

Manual Mutu
Jurusan Bahasa dan Sastra
Fakultas Ilmu Budaya
Universitas Brawijaya



Fakultas Ilmu Budaya
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2010

**Manual Mutu
Jurusan Bahasa dan Sastra
Fakultas Ilmu Budaya**

Kode Dokumen	:	01201 03000
Revisi	:	-
Tanggal	:	27 Desember 2010
Diajukan oleh	:	Sekretaris Jurusan M. Andhy Nurmansyah, M.Hum
Disetujui oleh	:	Ketua Jurusan Syariful Muttaqin, M.A.

KATA PENGANTAR

Manual Mutu Jurusan Bahasa dan Sastra ini digunakan untuk mengendalikan pengelolaan pendidikan tinggi yang 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 di lingkup Jurusan Bahasa dan Sastra Fakultas Ilmu Budaya UB, kebijakan mutu, sasaran mutu penyelenggaraan pendidikan dan Sistem Penjaminan Mutu secara internal Jurusan Bahasa dan Sastra FIB-UB.

Sistim penjaminan mutu di Jurusan Bahasa dan Sastra FIB-UB mengikuti prinsip-prinsip penjaminan mutu di tingkat universitas dan di tingkat Fakultas dimana mulai tahun 2010, sistem penjaminan mutu di FIB-UB menggunakan nama Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) menggunakan tujuh (7) standar mutu akademik dan non akademik , serta tujuh (7) standar mutu PT berkelas dunia sesuai penjaminan mutu yang dicanangkan oleh Pusat Jaminan Mutu di tingkat universitas.

Manual mutu Jurusan Bahasa dan Sastra disusun oleh Ketua Jurusan dengan dibantu oleh tim Unit Jaminan Mutu untuk menjadi acuan bagi pelaksanaan manajemen mutu bagi jurusan dan program studi di bawah jurusan Bahasa dan Sastra

Malang, 27 Desember 2010
Kajur

Ttd
Syariful Muttaqin, M.A.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	I
DAFTAR ISI	II
1. PENDAHULUAN	1
1.1. <i>LATAR BELAKANG & RUANG LINGKUP</i>	1
1.2. <i>TUJUAN MANUAL MUTU</i>	2
1.3. <i>LINGKUP PROSES UTAMA DAN PELANGGAN</i>	3
1.3.1. <i>BISNIS PROSES</i>	3
1.3.2. <i>PELANGGAN</i>	6
2. KEBIJAKAN DAN LANDASAN	8
2.1. <i>KEBIJAKAN MUTU</i>	8
2.2. <i>LANDASAN KEBIJAKAN MANAJEMEN MUTU</i>	10
3. ISTILAH DAN DEFINISI	12
4. SISTEM MANAJEMEN MUTU	15
4.1 <i>SEKILAS TENTANG JURUSAN BAHASA DAN SASTRA</i>	15
4.2 <i>ORGANISASI JURUSAN BAHASA DAN SASTRA</i>	18
4.2.1. <i>BAGAN (STRUKTUR) ORGANISASI</i>	18
4.2.2. <i>TUGAS POKOK DAN FUNGS</i>	20
4.3. <i>VISI, MISI DAN TUJUAN JURUSAN BAHASA DAN SASTRA</i>	23
4.3.1. <i>VISI</i>	23
4.3.2. <i>MISI</i>	23
4.3.3. <i>TUJUAN</i>	24
4.4 <i>PROGRAM KERJA DAN SASARAN MUTU</i>	25
4.5 <i>PROSES UTAMA SISTEM MANAJEMEN MUTU DI JURUSAN . BAHASA DAN SASTRA</i>	27
4.6. <i>PROSES BISNIS JURUSAN BAHASA DAN SASTRA</i>	30

4.7.	<i>SISTEM DOKUMEN DAN AUDIT</i>	35
5.	TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN	36
5.1.	<i>KOMITMEN MANAJEMEN</i>	36
5.2.	<i>KEPUASAN PELANGGAN</i>	37
5.3.	<i>PELAKSANAAN KEBIJAKAN MUTU</i>	37
5.4.	<i>PERENCANAAN SISTEM MANAJEMEN MUTU</i>	38
5.5.	<i>TANGGUNG JAWAB, WEWENANG, DAN KOMUNIKASI</i>	40
5.6.	<i>TINJAUAN MANAJEMEN</i>	41
6.	PENGELOLAAN SUMBER DAYA	43
6.1.	<i>PENYEDIAAN SUMBERDAYA</i>	43
6.2.	<i>SUMBERDAYA MANUSIA</i>	43
6.3.	<i>SARANA PRASARANA DAN LINGKUNGAN KERJA (KAMPUS)</i>	45
6.4.	<i>LINGKUNGAN KAMPUS DAN SUASANA AKADEMIK</i>	46
7.	REALISASI LAYANAN PENDIDIKAN	48
7.1.	<i>PERENCANAAN PROGRAM LAYANAN PENDIDIKAN</i>	48
7.1.1.	<i>PENDIDIKAN/PENGAJARAN</i>	48
7.1.2.	<i>PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT</i>	49
7.2.	<i>PROSES TERKAIT MAHASISWA</i>	50
7.2.1.	<i>PENENTUAN PERSYARATAN TERKAIT LAYANAN PENDIDIKAN, PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT DAN KEGIATAN PENUNJANG.</i>	51
7.2.2.	<i>TINJAUAN PERSYARATAN TERKAIT PBM</i>	51
7.2.3.	<i>KOMUNIKASI MAHASISWA</i>	52
7.3.	<i>DESAIN DAN PENGEMBANGAN KURIKULUM</i>	53
7.3.1.	<i>PERENCANAAN KURIKULUM</i>	53
7.3.2.	<i>MASUKAN DESAIN DAN PENGEMBANGAN</i>	54
7.3.3.	<i>OUTPUT DESAIN DAN PENGEMBANGAN</i>	54
7.3.4.	<i>TINJAUAN DESAIN DAN PENGEMBANGAN</i>	54
7.3.5.	<i>VERIFIKASI DESAIN DAN PENGEMBANGAN</i>	54
7.3.6.	<i>VALIDASI DESAIN DAN PENGEMBANGAN</i>	54
7.3.7.	<i>PENGENDALIAN PERUBAHAN DESAIN DAN KURIKULUM</i>	55

7.4.	<i>KETENTUAN LAYANAN PENDIDIKAN</i>	55
7.4.1.	<i>PENGENDALIAN KETENTUAN</i>	55
7.4.2.	<i>VALIDASI PROSES</i>	56
7.4.3.	<i>IDENTIFIKASI DAN KETERTELUSSURAN</i>	56
7.4.4.	<i>PROPERTI PELANGGAN</i>	56
7.4.5.	<i>PRESERVASI</i>	57
8.	PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENINGKATAN MUTU	58
8.1.	<i>PANDUAN UMUM</i>	58
8.2.	<i>PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN</i>	58
8.2.1.	<i>KEPUASAN PELANGGAN</i>	58
8.2.2.	<i>AUDIT INTERNAL</i>	59
8.2.3.	<i>PEMANTAUAN DAN DAN PENGUKURAN PROSES</i>	59
8.2.4.	<i>PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN LAYANAN PENDIDIKAN</i>	60
8.3.	<i>ANALISIS DATA</i>	61
8.4.	<i>PERBAIKAN</i>	61
8.4.1.	<i>PERBAIKAN BERKESINAMBUNGAN</i>	61
8.4.2.	<i>TINDAKAN PERBAIKAN</i>	62
8.4.3.	<i>TINDAKAN PENCEGAHAN</i>	63
LAMPIRAN		64

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang & Ruang Lingkup

Manual mutu ini merupakan panduan implementasi manajemen mutu Jurusan Bahasa dan Sastra Fakultas Ilmu Budaya dan merupakan persyaratan sistem manajemen mutu yang harus dipenuhi oleh unit-unit di lingkungan Jurusan Bahasa dan Sastra. Manual mutu ini disusun berdasarkan Standar Nasional Indonesia (SNI) Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 serta pedoman dalam layanan pendidikan IWA2:2007.

Manual Mutu Jurusan Bahasa dan Sastra Fakultas Ilmu Budaya Universitas Brawijaya disusun sebagai acuan dalam pelaksanaan manajemen mutu pendidikan tinggi di tingkat Jurusan Bahasa dan Sastra. Manual Mutu ini menjelaskan penjabaran keterkaitan antara struktur organisasi di unit kerja Jurusan Bahasa dan Sastra, kebijakan mutu, sasaran mutu penyelenggaraan pendidikan dan sistem penjaminan mutu internal Jurusan Bahasa dan Sastra FIB-UB.

Ruang lingkup Manual Mutu ini meliputi penjaminan mutu pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat yang

diselenggarakan oleh program studi-program studi yang berada di bawah naungan Jurusan Bahasa dan Sastra.

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

1.2. Tujuan Manual Mutu

1. Menggariskan proses utama yang terkait dalam penyediaan jasa layanan pendidikan *sumber daya manusia di bidang bahasa dan sastra*
2. Menjelaskan hubungan antara berbagai aktivitas yang terkait dalam proses di atas.
3. Menjelaskan hubungan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dengan persyaratan ISO 9001:2008.
4. Mencerminkan komitmen Jurusan Bahasa dan Sastra dalam peningkatan mutu secara berkelanjutan dalam bentuk tertulis, sehingga dapat dipahami oleh semua pihak yang terlibat dalam proses penyediaan sumber daya manusia di bidang bahasa dan sastra

1.3. Lingkup proses utama dan pelanggan

1.3.1. Bisnis proses

Bisnis proses yang utama di Jurusan Bahasa dan Sastra Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Brawijaya terdiri dari lima proses utama:

1. Proses pengembangan dan pelaksanaan pendidikan tinggi untuk program Sarjana (S1) di bidang Bahasa dan Sastra;
2. Proses Penelitian untuk pengembangan ilmu pengetahuan, dan teknologi di bidang Ilmu Bahasa dan Sastra
3. Proses pengabdian kepada masyarakat dan kegiatan usaha yang berorientasi pada peningkatan pelayanan masyarakat di bidang Bahasa dan Sastra
4. Proses pembinaan dan kerjasama sivitas akademika, alumni, dan hubungan dengan pemangku kepentingan (stakeholder);
5. Proses manajerial, pemantauan dan evaluasi kinerja.

