur dan dapat dipercaya sehingga mampu bekerjasama dan memberikan kontribusi di tingkat nasional dan internasional (world class).
2. Mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi bidang informatika dan komputer melalui integrasi tri darma perguruan tinggi dengan mengedepankan moral dan etika serta didukung oleh pengembangan sumberdaya berkelanjutan.
3. Memberikan pelayanan kepada masyarakat (stakeholders) melalui pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat di tingkat nasional dan internasional.
4. Meningkatkan kontribusi dan kolaborasi (kerjasama) dengan berbagai pihak dengan mengembangkan produk hasil inovasi dan kreasi bidang informatika dan komputer di tingkat nasional maupun internasional.

Tujuan PTIIK

- a. Menghasilkan lulusan berkualifikasi sebagai berikut:
 - Berjiwa Pancasila, memiliki integritas kepribadian yang tinggi dan berjiwa entrepreneur.
 - Bersifat terbuka, tanggap terhadap perubahan dan kemajuan ilmu dan teknologi serta dinamika perubahan sosial dan kemasyarakatan, khususnya yang berkaitan dengan bidang keahliannya.
 - Mempunyai kemampuan untuk menerapkan pengetahuan serta ketrampilan teknologi yang dimilikinya.
 - Menguasai dasar-dasar ilmiah serta pengetahuan dan metodologi sehingga mampu menemukan, memahami, menjelaskan dan merumuskan cara penyelesaian yang ada di dalam kawasan keahliannya.
 - Menguasai dasar-dasar ilmiah sehingga mampu berpikir, bersikap dan bertindak sebagai ilmuwan.
 - Mampu mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan ketrampilan sesuai dengan bidangnya(Spesifikasi keahlian masing-masing program studi dan Kompetensi Lulusan secara rinci terdapat pada Buku Pedoman PTIIK)
- b. Menghasilkan penelitian yang dapat memperkaya khasanah keilmuan dengan menemukan konsep, model, dan paradigma baru di bidang informatika dan komputer yang berbasis pada moral dan etika dalam rangka mengisi dan menunjang pembangunan regional maupun nasional.
- c. Melakukan pengabdian masyarakat dalam bentuk pembinaan, bimbingan dan konsultasi dalam rangka meningkatkan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta melakukan pemberdayaan masyarakat yang berbasis pada moral dan etika.
- d. Meningkatkan kerjasama dan kolaborasi dengan berbagai pihak dengan mengembangkan beragam produk hasil inovasi dan kreasi dibidang informatika dan komputer.
- e. Melakukan pengembangan sertifikasi kompetensi dibidang informatika dan komputer ditingkat regional, nasional maupun internasional.

Untuk mencapai visi, misi dan tujuan PTIIK UB akan memberikan pelayanan pendidikan kepada pelanggan utama mahasiswa dengan motto : **"tangguh tanggap tepat terjamin"**.

Dalam menjalankan pelayanan, PTIIK memiliki Maklumat atau janji pelayanan yang disusun mengikuti maklumat / janji pelayanan Universitas Brawijaya, yaitu : PTIIK UB bertekad menerapkan sistem kerja terpadu untuk memberikan layanan PTIIK dalam rangka pelayanan prima.

Demikian pula etika pegawai sebagai pendukung untuk tercapainya kepuasan pelanggan mengikuti Etika Layanan Universitas Brawijaya, yaitu :

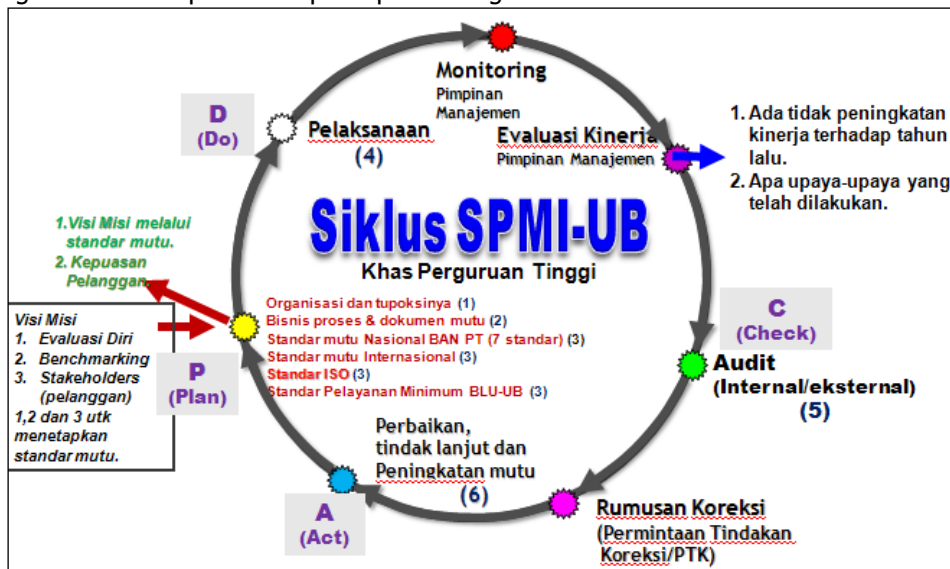
- Mengawali senyum, salam, sapa
- Wajib memakai tanda pengenalan/kartu identitas
- Bersikap sopan santun terhadap pengguna jasa layanan UB
- Tidak semena-mena terhadap pengguna layanan UB
- Tidak dibenarkan dalam memberikan pelayanan sambil merokok atau berkomunikasi dengan handphone atau alat komunikasi lainnya

Maklumat dan etika pegawai ini disosialisasikan kepada dosen dan karyawan PTIIK melalui banner di lingkungan PTIIK UB.

4.4. Proses Utama Sistem Manajemen Mutu PTIIK

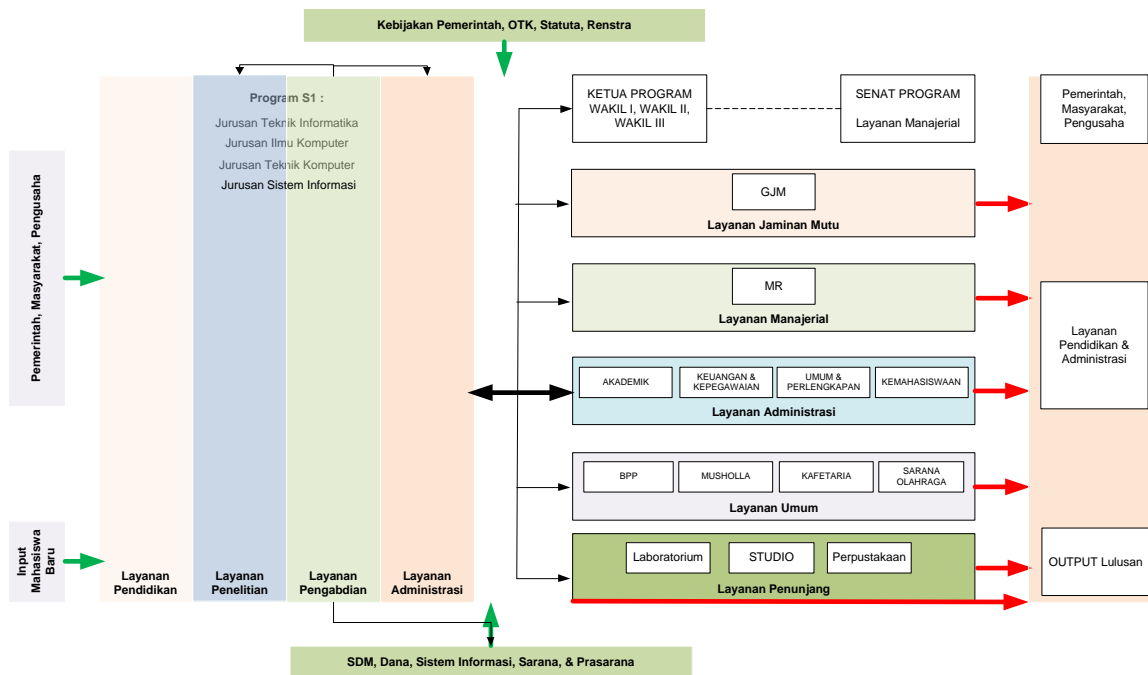
4.4.1 Proses Utama Sistem Manajemen Mutu

Dalam rangka mencapai tujuan Manual Mutu dari PTIIK UB, maka proses utama Sistem Manajemen Mutunya dilaksanakan dengan mengikuti siklus Sistem Penjaminan Mutu Internal Universitas Brawijaya, seperti ditunjukkan pada Gambar 2 berikut. Siklus PDCA (Plan-Do-Check-Act) ini dilakukan pada setiap Proses kegiatan utama (gambar 4.4 – 4.7) yang dilakukan di lingkup PTIIK yang dicerminkan pada setiap MP proses kegiatan.



Gambar 4.2 Proses Utama PTIIK UB

Proses utama manajemen mutu digambarkan pada bagan proses bisnis penyediaan jasa layanan pendidikan sumber daya manusia di bidang Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer seperti ditunjukkan gambar 4.3.



Gambar 4.3 Proses Bisnis PTIIK Universitas Brawijaya

Proses Bisnis di PTIIK Universitas Brawijaya terdiri atas empat proses utama, yaitu:

1. Proses Pendidikan
2. Proses Penelitian
3. Proses Layanan Pengabdian
4. Proses Administrasi

dan proses pendukung, yaitu :

1. Pengembangan SDM
2. Sistem Informasi
3. Penyediaan sarana dan prasarana
4. Kerja sama dengan pihak lain baik nasional maupun internasional

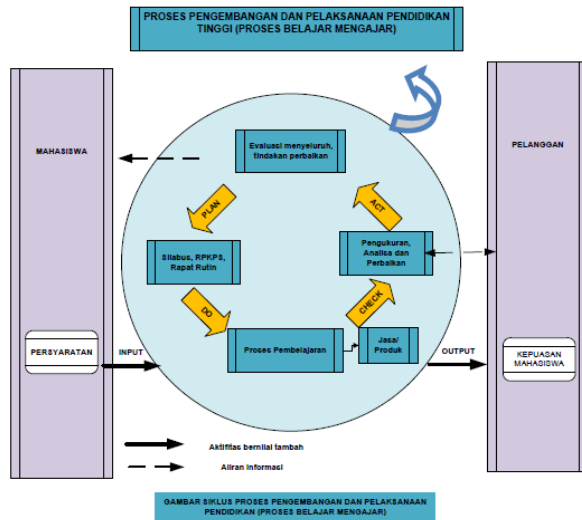
Sedangkan produk/output yang dihasilkan oleh PTIIK Universitas Brawijaya adalah :

1. Sarjana S1
2. Karya ilmiah yang dipublikasikan (artikel ilmiah, jurnal, buku, paten)
3. Karya Ilmiah yang tidak dipublikasikan (skripsi, laporan penelitian)
4. Paket teknologi
5. Pelatihan, sertifikasi keahlian, konsultasi

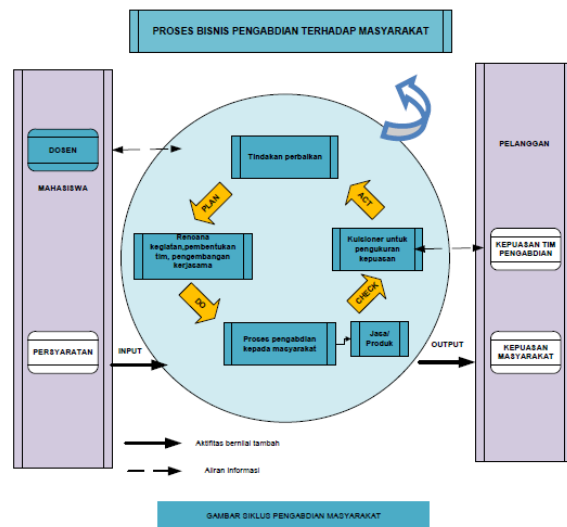
Jika digambarkan secara skematis maka kaitan antara proses dan output di Program teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Universitas Brawijaya dapat digambarkan sbb :

Proses	Output (Produk)	Customer
Proses Pendidikan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sarjana (S1) ▪ Karya ilmiah yang tidak dipublikasikan (skripsi) ▪ Penyelenggaraan even ilmiah : Seminar, Lokakarya, Simposium. ▪ Peran serta dalam even ilmiah : Seminar, Lokakarya, Simposium. ▪ Sertifikasi keahlian ▪ Penerbitan jurnal ilmiah mahasiswa 	Mahasiswa, dosen
Proses Penelitian	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Karya ilmiah yang tidak dipublikasikan (Laporan hasil penelitian) ▪ Karya ilmiah yang dipublikasikan (artikel ilmiah, jurnal, buku, paten) ▪ Paket teknologi ▪ Layanan Ilmiah (Scientific Service) 	Mahasiswa, Instansi pemerintah, swasta.
Proses Pengabdian dan pengembangan civitas akademika, alumni dan hubungan dengan lingkungan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ pelatihan ▪ konsultasi ▪ magang ▪ aplikasi teknologi ▪ penyelenggaraan seminar, symposium, lokakarya, tingkat nasional maupun internasional 	Masyarakat, industri Masyarakat, industri PT lain Pemda, Masyarakat, Industri
Proses Administrasi dan pemantauan serta tindak lanjut	<ul style="list-style-type: none"> ▪ dokumen dan rekaman penyelenggaraan pendidikan, penelitian, pengabdian, penyelenggaraan sarana prasarana, SDM, Sistem Informasi, kerja sama ▪ laporan tahunan monitoring evaluasi pencapaian renstra ▪ laporan masing-masing proses 	Mahasiswa, prodi, program, universitas, Instansi Pemerintah, Masyarakat, Industri

Masing-masing proses beserta implementasi PDCA digambarkan pada diagram berikut.



