

2018

# TINJAUAN MANAJEMEN



**Fakultas Ilmu Budaya  
Universitas Brawijaya**

**LAPORAN TINJAUAN MANAJEMEN  
PERIODE 2018  
FAKULTAS ILMU BUDAYA  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA**



**MANAGEMENT REVIEW**



**PECB**

## **Visi FIB UB**

Visi Universitas Brawijaya, yaitu **Menjadi institusi unggul dalam pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat dalam bidang ilmu budaya untuk menciptakan lulusan yang mampu bersaing di tingkat internasional.**

Selaras dengan visi Universitas maka visi Fakultas Ilmu Budaya Universitas Brawijaya adalah:

**Menuju institusi yang berstandar internasional melalui proses pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat**

## **Misi FIB UB**

Untuk mewujudkan visi Fakultas Ilmu Budaya Universitas Brawijaya, maka disusun misi sebagai berikut:

1. Melaksanakan proses pendidikan ilmu budaya secara profesional;
2. Melaksanakan penelitian dalam ilmu budaya secara interdisipliner; dan
3. Menerapkan ilmu budaya dalam membangun masyarakat.

## **Tujuan FIB UB**

Tujuan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Brawijaya adalah:

1. Menghasilkan lulusan yang berbudi luhur, berjiwa entrepreneur, berbudaya nusantara dan berwawasan global;
2. Menghasilkan penelitian di bidang ilmu budaya yang mampu meningkatkan daya saing bangsa; dan
3. Menghasilkan pengabdian kepada masyarakat yang profesional untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat

## LEMBAR PENGESAHAN

1. Jenis Berkas : Laporan Tinjauan Manajemen
2. Nama Unit : Fakultas Ilmu Budaya
3. Nama Institusi : Universitas Brawijaya
4. Penanggungjawab : Dekan FIB (Pimpinan Unit)
5. Koordinator Penyusun : Wakil Dekan I (MR Unit)
6. Anggota Penyusun : <sup>1)</sup> Siti Khusnul Khotimah, M.A.  
<sup>2)</sup> Maulfi Syaiful Riza, M.A.  
<sup>3)</sup> Fariska Pujiyanti, M.Hum.  
<sup>4)</sup> Fredy Nugroho Setiawan, S.S., M.Hum  
<sup>5)</sup> Eka Marthanty Indah Lestari, M.Si
7. Periode : Januari s.d Agustus Th. 2018

Malang, 28 September 2018  
Pimpinan Unit Kerja,

Ttd

Prof. Dr. Agus Suman, S.E., DEA.  
NIP. 196006151987011001

## DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan .....	iii
I. PENDAHULUAN .....	1
II. LINGKUP BAHASAN .....	4
III. PELAKSANAAN .....	6
IV. HASIL .....	7
1. Hasil Audit Internal .....	7
2. Hasil Audit Eksternal .....	9
3. Umpan Balik Pelanggan .....	14
4. Kinerja dan Evaluasi Proses .....	22
5. Tindakan Koreksi dan Tindakan Pencegahan .....	36
6. Tindak Lanjut Tinjauan Manajemen Sebelumnya .....	43
7. Perubahan yang Mempengaruhi SMM .....	44
8. Saran dan Masukan untuk Perbaikan SMM .....	46
V. PENUTUP .....	48

## I. PENDAHULUAN

Didirikan pada tahun 2009, Fakultas Ilmu Budaya (FIB) telah secara sah sebagai salah satu fakultas muda di lingkungan Universitas Brawijaya dengan dikeluarkannya Surat Keputusan Rektor Universitas Brawijaya No: 0279A/SK/2009. Pendirian fakultas ini sebagai wujud kiprah Universitas Brawijaya akan tuntutan untuk mengimbangi perkembangan ilmu bahasa, sastra, dan budaya dalam pembangunan masyarakat di Indonesia. FIB diharapkan dapat lebih berperan dalam pembangunan sumberdaya manusia Indonesia yang berbudaya nasional dan berwawasan global untuk mendukung visi UB sebagai universitas unggul yang berstandar internasional dan mampu berperan aktif dalam pembangunan bangsa melalui proses pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Untuk mengejawantah cita-cita tersebut, penguatan perlu dilakukan agar mutu layanan pendidikan yang dimiliki FIB bisa sejajar dengan fakultas-fakultas terkemuka di Indonesia dan bisa bersaing dengan program studi dari berbagai Negara di kawasan ASEAN seiring dengan dibukanya Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA).