Adapun hubungan antara proses dan output dan penetapan customer di Jurusan Bahasa dan Sastra, Universitas Brawijaya dapat disajikan sebagai berikut:

Proses	Output (Produk)	Customer
Pengembangan dan pelaksanaan pendidikan tinggi	<ul style="list-style-type: none">• Sarjana• Karya ilmiah (skripsi)	Mahasiswa, pengguna lulusan, orang tua mahasiswa atau

		lembaga yang mengirim peserta pelatihan, atasan langsung pimpinan unit kerja
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) • Layanan Ilmiah (Scientific Service) 	Mahasiswa, Instansi pemerintah, swasta, peneliti lain, atasan langsung pimpinan unit kerja
Proses pengabdian kepada masyarakat dan kegiatan usaha yang berorientasi pada peningkatan pelayanan masyarakat di bidang ilmu budaya	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jasa : Pelatihan, Konsultasi Magang, Penjualan produk 2. Kemitraan 	Masyarakat, industri, Instansi Pemerintah, Instansi Swasta, atasan langsung pimpinan unit kerja

<p>Proses pembinaan dan kerjasama sivitas akademika, alumni, dan hubungan dengan lingkungan (stakeholder);</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jasa penelitian, 2. penerbitan jurnal 3. Penyelenggaraan even ilmiah : Seminar, Lokakarya, Simposium, konggres 4. Peran serta dalam even ilmiah: Seminar, Lokakarya, Simposium, konggres 	<p>Masyarakat, industri, PT lain, peneliti lain Instansi Pemerintah, Alumni, atasan langsung pimpinan unit kerja</p>
<p>Proses manajerial, pemantauan dan evaluasi kinerja</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Laporan Akuntabilitas Kinerja setiap tahun • Laporan Evaluasi Diri lima tahun sekali terhadap pencapaian Renstra • Laporan Kinerja Dosen (LKD) • Daftar Penilaian 	<p>Atasan langsung pimpinan unit kerja</p>

	Pelaksanaan Pekerjaan Pegawai Negeri Sipil oleh atasan	
--	---	--

1.3.2. Pelanggan

Pelanggan Jurusan Bahasa dan Sastra terdiri dari Mahasiswa, Instansi pemerintah, swasta, peneliti lain, Masyarakat, industri, Masyarakat, Perguruan Tinggi lain, Alumni, dan atasan langsung pimpinan unit kerja.

Kriteria pelanggan mahasiswa adalah mahasiswa yang telah lolos seleksi masuk perguruan tinggi dan tercatat sebagai mahasiswa aktif dengan melakukan registrasi administratif dan akademik pada tahun akademik berlangsung. Persyaratan Seleksi Masuk (SELMA) UB tercantum dalam web <http://selma.ub.ac.id/> dimana ada dua katagori utama yaitu Jalur Nasional dan Jalur Mandiri. Jalur Nasional dibagi empat yaitu: (1) SNMPTN Jalur Undangan, (2) PSB Non Akademik 2011, (3) SNMPTN 2011 Jalur Ujian Tulis dan (4) Beasiswa Bidik Misi. Untuk Jalur Mandiri dibagi empat sistem yaitu: (1) SPKIns, (2) SPKD, (3) SPMK, (4) Seleksi Alih Program. Kewajiban dan aturan sebagai mahasiswa aktif secara detail tercantum dalam Buku Pedoman Pendidikan Akademik dan Non-Akademik, serta Manual Prosedur yang terkait. Persyaratan pelanggan mahasiswa adalah tercapainya kompetensi utama dan pendukung yang sudah dirancang dalam kurikulum berbasis kompetensi, sehingga setelah lulus dapat

menjalankan fungsinya sesuai spesifikasi profil lulusan (tercantum dalam Buku pedoman pendidikan tahun akademik 2008/2009 s/d 2010/2011).

II. KEBIJAKAN DAN LANDASAN

2.1. Kebijakan Mutu

Jurusan Bahasa dan Sastra sebagai salah satu unit kerja di Fakultas Ilmu Budaya UB harus menyelaraskan visinya dengan visi Universitas dan fakultas. Terkait penerapan sistem penjaminan mutu berbasis Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008) di tingkat universitas dan fakultas, maka jurusan bahasa dan sastra yang dipakai diselaraskan dengan sistem yang telah ditetapkan oleh Universitas. Untuk itu, Jurusan Bahasa dan Sastra UB bertekad untuk menerapkan SPMI guna memberikan layanan pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat untuk memuaskan pelanggan utama (mahasiswa, masyarakat dan instansi lain sebagai pengguna) serta memelihara kepercayaan dan kepuasan pelanggan melalui pengembangan bertahap serta peningkatan mutu secara berkelanjutan. Secara umum sasaran mutu Jurusan Bahasa dan Sastra UB adalah:

1. Mempertahankan semua aspek mutu pada setiap proses dan kegiatan
2. Menghasilkan produk dan layanan dengan mutu yang baik selaras dengan sasaran di atas, Fakultas Ilmu Budaya UB bertekad:

- a. Mengembangkan SPMI yang terintegrasi dengan SMM ISO 9001:2008 di bidang akademik dengan dukungan dari seluruh personil organisasi, dengan pola kebersamaan yang saling asah dan asuh serta didasari oleh nilai-nilai dasar akhlak mulia yaitu: amanah, ibadah, credible dan akuntabel
- b. Bersikap tanggap terhadap perubahan dalam sistem penyelenggaraan kegiatan akademik pendidikan tinggi dengan tetap mempertahankan konsistensi mutu produk dan layanan melalui SMM.
- c. Manajemen, semua anggota dan staf administratif Jurusan Bahasa dan Sastra UB sepakat untuk memenuhi standar mutu sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing, sebagai kontribusi untuk mendukung hubungan kerja yang sehat.
- d. Meningkatkan sumber daya manusia melalui program pelatihan bagi manajemen, semua anggota, staf administratif dan personil pendukung keseluruhan proses, sehingga setiap pihak dapat melakukan tugas dengan pengetahuan dan ketrampilan yang memadai.
- e. Mengkaji efektivitas dan efisiensi kinerja organisasi sehingga Jurusan Bahasa dan Sastra UB dapat mendukung peningkatan pencapaian sasaran mutu UB.

2.2. Landasan Kebijakan Manajemen Mutu

Rujukan yang digunakan adalah:

1. Undang-undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Tinggi Nasional.
2. Pedoman Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi, Tahun 2003.
3. Peraturan Pemerintah No.19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.
4. Peraturan Pemerintah No.17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan.
5. Peraturan Pemerintah No.66 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah No.17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan.
6. Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi oleh Badan Akreditasi Nasional, 2008.
7. Akreditasi Program Studi Sarjana, Magister dan Doktor oleh Badan Akreditasi Nasional, 2009.
8. Statuta UB, 2009
9. Persyaratan SMM ISO 9001:2008.
10. Persyaratan SMM untuk layanan pendidikan IWA2:2007.
11. Standar mutu world class university (WCU QS Asia) 2009.
12. Dokumen Sistem Penjaminan Mutu Universitas Brawijaya.

13. SK Dekan Fakultas Ilmu Budaya No: 01 /PER/FIB/2010
tentang Organisasi Dan Tata Kerja Fakultas Ilmu
Budaya Universitas Brawijaya
14. Visi Misi FIB UB, 2009
15. Dokumen Penjaminan Mutu Fakultas Ilmu Budaya.
16. Visi dan Misi Jurusan Bahasa dan Sastra Fakultas Ilmu
Budaya
17. Dokumen Penjaminan mutu Jurusan

III. ISTILAH DAN DEFINISI

- a. Sistem Penjaminan Mutu (SPM) adalah sistem untuk menetapkan kebijakan, tujuan dan strategi mencapai mutu yang telah ditentukan.
- b. 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. Pencapaian tujuan ini menyangkut aspek masukan, proses dan keluaran dengan memperhatikan nilai dan derajat kebaikan, keutamaan dan kesempurnaan (*degree of excellence*) yang selaras dengan rencana strategis Fakultas Ilmu Budaya UB. Dalam pelaksanaannya harus mengacu pada Rencana Strategis FIB.
- c. Manual Mutu (MM) adalah dokumen yang menjadi panduan implementasi manajemen mutu yang isinya berdasarkan Standar Nasional Indonesia (SNI) Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 serta pedoman dalam layanan pendidikan IWA2:2007. Manual Mutu ini berlaku untuk unit pelaksana akademik di lingkungan Jurusan Bahasa dan Sastra, Universitas Brawijaya.
- d. Pelanggan. Secara umum pelanggan adalah orang perorangan atau badan yang ikut menerima atau membeli layanan pendidikan. Pelanggan Fakultas 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.
- e. Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) adalah sebuah badan yang dibentuk oleh Menteri Pendidikan dan Kebudayaan pada tahun 1994 melalui Kepmen. Dikbud No.

187/U/1994, tanggal 7 Agustus 1994. BAN PT bertugas melaksanakan akreditasi program studi dan atau institusi perguruan tinggi di Indonesia secara handal, akuntabel dan bertanggungjawab.

- f. Akreditasi adalah proses evaluasi dan penilaian mutu institusi atau program studi yang dilakukan oleh suatu tim pakar sejawat (tim asesor) berdasarkan standar mutu yang telah ditetapkan, atas pengarahannya suatu badan atau lembaga akreditasi mandiri di luar institusi atau program studi yang bersangkutan.
- g. Unit kerja penyelenggara pendidikan adalah fakultas dan jurusan atau lembaga selain fakultas dan jurusan yang menyelenggarakan layanan pendidikan atau pelatihan.
- h. Lembaga pendukung adalah lembaga selain fakultas dan jurusan/PS yang mendukung terselenggaranya layanan pendidikan atau pelatihan.
- i. Produk yang dihasilkan organisasi pendidikan ialah layanan pendidikan dimana dalam prosesnya terjadi peningkatan nilai (*creating value*).
- j. Dokumen adalah kumpulan dari hasil kerja, dokumen ini terdiri dalam dua bentuk, yang pertama dalam bentuk hardcopy, dan kedua dalam bentuk softcopy. Hardcopy biasanya dalam bentuk hasil cetakan, seperti yang biasa kita lihat pada kertas misalnya. Sedangkan softcopy adalah dalam bentuk yang tidak bisa dilihat oleh manusia secara langsung, melalui alat bantu seperti penyimpanan data pada file di USB.
- k. Fakultas Ilmu Budaya adalah himpunan sumber daya pendukung, yang dapat dikelompokkan menurut jurusan, yang menyelenggarakan dan mengelola pendidikan dalam rumpun disiplin ilmu bahasa, sastra, dan budaya.
- l. Jurusan adalah himpunan sumber daya pendukung program studi dalam satu rumpun disiplin ilmu bahasa, sastra, dan budaya.