Gambar 4.4 Proses Pendidikan



Gambar 4.5 Proses Penelitian dan Pengabdian

4.4.2 Persyaratan Output

OUTPUT(PRODUK)	PERSYARATAN OUTPUT
- Sarjana (S1) - Karya ilmiah yang tidak dipublikasikan (skripsi)	- TOEFL >450, bebas peminjaman perpustakaan, bebas tanggungan SPP - Sesuai petunjuk penulisan, sudah diujikan dan disahkan tim pembimbing
- Karya ilmiah yang tidak dipublikasikan (laporan hasil penelitian) - Karya ilmiah yang dipublikasikan (jurnal, buku, artikel ilmiah)	- Sudah melalui tahap review dan diketahui oleh pimpinan
Jasa: - Pelatihan - Praktek kerja nyata - Penyelenggaraan kegiatan ilmiah - Peran serta dalam kegiatan ilmiah	- Laporan, kumpulan abstrak, proceeding, jurnal - Sertifikat - Kepuasan pengguna

4.5. Sistem Dokumentasi dan Audit

4.5.1 Sistem Dokumentasi

Sistem dokumentasi dalam Penjaminan Mutu mengacu pada dokumen-dokumen yang telah disusun pada implementasi Sistem Penjaminan Mutu Akademik Universitas Brawijaya (2007-2010) dan rujukan dokumen pada butir 2 (Landasan Kebijakan Manajemen Mutu). Sistem dokumentasi yang dimaksud melibatkan : Dokumen Induk (Visi, Misi dan Tujuan PTIHK -11500 01000-; Renstra PTIHK -11500 02000-; Program Kerja -01500 01000-; Pedoman Pendidikan -01500 02000-), dokumen Mutu (Manual Mutu PTIHK -01500 03000-; Standar Mutu -00000 04000-; Manual Prosedur diantaranya manual prosedur pengendalian dokumen dan rekaman -01500 04001-, manual prosedur pengendalian produk yang tidak sesuai -01500 04002-, manual prosedur tindakan korektif dan pencegahan -01500 04003-; Instruksi Kerja; Borang dan Dokumen Pendukung).

Daftar keseluruhan dokumen tercantum dalam Lampiran 1 (Dokumen Induk dan Mutu), dan Lampiran 2 (Daftar Acuan Silang).

4.5.1.1. Pengendalian Dokumen

Seluruh dokumen manual mutu yang disyaratkan oleh SMM dikendalikan untuk identifikasi, penyimpanan, perlindungan, pengambilan, masa simpan dan pemusnahan dokumen. Prosedur pengendalian dokumen yang dibuat oleh PTIHK harus terdokumentasi untuk:

- Menyetujui kecukupan dokumen sebelum diterbitkan,
- Meninjau dan memutakhirkan seperlunya serta untuk menyetujui ulang dokumen,
- Memastikan bahwa perubahan dan status revisi terkini dari suatu dokumen diidentifikasi,
- Memastikan bahwa versi yang sesuai dari dokumen yang berlaku tersedia di tempat penggunaan,
- Memastikan dokumen selalu dapat dibaca dan mudah dikenali,
- Memastikan bahwa dokumen yang berasal dari luar yang ditetapkan oleh PTIHK perlu untuk perencanaan dan operasi dari SMM, diidentifikasi dan distribusinya dikendalikan,
- Mencegah penggunaan dokumen kadaluwarsa yang tidak disengaja dan memberi identifikasi sesuai dengan dokumen tersebut, apabila disimpan untuk maksud tertentu.

Dokumen Manual Mutu PTIHK disusun dalam delapan (8) bagian sesuai persyaratan ISO 9001:2008. Konsep awal dokumen disusun oleh Gugus Jaminan Mutu (GJM) berdasarkan dokumen induk dan referensi yang relevan. Konsep awal ini dipelajari, diperiksa, diberi masukan dan diklarifikasi oleh Wakil Ketua I Bidang Akademik sebagai MR sebelum divalidasi dan disahkan oleh Ketua Program. Secara rutin, keluhan dan permasalahan yang timbul pada implementasi SPMI dievaluasi untuk peningkatan mutu berkelanjutan. Manual Mutu ini didokumentasikan sesuai MP Pengendalian Dokumen dan Rekaman (01500 04001).

4.5.1.2. Pengendalian Rekaman

Rekaman dokumen, distribusi dan revisinya ditetapkan untuk memberikan bukti kesesuaian dengan persyaratan dan pelaksanaan SMM dikendalikan secara efektif. Prosedur perekaman dokumen ditetapkan oleh PTIIK untuk identifikasi, penyimpanan, perlindungan, pengambilan, masa simpan, dan pemusnahan rekaman. Rekaman dijamin dapat dibaca dengan jelas, siap diidentifikasi, mudah dicari dan didapatkan kembali. Sistem dokumen di PTIIK mengikuti sistem dokumen yang ada di tingkat Universitas, baik jenis dokumen maupun sistem kodifikasinya (Manual Mutu Universitas Brawijaya kode 00000 03000). Demikian pula sistem audit PTIIK mengacu pada dokumen audit (kode 00000 09000)

4.5.2 Sistem Audit

Audit mutu dilakukan secara internal dan eksternal berdasarkan dokumen audit mutu UB. Audit Internal dilaksanakan secara rutin, satu semester sekali untuk mengukur terpenuhinya persyaratan SMM dan Standar Mutu yang diterapkan universitas. Pedoman pelaksanaan Audit Internal tertuang dalam MP Pelaksanaan Audit Internal Mutu (AIM) (00000 05003) dan MP Penilaian Kinerja Fakultas/Program (00000 05004).

Audit eksternal dilaksanakan untuk seluruh lembaga dan unit kerja di PTIIK UB dalam mengukur pemenuhan terhadap SMM ISO9001:2008 yang dinyatakan dalam kepatuhan, ada tidaknya temuan dan atau perolehan sertifikat. Selain itu PS-PS di PTIIK UB dinilai oleh Asesor dari BAN-PT untuk menentukan tingkat akreditasi intitusi atau PS. Prosedur pengusulan, pelaksanaan dan perolehan akreditasi harus mengikuti ketentuan dan memenuhi persyaratan BAN-PT.

5. TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN

5.1 Komitmen Manajemen

Dalam rangka menjamin mutu pelayanan pendidikan dalam menyediakan sumber daya manusia di bidang teknologi informasi, maka Ketua Program PTIIK UB berkomitmen untuk menjalankan Sistem Penjaminan Mutu secara sungguh-sungguh dengan jalan:

1. Mengangkat Wakil I Bidang Akademik sebagai Manajer Representative (MR) dalam menjalankan manajemen mutu sehari-hari. Dalam rangka membantu MR, menunjuk tim Gugus Jaminan Mutu (GJM) di PTIIK UB.
2. Membudayakan sistem mutu di lingkungan PTIIK UB dengan cara mensosialisasikan kepada dosen, karyawan, laboran, mahasiswa dan pelanggan yang berkaitan.
3. Menyusun Sasaran Mutu tiap awal tahun dengan mengacu pada Renstra yang berjalan dan Standar Mutu yang telah ditetapkan
4. Menetapkan dan memelihara kebijakan maupun pencapaian sasaran mutu PJM melalui rapat rutin guna mengukur ketepatan kebijakan dan sasaran
5. Menyampaikan laporan pertanggungjawaban tahunan kepada pimpinan Universitas Brawijaya pada Rakerpim dan terhadap pimpinan bidang dan unit kerja di PTIIK pada Raker PTIIK di awal tahun anggaran.
6. Meninjau ulang sistem manajemen mutu secara berkala, mengambil keputusan untuk bertindak berdasarkan kebijakan dan perbaikannya

5.2 Penetapan dan Persyaratan pelanggan

Pelanggan/StakeHolder PTIIK adalah orang/institusi yang membutuhkan layanan PTIIK dan orang/institusi yang memberikan mandat kepada PTIIK.

Pelanggan yang dimaksud adalah mahasiswa, alumni, lembaga pengirim pelatihan, orangtua dan masyarakat, instansi pengguna lulusan. Untuk memperoleh pelanggan yang sesuai dengan sasaran mutu yang telah ditetapkan, maka dibuat kebijakan yang memastikan calon pelanggan telah memenuhi kriteria tertentu untuk menjadi pelanggan.

PTIIK menetapkan pelanggan dan mengidentifikasi persyaratan (kebutuhan dan harapan) pelanggan sebagaimana disajikan pada tabel 4.1 berikut.

Tabel 4.1 : Pengguna jasa layanan PTIIK

No	Pengguna jasa layanan (pelanggan)	Kebutuhan pelanggan	Produk yang dihasilkan
1	Mahasiswa S-1, S-2, peserta pendidikan dan pelatihan (Diklat)	Lolos seleksi sesuai jalur yang telah ditetapkan dalam www.selma.ub.ac.id dan belajar sesuai bidang studi dan mendapat kompetensi. Peserta pelatihan harus memenuhi standar kualifikasi input setiap Diklat	Sarjana, peningkatan kompetensi SDM sesuai program Diklat
2	Orang tua mahasiswa atau lembaga yang mengirim peserta pelatihan	Lulusan yang sujana : Lulus, dapat berkarya dan bermanfaat bagi umat manusia.	Pengakuan, penghargaan dan rekomendasi pada orang lain
3	Pengguna lulusan dan mitra kegiatan penelitian dan pengabdian, alumni	SDM yang sehat jasmani-rohani, dapat berkomunikasi, trampil, mau belajar, kreatif, mandiri, dapat bekerja dengan tim dan tekanan. Laporan tepat waktu, inovasi penelitian untuk pengembangan ilmu, menghasilkan karya ilmiah yang diterima publikasi di forum ilmiah, paten, buku ajar, memperkaya bahan ajar, atau digunakan di masyarakat. Biaya terjangkau, birokrasi jelas, hasil akurat	Pengakuan, penghargaan dan rekomendasi pada orang lain
4	Universitas sebagai atasan langsung atau pemberi dana	Amanah terhadap mandat, kepatuhan terhadap kebijakan dan regulasi, mutu kinerja baik, produktif dan efisien, transparan, akuntabel, relevan dan berdaya saing	Pengakuan, penghargaan dan rekomendasi pada pihak lain

Kriteria menjadi mahasiswa S1 mengikuti persyaratan yang telah ditetapkan di Universitas (bisa dilihat di: www.selma.ub.a.ac). Sesuai persyaratan dari Universitas, calon mahasiswa S1 harus memenuhi persyaratan sebagai berikut :

- 1) Warga Negara Indonesia
- 2) Warga Negara Asing yang diterima harus mendapat izin dari Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional di Jakarta
- 3) Persyaratan Akademik lulus Sekolah Menengah Atas (SMA), Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), Madrasah Aliyah (MA) dan Sekolah Luar Negeri.

Untuk pelanggan dari masyarakat, lembaga dan instansi terdapat kriteria menjalin kerjasama dengan PTIIK UB yaitu:

- a. Instansi atau institusi yang bidang kegiatannya sesuai dengan layanan proses bisnis PTIIK UB
 - b. Mematuhi mekanisme dalam MoU dan MP Bidang Kerjasama (kode dokumen)
 - c. Khusus bagi orang tua, berkontribusi dalam peningkatan mutu layanan bisnis PTIIK UB
- Kriteria menjadi keanggotaan Ikatan Orangtua Mahasiswa (IOM) adalah sebagai berikut :

- Anggota Biasa adalah setiap orangtua/wali mahasiswa PTIIK UB
- Anggota Luar Biasa adalah orangtua/wali alumni yang menyatakan secara tertulis kesediannya menjadi anggota IOM PTIIK UB
- Anggota kehormatan adalah mereka yang dianggap berjasa bagi IOM PTIIK UB atas dasar pengusulan tertulis dari anggota pengurus sekurang-kurangnya dua orang atau dari anggota luar biasa sedikitnya lima orang.

Untuk lebih lengkapnya, dapat dilihat pada dokumen Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga Ikatan Mahasiswa Mahasiswa (IOM) .

Persyaratan pelanggan setiap saat selalu ditinjau untuk menyesuaikan dengan kebutuhan pelanggan.

5.3 Kepuasan Pelanggan

Seperti yang telah diuraikan sebelumnya, pelanggan PTIIK UB terdiri atas mahasiswa/peserta pelatihan sebagai pelanggan utama, Orang Tua atau Lembaga pengirim peserta pelatihan dan Pengguna Lulusan.

Kepuasan pelanggan dipenuhi dengan memberikan produk yang dihasilkan melalui proses bisnis seperti yang telah diuraikan sebelumnya dengan didasari pada kriteria minimal masing-masing produk tersebut dan menjunjung tinggi motto, maklumat/janji layanan serta etika pelayanan yang telah ditetapkan pada klausul motto, maklumat/janji dan etika layanan

Berbagai upaya dilakukan agar pelanggan Pelanggan PTIIK UB merasa puas dengan pelayanan yang diberikan serta produk yang dihasilkan.