Penguatan organisasional terus dilakukan oleh FIB dengan penambahan 6 program studi baru di tahun 2011 dalam bidang kajian keilmuan seni, antropologi, dan pendidikan bahasa. Kemudian pada tahun 2017, 6 Prodi tersebut dihimpun di bawah 2 Jurusan baru, Jurusan Pendidikan Bahasa dan Jurusan Seni – Antropologi Budaya. Dengan demikian, tercatat hingga tahun 2018 ini, FIB memiliki 3 jurusan dan 9 Program Studi S-1 dan 1 Program Studi S-2. Jurusan dan Program Studi tersebut di antaranya :

### A. Jurusan Bahasa dan Sastra

1. PS S1 Sastra Inggris
2. PS S1 Sastr Jepang
3. PS S1 Sastra Cina
4. PS S1 Bahasa dan Sastra Prancis
5. PS S2 Linguistik

### B. Jurusan Pendidikan Bahasa

1. Pendidikan Bahasa Jepang
2. Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia
3. Pendidikan Bahasa Inggris

### C. Jurusan Seni dan Antropologi Budaya

1. Seni Rupa
2. Antropologi

Dengan dibukanya prodi-prodi baru tersebut, diharapkan di masa depan FIB akan bisa lebih berperan dalam menyiapkan sumberdaya manusia yang berkualitas dalam rangka pembangunan masyarakat dan persaingan di era global.

Untuk mencapai visi-misi FIB, tahapan-tahapan yang akan dilakukan perlu disusun dalam jangka pendek (lima tahunan) dan jangka panjang (15 tahunan) yang meliputi penataan manajerial dan penguatan kegiatan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Khususnya untuk kegiatan Tri Dharma Perguruan Tinggi yang meliputi pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat, kiranya harus dilaksanakan berdasarkan perencanaan yang matang, monitoring dan evaluasi yang berkesinambungan agar tercipta lulusan yang memenuhi kualifikasi persaingan di tingkat nasional, regional, dan bahkan internasional. Adapun tahapan-tahapan yang telah direncanakan dan telah dimulai pada Renstra FIB 2009-2013, adalah:

- 1). Tahap 1 (tahun 2009 – 2013) meliputi peningkatan sumberdaya staf pengajar dan menganalisis pembukaan program studi baru, peningkatan sarana dan prasarana dengan tetap mengikuti perkembangan kualitas pembelajaran (*teaching quality*) dan penelitian (*research quality*) yang ditetapkan di tingkat Universitas.
- 2) Tahap 2 (2014 – 2018) meliputi lanjutan program dari tahap 1 dengan mengutamakan pengembangan laboratorium dan kerjasama internasional baik untuk pengembangan staf maupun untuk pengembangan pendidikan.
- 3) Tahap 3 (2019 – 2023) meliputi penjajakan pembukaan program internasional yang telah siap sehingga pada akhir tahap ke 3 ini ada program studi di FIB-UB yang telah melakukan program secara internasional.

Berdasarkan pada tahapan-tahapan tersebut di atas, saat ini FIB berpijak di akhir tahap strategis yang ke 2 dan akan segera memasuki tahap empat tahun ke-3 dengan sasaran program internasional yang bahkan telah dirintis lebih awal sejak tahap 2 dengan dibukanya Program Internasional di Prodi Sastra Cina dan Prodi Sastra Jepang. Tambahan pula, FIB akan terus melakukan peningkatan kualitas pendidikan pengajaran dan penelitian melalui peningkatan kualitas sumberdaya dan infrastruktur yang ada. Selain itu, jalinan kerjasama dengan masyarakat dan *stakeholder* yang telah dicapai pada kurun 2014-2018 tetap perlu ditingkatkan demi pengembangan keilmuan dan pemanfaatan ilmu bagi kesejahteraan masyarakat.