- m. Organisasi dan Tata Kerja adalah Organisasi dan Tata Kerja Jurusan Bahasa dan Sastra Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Brawijaya yang merupakan jabaran Statuta Universitas ke dalam rincian hubungan tentang fungsi dan tugas organisasi di semua struktur organisasi
- n. Dosen adalah pendidik profesional dan ilmuwan Universitas Brawijaya dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.
- o. Dosen Tetap adalah dosen yang bekerja penuh waktu yang berstatus sebagai tenaga pendidikan tetap di Universitas Brawijaya.
- p. Baku Mutu adalah seperangkat tolok ukur kinerja sistem pendidikan yang mencakup masukan, proses, hasil, keluaran serta manfaat pendidikan.
- q. Program Studi adalah unsur pelaksana akademik yang menyelenggarakan dan mengelola jenis pendidikan akademik untuk bidang ilmu bahasa, sastra, dan budaya. Program Studi ini mengelola kesatuan rencana belajar sebagai pedoman penyelenggaraan pendidikan akademik dan atau profesional yang diselenggarakan atas dasar suatu kurikulum serta ditujukan agar mahasiswa dapat menguasai ilmu pengetahuan, keterampilan, dan sikap sesuai dengan sasaran kurikulum.
- r. Hubungan hirarki adalah hubungan yang didasarkan pada struktur organisasi yang ada.
- s. Hubungan fungsional adalah hubungan yang didasarkan fungsi yang sejenis.

IV. SISTEM MANAJEMEN MUTU

4.1. Sekilas Tentang Jurusan Bahasa dan Sastra

Jurusan Bahasa dan Sastra yang ada di Fakultas Ilmu Budaya Universitas Brawijaya, merupakan satu unit pendidikan di Universitas Brawijaya di bawah fakultas Ilmu Budaya. Fakultas Ilmu Budaya (FIB) sendiri yang keberadaannya diawali dengan berdirinya Program Bahasa dan Sastra dengan beberapa program studi meliputi Program Diploma I Bahasa Inggris Universitas Brawijaya pada tahun 1986 dengan SK Rektor Universitas Brawijaya no. 026/SK/1986 dan Program Diploma III Bahasa Inggris dengan diterbitkannya Surat Keputusan Rektor Universitas Brawijaya pada tahun 1995 dengan nomor 044/SK/1995. Sesuai dengan arah kebijakan Universitas Brawijaya yang mencoba mengkhususkan pelayanan pendidikan untuk jenjang Strata 1,2 dan 3 maka berangsur pula program studi di Jurusan Bahasa dan Sastra juga dikhususkan untuk pelayanan pendidikan Strata 1. Hingga saat ini, Jurusan Bahasa dan Sastra Fakultas Ilmu Budaya Universitas Brawijaya (FIB-UB) memiliki 4 program studi strata satu yaitu: Program S-1 Sastra Inggris yang telah dimulai sejak tahun ajaran 2000/2001 yang diperkuat dengan SK Direktorat jenderal Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional Nomor 488/DIKTI/Kep/1999, Program S1 Sastra Jepang dibuka pada tahun 2007 berdasarkan SK Dirjen Dikti No 1504/D/T/2007, tanggal 22 Juni 2007 dan

Program S1 Bahasa dan Sastra Prancis dibuka pada tahun Akademik 2008/2009 melalui SK Dirjen Dikti No 4017/D/T/2007 dan Prodi Bahasa dan Sastra Cina melalui SK Rektor 209/SK/2010.

Hingga tahun akademik 2010/2011, jumlah Mahasiswa Jurusan Bahasa dan Sastra Universitas Brawijaya secara keseluruhan sebanyak 580 orang yang terdiri dari Mahasiswa S1 Sastra Inggris sebanyak 319 orang, S1 Sastra Jepang sebanyak 212 orang, S1 Bahasa dan Sastra Prancis sebanyak 40 orang, dan S1 Bahasa dan Sastra Cina sebanyak 9 orang. Sedangkan jumlah mahasiswa DIII (angkatan terakhir yang masih menempuh studi) sebanyak 9 orang dengan rincian DIII Bahasa Inggris sebanyak 3 orang, dan DIII Bahasa Jepang sebanyak 6 orang.

Jurusan Bahasa dan Sastra telah memiliki beberapa kerjasama baik formal maupun informal dengan berbagai kedutaan dan asosiasi bahasa dan kebudayaan baik untuk bahasa Inggris, Jepang, maupun Prancis. Selain itu beberapa instansi profesi maupun industri juga sempat menjalin kerjasama dengan Jurusan Bahasa dan Sastra untuk menerima lulusan dengan kualifikasi dan bidang kerja yang beraneka ragam, mulai dari sekretaris, penerjemah maupun tenaga humas atau Public Relation Officers.

Sebagai sebuah institusi yang sedang berkembang dalam kancah kompetisi nasional bahkan global, Jurusan Bahasa dan Sastra terus berusaha selalu memperbaiki kualitas kinerja demi performa menciptakan performa yang prima dalam bidang pendidikan disertai dengan upaya peningkatan relevansinya dalam rangka persaingan di masa kini dan mendatang. Diharapkan pada masa depan, Jurusan Bahasa dan Sastra Fakultas Ilmu Budaya Universitas Brawijaya akan sanggup mensejajarkan dirinya dengan Institusi Pendidikan terkemuka, terutama dari segi sumberdaya manusia yang nanti akan mengarah pada mutu lulusan maupun mutu proses penyelenggaraan pembelajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, sehingga dapat mengangkat martabat dan harkat bangsa Indonesia.

Untuk mewujudkan visi dan misi yang diembannya, Jurusan Bahasa dan Sastra FIB-UB telah membuat program jangka panjang 4 tahun ke depan dalam suatu dokumen Rencana Strategis Jurusan Bahasa dan Sastra FIB-UB 2010-2013. Penyusunan Rencana Strategis Jurusan Bahasa dan Sastra telah didasarkan kepada 3 Pilar Rencana Strategis Departemen Pendidikan Nasional, yaitu (1) pemerataan dan perluasan akses pendidikan, (2) peningkatan mutu, relevansi, dan daya saing, dan (3) penguatan tata kelola, akuntabilitas dan pencitraan publik. Tiga Isu Strategis yang tertuang dalam Dokumen HELTS (Higher Education Long Term Strategy) 2003-2010 Direktorat

Jendral Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional, yaitu (1) daya saing bangsa, (2) otonomi dan desentralisasi, dan (3) kesehatan organisasi, juga merupakan isu strategis yang digunakan sebagai dasar dalam menyusun Rencana Strategis Universitas Brawijaya 2006-2011 yang juga menjadi acuan untuk penyusunan Rencana Strategis Jurusan Bahasa dan Sastra FIB – UB 2009-2013. Penyusunan Rencana Strategis Jurusan Bahasa dan Sastra ini diawali dengan evaluasi diri untuk melihat kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman serta meninjau ulang RENSTRA Program Bahasa dan Sastra UB 2008 - 2012

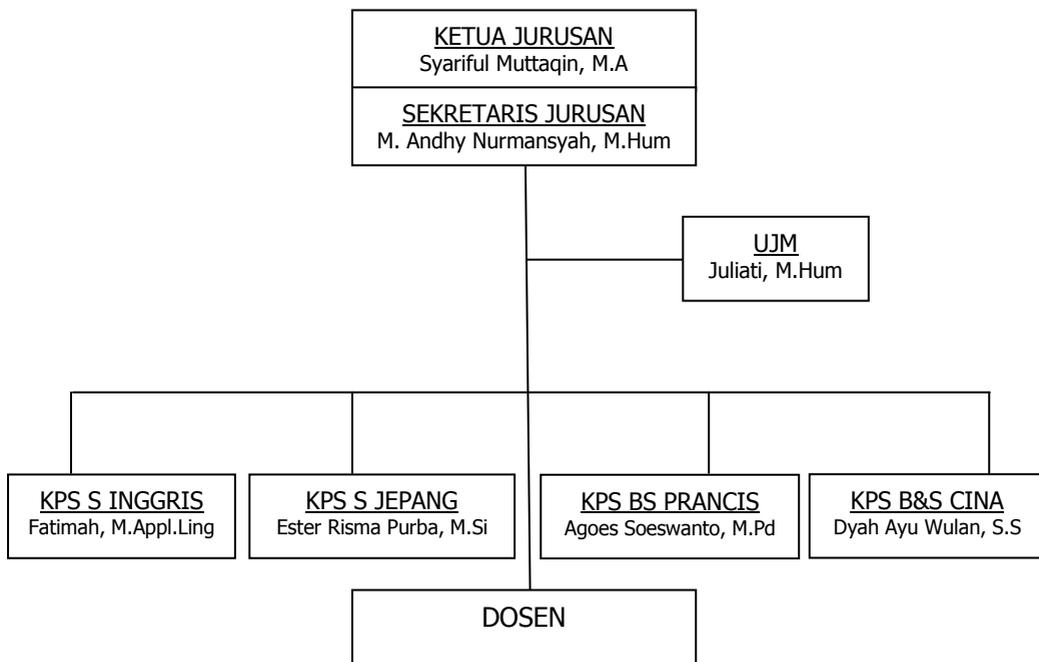
Mengacu pada program RENSTRA Universitas Brawijaya dan Rencana kerja Rektor Universitas Brawijaya, hasil Evaluasi Diri Program Bahasa dan Sastra serta RENSTRA Program Bahasa dan Sastra 2006 -2011, pengembangan jangka panjang Jurusan Bahasa dan Sastra bisa dijabarkan dalam komponen bidang akademik, penelitian, pengabdian pada masyarakat, sumberdaya manusia, sarana dan sistem manajemen internal.

4.2. Organisasi Jurusan Bahasa dan Sastra Fakultas Ilmu Budaya

4.2.1. Bagan (struktur) organisasi

Berikut ini merupakan struktur organisasi Jurusan Bahasa dan Sastra FIB sesuai Organisasi Fakultas Ilmu Budaya UB sesuai dengan dokumen Statuta Universitas Brawijaya [090000002000](#) dan Organisasi Tata Kerja Badan Layanan Umum (OTK BLU-UB) [_090000003000](#), dan SK Dekan Fakultas Ilmu

Budaya No: 01 /PER/FIB/2010 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Fakultas Ilmu Budaya Universitas Brawijaya



Gambar 1. Struktur Organisasi Jurusan Bahasa dan Sastra

4.2.2. Tugas Pokok dan Fungsi

Berikut adalah Tugas Pokok dan Fungsi Jurusan Bahasa dan Sastra sesuai dengan SK Dekan Fakultas Ilmu Budaya No: 01 /PER/FIB/2010 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Fakultas Ilmu Budaya Universitas Brawijaya dengan beberapa perubahan

Ketua Jurusan

Rincian Tugas dan Tanggung Jawab :

- a) Menjalankan kebijakan akademik dan standar mutu pendidikan yang ditetapkan fakultas
- b) Menyusun rencana kegiatan atau program kerja jurusan
- c) Mengkoordinasikan kegiatan pendidikan, penelitian dan pengabdian pada masyarakat di Jurusan
- d) Melaksanakan pengembangan jurusan di bidang pendidikan, penelitian dan pengabdian pada masyarakat
- e) Mengembangkan hubungan baik dan kerjasama dengan pemangku kepentingan (*stakeholder*)
- f) Melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan proses belajar mengajar di tingkat jurusan
- g) Menyampaikan laporan kegiatan secara berkala kepada Dekan

Sekretaris Jurusan

Rincian Tugas dan Tanggung Jawab :

- a) Melaksanakan kegiatan administratif dan kesekretariatan jurusan
- b) Mengkoordinasikan penyusunan dan pengembangan kurikulum pendidikan jurusan
- c) Mengkoordinasikan kegiatan proses belajar mengajar bersama dengan Kelompok Dosen Keahlian
- d) Menyusun jadwal perkuliahan di tingkat jurusan
- e) Mengkoordinasikan kegiatan laboratorium/studio di lingkungan jurusan
- f) Mengkoordinasikan kegiatan Praktek Kerja Lapangan dan atau Kuliah Kerja Nyata mahasiswa
- g) Menyusun basis data akademik kemahasiswaan di Jurusan
- h) Menyusun basis data kegiatan pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat di Jurusan

Unit Jaminan Mutu

Rincian tugas dan tanggungjawab:

- a) Melakukan monitoring dan evaluasi kegiatan jaminan mutu bidang akademik (pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat) serta menyusun bahan dan masukan terhadap monitoring dan evaluasi tingkat Jurusan.