Upaya memberikan kepuasan mahasiswa atau peserta pelatihan dilakukan dengan :

1. Setiap mahasiswa yang berprestasi dan kurang mampu akan mendapatkan beasiswa.
2. Dalam proses belajar mengajar disiapkan sarana parasanya sesuai dengan standar Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT).
3. Mematuhi Manual Prosedur (MP) Kepuasan Pelanggan yang telah ada di PTIIK (MP Penyampaian Keluhan Pelanggan dan MP Penanganan Keluhan pelanggan).
4. Menyediakan Bimbingan Konseling oleh psikolog

Upaya memberikan kepuasan pada alumni :

1. Menyiapkan tracer study dan himpunan alumni
2. Melakukan evaluasi kinerja alumni dengan mengedarkan instrumen evaluasi kepada pengguna alumni PTIIK untuk mendapatkan input
3. Menggunakan input dari pengguna alumni sebagai masukan bagi penyusunan renstra dan proker

Untuk Orang Tua atau Lembaga pengirim peserta pelatihan dilakukan dengan :

1. Memberikan pelayanan administrasi dengan baik sesuai kebutuhan.
2. Memberikan fasilitas penyampaian keluhan

Kepada Pengguna Lulusan, kepuasan dilakukan dengan cara :

1. Menghasilkan lulusan dengan kompetensi sesuai kebutuhan pengguna lulusan seperti yang telah diuraikan pada standar kompetensi lulusan
2. Menjalin hubungan baik dengan meminta masukan dari pengguna dalam rangka penyusunan kurikulum seperti yang dimuat pada MP penyusunan kurikulum.

Adapun cara mengukur kepuasan masing-masing pelanggan adalah dengan memberikan kuisisioner. Kepada mahasiswa atau peserta pelatihan, kuisisioner dilakukan setiap akhir perkuliahan atau pelatihan. Kuisisioner ini di PTIIK UB telah dilakukan secara online melalui sistem informasi akademik, sehingga mahasiswa bisa langsung memberikan evaluasi terhadap proses belajarnya terkait materi dan dosen pengampu. Kuisisioner kepada pengguna lulusan dilakukan secara aktif

oleh PTIIK UB melalui telepon maupun tertulis. Untuk orang tua diberikan pada acara tertentu yang menghadirkan orang tua seperti wisuda.

Kuisisioner tersebut dianalisis dan selanjutnya jika ada hal yang perlu diperbaiki, maka alternative solusi didapatkan melalui Tinjauan Manajemen sesuai MP Pengendalian Produk Tidak Sesuai.

5.4 Kebijakan Mutu

PTIIK UB mempunyai kebijakan mutu sebagai berikut :

PTIIK akan melaksanakan proses belajar mengajar dalam rangka menyediakan sumber daya manusia dibidang Teknologi informasi yang bisa diterima oleh pengguna dengan menjamin mutu lulusan sesuai persyaratan, dengan cara berupaya menjalankan sistem penjaminan mutu secara terus menerus dan peningkatan mutu secara bertahap serta berkelanjutan. Proses tersebut dilaksanakan dengan integrasi Tri Darma Perguruan Tinggi meliputi pendidikan, penelitian dan pengabdian pada masyarakat.

Dalam usaha merealisasikan kebijakan di atas, dinyatakan dalam dokumen Manual Mutu PTIIK UB kode 01500 03000.

5.5 Perencanaan Sistem Mutu

Perencanaan sistem mutu dimulai dari dokumen Visi dan Misi (11500 01000). Untuk mencapai visi dan misi tersebut, maka disusunlah dokumen Rencana Strategis (Renstra) kode: 11500 02000, Program Kerja (Proker) kode: 01500 01000, Pedoman Pendidikan kode: 01500 02000, Manual Mutu kode: 01500 03000 dan Standar Mutu Universitas Brawijaya kode: 00000 04000 dan atau Sasaran Mutu (Quality Objective), Manual-Manual Prosedur (MP) dan dokumen pendukung lainnya. Standar Mutu Fakultas/Program disusun berdasarkan standar Badan Akreditasi Nasional perguruan Tinggi (BAN-PT), dengan maksud agar memperlancar persiapan Fakultas/Program dalam menghadapi akreditasi.

5.5.1 Sasaran Mutu

Sasaran Mutu Program mengikuti Sasaran Mutu yang telah ditetapkan oleh Universitas :

1. Meningkatkan akreditasi program studi – program studi pada PTIIK UB untuk mendapatkan nilai A.
2. Memastikan bahwa kepatuhan terhadap setiap Audit Internal Mutu (AIM) minimal adalah 80%.
3. Menjamin bahwa pada tahun 2011 persiapan untuk sertifikasi ISO 9001:2008 telah mencapai 80%.
4. Menjamin bahwa pada tahun 2012 persiapan untuk menuju World Class telah mencapai 50%.

Sasaran tersebut dituangkan secara rinci pada dokumen Sasaran Mutu yang merupakan penjabaran sasaran mutu tiap tahun berdasar Standar Mutu yang telah ditetapkan.

Empat sasaran tersebut dapat diwujudkan dengan cara:

- a. Meningkatkan kualitas lulusan dengan memperbanyak jumlah kelulusan kurang dari atau sama dengan 4 tahun dengan IPK lebih dari 3,00.
- b. Meningkatkan kualitas pelayanan dengan menjaga rasio mahasiswa dan dosen 1:25, dan meningkatkan kualitas pendidikan dosen dengan minimal 70% berpendidikan Doktor.
- c. Mengevaluasi kurikulum tiap periode tertentu dengan meminta masukan dari stakeholder, dan menumbuhkan minat belajar mahasiswa dengan membangun pusat-pusat studi.
- d. Meningkatkan sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan dan jumlah mahasiswa.
- e. Meningkatkan jumlah penelitian dan pengabdian yang dapat dilakukan dan disertai dengan peningkatan sarana, prasarana, dan dana penunjang.

5.6 Tanggung Jawab, Wewenang dan Komunikasi

Sesuai struktur organisasi, tugas pokok dan fungsi **PTIIK UB**, maka tanggung jawab dan wewenang masing-masing bidang dan sub unit kerja telah ditetapkan secara rinci dan jelas. Secara lengkap tugas pokok dan fungsi yang merupakan tanggung jawab dan wewenang masing-masing bidang dan sub unit kerja terdapat pada dokumen Organisasi dan Tata Kelola PTIIK.

Selain itu dalam menjalankan sistem penjaminan mutu di tingkat Fakultas/Program telah diangkat Wakil I Bidang Akademik sebagai Manajer Representative (MR) yang mempunyai tanggung jawab dan wewenang mewakili Ketua Fakultas dalam menjalankan kegiatan penjaminan mutu sehari-hari dibantu dengan Gugus Jaminan Mutu (GJM). Beberapa wewenang dan tanggung jawab Wakil Manajemen atau MR (*Management Representative*) adalah:

- a. Sebagai perwakilan manajemen untuk keperluan audit internal maupun eksternal.
- b. Mempunyai wewenang untuk memantau, mengevaluasi dan memelihara pelaksanaan sistem manajemen mutu di tingkat program.
- c. Bertanggung jawab untuk memastikan bahwa semua persyaratan SMM yang diterapkan dan standar akademik yang telah ditentukan terpenuhi.
- d. Melaporkan kepada Ketua Program, serta mengkomunikasikan kepada mahasiswa dan pelanggan lain, terkait dengan Sistem Manajemen Mutu (SMM), Standar Mutu Program Studi Sistem Komputer dan audit baik internal maupun eksternal.
- e. Mengembangkan keahlian dalam berkomunikasi dan hubungan antar personel, serta mengerti tentang SMM ISO9001:2008 dan standar akreditasi BAN-PT, prinsip perbaikan berkelanjutan dan juga persyaratan pelanggan. Selain itu juga harus bersedia memberi saran/konsultasi mengenai implementasi standar.

Komunikasi internal dilakukan untuk menetapkan dan melaksanakan proses yang efektif pada sistem manajemen mutu, yang secara langsung melibatkan anggota civitas akademika dalam pencapaiannya, serta mengkomunikasikan seluruh isu terkait kinerja sistem manajemen mutu, seperti kebijakan mutu, persyaratan, sasaran dan pencapaian mutu yang dikoordinir Ketua Program, dengan beberapa usaha, sebagai berikut:

- Rapat rutin Pimpinan Tingkat Program tiap pekan hari Kamis
- Pertemuan rutin GJM tiap 1 bulan, insidental mengundang sub unit kerja terkait.
- Rapat Tinjauan Manajemen Setiap 6 bulan
- *Official Website*
- Komunikasi melalui telp, fax, email dan mailing list
- E-complaint
- Surat Disposisi
- Surat Keputusan dan Surat Tugas
- Papan Pengumuman
- LED dan touch screen yang dipasang di beberapa titik strategis
- Rapat pleno Program minimal 1 kali dalam satu semester.
- Umpan balik dari seluruh anggota civitas akademika minimal 1 kali dalam 1 semester.

Sedangkan komunikasi dengan *stakeholders* dilakukan melalui papan pengumuman, surat undangan maupun *website*, sesekali dilakukan pertemuan tatap muka dalam seminar atau workshop atau reuni. Program juga mengelola layanan E-complaint melalui fasilitas online yang sudah disediakan universitas, dimana apabila ada e-complaint yang masuk akan diteruskan kepada Program untuk ditindaklanjuti.

5.7 Tinjauan manajemen

Dalam rangka menunjang tinjauan manajemen, dilakukan pertemuan rutin berupa Rapat Tinjauan Manajemen tiap 3 bulan oleh GJM untuk melakukan monitor dan evaluasi terhadap pelaksanaan proses bisnis menuju ketercapaian sasaran mutu berbasis masing-masing sub unit kerja.

Program melakukan Tinjauan manajemen sebelum atau setelah dilakukan Audit Internal Mutu (AIM) tiap 3-6 bulan sekali, dengan cara mengadakan pertemuan antara Ketua Program, seluruh Wakil Ketua Program, MR, pimpinan masing-masing sub unit kerja dan tim GJM, dalam

rangka melihat, mengevaluasi hasil AIM dan memperbaiki jika ada kekurangan dan mencegah serta meningkatkan mutu jika hasil AIM sangat baik. Selain itu juga mengevaluasi sasaran mutu yang telah ditetapkan. Proses tinjauan manajemen kedua ini seperti tertulis pada MP Tinjauan Manajemen.

Hasil tinjauan manajemen akan disampaikan kepada semua Ketua Program Studi dan staf pendukung akademik pada saat rapat rutin Program. Secara eksplisit, tinjauan manajemen diatur dengan Manual Prosedur (MP) tersendiri.

Tinjauan manajemen yang dilakukan mencakup 7 poin pembahasan, yaitu:

- a. hasil audit, yaitu tinjauan terhadap hasil audit sistem dan audit kepatuhan seluruh proses bisnis yang disertai audit silang (cross audit) dalam Program yang melibatkan pimpinan Program, dan Laboratorium. Hal ini dijelaskan lebih rinci di Manual Prosedur Audit Internal.
- b. umpan balik pelanggan, dilakukan dengan mengumpulkan dan menganalisa umpan balik (feed back) dari semua komponen pelanggan mengenai produk yang telah dihasilkan dengan cara melalui e-complaint UB yang ditangani langsung oleh bagian PSIK
- c. kinerja proses dan kesesuaian produk, yaitu penilaian kinerja proses bisnis yang telah dilakukan dengan melihat hasil audit, umpan balik, dan indikator pencapaian hasil dari program kerja yang telah ditetapkan.
- d. status tindakan pencegahan dan tindakan korektif, dilakukan dengan penyampaian penilaian dalam rapat tinjauan manajemen untuk dapat dirumuskan tindakan koreksi terhadap sistem, proses, dan hasil yang tidak sesuai dengan manual mutu dan/atau manual prosedur serta menyiapkan tindakan preventif agar kesalahan yang sama tidak terulang kembali. Produk yang tidak sesuai dijelaskan secara rinci di Manual Prosedur Produk Yang Tidak Sesuai. Evaluasi dilakukan oleh Program yang tertuang pada Manual Prosedur Penanganan Keluhan & Evaluasi Penanganan Pelanggan.
- e. tindak lanjut tinjauan manajemen yang lalu, yaitu Proses dan hasil dari tindakan koreksi dan preventif, baik yang telah dilakukan maupun yang belum, disampaikan pada rapat pleno berikutnya setelah jangka waktu yang ditetapkan berakhir. Hal ini dijelaskan lebih rinci di Manual Prosedur Tindakan Korektif dan Pencegahan.
- f. perubahan yang dapat mempengaruhi sistem manajemen mutu, yaitu menganalisa perubahan – perubahan yang dapat mempengaruhi sistem manajemen mutu
- g. saran untuk koreksi, membahas rekomendasi yang harus disampaikan terkait penanganan ketidaksesuaian tersebut, yang bisa dalam bentuk telah diselesaikan atau ditutup (closed) atau masih belum selesai atau open (terbuka) sehingga masih perlu dilakukan penanganan lebih lanjut atau dengan pihak yang lebih luas.

6. PENGELOLAAN SUMBER DAYA

6.1 Penyediaan Sumber Daya

Program Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer akan menjamin, bahwa sumber daya yang dibutuhkan untuk mendukung proses utama (bisnis proses) dalam penyediaan jasa layanan pendidikan sumber daya manusia di bidang Teknologi informasi tersedia sesuai kebutuhan, sehingga pelaksanaan sistem penjaminan mutu dapat berjalan dengan baik. Visi Misi dapat tercapai dan kepuasan pelanggan bisa terpenuhi.