Semua ini akan bisa dilaksanakan dengan baik jika didukung dengan sistem manajemen yang baik pula. Oleh karena itu, pembenahan-pembenahan sistem manajemen FIB sangat penting untuk dilakukan selama empat tahun ke depan. FIB juga

harus lebih memperkuat posisinya di antara fakultas ilmu budaya lain di Indonesia dengan ciri khas yang berbeda yaitu dengan memprioritaskan pada pemberdayaan budaya lokal untuk memperkuat budaya nasional dalam rangka persaingan di tingkat internasional.

## II. LINGKUP BAHASAN

Mengacu pada Sistem Manajemen Mutu (SMM) SNI ISO 9001:2008, maka Fakultas Ilmu Budaya Universitas Brawijaya melaksanakan tinjauan manajemen dengan ruang lingkup seperti yang dipersyaratkan, yaitu:

### 1. Hasil audit

Fakultas Ilmu Budaya telah melaksanakan audit standart mutu berupa audit internal dan audit eksternal sebagai berikut:

- a. **Audit Internal** dilaksanakan pada tanggal 14 November 2017 dengan auditor dari Pusat Jaminan Mutu UB Dr. Ir. Harsuko Riniwati, MP dan Dr. Esti Junining untuk melakukan audit internal pada Fakultas Ilmu Budaya.
- b. **Audit Eksternal** dilaksanakan pada 11—12 Juli 2018 dengan asesor dari BAN PT DIKTI, yaitu Dr. Roswita L T., M.Hum dan Dr. Myrna Lksman-huntley untuk melakukan visitasi akreditasi pada Program Studi Bahasa dan Sastra Perancis. Pada 14 September 2018, dilaksanakan audit eksternal dengan asesor dari BAN PT, yaitu Prof. Dr. Baso Jabu, M.Hum. dan Dr. Ni Luh Nyoman Seri Malini, M.Hum. untuk melakukan visitasi akreditasi pada Program Studi Sastra Inggris.

### 2. Umpan balik pelanggan

Umpan balik pelanggan dilihat dari 2 (dua) aspek, yaitu evaluasi kepuasan dan keluhan. Evaluasi kepuasan dibuat berdasarkan hasil “Kuisisioner Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Umum Universitas Brawijaya Semester Genap 2018”. Kuisisioner ini disusun dengan merujuk pada PERMENPAN dan RB Nomor: 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.

### 3. Kinerja proses bisnis

Ketercapaian sasaran mutu dan capaian program kinerja pada tahun 2018 meliputi 4 (empat) hal, yaitu:

- a. Peningkatan Kualitas Pembelajaran sesuai KKNi;
- b. Peningkatan Kualitas dan Kuantitas Penelitiandan Pengabdian kepada Masyarakat;
- c. Peningkatan Atmosfir Akademik
- d. Peningkatan Sistem Manajemen yang Efektif, Efisien,Transparan, dan Akuntabel
- e. Peningkatan kemampuan soft skill mahasiswa dan kualifikasi Ketenaga-Kerjaan Lulusan(Graduate Employability)
- f. Pengembangan Entrepreneurial University



g. Pencitraan Internasional (International Outlook)

#### **4. Tindakan pencegahan dan tindakan koreksi**

Tindakan pencegahan dan tindakan koreksi yang dilakukan di Fakultas Ilmu Budaya Universitas Brawijaya meliputi:

- a. Berbagai upaya peningkatan atmosfer akademik;
- b. Tindak lanjut untuk meningkatkan atmosfer akademik, yaitu adanya kontrol dari Top Manajemen terhadap berbagai program meliputi pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat di lingkungan Fakultas Ilmu Budaya.