- b) Menyampaikan laporan hasil audit dengan rekomendasinya secara tertulis kepada Ketua Jurusan;
- c) Memantau, mengevaluasi, dan melakukan analisis terhadap tindak lanjut pelaksanaan audit mutu.
- d) Memberikan rekomendasi perbaikan untuk mencapai sasaran Jurusan;
- e) Menyampaikan laporan tahunan kepada Ketua Jurusan.

Ketua Program Studi

Rincian tugas dan tanggungjawab:

- a) Menjalankan kebijakan akademik dan standar mutu pendidikan yang ditetapkan fakultas
- b) Menyusun rencana kegiatan atau program kerja prodi
- c) Mengkoordinasikan kegiatan pendidikan, penelitian dan pengabdian pada masyarakat di prodi
- d) Melaksanakan pengembangan jurusan di bidang pendidikan, penelitian dan pengabdian pada masyarakat
- e) Mengembangkan hubungan baik dan kerjasama dengan pemangku kepentingan (*stakeholder*)
- f) Melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan proses belajar mengajar di tingkat prodi

- g) Menyampaikan laporan kegiatan secara berkala kepada Kajur

4.3. Visi, Misi dan Tujuan Jurusan Bahasa dan Sastra

4.3.1. Visi

Visi Jurusan Bahasa dan Sastra adalah menjadi institusi terkemuka dalam pengembangan sumber daya manusia dalam bidang bahasa, sastra dan budaya yang memiliki kearifan lokal dan wawasan global untuk mampu berperan di tingkat internasional.

4.3.2. Misi

Misi Jurusan Bahasa dan Sastra FIB-UB adalah:

1. melaksanakan PBM dalam kekhususan ketrampilan dan keilmuan bahasa, sastra, dan budaya secara profesional,
2. mengembangkan penelitian dalam bidang bahasa, sastra dan budaya, dan
3. melibatkan diri secara aktif dalam usaha memecahkan permasalahan di masyarakat, khususnya terkait dengan bidang ilmu yang dikuasai.

4.3.3. TUJUAN

Pendidikan dan Pengajaran

1. mengevaluasi dan mengembangkan kualitas PBM bagi mahasiswa
2. meningkatkan pengalaman serta atmosfer akademis lintas prodi
3. secara bertahap dan berkesinambungan mengintegrasikan penelitian dan proses pembelajaran di kelas

Penelitian

1. memberi dan membuka peluang bagi civitas akademika di Jurusan Bahasa dan Sastra untuk melakukan penelitian yang dimulai dengan basis kebutuhan proses belajar mengajar di kelas hingga pada pemecahan permasalahan riil-kemasyarakatan dalam bidang bahasa dan sastra.
 2. menstimulasi penelitian dengan pelibatan mahasiswa yang mengarah pada tidak saja pada pengalaman meneliti namun juga pada percepatan studi mahasiswa
- **Pengabdian kepada Masyarakat**
mengembangkan arah pengabdian pada berbagai kebutuhan riil di masyarakat dan merintis jejaring komunitas binaan Jurusan Bahasa dan Sastra FIB-UB.

4.4. Program Kerja dan Sasaran Mutu

Program Kerja Jurusan Bahasa dan Sastra terlingkupi dalam 3 pilar yaitu **Pilar I: Pemerataan dan Perluasan Akses, Pilar II: Peningkatan Mutu, Relevansi dan Daya Saing dan Pilar III: Penguatan Tata Kelola, Akuntabilitas dan Pencitraan Publik.** Berikut akan diuraikan secara komprehensif program kerja Jurusan Bahasa dan Sastra yang tersusun dari Arah kebijakan yang terbagi dalam tiga pilar tersebut di atas.

Untuk Pilar I Pemerataan dan Perluasan Akses Jurusan Bahasa dan Sastra memiliki Arah kebijakan yang akhirnya menurunkan Program Kerja.

Arah Kebijakan dan Program Kerja dari Pilar I:

1. Penyediaan dosen yang berkualitas untuk memfasilitasi PBM dalam atmosfir akademik yang kondusif.
 - 1.1 Perbaikan Nisbah mahasiswa / Dosen untuk mencapai rasio ideal.
 - 1.2 Pengembangan pusat-pusat penelitian berbasis kearifan lokal di tingkat jurusan.
 - 1.3 Pengembangan akses melalui teknologi informasi.
 - 1.4 Peningkatan jumlah dosen LN yang datang ke Fakultas.
2. Peningkatan kualifikasi Jurusan.
 - 2.1 Pengembangan Prodi Unggulan/Pusat Rujukan.
3. Peningkatan peran pemangku kepentingan untuk meningkatkan jejaring dalam pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.
 - 3.1 Pembentukan pusat-pusat penelitian berbasis kearifan lokal baik di tingkat universitas maupun fakultas

- 3.2 Peningkatan kerjasama penelitian dengan lembaga internasional

Arah Kebijakan dan Program Kerja dari Pilar II:

1. Peningkatan kualifikasi sumberdaya jurusan untuk mendukung terlaksananya tridarma perguruan tinggi yang berkualitas dan berdaya saing.
 - 1.1 Pengembangan Proses Belajar Mengajar
2. Peningkatan aplikasi sistem jaminan mutu dalam rangka meningkatkan daya saing Jurusan Bahasa dan Sastra FIB-UB.
 - 2.1 Memfungsikan Gugus Jaminan Mutu dan Unit Jaminan Mutu secara maksimal
3. Pengembangan kurikulum sesuai program *link-and-match* bidang budaya, bahasa, dan sastra sesuai dengan permintaan aktual dan potensial pasar kerja melalui kurikulum berbasis kompetensi (KBK).
 - 3.1 Penyusunan KBK

Arah Kebijakan dan Program Kerja dari Pilar III:

1. Perbaikan organisasi dan manajemen serta perbaikan pengelolaan peran Jurusan dalam melaksanakan kegiatan akademik dan pengembangan ilmu.
 - 1.1 Penyehatan organisasi dan persiapan otonomi kampus
2. Pengembangan sistem informasi publik demi mendukung akuntabilitas dan otonomi jurusan.
 - 2.1 Meningkatkan kualitas dan kuantitas pangkalan data dengan dukungan TIK
3. Pengembangan sistem manajemen yang kredibel, transparan, akuntabel, bertanggungjawab dan adil sesuai dengan prinsip otonomi
 - 3.1 Peningkatan disiplin, ke-sejahteraan, keamanan dan kenyamanan kerja

4.5. Proses Utama *Sistem Manajemen Mutu di Jurusan Bahasa dan Sastra*

A. Konsep

1. Pengertian mutu secara umum adalah kesesuaian dengan standar penyelenggaraan pendidikan nasional, kesesuaian dengan harapan *stakeholders* atau pemenuhan janji yang telah diberikan. Mutu pendidikan dipahami sebagai pencapaian tujuan pendidikan dan kompetensi lulusan. Pencapaian tujuan ini menyangkut aspek masukan, proses dan keluaran dengan memperhatikan nilai dan derajat kebaikan, keutamaan dan kesempurnaan (*degree of excellence*) yang selaras dengan rencana strategis Jurusan Bahasa dan Sastra.
2. Lulusan Jurusan Bahasa dan Sastra Fakultas Ilmu Budaya bersifat proaktif, dalam arti bahwa mereka mampu secara terus-menerus menyesuaikan diri dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, realitas sosial-budaya yang terus berkembang secara dinamis.
3. Penjaminan mutu pendidikan di Jurusan Bahasa dan Sastra juga mencakup aspek pelayanan administrasi, sarana/prasarana, organisasi dan manajemen yang

dapat memenuhi harapan sivitas akademika dan masyarakat.

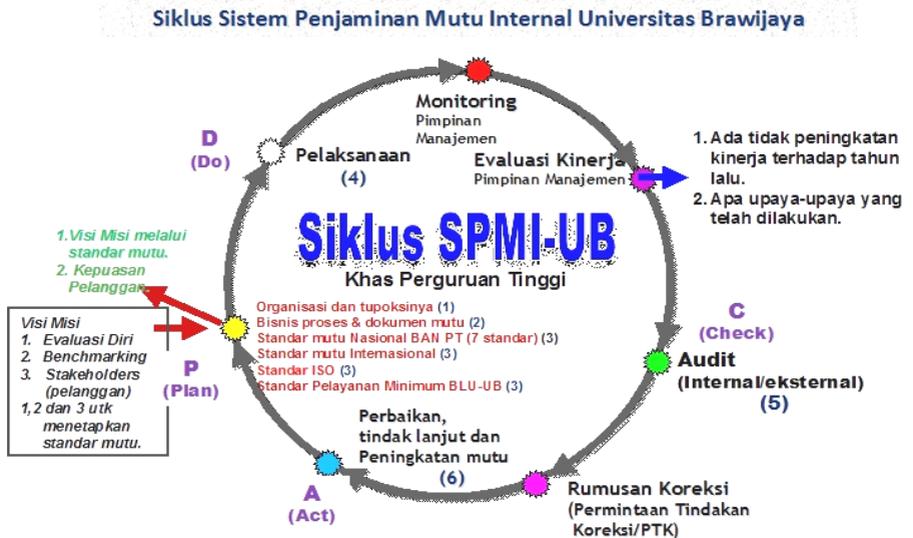
4. Sistem penjaminan mutu pendidikan di jurusan Bahasa dan Sastra diirancang dan dilaksanakan untuk dapat menjamin mutu gelar akademik yang diberikan.