6.2 Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia yang tersedia di Program Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer dapat dilihat pada dokumen pendukung dan borang kinerja standar 4.

Strata	Informatika/Ilmu Komputer	Sistem Komputer	Sistem Informasi	Jumlah
Guru Besar	0	0	0	0
Doktor	2	0	1	3
Magister	29 (studi lanjut S3:5)	12 (studi lanjut S3:1)	8	49
Sarjana	12 (studi lanjut S2:12)	1 (studi lanjut : 1)	2 (studi lanjut : 2)	15
Jumlah	43	13	11	67

6.2.1 Kompetensi dan Peningkatan Kompetensi SDM

PTIIK sangat menyadari bahwa setiap personel yang terlibat dalam penyediaan layanan di PTIIK sangat berpengaruh besar terhadap mutu produk. Di dalam organisasi PTIIK, setiap personel memiliki kompetensi berdasarkan pendidikan, pelatihan dan pengalaman. Ketua Program akan selalu memastikan bahwa kompetensi dan pengalaman yang dibutuhkan akan sesuai dengan standar kinerja organisasi yang efektif.

Untuk memenuhi tuntutan terhadap tanggung jawab sebagaimana ditetapkan dalam SMM, maka kebijakan terkait pengelolaan sumber daya manusia di PTIIK :

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

Pihak Program menyediakan dosen dan tenaga kependidikan yang kompeten, memiliki kesadaran dan terlatih sesuai dengan tanggung jawab dan wewenangnya. Kompetensi ini akan selalu ditingkatkan dengan berbagai macam sarana seperti magang, studi banding, lokakarya, pelatihan, sertifikasi, studi lanjut dan tindakan sejenis yang terkonsep sesuai kebutuhan. Program harus melaksanakan tindakan yang sistematis untuk mengevaluasi kebutuhan kompetensi dosen dan tenaga kependidikan dengan tuntutan/kebutuhan kurikulum Program Studi, program unit kerja dan persyaratan yang ditetapkan. Pendidikan, pelatihan dan pengalaman kerja tiap dosen, dosen tersertifikasi dan tenaga kependidikan harus terekam dan dilakukan monitoring serta evaluasi secara rutin. Data peta kompetensi SDM terdapat pada Lampiran 3.

6.2.2 Evaluasi Kinerja SDM

Evaluasi kinerja sumber daya manusia dilaksanakan secara periodik dan berkelanjutan serta dianalisa untuk menunjang pengambilan kebijakan dalam menyusun rencana peningkamenjadi dan kompetensi. Proses evaluasinya dilakukan oleh lembaga konseling dan Kepala Tata Usaha. SDM dibedakan menjadi dua, yaitu dosen dan karyawan.

6.2.2.1 Evaluasi Kinerja Dosen

Evaluasi kinerja dosen di PTIIK dilakukan oleh pimpinan dan mahasiswa dalam beberapa macam, meliputi :

- a. evaluasi kinerja Dosen yang telah digariskan Universitas Brawijaya, meliputi evaluasi pendidikan, penelitian dan pengabdian melalui SIADO. Masing-masing dosen dievaluasi oleh assessor yang telah ditetapkan oleh Rektor Universitas Brawijaya. Dosen yang bersangkutan akan mendapatkan hasil evaluasinya.
- b. Evaluasi kehadiran yang direkam melalui alat elektronik scan sidik jari. Kehadiran ini akan direkap dan dievaluasi tiap bulan.
- c. Evaluasi perkuliahan dilakukan dengan memberikan kuisisioner kepada mahasiswa tentang kepuasan layanan terhadap dosen dalam perkuliahan. Hasil kuisisioner ini kemudian dianalisa oleh sub unit BKPK (Badan Konseling dan Penempatan Kerja Alumni) dan kemudian dilaporkan kepada Ketua Program. Sebagai tindak lanjut, ketua program mensosialisasikan hasil analisa tersebut terhadap seluruh dosen guna peningkatan kinerja dan memberikan saran perbaikan.
- d. Evaluasi kesesuaian materi dengan rencana pembelajaran yang telah disusun berdasar kurikulum untuk mencapai kompetensi lulusan serta evaluasi jumlah pertemuan kuliah. Hal ini untuk memantau ketercapaian materi yang ditetapkan minimal sebesar 80% dari total materi maupun jumlah pertemuan seharusnya
- e. Evaluasi sebaran nilai mahasiswa

6.2.2.2 Evaluasi Kinerja Karyawan

Bagi karyawan, evaluasi kinerja dilakukan oleh pimpinan, meliputi kemampuan *hardskill* dan *softskill* termasuk kehadiran dan keterlambatan. Evaluasi direkam dan disampaikan kepada karyawan bersangkutan untuk peningkatan kinerja. Evaluasi dilaksanakan dengan pemberian penilaian kinerja karyawan oleh atasan langsung, kemudian diserahkan pada Kepala Tata Usaha. Secara lengkap mengenai evaluasi kinerja diatur pada Manual Prosedur Evaluasi Kinerja Karyawan.

6.3 Sarana Prasarana dan Lingkungan Kerja

Dokumen Pendukung Borang Kinerja Program Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer disesuaikan dengan permintaan dalam dokumen Standar Mutu Universitas kode: **00000** 04000 pada **standar 6: Pembiayaan, Sarana dan Prasarana, Serta Sistem Informasi.**

Dilakukan pemeliharaan terhadap sarana prasarana yang ada secara kontinyu dengan melakukan inspeksi rutin sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan pada Manual Prosedur Pemeliharaan Sarana dan Prasarana (01500 05302).

6.4 Lingkungan Kampus dan Suasana Akademik

Program Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer menyusun sistem pengembangan suasana akademik yang kondusif bagi mahasiswa yang bisa mempengaruhi pencapaian prestasi akademik yang maksimal. Fakultas/Program menciptakan, dan memfasilitasi pengembangan suasana akademik dalam bentuk: (1) Adanya kebijakan dan strategi; (2) Program implementasi yang terjadwal; (3) Pengerahan sumber daya; (4) Monitoring dan evaluasi; (5) Tindak lanjut untuk langkah perbaikan secara berkelanjutan.

Peran Fakultas/Program dalam penciptaan suasana akademik diimplementasikan dalam bentuk :

- (1) Kebijakan tentang suasana akademik,
- (2) Menyediakan sarana dan prasarana,
- (3) Dukungan dana,
- (4) Kegiatan akademik yang mendorong interaksi akademik antara dosen dan mahasiswa untuk pengembangan perilaku kecendekiawanan.

Dokumen Pendukung Kebijakan Akademik kode: KA.GJM-PTIHK-UB.01., dan disesuaikan dengan permintaan dalam dokumen Standar Mutu Universitas kode: **00000** 04000 pada **standar 5 sub standar Suasana Akademik.**

6.5 Analisis Ketersediaan SDM dan Infrastruktur serta Kebutuhannya

PTIHK UB secara rutin menganalisa ketersediaan SDM dan infrastruktur dengan jumlah mahasiswa maupun layanan yang ada untuk memenuhi kebutuhan. Hal itu dilakukan oleh Wakil Ketua II beserta staf pendukungnya berdasar MP.

7. REALISASI LAYANAN TRI DHARMA PT

7.1 Perencanaan Program Layanan Tri Dharma PT

Program Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Universitas Brawijaya harus merencanakan program layanan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat (Tri Dharma PT), termasuk rancangan dan pengembangan layanan. Layanan pendidikan meliputi S1, S2, S3, serta sertifikasi dan pelatihan.

Perencanaan program layanan pendidikan baik itu terkait dengan kurikulum, acuan pengambilan matakuliah tiap semester, alur pengambilan skripsi, seminar skripsi, praktek kerja nyata dapat dilihat pada Pedoman Pendidikan PTIHK UB kode: 01500 02000 point no. 3.

7.1.1 Pendidikan/Pengajaran

Program dan Program Studi harus merencanakan pengembangan, tinjauan dan pemutakhiran rencana studi dan kurikulum, penilaian dan tindak lanjut pengajaran, kegiatan layanan pendukung, alokasi sumber daya, kriteria evaluasi, dan prosedur peningkatan mutu untuk mencapai yang diinginkan. Fakultas/Program dan Jurusan/Program Studi harus mengintegrasikan kurikulum Program Studi sehingga mencapai kompetensi lulusan dan *learning outcomes* sesuai profil yang ditetapkan. Fakultas/Program dan Jurusan/Program Studi harus merencanakan sumber daya yang diperlukan untuk seluruh proses.

Proses realisasi pendidikan harus meningkatkan kompetensi pada diri mahasiswa sehingga mengarah pada spesifikasi kompetensi lulusan yang dijanjikan pada aktivitas pendidikan. Proses Belajar Mengajar (PBM) yang harus terkontrol meliputi *assesment* kebutuhan; desain, pengembangan dan pengkomunikasian prosedur dan instruksi; dan pengukuran *outcomes*. Proses-proses utama belajar mengajar harus 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 harus didokumentasikan dan prosedur atau instruksi harus dievaluasi sebelum perubahan dilakukan. Pemantauan harus dilakukan untuk verifikasi bahwa metode pengendalian telah efektif dan rekaman harus dipelihara. Evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran di evaluasi pada setiap akhir semester. Hasil evaluasi menjadi dasar penetapan kebijakan peningkatan mutu secara berkesinambungan. (Dokumen pendukung Kebijakan Akademik kode: KA.GJM-PTIIK-UB.01.)

Proses evaluasi penyesuaian materi ajar dengan yang dilakukan

7.1.2 Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat

Program mendorong secara konsisten penelitian dan pengembangan berbagai produk unggulan yang mempunyai potensi untuk dapat dikembangkan dan bersaing di tingkat nasional, regional, dan internasional. Fakultas/Program dan Program Studi harus merencanakan program penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, termasuk diseminasi dan sitasi hasil penelitian, pengajuan HAKI dan komersialisasi inovasi penelitian. 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. Fakultas/Program dan Program Studi harus merencanakan sumber daya yang diperlukan untuk seluruh proses. Evaluasi kepuasan *partner* atau pelanggan terhadap kegiatan Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat dilakukan oleh unit kerja/pihak terkait.

Realisasi penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, termasuk penerapan inovasi iptek, layanan atau studi banding *good practices* dan konsultasi, harus meningkatkan kompetensi civitas akademika dan menghasilkan output berupa publikasi ilmiah, buku ajar, HAKI, paket teknologi atau inovasi iptek yang digunakan masyarakat. Proses Penelitian dan pengabdian kepada masyarakat harus dikendalikan meliputi penilaian kebutuhan; rancangan, pengembangan dan penyampaian informasi terkait prosedur atau instruksi; dan pengukuran *outcomes*. Metode pengendalian harus merupakan bagian tinjauan manajemen untuk menjamin pemenuhan spesifikasi prosedur atau instruksi, metode pengendalian konsisten dengan standar mutu yang ditetapkan. Perubahan metode pengendalian proses-proses utama tersebut harus didokumentasikan dan prosedur atau instruksi harus dievaluasi sebelum perubahan dilakukan. Pemantauan harus dilakukan untuk verifikasi bahwa metode pengendalian telah efektif dan rekaman harus dipelihara. (Dokumen pendukung Kebijakan Akademik kode: KA.GJM-PTIIK-UB.01.)

7.2 Proses Terkait Pelanggan (Mahasiswa dan Stakeholder Lainnya)

Program Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer secara umum memberikan layanan yang *intangible, not storable* dan *consumed* kepada pelanggan utama yaitu mahasiswa, maupun *stakeholder* lainnya. Program Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer harus memberi kesempatan pada mahasiswa untuk belajar iptek dan belajar mempraktekkan penerapannya untuk mencapai *learning outcomes* dan kompetensi yang telah ditetapkan. PBM sebagai bagian dari Tri Dharma PT yang dilakukan di dalam/luar kelas/laboratorium/studio, di dalam/luar kampus UB, diharapkan minimal memenuhi hal-hal sebagai berikut :

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

7.2.1 Penentuan persyaratan terkait layanan Tri Dharma PT

Penentuan persyaratan pendidikan secara umum diketahui dari kebutuhan PTIIK UB untuk pemenuhan harapan masyarakat akademik, profesional dan umum. Persyaratan kualifikasi mahasiswa dijelaskan dalam Pedoman Pendidikan PTIIK UB (01500 02000) sesuai rencana studi, kurikulum dan layanan pendidikan yang diberikan oleh Program. Persyaratan terkait layanan juga mencakup persyaratan yang ditetapkan oleh Program dalam memberikan layanan administrasi pendidikan kepada mahasiswa. Hal ini dapat berupa bukti studi sebelumnya, dokumen pribadi, yang diberikan pada mahasiswa, aturan administrasi universitas, NIM dan lain-lain. Layanan Tri dharma PT harus memenuhi persyaratan hukum, peraturan yang berlaku dan akreditasi sesuai strata pendidikan.

Penentuan persyaratan terkait kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat ditentukan berdasarkan *track record*, *roadmap* dan payung penelitian, kepakaran, kebutuhan pengembangan Iptek sesuai PS, permasalahan di masyarakat, Rencana Strategis Nasional/Internasional pemberi dana (Dikti, Ristek, PT luar negeri dan standar mutu WCU. Persyaratan terkait layanan tersebut juga mencakup persyaratan yang ditetapkan oleh Fakultas/Program atau pemberi dana dalam administrasi dan pengelolaan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

Penentuan persyaratan khusus untuk input mahasiswa baru ditetapkan oleh universitas. Dan input mahasiswa pindahan ditetapkan dalam buku pedoman.