#### **5. Tindak lanjut tinjauan manajemen sebelumnya**

Tindak lanjut tinjauan manajemen berupa umpan balik yang diberikan oleh auditor pada AIM siklus 16 tahun 2017 meliputi:

- a. Belum ada dokumen berupa hasil kuesioner PIDK sebagai salah satu data dukung mengenai umpan balik pelanggan

#### **6. Perubahan yang mempengaruhi SMM**

Beberapa perubahan terhadap SMM baik internal maupun eksternal meliputi:

- a. Konversi Standard Operating Procedure (SOP) format Dikti ke format Permenpan dengan Program Bizagi;
- b. Penetapan 2 Jurusan Baru, Pengangkatan Ketua dan Sekretaris Jurusan serta Pembentukan Unit Jaminan Mutu (UJM)
- c. Pelaksanaan Evaluasi Proses Pembelajaran dalam bentuk Laporan Kegiatan Pembelajaran per mata kuliah, per pertemuan.
- d. Penambahan Gedung Baru sebagai Sarana Akademik

#### **7. Saran dan masukan untuk perbaikan SMM unit kerja.**

Perubahan OTK Universitas membawa dampak perubahan susunan unit yang ada di Fakultas Ilmu Budaya. Beberapa unit seperti Unit Pelayanan Terpadu-Bahasa melebur ke dalam Laboratorium. Saran dan masukan untuk perbaikan SMM unit kerja adalah lebih mengaktifkan peran GJM Fakultas dengan cara melibatkan GJM di bidang pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat meliputi:

- a. Pada bidang pendidikan diharapkan GJM lebih banyak berperan dalam hal validasi soal, penilaian capaian pembelajaran dan pembuatan dokumen mutu di tingkat Fakultas Ilmu Budaya;
- b. Pada bidang penelitian GJM bisa berperan dalam hal evaluasi proposal, laporan akhir, dan laporan keuangan; dan
- c. Pada bidang pengabdian kepada masyarakat, diharapkan GJM lebih berperan aktif dalam hal evaluasi kelengkapan data dukung keuangan.

Bentuk keterlibatan GJM pada kegiatan di tingkat Fakultas bisa dilaksanakan dengan adanya rapat rutin kegiatan GJM yang juga melibatkan Fakultas.

### III. PELAKSANAAN

Rapat Tinjauan Manajemen dilaksanakan pada hari Rabu tanggal 19 September 2018 di Ruang Rapat Lantai 6 FIB UB. Rapat koordinasi dihadiri oleh Dekanat dan seluruh tim auditee Fakultas Ilmu Budaya. Tinjauan Manajemen ini dilaksanakan dengan mengacu pada temuan dari audit internal pada tahun 2017 dan audit eksternal PS-1 Bahasa dan Sastra Prancis dan PS S-1 Sastra Inggris, evaluasi keluhan pelanggan, serta capaian kinerja dari kontrak kinerja Dekan kepada Rektor maupun dari program kerja yang ditetapkan fakultas.



Foto Penyusunan Tinjauan Manajemen Fakultas Ilmu Budaya Universitas Brawijay

#### IV. HASIL

Hasil evaluasi manajemen Fakultas Ilmu Budaya Tahun 2018 berikut ini disajikan sesuai urutan lingkup bahasan tinjauan manajemen (lihat Bab II).

##### 1. Hasil Audit Internal

Fakultas Ilmu Budaya diaudit pada 14 November 2017 dengan auditor Dr. Ir. Harsuko Riniwati, M.A. dan Dr. Esti Junining, M.Pd.. Ruang lingkup audit internal tahun tersebut atau AIM UKPA Siklus 16 tahun 2017 adalah tindakan koreksi atas temuan dari tahun sebelumnya, kontrak kinerja dekan dengan rektor, konversi SOP, akreditasi program studi, laporan tinjauan manajemen, dan evaluasi website. Dari hasil audit internal pada tahun 2017, sebagian besar temuan sudah berhasil diselesaikan. Secara lengkap, hasil audit internal terdapat dalam tabel di bawah ini.