B. Penerapan

Jurusan Bahasa dan Sastra Fakultas Ilmu Budaya menerapkan sistem penjaminan mutu pendidikan berjenjang, sesuai dengan standar akademik dan kebijakan akademik yang dirumuskan universitas. Pada tingkat jurusan juga dirumuskan standar dan kebijakan akademik, manual mutu akademik program serta dilakukan Evaluasi Kinerja Program Berbasis Evaluasi Diri (EPSBED). Pada tingkat program studi dirumuskan spesifikasi program studi, kompetensi lulusan, manual prosedur, instruksi kerja, dan setiap semester dilakukan Evaluasi Program Studi Berbasis Evaluasi Diri (EPSBED), serta dilakukan Audit Internal Mutu (AIM) di tingkat jurusan.

Audit mutu dilakukan secara internal dan eksternal berdasarkan dokumen audit mutu. Audit Internal harus dilaksanakan setidaknya satu tahun sekali untuk mengukur terpenuhinya persyaratan SMM dan Standar Akademik yang diterapkan jurusan Bahasa dan Sastra. Sedangkan audit internal

mengikuti siklus sistem penjaminan mutu PJM UB seperti dalam bagan di bawah ini:



Gambar 2. Siklus SPMI-UB yang menjadi pedoman sistem penjaminan mutu Jurusan Bahasa dan Sastra

Selain itu PS-PS di Fakultas Ilmu Budaya UB harus diasesmen oleh Asesor dari BAN-PT untuk menentukan tingkat akreditasi PS. Prosedur pengusulan, pelaksanaan dan perolehan akreditasi harus mengikuti ketentuan dan memenuhi persyaratan BAN-PT.

4.6. Proses Bisnis Jurusan Bahasa dan Sastra

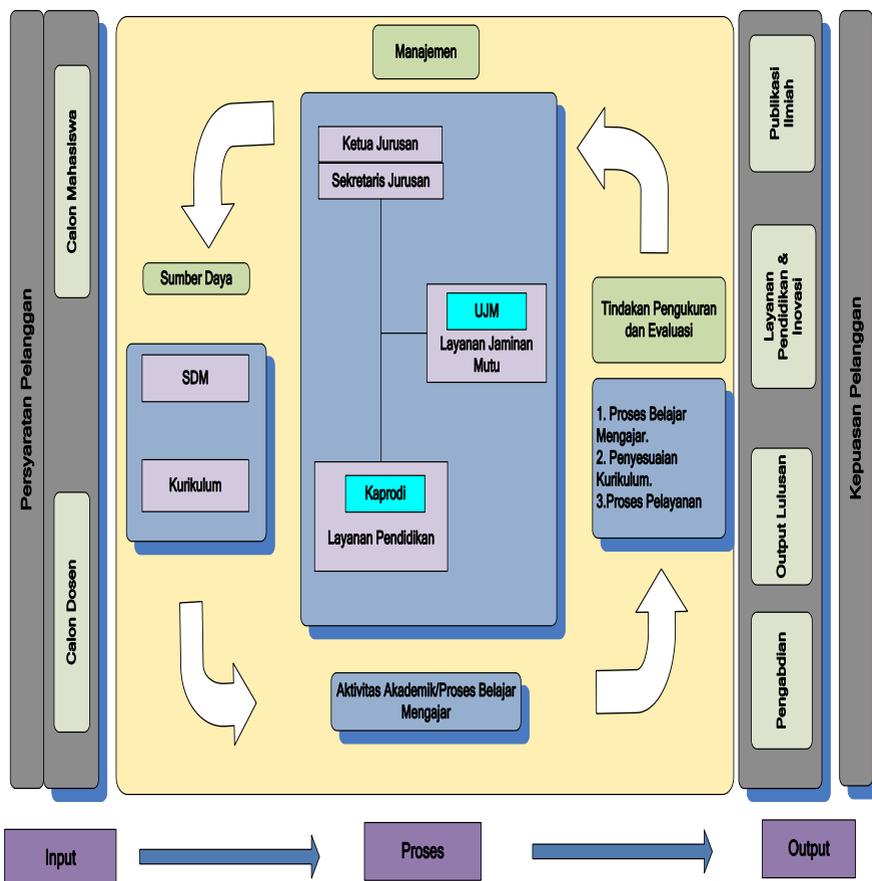
Dalam rangka mewujudkan visi, misi dan tujuannya serta dalam rangka menghasilkan produk yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan, maka jurusan Bahasa dan Sastra menetapkan proses bisnisnya seperti yang tampak pada Gambar 2.

Dari Gambar 2 terlihat bahwa proses bisnis Jurusan Bahasa dan Sastra akan selalu didahului dengan kegiatan mengidentifikasi dan menetapkan persyaratan pelanggan. Seperti yang telah dipahami, persyaratan pelanggan merupakan faktor input yang harus selalu diperhatikan oleh unit penyedia layanan/produk yang akan mengimplementasikan SMM ISO 9001:2008. Untuk mengetahui apa yang menjadi kebutuhan dan harapan pelanggan tersebut (yang juga merupakan persyaratan pelanggan), manajemen Jurusan Bahasa dan Sastra mengimplementasikan system yang diyakini mampu mengidentifikasi persyaratan pelanggan itu, diantaranya melalui hasil tracer study yang dilaksanakan di tingkat fakultas, pertemuan dengan para stakeholder, penyebaran kuesioner

kepada para mahasiswa, dan lain-lain. Mendasarkan pada kebutuhan dan harapan pelanggan tersebut itulah, manajemen Jurusan Bahasa dan Sastra akan menentukan sumber daya yang dibutuhkan, yaitu sumber daya manusia dan kurikulum.

Adanya sumber daya tersebut merupakan sebuah prasyarat agar supaya input yang dimiliki dapat diubah menjadi output melalui kegiatan realisasi produk/layanan (dalam hal ini adalah aktivitas akademik/proses belajar mengajar di Jurusan Bahasa dan Sastra dengan dukungan dana, sarana dan prasarana dari fakultas). Proses realisasi produk di dalam Jurusan Bahasa dan Sastra sangat terkait erat dengan aktivitas akademik/proses belajar mengajar, yang tidak hanya melibatkan proses pembelajaran di dalam kelas, namun pula kegiatan pembelajaran melalui aktivitas penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Proses realisasi produk yang ada dalam Jurusan Bahasa dan Sastra selalu menghadapi proses/tindakan pengukuran serta pengujian. Hal tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa realisasi produk yang dilakukan berjalan dengan baik. Selain itu pengukuran juga digunakan untuk mengetahui berbagai kesalahan yang terjadi sehingga dapat dilakukan perbaikan secepat mungkin, namun yang lebih penting adalah, dari adanya pengukuran tersebut dapat dicarikan berbagai tindak pencegahan, sehingga berbagai masalah dapat dicegah untuk terjadi. Dari proses pengukuran dan melalui kegiatan analisa tersebut juga diharapkan mampu ditemukan

berbagai langkah-langkah pengembangan sehingga dapat menghasilkan produk/layanan baru yang lebih baik, lebih hemat, lebih punya nilai tambah, dan berbagai kelebihan lainnya.



Gambar 2. Proses Bisnis Jurusan Bahasa dan Sastra

Proses pengukuran selain dilaksanakan terhadap proses realisasi produk juga dilaksanakan terhadap pelanggan. Pengukuran dilakukan untuk menjawab pertanyaan, yaitu seberapa tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk dan layanan yang dihasilkan oleh Jurusan Bahasa dan Sastra. Hasil pengukuran tersebut (baik pengukuran terhadap realisasi produk maupun kepuasan pelanggan) merupakan bahan informasi penting yang harus dilaporkan kepada tim manajemen. Mendasarkan pada berbagai hasil pengukuran dan analisisnya, manajemen mengambil berbagai keputusan, termasuk berbagai keputusan yang berkaitan dengan pengembangan. Dengan mendasar kepadakan kepada seluruh siklus tersebut itulah pengembangan secara berkelanjutan dapat dilakukan.

Faktor input yang menjadi titik perhatian utama dari Jurusan Bahasa dan Sastra tak dapat dipungkiri adalah calon mahasiswa. Calon mahasiswa di dalam memilih Perguruan tinggi, memiliki kebutuhan dan harapan. Kebutuhan dan harapan inilah yang harus diketahui oleh manajemen Jurusan Bahasa dan Sastra. Proses untuk mengetahui kebutuhan dan harapan calon mahasiswa ini dapat dilakukan dengan berbagai proses pengukuran dan analisis. Informasi dari berbagai proses pengukuran dan analisis terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan tersebut kemudian menjadi bahan untuk membuat berbagai kebijakan yang berkaitan dengan sumber daya yang

dibutuhkan. Dalam proses bisnis Jurusan Bahasa dan Sastra, sumber daya yang dibutuhkan adalah berupa: Pertama, tenaga pendidik (SDM) baik tenaga dosen maupun tenaga penunjang akademik/tenaga ahli non dosen lainnya. Dosen dan tenaga akademik lain merupakan prasyarat penting yang paling menentukan terhadap kualitas Jurusan Bahasa dan Sastra secara keseluruhan. Kualitas dosen dan SDM lainnya yang dimaksud, harus senantiasa ditingkatkan seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta tuntutan *stakeholder*.

Kedua adalah kurikulum. Kurikulum merupakan *software* utama seluruh lembaga pendidikan termasuk Jurusan Bahasa dan Sastra. Kurikulum merupakan rencana utama tentang bagaimana calon mahasiswa dirubah menjadi lulusan yang memiliki seperangkat kompetensi. Jurusan Bahasa dan Sastra secara umum memiliki berbagai rencana, namun pada dasarnya rencana-rencana tersebut dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu rencana yang berkaitan dengan kegiatan akademik, dan rencana yang berkaitan dengan kegiatan non akademik yang akan menjadi pendukung dalam kegiatan akademik. Kurikulum merupakan bagian dari rencana akademik.

Ketiga adalah berbagai fasilitas pendanaan. Pendanaan selalu diusahakan untuk fokus pada visi Jurusan Bahasa dan Sastra dan diupayakan mampu mendorong Jurusan untuk mencapai kualitas yang diinginkan.

4.7. Sistem Dokumen dan Audit

Sistem dokumentasi dalam Penjaminan Mutu mengacu pada dokumen-dokumen audit internal mutu yang ditetapkan oleh universitas yang terdiri Dokumen Induk (Visi, Misi dan Tujuan Jurusan Bahasa dan Sastra FIB-UB; Renstra dan Program Kerja; Pedoman Pendidikan), dokumen Mutu (Manual Mutu; Standar Mutu; Manual Prosedur; Instruksi Kerja; Borang dan Dokumen Pendukung). Sistem koding dokumen mutu Jurusan Bahasa dan SastraFIB disajikan di Tabel 1.