7.2.2 Tinjauan persyaratan terkait layanan Tri Dharma PT

PTIIK UB harus meninjau persyaratan terkait layanan Tri Dharma PT untuk memastikan bahwa:

- Persyaratan mutu penyelenggaraan tri dharma PT telah ditetapkan.
- Persyaratan yang berbeda dari sebelumnya telah diselesaikan.
- Program Studi memiliki kemampuan untuk memenuhi persyaratan yang ditetapkan.
- Apabila persyaratan pendidikan diubah, harus memastikan bahwa dokumen yang relevan telah diamandemen dan semua pihak yang terkait telah mengetahui perubahan persyaratan.
- Rekaman tinjauan persyaratan pengajaran ini harus dipelihara.

7.2.3 Komunikasi dengan Mahasiswa dan Pengguna Layanan

PTIIK UB harus menentukan dan menerapkan sistem pengaturan yang efektif dalam berkomunikasi dengan mahasiswa dan pengguna lainnya, misalnya terkait dengan : Informasi program pendidikan, rencana pengajaran termasuk kurikulum, serta umpan balik PBM dan termasuk keluhan mahasiswa. Komunikasi yang baik harus dijalin dengan pemberi dana hibah atau pengguna (*stakeholders*) kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Untuk meningkatkan dukungan layanan tri dharma PT, PTIIK menggunakan komunikasi interaktif telepon, fax, email dan website www.ptiik.ub.ac.id

7.3 Rancangan dan Pengembangan Kurikulum PS, Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat

- 7.3.1 Dalam perencanaan program studi dan kurikulumnya, pimpinan Fakultas/Program dan program studi mempertimbangkan pengembangan PS dan kurikulum untuk kepentingan pelayanan pada mahasiswa. Pengendalian rancangan disesuaikan dengan lama studi pendidikan. Prosedur yang berlaku memastikan bahwa materi pendidikan sesuai dengan persyaratan kurikulum. Analisis kebutuhan mencakup keefektifan sistem pendidikan dan kinerja organisasi untuk mencapai kompetensi lulusan dan *learning outcomes* mahasiswa. Hal ini digunakan untuk menentukan agar PBM dapat membantu mahasiswa menjadi kompeten, ukuran keefektifan suatu metode PBM yang diterapkan, dan keahlian dan kompetensi yang sesuai dengan target kurikulum. Analisis tersebut menyediakan informasi yang dapat digunakan dalam proses evaluasi kurikulum. Laporan analisis kebutuhan menyediakan masukan untuk proses rancangan kurikulum, menggambarkan hasil analisis kebutuhan dan menyatakan tujuan akhir untuk rancangan kurikulum. Proses pengembangan kurikulum PS didokumentasikan dan digunakan oleh unit penyelenggara kegiatan akademik menggunakan media informasi yang sesuai. Laporan menjelaskan urutan tahap proses pengembangan, personel yang terlibat, mekanisme evaluasi dan kriteria digunakan.

7.3.2 Masukan untuk Rancangan dan Pengembangan Tri Dharma PT

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

7.3.3 Rancangan Output dan Pengembangan Tri Dharma PT

Rancangan Output dan pengembangan harus mencakup keahlian dan pengetahuan yang dipersyaratkan pengguna lulusan pada suatu kurikulum, strategi PBM dan evaluasi kinerja organisasi. Seluruh persyaratan ini telah ditetapkan pada Buku Pedoman Pendidikan PTIIK. Sedangkan pemantauan output dilakukan dengan tracer study dan alumni, monitoring hasil belajar, monitoring perkuliahan (meliputi kesesuaian materi, jumlah pertemuan dan pelaksanaan perkuliahan), monitoring evaluasi kualitas lulusan, dokumentasi hasil penelitian dan pengabdian serta pengendalian rekaman administrasi. Hasil pemantauan didokumentasikan pada borang pemantauan dan selanjutnya dianalisa untuk membuat kebijakan tindak lanjut yang diperlukan dalam Tinjauan Manajemen.

7.3.4 Tinjauan Rancangan dan Pengembangan Tri Dharma PT

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

7.3.5 Verifikasi Rancangan dan Pengembangan Tri Dharma PT

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

7.3.6 Validasi rancangan dan pengembangan Tri Dharma PT

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

7.3.7 Pengendalian perubahan rancangan dan pengembangan Tri Dharma PT

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

7.4 Pengadaan Sumber Daya PTIIK UB

Semua proses dan prosedur pembelian maupun pengadaan barang atau jasa dilakukan oleh Universitas yang mempunyai tim pengadaan barang yang bekerja atau bertugas sesuai dengan ketentuan (manual prosedur dan instruksi kerja) universitas dan perundang-undangan yang berlaku, tidak ditangani program.

7.4.1. Proses Pembelian

Proses pembelian ditangani oleh Universitas, tetapi usulan pengadaan dilakukan oleh program. Usulan pengadaan sumberdaya harus mencakup identifikasi spesifikasi kebutuhan yang tepat, efektif dan akurat, termasuk persyaratan kualifikasi SDM untuk meningkatkan kompetensi, yang dilakukan dengan pelatihan dan atau studi lanjut sesuai spesifikasi bidang studi. Evaluasi

kebutuhan biaya pengadaan barang/jasa maupun layanan pelatihan dan/atau studi lanjut harus mempertimbangkan kebutuhan dan kualifikasi kinerja penyedia barang atau layanan pendidikan unit kerja. Dalam hal ini PTIIK mempunyai tim pengadaan barang untuk melaksanakan proses pengadaan sesuai ketentuan universitas dan peraturan pemerintah.

7.4.2. Informasi Spesifikasi Barang

Informasi spesifikasi barang diajukan oleh tim pengadaan barang ke panitia pengadaan barang Universitas Brawijaya. Informasi tersebut dibuat berdasarkan pemenuhan kebutuhan barang atau jasa sesuai keperluan PTIIK.

7.4.3. Verifikasi Barang dan Jasa Hasil Pengadaan

Verifikasi pembelian dilakukan oleh tim penerima barang di program. Tim penerima barang/jasa melakukan pemeriksaan terhadap barang/jasa yang datang dan mencocokkan dengan spesifikasi barang/jasa yang dipesan. Hasil verifikasi disampaikan kepada Ketua Program dalam bentuk laporan yang didokumentasikan oleh tim penerima barang. Jika terdapat ketidaksesuaian, maka Ketua Program meminta perbaikan atau tindakan koreksi.

7.5 Penyediaan Layanan Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat

7.5.1 Pengendalian penyediaan layanan Tri Dharma PT

PTIIK UB menyediakan informasi layanan Tri Dharma PT, metode prosedur/instruksi yang diperlukan, fasilitas yang diberikan, kegiatan pemantauan dan evaluasi pengukuran keberhasilan, yudisium/wisuda atau proses penyerahan jasa layanan lainnya. Selain itu, PTIIK UB juga memiliki mekanisme rutin untuk memantau kualitas dan daya saing lulusan (melalui *tracer study*) atau layanan lainnya melalui evaluasi pasca kegiatan penelitian (melalui evaluasi sitasi) maupun pengabdian kepada masyarakat (melalui evaluasi kepuasan *stakeholder*). PTIIK UB memastikan keseluruhan proses terkendali melalui Monev Renstra sesuai prosedur yang berlaku.

7.5.2 Validasi proses penyediaan layanan Tri Dharma PT

PTIIK UB melakukan validasi atau pengesahan penyediaan layanan Tri Dharma PT setelah ada klarifikasi penyediaan layanan oleh unit terkait. Pengaturan penyediaan layanan pendidikan dijelaskan dalam dokumen Pedoman Pendidikan. Pengaturan kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat diatur oleh Badan Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat Program. Dengan pedoman tersebut, PTIIK UB melakukan penyerahan ijasah kepada lulusan dalam acara wisuda, kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat sesuai yang direncanakan. Daftar lulusan setiap program studi tersedia dalam Buku Wisuda yang diterbitkan setiap kali wisuda. Rekaman untuk bukti validasi proses produksi atau layanan dijelaskan pada Manual Prosedur Pengendalian Dokumen.

7.5.3 Identifikasi dan penelusuran kegiatan layanan Tri Dharma PT

PTIIK UB harus mengendalikan, merekam hasil identifikasi status dan menelusuri layanan Tri Dharma PT. Hal ini antara lain dilakukan melalui monev internal atas permintaan Ketua Program melalui Audit Internal Mutu (AIM) berdasarkan Evaluasi Kinerja setiap unit kerja, yang dilaporkan rutin kepada atasan langsung. Hal ini untuk menjamin kesesuaian jasa layanan yang dihasilkan. Ketidaksesuaian dan ketidakpatuhan direkam dan dilaporkan ke pimpinan.

7.5.4. Properti Pelanggan

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

7.6 Pengendalian instrumen pemantauan dan pengukuran keberhasilan

PTIIB UB menetapkan instrumen penilaian (*assessment*) yang valid untuk mengukur keberhasilan pencapaian target kinerja. Pemantauan dan pengukuran dilakukan dalam rangka menjamin kesesuaian antara program kerja unit kerja dengan Rencana Strategis dan target yang dicapai. Pemantauan dan pengukuran bidang pendidikan mencakup semua aspek mulai dari *input-proses-output*, misalnya untuk unit kerja pelaksana akademik adalah profil kinerja mahasiswa, ujian tertulis, latihan/tugas/kuis, presensi kehadiran dan ujian akhir.

PTIIB UB menetapkan instrumen dan menjamin proses untuk memastikan bahwa kuisisioner penilaian kinerja atau soal ujian mahasiswa diberikan dengan konsisten, aman tanpa kebocoran dan hasilnya valid. Apabila instrumen atau perangkat lunak penilaian atau ujian ditemukan tidak valid, universitas atau unit kerja melakukan klarifikasi dan merekam tindakan perbaikan ketidakvalidan. Semua hasil penilaian dan pengukuran kinerja direkam dan dipelihara, baik dalam bentuk cetak ataupun *soft copy* sesuai ketentuan.

Hasil pemantauan dan pengukuran keberhasilan beserta analisisnya didokumentasikan pada borang monitoring evaluasi yang mencakup monitoring evaluasi terhadap proses-proses yang dilakukan.

8. PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENINGKATAN MUTU

8.1 Panduan umum

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

8.2 Pemantauan dan pengukuran

8.2.1 Kepuasan pelanggan

Program Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer menetapkan sistem evaluasi secara rutin persepsi pelanggan tentang tingkat layanan yang diberikan dibandingkan harapannya. Informasi kepuasan pelanggan harus didukung oleh bukti obyektif. Program Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer mendiskusikan dengan pelanggan tentang persepsi kepuasannya. Pemantauan Kepuasan pelanggan tersebut didokumentasikan pada evaluasi kepuasan pelanggan (borang evaluasi diri). Hasil evaluasi tersebut kemudian dianalisa sebagai dasar membuat kebijakan ke depan.

8.2.2 Audit Internal

Program Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer melaksanakan audit internal berdasarkan program audit internal untuk menilai kinerja implementasi sistem manajemen mutu dan penyelenggaraan pendidikan. Audit internal di suatu unit kerja dilakukan oleh auditor dari unit kerja tersebut yang kompeten dan tersertifikasi. Hal ini dilakukan sebelum auditor universitas. Audit internal digunakan untuk menilai kesesuaian implementasi SPMI di tiap unit kerja. Hasil audit internal direkam dan dianalisa pada tinjauan manajemen.

8.2.3 Pemantauan dan pengukuran proses

Program Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer 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. Pengukuran kepuasan pelanggan dilakukan dengan menganalisa kepuasan pelanggan melalui kuisisioner. Borang pengukuran kepuasan pelanggan diantaranya adalah Kepuasan Mahasiswa berdasar evaluasi terhadap pengajaran dosen, Evaluasi Dosen. Hasil analisa ditindaklanjuti dengan pengambilan kebijakan yang sesuai. disajikan dalam MP Pemantauan dan Pengukuran Proses.

8.2.4 Pemantauan dan pengukuran layanan pendidikan

Lembaga atau unit kerja di Program Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer yang memberikan layanan pendidikan (termasuk memberikan pelatihan) 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 digunakan untuk mengukur kemajuan pemenuhan persyaratan kurikulum. Penilaian kinerja lembaga/unit kerja yang memberikan layanan pendidikan/pelatihan juga dilakukan sebagai

bagian dari layanan pendidikan/pelatihan. Hasil proses evaluasi ini direkam dan digunakan untuk menunjukkan tingkat proses pengajaran mencapai sasaran yang direncanakan. disajikan dalam MP Pemantauan dan Pengukuran Proses.

Pada setiap produk dilakukan pemantauan yang kemudian dituliskan pada borang pemantauan dan didokumentasikan rekamannya untuk selanjutnya dilakukan analisis dan dirumuskan tindak lanjutnya.

8.3 Analisis Data

Lembaga/unit kerja di Program Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer sebaiknya menganalisis data dan informasi yang dikumpulkan, tetapi tidak terbatas pada metode analisis dan pemecahan masalah yang diterima.