Tabel 1. Dokumen Mutu Jurusan Bahasa dan Sastra

Tingkat	Dokumen	Kode
Jurusan	<ol style="list-style-type: none">1. Visi dan Misi2. Rencana Strategis dan Program kerja)3. Pedoman Pendidikan (fakultas)4. Manual Mutu5. Standar Mutu Jurusan6. Manual Prosedur (wajib):<ol style="list-style-type: none">a. Pengendalian Dokumen dan Rekamanb. Pengendalian Produk yang Tidak Sesuaic. Tindakan Korektif dan Pencegahan7. Instruksi Kerja8. Dokumen Pendukung9. Borang-borang	<ol style="list-style-type: none">1. 01201010002. 01201020003. 01200020004. 01201030005. 01201040006. 0120105000<ol style="list-style-type: none">0120105001012010500201201050037. 01201060038. 01201050009. 0120106000

V. TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN

5.1. Komitmen Manajemen

Jurusan Bahasa dan Sastra Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Brawijaya mengidentifikasi dan menunjukkan komitmennya pada perbaikan berkelanjutan terhadap layanan pendidikan dan sistem manajemen mutu, dengan telah melakukan serangkaian kegiatan meliputi:

1. Mengangkat Sekretaris Jurusan sebagai Management Representative (MR) dalam menjalankan mutu sehari-hari serta menunjuk tim Unit Jaminan Mutu (UJM) di tingkat jurusan.
2. Menetapkan kebijakan mutu yang memastikan seluruh anggota organisasi mengetahui visi, misi dan tugasnya.
3. Melakukan perencanaan strategis yang memperhatikan tujuan dan sasaran masa depan Jurusan Bahasa dan Sastra
4. Mensosialisasikan sistem manajemen mutu di seluruh unit kerja di Jurusan kepada dosen, karyawan, dan mahasiswa.
5. Menjamin ketersediaan sumber daya manusia dan materi dalam mencapai sasaran implementasi Sistem Manajemen Mutu.
6. Mengukur kinerja organisasi guna memantau pemenuhan kebijakan dan sasaran yang ditetapkan.
7. Melakukan audit internal implementasi Sistem Penjaminan Mutu di Jurusan dan Audit Internal Mutu (AIM) yang

dilakukan oleh universitas melalui Pusat Jaminan Mutu (PJM)

5.2. Kepuasan Pelanggan

Selain untuk mewujudkan visi dan misi, jurusan juga memberikan pelayanan pendidikan kepada mahasiswa dengan mengidentifikasi dan mendokumentasi kebutuhan dan harapan pelanggan yang ditentukan sebagai persyaratan kurikulum dan spesifikasi lulusan. Jurusan terus berusaha meningkatkan mutu layanan dengan langkah nyata, diantaranya adalah:

1. Meningkatkan kompetensi dosen dalam bidang tri darma perguruan tinggi (mengacu pada dokumen MP Jurusan
2. Meningkatkan kualitas PBM di tingkat program studi di bawah naungan jurusan dengan berdasar pada hasil evaluasi dari mahasiswa, dosen dan *stakeholder* (MP Kepuasan mahasiswa terhadap perkuliahan (dosen dan layanan akademik) Kode 120007008)

5.3. Pelaksanaan Kebijakan Mutu

Jurusan Bahasa dan Sastra mempunyai kebijakan mutu selaras dengan kebijakan mutu fakultas sebagai berikut:

Jurusan Bahasa dan Sastra Fakultas Ilmu Budaya akan melaksanakan proses belajar mengajar dalam rangka menyiapkan sumber daya manusia di bidang bahasa, sastra, dan budaya yang 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. Dalam usaha merealisasikan kebijakan di atas, dinyatakan dalam dokumen Manual Mutu Jurusan Bahasa dan Sastra yang memandu dan mengarahkan pengambilan keputusan untuk peningkatan berkesinambungan dalam proses layanan. Proses pendidikan dan layanan pendidikan harus mengacu kebijakan mutu fakultas dan universitas.

Dalam merealisasikan kebijakan mutu di atas dinyatakan dalam dokumen Manual Mutu Jurusan Bahasa dan Sastra kode 0120103000.

5.4. Perencanaan Sistem Manajemen Mutu

Perencanaan sistem mutu dimulai dari dokumen Visi dan Misi. Untuk mencapai Visi dan Misi tersebut maka disusunlah dokumen Rencana Strategis (Renstra) dan Program Kerja (Proker), Manual Mutu, dan Standar Mutu Jurusan, dan atau Sasaran Mutu (Quality Objective), Manual-Manual Prosedur (MP), serta dokumen pendukung lainnya.

Standar Mutu Jurusan disusun berdasarkan standar Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT), dengan maksud untuk memperlancar persiapan jurusan dan program studi dalam menghadapi akreditasi. Sasaran Mutu jurusan mengikuti Sasaran Mutu yang telah ditetapkan oleh Universitas:

1. Mempersiapkan perolehan akreditasi Program Studi di Jurusan Bahasa dan Sastra.

Usaha ini dilakukan dengan cara mempersiapkan setiap Prodi untuk memenuhi persyaratan nilai tertinggi untuk masing-masing butir penilaian akreditasi. Selain itu Jurusan selalu berkoordinasi dengan tim UJM, GJM serta PJM sebagai pendamping proses akreditasi PS.

2. Memastikan bahwa kepatuhan terhadap setiap Audit Internal Mutu (AIM) minimal adalah 80%.

Hasil AIM selalu disosialisasikan kepada semua sivitas akademika FIB dan secara bersama melakukan perbaikan terhadap temuan dan melakukan monitoring terhadap kepatuhan.

3. Mengusahakan bahwa pada tahun 2012 persiapan untuk sertifikasi ISO 9001: 2008 mencapai 80%.

Usaha yang dilakukan adalah memaksimalkan kepatuhan terhadap hasil AIM yang merupakan *roadmap* yang diterapkan universitas untuk menuju sertifikasi ISO 9001: 2008.

4. Menjamin kepuasan pelanggan dalam layanan pendidikan sebesar 70%.

Meningkatkan usaha penyediaan layanan prima dengan mempertimbangkan semua masukan dari elemen sivitas akademika, terutama mahasiswa, merupakan cara yang ditempuh untuk mencapai target ini.

Perencanaan Standar Mutu Jurusan dilakukan juga mengikuti rencana masa depan Jurusan.

5.5. Tanggung Jawab, Wewenang, dan Komunikasi Wakil Manajemen

- Jurusan menetapkan Wakil Manajemen atau MR (*Management Representative*) ditingkat Jurusan sebagai perwakilan manajemen untuk keperluan audit internal maupun eksternal yaitu adalah Sekretaris Jurusan.
- MR mempunyai wewenang untuk memantau, mengevaluasi dan memelihara pelaksanaan sistem manajemen mutu di tingkat jurusan.
- MR bertanggung jawab untuk memastikan bahwa semua persyaratan SMM yang diterapkan dan standar akademik yang telah ditentukan terpenuhi. MR harus melapor kepada Ketua Jurusan serta mengkomunikasikan kepada mahasiswa dan pelanggan lain, terkait dengan Sistem Manajemen Mutu (SMM), Standar Mutu UB dan Audit baik internal maupun eksternal.
- MR harus 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
- Komunikasi internal

- Ketua Jurusan dan Ketua Program Studi harus menetapkan dan melaksanakan proses yang efektif untuk mengkomunikasikan seluruh isu terkait kinerja sistem manajemen mutu, seperti kebijakan mutu, persyaratan, sasaran dan pencapaian mutu.
- Penyediaan informasi tersebut harus membantu dalam peningkatan kinerja sistem manajemen mutu, yang secara langsung melibatkan anggota organisasi dalam pencapaiannya. Pimpinan harus mendorong secara aktif komunikasi umpan-balik sebagai bentuk keterlibatan anggota organisasi.
- Pimpinan (Kajur dan Ketua Program Studi) harus memastikan bahwa komunikasi ada antar tingkat organisasi, serta antar bidang yang berbeda.

5.6. Tinjauan Manajemen

- Unit kerja harus melaksanakan tinjauan sistem manajemen mutu secara periodik, berdasarkan kebutuhan organisasi, untuk menilai keefektifan sistem manajemen mutu dalam pemenuhan persyaratan sasaran mutu dan kepuasan pelanggan. Indikator kepuasan pelanggan didasarkan atas kompetensi lulusan dan kepuasan pengguna yang setiap tahun dievaluasi melalui tracer study. Kepuasan pelanggan mahasiswa tiap semester dievaluasi terhadap kesiapan dosen mengajar, metode

pembelajaran dan sarana dan prasarana yang tersedia di fakultas.

- Keluaran tinjauan harus berupa data yang berguna dalam perencanaan strategis untuk mendukung peningkatan kinerja sistem manajemen mutu.
- Rekaman tinjauan manajemen harus dipelihara.
- Jurusan dan program studi melaksanakan tinjauan setidaknya sekali dalam satu tahun.
- Tinjauan sistem manajemen mutu harus mencakup tinjauan periodik terjadual dari sistem prosedur/instruksi dan pendukung, kepuasan mahasiswa, kriteria penilaian, hasil evaluasi, peningkatan terdokumentasi dan tinjauan desain dan pengembangan ketika kurikulum baru diinisiasi.
- Sebagai hasil tinjauan sistem manajemen mutu, pimpinan (Kajur dan Ketua Program Studi) harus melaksanakan tindak lanjut untuk meningkatkan kinerja SMM dan prosesnya.
- Keluaran tinjauan SMM harus direkam dan dikomunikasikan kepada seluruh anggota organisasi.

VI. PENGELOLAAN SUMBER DAYA

6.1. Penyediaan Sumberdaya

Jurusan Bahasa dan Sastra akan menjamin bahwa sumber daya yang dibutuhkan untuk mendukung proses utama (bisnis proses) dalam penyediaan jasa layanan pendidikan sumber daya manusia di bidang bahasa, sastra, dan budaya tersedia sesuai kebutuhan, sehingga pelaksanaan sistem menjamin mutu dapat berjalan dengan baik. Visi Misi dapat tercapai dan kepuasan pelanggan bisa terpenuhi. Langkah-langkah yang harus dilakukan dalam mewujudkan hal tersebut adalah:

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

6.2. Sumberdaya Manusia

Seiring dengan misi Universitas Brawijaya untuk menjadi Universitas berstandar internasional dimana salah satu kriterianya adalah kualifikasi staf pengajar, Jurusan Bahasa dan Sastra dituntut untuk segera meningkatkan profesionalisme

tenaga edukatif dengan mengacu pada Statuta Universitas Brawijaya (dokumen SPMI UB kode 00001 02000). Jurusan menyediakan dosen dengan kualifikasi minimal S2, kompeten, memiliki kesadaran dan terlatih sesuai dengan tanggung jawab dan wewenangnya. Jurusan juga harus melaksanakan tindakan yang sistematis untuk membandingkan kebutuhan kompetensi dosen sesuai tuntutan/kebutuhan kurikulum dan persyaratan yang ditetapkan. Berikut ini adalah data dosen tetap yang bidang keahliannya sesuai dengan masing-masing PS di lingkungan Jurusan Bahasa dan Sastra, berdasarkan jabatan fungsional dan pendidikan tertinggi:

Tabel 2. Data Dosen Tetap Berdasar Jabatan Fungsional dan Pendidikan Tertinggi

No.	Hal	Jumlah Dosen Tetap yang Bertugas pada Program Studi:				Total di Jurusan
		PS-1 Prodi Sastra Inggris	PS-2 Prodi Sastra Jepang	PS-3 Prodi Bahasa dan Sastra Prancis	PS-4 Prodi Bahasa dan Sastra Cina	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
A	Jabatan Fungsional :					
1	Asisten Ahli	18	9	8	1	36
2	Lektor	1	-	-	-	1
3	Lektor Kepala	4	-	-	-	4
4	Guru Besar/Profesor	1	-	-	-	1
TOTAL		24	9	8	1	42
B	Pendidikan Tertinggi :					
1	S1	6	5	1	1	13

2	S2/Profesi/Sp-1	12	4	7	-	23
3	S3/Sp-2	6	-	-	-	6
TOTAL		24	9	8	1	42

Berdasar data tersebut Jurusan terus melakukan usaha untuk meningkatkan kualitas tenaga dosen sesuai kompetensi yang dibutuhkan dan memfasilitasi pengurusan kepegangatan dosen. Wujud dari komitmen peningkatan kualitas dosen ini adalah: (1) mendorong dan memfasilitasi dosen untuk mengikuti training, pelatihan, atau seminar; (2) mendorong dan memfasilitasi dosen untuk studi lanjut; (3) memberi fasilitas bagi dosen untuk melakukan penelitian menulis publikasi ilmiah. Dengan usaha tersebut diharapkan mampu memenuhi kebutuhan fakultas akan tenaga dosen yang kompeten dan selalu mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan.

Pengembangan staf dosen secara umum tercantum dalam MP di tingkat Fakultas yaitu MP Rekrutmen Dosen dan Karyawan (MP NO. 120006033), MP Sistem Pemantauan dan pemrosesan kepegangatan (MP No. 120006033) dan MP studi lanjut (MP 120006033) dan MP Sistem Studi Lanjut (MP 12020739), dan di tingkat jurusan mengacu pada MP -----

6.3. Sarana Prasarana dan Lingkungan Kerja (Kampus)

Terkait pelaksanaan PBM, Jurusan terus berusaha meningkatkan mutu layanan pendidikan dengan menyediakan sarana dan prasarana yang memadai. Penyediaan sarana prasarana disesuaikan dengan program pendidikan yang telah

dirancang yaitu menggunakan sistem kurikulum berbasis kompetensi, dimana dituntut penyediaan ruang yang cukup untuk sistem pembelajaran *student-centered learning* dan *problem-based learning*. Hal ini telah didukung oleh pihak fakultas dengan pembangunan pembangunan gedung baru. Pembangunan gedung baru ini juga akan meningkatkan kinerja staf dosen dan karyawan karena akan meningkatkan suasana kerja yang lebih kondusif.

6.4. Lingkungan kampus dan Suasana Akademik

Penyediaan layanan pendidikan termasuk menciptakan dan memelihara suasana yang kondusif untuk lingkungan belajar dan penelitian yang memenuhi persyaratan pelanggan. Jurusan serta program studi harus menyediakan bukti bahwa lingkungan kerja dan suasana kampus dievaluasi secara periodik, serta bukti dari tindakan yang diambil terkait hal ini. Hasil evaluasi ini harus dijadikan materi dalam tinjauan manajemen dan menjadi bagian penting dalam peningkatan berkesinambungan.

Jurusan memiliki mekanisme pengembangan suasana akademik dengan aspek yang distandarisasi adalah efektifitas program bimbingan, konseling, bantuan konsultasi memadai bagi mahasiswa, komunikasi dua arah, partisipasi aktif mahasiswa terhadap akademik maupun kehidupan sosialnya. Implementasi kebijakannya antara lain: Pertemuan penasehat akademik-mahasiswa untuk konsultasi akademik (bimbingan konseling) dilakukan setiap menjelang awal semester, pada tengah

semester, dan menjelang akhir semester, tersedia ruangan untuk kebutuhan sebagai tempat pelayanan akademik bagi dosen. FIB menyediakan komputer dan fasilitas internet serta *hotspot* bagi kegiatan dosen dan mahasiswa.

VII. REALISASI LAYANAN PENDIDIKAN

7.1 Perencanaan *Program Layanan Pendidikan*

Jurusan merencanakan program layanan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, termasuk desain dan pengembangan metode layanan. Layanan pendidikan meliputi S1 Sastra Inggris, S1 Sastra Jepang, S1 Bahasa dan Sastra Prancis, dan S1 Bahasa dan Sastra Cina. Perencanaan pendidikan yang dimaksud antara lain termasuk desain dan pengembangan metode pembelajaran.

7.1.1. Pendidikan/Pengajaran

- Jurusan 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 untuk mencapai yang diinginkan. Jurusan/Fakultas 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 tercantum dalam kurikulum. Proses Belajar Mengajar (PBM) yang harus terkontrol meliputi asesmen kebutuhan; desain, pengembangan dan pengkomunikasian prosedur dan instruksi; dan pengukuran *outcomes*. Proses-proses utama belajar mengajar harus dikendalikan. Metode pengendalian

harus 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.

- Realisasi layanan pendidikan diatur kemudian dalam MP dalam bidang akademik Fakultas

7.1.2. Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat

- Jurusan harus merencanakan program penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, termasuk diseminasi dan sitasi hasil 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. Jurusan harus merencanakan sumber daya yang diperlukan untuk seluruh proses (6.1).
- Realisasi penelitian dan pengabdian kepada masyarakat harus meningkatkan kompetensi civitas akademika dan menghasilkan output berupa publikasi ilmiah dan buku ajar. Proses Penelitian dan pengabdian kepada masyarakat harus

dikendalikan meliputi asesmen kebutuhan; desain, pengembangan dan pengkomunikasian prosedur atau instruksi; dan pengukuran outcomes. Metode pengendalian harus merupakan bagian tinjauan manajemen (5.6) untuk menjamin pemenuhan spesifikasi prosedur atau 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.

- Analisis produk layanan penelitian dan pengabdian Masyarakat terdapat dalam Borang Kinerja Jurusan Standar 7.

7.2 Proses terkait mahasiswa

Jurusan secara umum memberikan layanan yang *intangible, not storable, dan consumed* selama penyampaiannya. Jurusan harus memberi kesempatan pada mahasiswa untuk belajar dan belajar mempraktekkan penerapannya. PBM dalam menjalankan Tri Dharma PT yang dilakukan di ruang kelas dan laboratorium yang ada di lingkungan Jurusan melalui kegiatan perkuliahan, tutorial, dan praktikum di dalam dan di luar gedung diharapkan minimal meliputi hal-hal sebagai berikut :

- a. Fasilitas aman, sehat, bersih dan ada petugasnya
- b. Prosedur komunikasi dua arah antara peserta dan petugas

jurusan yang responsif

- c. Personel jurusan memperlakukan semua orang dengan penuh hormat; dan
- d. Kegiatan-kegiatan layanan dilaksanakan oleh personel yang sesuai dengan kualifikasinya.

7.2.1. Penentuan persyaratan terkait layanan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dan kegiatan penunjang.

- Persyaratan pendidikan secara umum nampak pada perilaku kebutuhan pemenuhan harapan akademik, profesional dan masyarakat.
- Persyaratan spesifik mahasiswa dapat terkandung dalam rencana studi dan kurikulum dan layanan pendidikan yang diberikan oleh jurusan. Layanan pendidikan harus memenuhi persyaratan hukum, peraturan dan akreditasi terkait pendidikan.
- Persyaratan terkait layanan juga mencakup persyaratan yang ditetapkan oleh jurusan dalam memberikan layanan pendidikan kepada mahasiswa. Hal ini dapat berupa bukti studi sebelumnya, dokumen personal, yang akan diberikan pada mahasiswa, aturan administrasi fakultas dan universitas, NIM dan lain-lain.

7.2.2. Tinjauan persyaratan terkait PBM

Jurusan meninjau persyaratan terkait pengajaran setiap tahun untuk memastikan bahwa:

- Persyaratan ditetapkan

- Persyaratan yang berbeda dari sebelumnya diselesaikan. dan
- Memiliki kemampuan untuk memenuhi persyaratan yang ditetapkan.
- Apabila persyaratan pengajaran diubah, organisasi sebaiknya memastikan bahwa dokumen yang relevan telah diamandemen dan personel yang relevan telah mengetahui persyaratan yang diubah.
- Rekaman tinjauan persyaratan pengajaran ini seharusnya dipelihara.

7.2.3. Komunikasi Mahasiswa

Jurusan harus menentukan dan menerapkan pengaturan yang efektif dalam berkomunikasi dengan mahasiswa yang terkait dengan:

- Informasi program pendidikan,
- Rencana pengajaran termasuk kurikulum, dan
- Umpan balik PBM dan termasuk keluhan mahasiswa.

Peraturan layanan pendidikan didasarkan atas Buku Pedoman Pendidikan Universitas Brawijaya dan Buku Pedoman Fakultas Ilmu Budaya meliputi ketentuan penilaian mata kuliah, persyaratan mahasiswa menempuh perkuliahan, kurikulum. Sedangkan peraturan lain dijelaskan dalam ketentuan di tingkat Fakultas dan Jurusan yang diwujudkan dalam berbagai Manual Prosedur.

7.3 Desain dan Pengembangan Kurikulum

7.3.1. Perencanaan kurikulum

- Kajar harus mempertimbangkan desain dan pengembangan kurikulum untuk keuntungan mahasiswa.
- Kegiatan pengendalian desain harus sesuai dengan maksud dan durasi layanan pendidikan.
- Prosedur-prosedur harus memastikan bahwa materi instruksi yang sesuai sama dengan persyaratan instruksi.
- Asesmen kebutuhan harus mencakup keefektifan sistem dan capaian mahasiswa.
- Asesmen kebutuhan harus mencakup persyaratan kinerja potensial dan aktual untuk menentukan :
 - Bagaimana instruksi dapat membantu mahasiswa menjadi kompeten;
 - Ukuran keefektifan instruksi tertentu ;
 - Keahlian apa yang sesuai dengan persyaratan kurikulum.
- Asesmen tersebut harus menyediakan informasi yang dapat digunakan dalam proses tinjauan instruksi.
- Laporan analisis kebutuhan harus menyediakan masukan untuk proses desain instruksi, menggambarkan hasil asesmen kebutuhan dan menyatakan tujuan akhir untuk desain.
- Proses pengembangan harus didokumentasikan dan digunakan oleh pengembang. Terdapat pernyataan proses tertentu masing-masing media penyampaian, atau proses generik untuk semua media. Proses-proses ini meliputi

urutan tahap proses pengembangan; personel yang terlibat, proses tinjauan, dan kriteria terkait.