Data sebaiknya digunakan untuk mendukung perbaikan berkesinambungan melalui proyek perbaikan, dan juga tindakan korektif dan prekuentif. Metode statistik sebaiknya diterapkan untuk menganalisis setiap aspek sistem manajemen mutu. Analisis statistik untuk berbagai ukuran seperti indikator kinerja, angka *drop out*, rekaman capaian, kepuasan pelanggan, dan analisis kecenderungan dapat membantu dalam menjamin efektifitas pengendalian proses yang merupakan bagian dari sistem manajemen mutu.

Pengukuran dan evaluasi sebaiknya dinyatakan dalam manual prosedur atau instruksi kerja. Lembaga atau unit kerja harus menganalisa data dari berbagai sumber untuk membandingkan sumber untuk membandingkan kinerja sistem manajemen mutu dan proses pendidikan untuk mengidentifikasi bidang perbaikan.

Dilakukan berdasarkan hasil 8.2. dan disampaikan pada rapat rutin Program.

8.4. Pengendalian Produk Tidak Sesuai

PTIHK menjamin bahwa produk tidak sesuai dengan persyaratan produk diidentifikasi dan dikendalikan untuk mencegah pemakaian atau penyerahan yang tidak disengaja. Prosedur terdokumentasi harus ditetapkan untuk menentukan pengendalian dan penanggung jawab serta kewenangan terkait produk tidak sesuai. Penanganan Produk Tidak Sesuai mengacu pada Manual Prosedur Wajib Pengendalian Produk Tidak Sesuai (01500 04002) dalam rangka pengambilan keputusan dalam penanganan tersebut.

8.5 Perbaikan

8.5.1 Perbaikan berkesinambungan

Lembaga atau unit kerja harus meningkatkan keefektifan sistem manajemen mutu dan proses pendidikan secara berkesinambungan dengan mendorong personel untuk mengidentifikasi dan menerapkan usaha peningkatan sesuai dengan ruang lingkup bisnisnya.

Metode yang sesuai digunakan untuk mengidentifikasi peningkatan potensial yang didasarkan atas analisis mutu dan metode statistik.

Proses perbaikan harus juga mencakup tindakan yang diambil dalam penyelesaian keluhan, saran dan komentar pelanggan (mahasiswa dan pihak terkait).

8.5.2 Tindakan Perbaikan

Lembaga atau unit kerja harus menetapkan manual prosedur (prosedur terdokumentasi) untuk melaksanakan tindakan korektif yang teridentifikasi dari analisis penyebab ketidaksesuaian dan peluang peningkatan.

Tindakan korektif sebaiknya diambil untuk mengeliminasi ketidaksesuaian yang terjadi selama kinerja sistem manajemen mutu dan proses pemberian layanan pelanggan. Tindakan korektif sebaiknya direkam.

8.5.3 Tindakan pencegahan

Lembaga atau unit kerja harus menetapkan manual prosedur (prosedur terdokumentasi) untuk melaksanakan tindakan prekuentif yang dihasilkan dari analisis ketidaksesuaian potensial dan peluang perbaikan dalam sistem manajemen mutu dan layanan pada pelanggan (mahasiswa dan pihak terkait).

Tindakan Prekuentif sebaiknya direkam dan dikomunikasikan ke bidang organisasi yang sesuai. Hasil dari perbaikan atas tindakan prekuentif sebaiknya dikomunikasikan dengan

keseluruhan bidang organisasi. (Dokumen pendukung Standar Mutu Universitas Kode : 00000 04000)

9. SPESIFIKASI DAN KOMPETENSI

9.1 Spesifikasi

Program Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer mempunyai spesifikasi layanan pendidikan di bidang Teknik Informatika, Ilmu Komputer, Teknik Komputer, dan Sistem Informasi.

9.2 Kompetensi

Program Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer mempunyai sebagai berikut :

- a. kompetensi utama;
 - *Knowledge*: kompeten dan ahli.
 - *Attitude*: beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, memiliki sikap mental terpuji, menjunjung tinggi etika profesi, berwawasan kebangsaan dan budaya Indonesia, serta bertanggung jawab terhadap kesejahteraan masyarakat.
 - *Skill*: terampil, memiliki kemampuan akademik, mampu menerapkan, mengembangkan dan memperkaya khasanah ilmu teknologi informasi, inovatif dan berjiwa wirausaha.
 - Mampu menerapkan matematika, *science* dan *engineering*.
 - Mampu mengidentifikasi, memformulasi, dan menyelesaikan masalah-masalah teknologi informasi.
 - Mampu merancang dan menjalankan eksperimen serta menganalisis dan menginterpretasi data.
- b. kompetensi pendukung;
 - Mampu merancang sistem sesuai kebutuhan.
 - Mampu berperan-serta di dalam suatu tim multidisiplin.
 - Memahami etika dan tanggung jawab profesionalnya.
 - Mampu berkomunikasi secara efektif.
- c. kompetensi lain
 - Memahami risiko keputusannya secara spasial dan temporal.
 - Meningkatkan pengetahuannya.
 - Memahami isu-isu kontemporer.
 - Mampu memanfaatkan peralatan teknik modern.

Secara lengkap tentang spesifikasi dan kompetensi dalam lingkup PTIIK terdapat pada Buku Pedoman PTIIK.

DAFTAR REVISI

Revisi 1	23 Juni 2011	penetapan pelaksanaan manajemen review
Revisi 2	10 Mei 2012	
Revisi 3	27 Desember 2013	<ul style="list-style-type: none">- Visi-misi- Motto, maklumat pelayanan- Penetapan perencanaan sarana prasarana- Wewenang dan otoritas
Revisi 4	05 Maret 2013	<ul style="list-style-type: none">- Pemantauan dan pengukuran karakteristik produk- Penjelasan produk jasa organisasi- Penjelasan evaluasi kinerja SDM- Pemantauan, Evaluasi Output dan tindak lanjut
Revisi 5	20 Juni 2013	<ul style="list-style-type: none">- Perubahan penetapan pelaksanaan koordinasi internal :<ul style="list-style-type: none">• manajemen review dari 3 – 4 bulan menjadi 6 bulan atau sekali satu semester• Rapat Pimpinan dari tiap bulan menjadi tiap pekan- Perbaiki lampiran : daftar manual prosedur

Lampiran 1 Daftar Dokumen PTIIK

No	Nama Dokumen	Kode
A	Dokumen Induk	
1	Visi dan Misi	11500 01000
2	Rencana Strategis (Renstra)	11500 02000
3	Program Kerja Dekan	01500 01000
4	Pedoman Pendidikan	01500 02000
B	Dokumen Mutu	
5	Manual Mutu	01500 03000
6	Standar Mutu = UB	00000 04000
C	Manual Prosedur (MP)	01500 04000
1	MP Pengendalian Dokumen dan Rekaman (wajib)	01500 04001
2	MP Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai (wajib)	01500 04002
3	MP Tindakan Korektif dan Pencegahan (wajib)	01500 04003
4	MP Audit Internal	01500 04004
5	MP Tinjauan Manajemen	01500 04005
6	MP Penyampaian Keluhan	01500 04006
7	MP penanganan keluhan	01500 04007
8	Daftar ulang mala	01500 04101
9	Daftar ulang maba	01500 04102
10	Batal tambah mata kuliah	01500 04103
11	Dosen pa	01500 04104
12	Prosedur perkuliahan	01500 04105
13	Jadwal kuliah	01500 04106
14	Perubahan nilai akhir	01500 04107
15	Seminar proposal	01500 04108
16	Seminar hasil	01500 04109
17	Sidang Skripsi	01500 04110
18	Uts dan uas	01500 04111
19	Input nilai	01500 04112
20	Semester Pendek	01500 04113
21	Wisuda	01500 04114
22	Yudisium	01500 04115
23	KKN-P	01500 04116
24	Pembuatan transkrip	01500 04117
25	Legalisir transkrip & ijazah	01500 04118
26	Penerbitan surat keterangan lulus	01500 04119
27	Pencetakan kutipan nilai	01500 04120
28	Pengajuan surat keterangan keaktifan mahasiswa	01500 04121

29	Seleksi Alih Program	01500 04122
30	Pengambilan cuti kuliah	01500 04123
31	Pengunduran diri	01500 04124
32	Perpustakaan	01500 04125
33	Evaluasi mahasiswa	01500 04126
34	Manual prosedur beasiswa online	01500 04201
35	Manual prosedur beasiswa online ppa, bbm dan supersemar online	01500 04202
36	Manual prosedur mahasiswa berprestasi	01500 04203
37	Manual prosedur pengajuan kegiatan internal kemahasiswaan	01500 04204
38	Manual prosedur pengajuan kegiatan eksternal kemahasiswaan	01500 04205
39	Manual prosedur wisuda	01500 04206
40	Manual prosedur penawaran lowongan pekerjaan dari perusahaan swasta	01500 04207
41	Mp pengajuan kelembagaan tingkat program/fakultas	01500 04208
42	Dispensasi kegiatan kemahasiswaan	01500 04209
43	PKM	01500 04210
44	MP pelaporan pelaksanaan kegiatan	01500 04211
45	MP Tracer study (alumni)	01500 04212
46	MP kepuasan pelanggan	01500 04213
47	Pengajuan kelembagaan tingkat program → prodi : ujm	01500 04214
48	Manual prosedur pengajuan barang	01500 04301
49	Manual prosedur pengadaan barang	01500 04302
50	Manual prosedur pemeliharaan peralatan dan barang	01500 04303
51	Manual prosedur perbaikan barang	01500 04304
52	Manual prosedur penerimaan barang	01500 04305
53	Manual prosedur perpindahan barang	01500 04306
54	Manual prosedur penggunaan ruang	01500 04307
55	Manual prosedur penggunaan kendaraan dinas	01500 04308
56	Manual prosedur pemeliharaan kendaraan dinas	01500 04309
57	Manual prosedur monitoring lingkungan	01500 04310
58	Manual prosedur monitoring cleaning service	01500 04311
59	Manual prosedur perawatan tanaman	01500 04312
60	Manual prosedur perawatan listrik dan air	01500 04313
61	Manual prosedur keamanan	01500 04314
62	Prosedur pembinaan pegawai indisipliner	01500 04401
63	Rekrutment tenaga kependidikan non pns	01500 04402
64	Prosedur evaluasi kontrak kerja tenaga kependidikan non pns	01500 04403
65	Prosedur penilaian kinerja dosen	01500 04404
66	Prosedur penilaian tenaga kependidikan	01500 04405
67	Pembuatan tata tertib pegawai	01500 04406
68	Kenaikan pangkat tenaga edukatif	01500 04407
69	Kenaikan pangkat tenaga administrasi	01500 04408

70	Pemberian cuti dosen dan karyawan pns	01500 04409
71	Permohonan karis karsu	01500 04410
72	Permohonan karpeg	01500 04411
73	Pengajuan pensiun pns	01500 04412
74	Pengusulan tugas belajar dalam/luar negeri	01500 04413
75	Kenaikan gaji berkala	01500 04414
76	Permohonan ijin	01500 04415
77	Pengajuan lembur	01500 04416
78	Pengajuan keluhan	01500 04417
79	Pemberian cuti bersalin	01500 04418
80	Mp pengajuan cuti dosen dan karyawan non pns bagi wanita	01500 04419
81	Proses Pembuatan SPM	01500 04501
82	Pembuatan Surat Pertanggungjawaban Keuangan	01500 04502
83	Penyusunan Anggaran	01500 04503
84	Pengajuan SPPD (Surat Perintah Perjalanan Dinas)	01500 04504
85	Pengajuan Dana GU/LS ke Universitas	01500 04505
86	Pencatatan dan Pelaporan Pengeluaran Kas	01500 04506
87	Pembayaran Gaji Dosen dan Pegawai	01500 04507
88	Pembayaran Honorarium Mengajar Dosen	01500 04508
89	Pengajuan dan Pembayaran Honorarium Ujian Skripsi	01500 04509
90	Pengajuan dan Pencairan dana Kegiatan Mahasiswa	01500 04510
91	Pembayaran Uang Makan Dosen dan Pegawai	01500 04511
92	Pembayaran Honorarium Pembimbing Praktikum	01500 04512
93	Pembayaran Honorarium Asisten Praktikum	01500 04513
94	Pengajuan dan Pencairan Dana Lembur	01500 04514
95	Pengajuan dan Pencairan Honorarium Kepanitiaan Kegiatan	01500 04515
96	Pengajuan dan Pencairan Dana Musibah	01500 04516
97	Pembayaran Honorarium Pembimbing Akademik	01500 04517
98	Pemungutan dan pembayaran pajak	01500 04518
99	Pengajuan dan Pencairan Dana dari Unit Extern PTIIK	01500 04519
100	Pengajuan dan Pencairan Dana dari Unit Intern PTIIK	01500 04520
101	Penerimaan Dana Semester Pendek	01500 04521
102	Pembayaran Honorarium Dosen Pembimbing PKN	01500 04522
103	Instruksi Kerja (IK)	01500 05000
104	Daftar ulang mala	01500 05101
105	Daftar ulang maba	01500 05102
106	Batal tambah mata kuliah	01500 05103
107	Dosen pa	01500 05104
108	Prosedur perkuliahan	01500 05105
109	Jadwal kuliah	01500 05106
110	Perubahan nilai akhir	01500 05107
111	Seminar proposal	01500 05108
112	Seminar hasil	01500 05109

113	Sidang Skripsi	01500 05110
114	Uts dan uas	01500 05111
115	Input nilai	01500 05112
116	Semester Pendek	01500 05113
117	Wisuda	01500 05114
118	Yudisium	01500 05115
119	KKN-P	01500 05116
120	Pembuatan transkrip	01500 05117
121	Legalisir transkrip & ijazah	01500 05118
122	Penerbitan surat keterangan lulus	01500 05119
123	Pencetakan kutipan nilai	01500 05120
124	Pengajuan surat keterangan keaktifan mahasiswa	01500 05121
125	Seleksi Alih Program	01500 05122
126	Pengambilan cuti kuliah	01500 05123
127	Pengunduran diri	01500 05124
128	Perpustakaan	01500 05125
129	Evaluasi mahasiswa	01500 05126
130	Manual prosedur beasiswa online	01500 05201
131	Manual prosedur beasiswa online ppa, bbm dan supersemar online	01500 05202
132	Manual prosedur mahasiswa berprestasi	01500 05203
133	Manual prosedur pengajuan kegiatan internal kemahasiswaan	01500 05204
134	Manual prosedur pengajuan kegiatan eksternal kemahasiswaan	01500 05205
135	Manual prosedur wisuda	01500 05206
136	Manual prosedur penawaran lowongan pekerjaan dari perusahaan swasta	01500 05207
137	Mp pengajuan kelembagaan tingkat program/fakultas	01500 05208
138	Dispensasi kegiatan kemahasiswaan	01500 05209
139	PKM	01500 05210
140	MP pelaporan pelaksanaan kegiatan	01500 05211
141	MP Tracer study (alumni)	01500 05212
142	MP kepuasan pelanggan	01500 04213
143	Pengajuan kelembagaan tingkat program	01500 05214
144	Manual prosedur pengajuan barang	01500 05301
145	Manual prosedur pengadaan barang	01500 05302
146	Manual prosedur pemeliharaan peralatan dan barang	01500 05303
147	Manual prosedur perbaikan barang	01500 05304
148	Manual prosedur penerimaan barang	01500 05305
149	Manual prosedur perpindahan barang	01500 05306
150	Manual prosedur penggunaan ruang	01500 05307
151	Manual prosedur penggunaan kendaraan dinas	01500 05308
152	Manual prosedur pemeliharaan kendaraan dinas	01500 05309
153	Manual prosedur monitoring lingkungan	01500 05310

154	Manual prosedur monitoring cleaning service	01500 05311
155	Manual prosedur perawatan tanaman	01500 05312
156	Manual prosedur perawatan listrik dan air	01500 05313
157	Manual prosedur keamanan	01500 05314
158	Prosedur pembinaan pegawai indisipliner	01500 05401
159	Rekrutment tenaga kependidikan non pns	01500 05402
160	Prosedur evaluasi kontrak kerja tenaga kependidikan non pns	01500 05403
161	Prosedur penilaian kinerja dosen	01500 05404
162	Prosedur penilaian tenaga kependidikan	01500 05405
163	Pembuatan tata tertib pegawai	01500 05406
164	Kenaikan pangkat tenaga edukatif	01500 05407
165	Kenaikan pangkat tenaga administrasi	01500 05408
166	Pemberian cuti dosen dan karyawan pns	01500 05409
167	Permohonan karis karsu	01500 05410
168	Permohonan karpeg	01500 05411
169	Pengajuan pensiun pns	01500 05412
170	Pengusulan tugas belajar dalam/luar negeri	01500 05413
171	Kenaikan gaji berkala	01500 05414
172	Permohonan ijin	01500 05415
173	Pengajuan lembur	01500 05416
174	Pengajuan keluhan	01500 05417
175	Pemberian cuti bersalin	01500 05418
176	Mp pengajuan cuti dosen dan karyawan non pns bagi wanita	01500 05419
177	Proses Pembuatan SPM	01500 05501
178	Pembuatan Surat Pertanggungjawaban Keuangan	01500 05502
179	Penyusunan Anggaran	01500 05503
180	Pengajuan SPPD (Surat Perintah Perjalanan Dinas)	01500 05504
181	Pengajuan Dana GU/LS ke Universitas	01500 05505
182	Pencatatan dan Pelaporan Pengeluaran Kas	01500 05506
183	Pembayaran Gaji Dosen dan Pegawai	01500 05507
184	Pembayaran Honorarium Mengajar Dosen	01500 05508
185	Pengajuan dan Pembayaran Honorarium Ujian Skripsi	01500 05509
186	Pengajuan dan Pencairan dana Kegiatan Mahasiswa	01500 05510
187	Pembayaran Uang Makan Dosen dan Pegawai	01500 05511
188	Pembayaran Honorarium Pembimbing Praktikum	01500 05512
189	Pembayaran Honorarium Asisten Praktikum	01500 05513
190	Pengajuan dan Pencairan Dana Lembur	01500 05514
191	Pengajuan dan Pencairan Honorarium Kepanitiaan Kegiatan	01500 05515
192	Pengajuan dan Pencairan Dana Musibah	01500 05516
193	Pembayaran Honorarium Pembimbing Akademik	01500 05517
194	Pemungutan dan pembayaran pajak	01500 05518
195	Pengajuan dan Pencairan Dana dari Unit Extern PTIIK	01500 05519

196	Pengajuan dan Pencairan Dana dari Unit Intern PTIIK	01500 05520
197	Penerimaan Dana Semester Pendek	01500 05521
198	Pembayaran Honorarium Dosen Pembimbing PKN	01500 05522
D	INSTRUKSI KERJA	01500 06000

Lampiran 3 Daftar Acuan Silang

Klausul	Keterangan Klausul	Pemenuhan
1.	Lingkup	MM 1.2
1.1.	Umum	MM 1.2
1.2.	Aplikasi	MM 1.2
2.	Standar Acuan	MM 1.2, MM 2
3.	Istilah dan Definisi	MM 3
4.	Sistem Manajemen Mutu	MM 4
4.1.	Persyaratan Umum	MM 1.1, 1.2
4.2.	Persyaratan Dokumentasi	MM 4.5.1
4.2.1.	Umum	MM 4.5.1
4.2.2.	Pedoman Mutu	MM 4.5.1
4.2.3.	Pengendalian Dokumen	MM 4.5.1.1 , MP 04001
4.2.4.	Pengendalian Rekaman	MM 4.5.1.2, MP 04001
5.	Tanggung Jawab Manajemen	MM 5
5.1.	Komitmen Manajemen	MM 5.1
5.2.	Fokus Pelanggan	MM 5.2
5.3.	Kebijakan Mutu	MM 5.4
5.4.	Perencanaan	MM 5.5
5.4.1.	Sasaran Mutu	MM 5.5.1
5.4.2.	Perencanaan Sistem Manajemen Mutu	MM 5.5
5.5.	Tanggung Jawab, wewenang, dan Komunikasi	MM 5.6
5.5.1.	Tanggung Jawab dan Wewenang	MM 5.6
5.5.2.	Management Representative	MM 5.6
5.5.3.	Komunikasi Intern	MM 5.6
5.6.	Manajemen Review	MM 5.7
5.6.1.	Umum	MM 5.7
5.6.2.	Input Review	MM 5.7
5.6.3.	Output Review	MM 5.7
6.	Pengelolaan Sumberdaya	MM 6
6.1.	Penyediaan Sumberdaya	MM 6.1
6.2.	Sumber daya Manusia	MM 6.2
6.2.1.	Umum	MM 6.2.1
6.2.2.	Kompetensi, Pelatihan, dan Kesadaran	MM 6.2.1
6.3.	Infrastruktur	MM 6.3
6.4.	Lingkungan Kerja	MM 6.4
7.	Realisasi Produk	MM 7
7.1.	Perencanaan Realisasi Produk	MM 7.1
7.2.	Proses Berkaitan dengan Pelanggan	MM 7.1.1, 7.1.2, , 7.2
7.2.1.	Penetapan Persyaratan yang Berkaitan dengan Produk	MM 7.2.1
7.2.2.	Tinjauan Persyaratan Berkaitan dengan Produk	MM 7.2.2
7.2.3.	Komunikasi Pelanggan	MM 7.2.3
7.3.	Desain dan Pengembangan	MM 7.3

Klausul	Keterangan Klausul	Pemenuhan
7.3.1.	Perencanaan desain dan Pengembangan	MM 7.3
7.3.2.	Input Desain dan Pengembangan	MM 7.3.2, Buku Pedoman, Selma
7.3.4.	Output Desain dan Pengembangan	MM 7.3.3, Buku Pedoman
7.3.5.	Verifikasi Desain dan Pengembangan	MM 7.3.5, Buku Pedoman
7.3.6.	Validasi Desain dan Pengembangan	MM 7.3.6, Buku Pedoman
7.3.7.	Pengendalian Perubahan Desain dan Pengembangan	MM 7.3.7
7.4.	Pembelian	MM 7.4.1
7.4.1.	Proses Pembelian	MM 7.4.1
7.4.2.	Informasi Pembelian	MM 7.4.2
7.4.3.	Verifikasi Produk yang Dibeli	MM 7.4.3
7.5.	Produksi dan Penyediaan Jasa	MM 7.5
7.5.1.	Pengendalian Produksi dan Penyediaan Jasa	MM 7.5.1
7.5.2.	Validasi Proses untuk Produksi dan Penyediaan jasa	MM 7.5.2
7.5.3.	Identifikasi dan Mampu Telusur	MM 7.5.3
7.5.4.	Properti Pelanggan	MM 7.5.4
7.5.5.	Pengawetan Produk	MM 7.5.1
7.6.	Pengendalian Peralatan Pemantauan dan Pengukuran	MM 7.6
8.	Pengukuran, Analisis dan Perbaikan	MM 8
8.1.	Umum	MM 8.1
8.2.	Pemantauan dan Pengukuran	MM 8.2
8.2.1.	Kepuasan Pelanggan	MM 5.3
8.2.2.	Audit Internal	MM 4.5.2, 8.2.2, MP 04004
8.2.3.	Pemantauan dan Pengukuran Proses	MM 8.2.3
8.2.4.	Pemantauan dan Pengukuran Produk	MM 8.2.4
8.3.	Pengendalian Produk Tidak Sesuai	MM 8.4, MP 04002
8.4.	Analisa Data	MM 8.3
8.5.	Perbaikan	MM 8.5
8.5.1.	Perbaikan Kontinyu	MM 8.5.1
8.5.2.	Tindakan Koreksi	MM 8.5.2, MP 04003
8.5.3.	Tindakan Pencegahan	MM 8.5.3, MP 04003

LAMPIRAN 3. PETA KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA

1. Prodi Informatika/Illmu Komputer

1.1 Peta Kompetensi Tenaga Dosen

No.	Nama Dosen Tetap	NIDN**	Tgl. Lahir	Jabatan Akademik***	Gelar Akademik	Pendidikan S1, S2, S3 dan Asal Universitas*	Bidang Keahlian untuk Setiap Jenjang Pendidikan
-1	-2	-3	-4	-5	-6	-7	-8
1	Sutrisno***	25035707	3/25/1957	Lektor	Ir. MT	S1: Elektro, FT. ITB, Bandung S2: Elektro, UB, Malang	S1: Teknik Elektro S2: Teknik Informatika/Illmu Komputer
2	Heru Nurwarsito***	2046504	04/02/1965	Lektor Kepala	Ir., M. Kom.	S1: Elektro, FT. UB, Malang S2: Informatika/Illmu Komputer, ITS, Surabaya	S1: Teknik Elektro S2: Teknik Informatika/Illmu Komputer
3	Primantara Hari Trisnawan	12096803	09/12/1968	Asisten Ahli	Ir., M.Sc	S1: Elektro, FT. UB, Malang S2: Computer Science, USM, Malaysia S3: Computer Science. USM Penang, Malaysia (Tubel)	S1: Teknik Elektro S2: Computer Science S3: Computer Science
4	Tibyani	1116903	11/01/1969	Lektor	ST., MT.	S1: Elektro, FT. UB, Malang S2: Elektro, UGM, Yogyakarta	S1: Teknik Elektro S2: Teknik Informatika/Illmu Komputer

						S3: Computer Science, Waseda University, Jepang (Tubel)	S3: Computer Science
5	Tri Astoto Kurniawan	18057102	5/18/1971	Asisten Ahli	ST., MT.	S1: Elektro, FT. UB, S2: Informatika/Ilmu Komputer, ITB, Bandung S3: System Engineering, UoW, Australia (Tubel)	S1: Teknik Elektro S2: Teknik Informatika/Ilmu Komputer S3: System Engineering
6	Arief Andy Soebroto***	25047202	4/25/1972	Lektor	ST., M. Kom.	S1: Elektro, FT UB, Malang S2: Informatika/Ilmu Komputer, ITS, Surabaya S3: Ilmu Komputer, UGM, Yogyakarta (Tubel)	S1: Teknik Elektro S2: Teknik Informatika/Ilmu Komputer S3: Ilmu Komputer
7	Herman Tolle	23087401	8/23/1974	Asisten Ahli	ST., MT.	S1: Elektro, FT UB, Malang S2: Elektro, ITB, Bandung S3: Computer Science, Saga University, Jepang (Tubel)	S1: Teknik Elektro S2: Teknik Informatika/Ilmu Komputer S3: Computer Science
8	Raden Arief Setiawan***	19087503	8/19/1975	Asisten Ahli	ST., MT.	S1: Elektro, FT UB, Malang S2: Elektro, UI, Jakarta	S1: Teknik Elektro S2: Teknik Informatika/Ilmu Komputer