7.3.2. Masukan desain dan Pengembangan

Jurusan harus mengidentifikasi masukan untuk desain kurikulum dan rekaman masukan tersebut.

7.3.3. Output desain dan pengembangan

Output desain dan pengembangan harus (paling tidak) mencakup keahlian dan pengetahuan yang dipersyaratkan, strategi instruksi dan asesmen kinerja.

7.3.4. Tinjauan desain dan pengembangan

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

7.3.5. Verifikasi desain dan pengembangan

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

7.3.6. Validasi desain dan pengembangan

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

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

7.3.7. Pengendalian perubahan desain dan kurikulum

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

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

Design kurikulum diatur secara detail dalam MP Pengembangan Kurikulum (MP 120007005)

7.4 Ketentuan Layanan Pendidikan

7.4.1 Pengendalian ketentuan

- Jurusan sebagai penyelenggara pendidikan harus mengidentifikasi keseluruhan topik dan tema subyek yang diajarkan, dan metode prosedur/instruksi yang diterima. Fakultas sebagai penyelenggara pendidikan juga menetapkan berbagai ukuran yang diterima untuk menentukan pemenuhan sasaran pengajaran.
- Jurusan harus memastikan pengendalian proses.

7.4.2. Validasi proses

Setiap proses layanan pendidikan senantiasa direncanakan, dikontrol dan dievaluasi tingkat keberhasilannya

7.4.3. Identifikasi dan ketertelusuran

- Jurusan harus mengendalikan dan merekam identifikasi layanan pendidikan (lihat 4.2.4)
- Identifikasi dan ketelusuran informasi yang relevan sebaiknya mencakup, bila diperlukan:
- Kode satuan kurikulum, mata kuliah dan isi;
- Rekaman identitas mahasiswa;
- Jadwal kuliah;
- Textbook/modul/diktat/catatan kuliah;
- Praktikum; dan
- Skripsi

7.4.4. Properti Pelanggan

- Dalam organisasi pendidikan, property milik mahasiswa adalah property yang diberikan pada saat pendaftaran masuk atau pendaftaran ulang dan selama pemberian layanan pendidikan.
- Property milik mahasiswa mencakup antara lain textbook, buku kerja, studi kasus, ketentuan pendidikan khusus, komputer, perangkat lunak, pasokan seni, atau fasilitas yang dipasok oleh perusahaan pengadaan.
- Apabila ada property mahasiswa atau peserta pelatihan yang hilang, harus dilaporkan kepada mahasiswa dan rekaman dipelihara.

7.4.5. Preservasi

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

VIII. PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENINGKATAN MUTU

8.1. Panduan Umum

Manual mutu Jurusan Bahasa dan Sastra berfungsi sebagai pedoman standar layanan pendidikan sebagai wujud tanggung jawab seluruh jajaran institusi dalam menyediakan layanan terbaik bagi *stakeholder*. Komitmen Jurusan Bahasa dan Sastra dalam peningkatan kualitas pendidikan dan layanan pendidikan tercermin dalam Visi dan misi Jurusan yang diwujudkan secara lebih nyata dalam Rencana Strategis dan Program Kerja Jurusan yang kesemuanya akan dievaluasi secara menyeluruh dalam Audit Mutu Internal (AIM) yang memakai Standar Mutu sebagai tolok ukur analisis dan perbaikan kinerja fakultas.

8.2. Pemantauan dan Pengukuran

8.2.1. Kepuasan pelanggan

Seluruh kegiatan pendidikan dan penyediaan layanan pendidikan mengacu pada standar mutu yang telah ditetapkan. Pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui hasil kuesioner. Kuesioner meliputi Kuesioner kinerja dosen yang mencakup teknis pengajaran, hubungan dosen dan mahasiswa, serta profesionalitas. Kuesioner kedua adalah kuesioner kinerja layanan pendidikan di jurusan Bahasa dan Sastra yang mencakup bagian pengajaran dan sarana prasarana.

Jurusan dan Program studi menetapkan persepsi mahasiswa tentang tingkat dimana layanan yang diberikan memenuhi harapannya. Data tren kepuasan pelanggan sebaiknya didukung oleh bukti obyektif. Jurusan, dan Program Studi mendiskusikan dengan pelanggan tentang persepsi kepuasannya.

Mekanisme dan analisis kepuasan pelanggan dicantumkan dalam Manual Prosedur terkait (MP survey kepuasan mahasiswa terhadap perkuliahan No. 120007008; MP tracer study 120006002).

8.2.2. Audit Internal

- Jurusan melaksanakan audit internal berdasarkan program audit internal untuk menilai kinerja sistem manajemen mutu dan PBM.
- Jurusan mendokumentasikan laporan akhir audit internal. Umpan balik dari hasil audit digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan untuk tindakan korektif dan pencegahan.
- Rekaman audit internal dipelihara.
- Prosedur pelaksanaan audit internal mengacu pada Manual Prosedur (MP) Audit Internal Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Brawijaya (0120107004)

8.2.3 Pemantauan dan dan pengukuran proses

- Jurusan 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.

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

8.2.4 Pemantauan dan pengukuran layanan pendidikan

- Jurusan yang memberikan layanan pendidikan (termasuk memberikan pelatihan) harus menetapkan dan menggunakan metode untuk pemantauan dan pengukuran layanan pendidikan pada interval yang direncanakan selama realisasinya dan outcome akhir, untuk memverifikasi bahwa mereka memenuhi persyaratan desain yang ditetapkan serta persyaratan peraturan dan perundang-undangan dan akreditasi yang berlaku.
- Untuk berbagai ragam pendidikan/pelatihan, alat evaluasi seperti asesmen, kuis, ujian atau peragaan sebaiknya digunakan untuk mengukur kemajuan pemenuhan persyaratan kurikulum.
- Penilaian kinerja Fakultas dan Jurusan yang memberikan layanan pendidikan/pelatihan sebaiknya juga dilakukan sebagai bagian dari layanan pendidikan/pelatihan.
- Hasil proses evaluasi ini sebaiknya direkam dan digunakan untuk menunjukkan tingkat proses pengajaran mencapai sasaran yang direncanakan. Lihat 8.3.
- Pengendalian dokumen dan rekaman mengacu pada Manual Prosedur (MP) dokumen dan rekaman Jurusan Bahasa dan Sastra, Universitas Brawijaya (0120007001)

8.3. Pengendalian Kualitas Produk Layanan

- Jurusan Bahasa dan Sastra telah melakukan identifikasi secara periodik terhadap produk layanan yang diberikan. Mekanisme identifikasi yang dijalankan adalah dengan memanfaatkan evaluasi setiap semester yang mana evaluasi tersebut dilakukan melalui kuesioner yang disebar kepada mahasiswa, masukan kritik melalui *e-complaint*, serta rapat koordinasi yang melibatkan seluruh organisasi kemahasiswaan yang dilakukan setiap bulan. Kemudian semua data hasil identifikasi dibahas dalam rapat jurusan dan ditetapkan solusi untuk perbaikannya. Penanganan pengendalian kualitas dilakukan dengan alternative solusi yang disesuaikan dengan problem yang muncul. Jika permasalahan yang terjadi adalah permasalahan teknis, maka perbaikan bisa langsung dilakukan pada ranah eksekutor/operator. Namun, jika permasalahan terkait dengan sistem, maka perbaikan dilakukan secara sistemik pula. Oleh karena itu, respon yang dilakukan oleh Jurusan terhadap permasalahan yang dihadapi akan bervariasi menyesuaikan dengan tuntutan tingkatan permasalahan

yang ada. Hal yang pasti adalah bahwa perbaikan diupayakan secepat mungkin dilakukan.

8.4. Analisis Data

- Jurusan di FIB-UB menganalisis data dan informasi yang dikumpulkan, dan digunakan sebagai data dasar di dalam proses pengambilan setiap pengambilan.
- Data digunakan untuk mendukung perbaikan berkesinambungan (Continues improvement) melalui tindakan perbaikan, dan juga tindakan korektif dan pencegahan.
- Metode statistik diterapkan untuk menganalisis setiap aspek sistem manajemen mutu. Analisis statistik untuk berbagai ukuran seperti indikator kinerja, angka drop out, rekaman capaian, kepuasan pelanggan, dan analisis kecenderungan dapat membantu dalam memjamin efektifitas pengendalian proses yang merupakan bagian dari sistem manajemen mutu.
- Pengukuran dan evaluasi 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.

8.4. Perbaikan

8.4.1. Perbaikan berkesinambungan

- Jurusan meningkatkan keefektifan sistem manajemen mutu dan proses pendidikan secara berkesinambungan dengan mendorong personel untuk mengidentifikasi dan menerapkan usaha peningkatan mutu pendidikan.
- 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).

8.4.2. Tindakan Perbaikan

Tindakan korektif sebaiknya diambil untuk mengeliminasi ketidaksesuaian yang terjadi selama kinerja sistem manajemen mutu dan proses penyediaan layanan prima bagi pelanggan. Langkah-langkah yang dilakukan adalah:

- jurusan 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.

- Jurusan meninjau ketidaksesuaian yang terjadi termasuk keluhan pelanggan
- Menetapkan penyebab ketidaksesuaian
- Penilaian kebutuhan tindakan untuk memastikan bahwa ketidaksesuaian tidak terulang
- Penetapan dan penerapan tindakan yang diperlukan
- Peningkatan efektifitas tindakan korektif yang dilakukan

Prosedur tentang pengendalian produk tidak sesuai mengacu MP 0120105002 dan prosedur tindakan korektif mengacu pada Manual Prosedur (MP) Tindakan Korektif dan Pencegahan (0120105003) Jurusan Bahasa dan Sastra

8.4.3. Tindakan pencegahan

Jurusan harus menetapkan tindakan pencegahan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian potensial untuk mencegah ketidaksesuaian. Tindakan pencegahan harus sesuai dengan pengaruh masalah potensial tersebut. Tindakan pencegahan ini terutama dilakukan untuk proses penyediaan layanan prima kepada pelanggan. Langkah-langkah untuk tindakan pencegahan:

- Jurusan dan prodi di lingkungan jurusan Bahasa dan Sastra harus menetapkan manual prosedur (prosedur terdokumentasi) untuk melaksanakan tindakan pencegahan yang dihasilkan dari analisis ketidaksesuaian potensial dan peluang perbaikan dalam sistem manajemen mutu dan layanan pada pelanggan (mahasiswa dan pihak terkait).

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

Prosedur tindakan korektif mengacu pada Manual Prosedur (MP) Tindakan Pencegahan Jurusan Bahasa dan Sastra Jurusan Bahasa dan Sastra, Universitas Brawijaya (0120105003)