9	Harry Soekotjo Dachlan***	9034905	09/03/1949	Lektor Kepala	S.T, M.T., Dr.	S1: Teknik Elektro, ITB, Bandung S2: Teknik dan Manajemen Industri, ITB, Bandung S3: Teknologi Pembelajaran, UM	S1: Electrical Engineering/Electrical Power Engineering S2: Teknik Industri S3: Teknologi Pembelajaran
10	Sholeh Hadi Pramono***	28075806	28/07/1958	Lektor Kepala	Ir., M.S.,	S1: Teknik Elektro, UB, Malang S2: Fakultas Teknik, UI, Jakarta S3: Fakultas Teknik, UI, Jakarta	S1: Teknik Elektro S2: Teknik Elektro S3: Teknik Elektro
11	Dewi Yanti Liliana	16118101		Asisten Ahli	S.Kom, M.Kom	S1: Informatika/Ilmu Komputer, ITS, Surabaya S2: Fasilkom, UI, Jakarta	S1: Teknik Informatika/Ilmu Komputer S2: Ilmu Komputer
12	Lailil Muflikah	13117402	13/11/1974	Asisten Ahli	S.Kom, M.Si	S1: Informatika/Ilmu Komputer, ITS, Surabaya S2: Information Technology, UTP, Malaysia	S1: Teknik Informatika/Ilmu Komputer S2: Information Technology
						S2: Elektro, UB, Malang S3: Computer Science, Jepang (Tubel)	S2: Teknik Informatika/Ilmu Komputer S3: Computer Science
14	Satrio Agung W.		21/05/1986	-	S.Kom, M.Kom.	S1: Ilmu Komputer, UB, Malang	S1: Teknik Informatika/Ilmu Komputer

						S2: Informatika/Ilmu Komputer, ITS, Surabaya	S2: Teknik Informatika/Ilmu Komputer
15	Issa Arwani		22/09/1983	-	S.Kom., M.Sc	S1: Informatika/Ilmu Komputer, ITS, Surabaya S2: National Taiwan University of Science and Technology	S1: Teknik Informatika/Ilmu Komputer S2: Computer Science
16	Budi Darma Setiawan		15/10/1984	-	S.Kom, M.Cs.	S1: Ilmu Komputer, UB, Malang S2: Ilmu Komputer, UGM, Yogyakarta	S1: Teknik Informatika/Ilmu Komputer S2: Teknik Informatika/Ilmu Komputer
17	Denny Sagita R		24/11/1985	-	S.Kom, M.Kom	S1: Ilmu Komputer, MIPA UB, Malang S2: Informatika/Ilmu Komputer, ITS, Surabaya	S1: Teknik Informatika/Ilmu Komputer S2: Teknik Informatika/Ilmu Komputer
18	Eko Sakti Pramukantoro		05/08/1986	-	S.Kom, M.Kom	S1: Informatika/Ilmu Komputer, Trunojoyo, Madura S2: Informatika/Ilmu Komputer, ITS, Surabaya	S1: Teknik Informatika/Ilmu Komputer S2: Teknik Informatika/Ilmu Komputer
19	Wibisono Sukmo Wardhono		04/04/1982	-	S.T, M.T	S1: Elektro, UB, Malang S2: Informatika/Ilmu Komputer, ITB, Bandung	S1: Teknik Elektro S2: Teknik Informatika/Ilmu Komputer
20	Eriq Muhammad		10/04/1985	-	S.T, M.Kom	S1: Teknik Elektro, UB, Malang	S1: Teknik Informatika/Ilmu Komputer

	Adams J.					S2: Informatika/Ilmu Komputer, ITS, Surabaya	S2: Teknik Informatika/Ilmu Komputer
21	Ahmad Afif Supianto		23/06/1982	-	S.Si, M.Kom	S1: Matematika, ITS, Surabaya S2: Teknik Informatika/Ilmu Komputer, ITS, Surabaya	S1: Matematika S2: Teknik Informatika/Ilmu Komputer
22	Imam Cholissodin		19/05/1985	-	S.Si, M.Kom	S1: Matematika, Unair, Surabaya S2: Teknik Informatika/Ilmu Komputer, ITS, Surabaya	S1: Matematika S2: Teknik Informatika/Ilmu Komputer
23	Novanto Yudistira		10/11/1983	-	S.Kom, MSc.	S1: Teknik Informatika/Ilmu Komputer, ITS, Surabaya S2: Computer Science, UTM, Malaysia	S1: Teknik Informatika/Ilmu Komputer S2: Computer Science
24	Wijaya Kurniawan		25/01/1982	-	S.T, M.T	S1: Teknik Elektro, UB, Malang S2: Teknik Elektro, UB, Malang	S1: Teknik Elektro S2: Teknik Elektro
25	Drs. Marji,	1086701	Tulungagung, 01 Agustus 1967	Lektor Kepala	MT.	ITB	Multimedia
26	Wayan Firdaus Mahmudy	19097205	Bulurejo, 19 September 1972	Lektor Kepala	S.Si., MT.	ITS	Sistem Cerdas

27	Dian Eka Ratnawati	19067305	Trenggalek, 19 Juni 1973	Lektor	S.Si., M. Kom.	ITS	Sistem Cerdas
28	Drs. Ahmad Ridok	25086806	Sampang, 25 Agustus 1968	Lektor	M. Kom.	UI	Sistem Cerdas
29	Edy Santoso	14047403	Kediri, 14 April 1974	Lektor	S.Si., M. Kom.	ITS	Multimedia
30	Drs. Muh. Arif Rahman	23046602	Lamongan, 23 April 1966	Lektor	M. Kom.	UI	Sistem Cerdas
31	Candra Dewi	14117702	Tulungagung, 14 November 1977	Lektor	S. Kom., M. Sc.	ITB	Multimedia
32	Agus Wahyu Widodo	5087403	Blitar, 05 Agustus 1974	Asisten Ahli	ST.	UB	Sistem Cerdas
33	Bayu Rahayudi	12077403	Malang, 02 Juli 1974	Asisten Ahli	ST., MM.	ITB	Multimedia
34	Nurul Hidayat	30046805	Malang, 30 April 1968	Asisten Ahli	S.Pd., M. Sc.	Kagoshima University Jepang	Multimedia
35	Kasyful Amron	3087503	Pancor, 03 Agustus 1975	Asisten Ahli	ST., M.Sc.	Universitat Duisburg Essen Jerman	Jaringan

36	Bondan Sapta Prakoso	7087402	Surabaya, 07 Agustus 194	Asisten Ahli	ST.	UB	Jaringan
37	Djoko Pramono	8017801	Gresik, 08 Januari 1987	Asisten Ahli	ST.	UB	Jaringan
38	Dany Primanita Kartikasari	16117702	Yogyakarta, 16 November 1977	Asisten Ahli	ST.	UB	Jaringan
39	Reza Andria Siregar	21067909	Medan, 21 Juni 1976	Asisten Ahli	ST.	UB	Jaringan
40	Nanang Yudi Setiawan	19067604	Pamekasan, 19 Juni 1976	Asisten Ahli	ST.	UB	Jaringan
41	Muhammad Tanzil Furzon,	30098202	Yogyakarta, 30 September 1982	Asisten Ahli	S. Kom.	UGM	Sistem Cerdas
42	Achmad Basuki	18117403	Bondowoso, 18 November 1974	Tenaga Pengajar	ST. MMG., Pd.D.	Keio University Jepang	Cyber Informativ
43	Putra Pandu Adikara	25078501	Tulungagung, 25 Juli 1985	Tenaga Pengajar	S. Kom.	UB	Ilmu Komputer

1.2 Peta Kompetensi Karyawan

NO	Nama	Jenjang Pendidikan Terakhir	Bidang Keahlian
1	Yusron Yogatama, ST	S1	Administrasi Akademik
2	Arien Hadi Wibowo,SE	S1	Pengajaran

2. Prodi Sistem Komputer

2.1 Peta Kompetensi Dosen

No.	Nama Dosen Tetap	NIDN**	Tgl. Lahir	Jabatan Akademik* **	Gelar Akademik	Pendidikan S1, S2, S3 dan Asal Universitas*	Bidang Keahlian untuk Setiap Jenjang Pendidikan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
1	Raden Arief Setiawan***	0019087503	8/19/1975	Asisten Ahli	ST., MT.	S1: Elektro, FT UB, Malang S2: Elektro, UI, Jakarta	S1: Teknik Elektro S2: Teknik Sistem Komputer
2	Fitri Utamingrum	0010078206	10/07/1982	-	S.T., M.T.	S1: Elektro, ITN, Malang S2: Elektro, UB, Malang S3: Computer Science, Jepang (Tubel)	S1: Teknik Elektro S2: Teknik Sistem Komputer S3: Computer Science
3	Sabriansyah R.A		09/08/1982	-	S.T., M.Eng.	S1: Elektro, UB, Malang S2: Magister Teknologi Informasi, UGM, Yogyakarta	S1: Teknik Elektro S2: Teknologi Informasi

4	Barlian Henryranu Prasetio		24 /10/ 1982	-	S.T, M.T.	S1: Teknik Elektro, FT, UB, Malang S2: Teknik Elektro, UB, Malang	S1: Teknik Sistem Komputer S2: Teknik Sistem Komputer
5	Aswin Suharsono		19/09/1984	-	S.T, M.T.	S1: Teknik Elektro, FT, UB, Malang S2: Teknik Elektro, STEI, ITB, Bandung	S1: Teknik Sistem Komputer S2: Teknik Sistem Komputer
6	Rekyan Regasari M.P.		14/04/1977	-	S.T.,M.T.	S1: Teknik Elektro, ITS, Surabaya S2: Teknik Elektro, UB, Malang	S1: Teknik Sistem Komputer S2: Teknik Sistem Komputer
7	Adharul Muttaqin***		21/01/1976	-	S.T, M.T	S1: Teknik Elektro, ITB, Bandung S2: Teknik Elektro, ITB, Bandung	S1: Teknik Elektro S2: Teknik Elektro
8	Wijaya Kurniawan		25/01/1982	-	S.T, M.T	S1: Teknik Elektro, UB, Malang S2: Teknik Elektro, UB, Malang	S1: Teknik Elektro S2: Teknik Elektro
9	Gembong Edhi Setiawan		1/12/1976	-	S.T., M.T	S1: Teknik Elektro, UB, Malang S2: Teknik Elektro, ITS, Malang	S1: Teknik Elektro S2: Telematika
10	Eko Setiawan			-	S.T., M.Eng	S1: Teknik Elektro, UB, Malang S2: Teknik Elektro, Univ. Miyazaki	S1: Teknik Elektro S2: Teknik Elektro

2.2 Peta Kompetensi Karyawan

NO	Nama	Jenjang Pendidikan Terakhir	Bidang Keahlian
1	Mahendra Wisnu Wardhana, ST	S1	Administrasi Akademik
2	Fachrudin R.S	S1	Administrasi Akademik Pengajaran

3. Prodi Sistem Informasi

3.1 Peta Kompetensi Dosen

No.	Nama Dosen Tetap	NIDN**	Tgl. Lahir	Jabatan Akademik***	Gelar Akademik	Pendidikan S1, S2, S3 dan Asal Universitas*	Bidang Keahlian untuk Setiap Jenjang Pendidikan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
1	Suprpto	0027077103	7/27/1971	Lektor	ST., MT.	S1: Elektro, FT. UB, Malang S2: Informatika, ITS, Surabaya S3:	S1: Teknik Elektro S2: Teknik Informatika S3:
2	Aditya Rachmadi	-	21 April 1986	-	SST, MTI	S1: Teknologi Informasi, ITS, Surabaya S2: Teknologi Informasi, UI, Jakarta S3:	
3	Ari Kusyanti	-	28 Desember 1983	-	S.T., M.Sc.	S1: Teknik Elektro, UB, Malang S2: S3:	
4	Himawat Aryadita						
5	Ismiarta Aknuranda	-	19/07/1974	-	S.T., M.Sc., Ph.D	S1: Teknik Mesin, ITB, Bandung S2: Computation, UMIST (University of Manchester Institute of Science and Technology), Manchester S3: Computation, University of Manchester, Manchester	S1: Teknik Mesin S2: Teknik Informatika S3: Teknik Informatika
7	Fitra Bachtiar, ST., M.Sc						S1: Teknik Informatika S2: Teknik Informatika S3:
8	Diah Priharsari, ST.MT						
9	Fajar Pradana						
10	Hendarmawan	-		-	S.Kom.	S1: Ilmu Komputer, UB, Malang S2: S3:	

11	Widhy Hayuhardhika NP	-	9 April 1987	-	S.Kom.	S1: Ilmu Komputer, UB, Malang S2: S3:	
12	Yusi Tyroni, S.Kom, Msc						
13	Aryo Pinandito, S.T., M.MT						

3.2 Peta Kompetensi Karyawan

No.	Jenis Tenaga Kependidikan	Jumlah Tenaga Kependidikan dengan Pendidikan Terakhir								Unit Kerja
		S3	S2	S1	D4	D3	D2	D1	SMA/S MK	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
1	Pustakawan *			18						Universitas
2	Laboran/ Teknisi/ Analis/ Operator/ Programer			10		2				Fakultas
3	Administrasi			24		1				Fakultas
4	Lainnya: Petugas Kebersihan, Petugas Jaga Malam								8	Fakultas
5	Bimbingan Konseling		1	1						Fakultas
Total			1	53		3			8	