Tabel 1 Hasil Audit Internal FIB Tahun 2017 Bidang Verifikasi Temuan Sebelumnya

No	Kode	Bidang Yang diaudit	Uraian Ketidaksesuaian dan Saran	Verifikasi	Status Akhir
1	(IS-F-562)	Tinjauan Manajemen [562]	Hasil Kuisisioner PIDK ada. Rekap E complaint dan tindakan ada.	Jawaban: Sudah ada	Closed
2	(WS-F-13)	Keberadaan Website Unit Kerja [13]	sudah melalui google translate, belum di edit structure-nya	ada badan tersendiri yang mengurus (PSIK) SK Dekan No. 40 tahun 2017	Closed
3	(WS-F-42)	Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat [42]	Belum ada lab-nya	Sudah ada Lab Ilmu Humaniora (LIH) OTK UB, SK Dekan No. 53 tahun 2016	Closed

Tabel 2 Hasil Audit Internal FIB Tahun 2017 Bidang Akreditasi Program Studi

No.	Aspek Penilaian	Ada/ Belum	Uraian Ketidaksesuaian dan Saran	Rencana Tindakan Perbaikan
1	<b>Bagaimana pembinaan kegiatan mahasiswa pasca sarjana dalam program kerja fakultas</b>	Ada	Perlu dibuat SK untuk mewadahi dan menampung dokumen mahasiswa Pascasarjana yang berprestasi	Perlu Penyusunan Program untuk mengembangkan kapasitas mahasiswa Pasca Sarjana sesuai dengan visi, misi, dan profil lulusan, dan capaian pembelajaran
2	<b>Kecukupan ruangan kerja mahasiswa pascasarjana</b>	belum	Ruangan belum tersedia	Perlu disiapkan Ruang kerja bersama mahasiswa Pasca Sarjana
3	<b>Laboran, teknisi, analis, operator, dan programmer.</b>	3	Sudah ada Pranata Lab (PLP) . Menuunggu UB	Rekrutmetnet PLP sesuai dengan kebutuhan Laboratorium/Studio di FIB (Multimedia, Seni Rupa, IT)
4	<b>Tenaga administrasi dan kualifikasinya.</b>	3	Tendik masih sedikit	Harus dianalisa pelaksanaan Tupoksi masing-masing staf tendik sesuai OTK UB & FIB Perlu dilakukan analisa Efisiensi Kerja Perlu analisa kebutuhan staf, bila diperlukan, maka harus ada rekrutmen

Tabel 3 Hasil Audit Internal FIB Tahun 2017 Bidang Kontrak Kinerja Fakultas

No	Indikator Kinerja	Target 2017	Capaian 2017	Uraian Ketidaksiesuaian	Rencana Tindakan	
1	Jumlah Dosen Bergelar Guru Besar	3	1	Ada wacana: Dekan dan Wadep 2 bisa dimasukkan dalam home base. Ada dua yang diusulkan namun ternyata tidak bisa dimasukkan	(1) Daftar nama dosen aktif yang bergelar guru besar s.d 31 Desember 2017 (form daftar dosen guru besar). (2) copy SK Pengangkatan sebagai guru besar masing-masing dosen sesuai daftar.	Peningkatan Jumlah Guru Besar melalui: Peningkatan Publikasi Internasional terindeks
2	Jumlah Dosen Terlibat dalam Joint Supervision dengan Institusi Luar Negeri	1	0		(1) Daftar nama dosen Joint Supervision tahun 2017 (form daftar dosen joint supervision). (2) lembar pengesahan tesis atau disertasi atau proyek yang mencantumkan nama dosen sesuai daftar.	Kerjasama dengan PT LN dalam hal Joint Supervision

Berdasarkan hasil audit internal pada tabel 1, 2, dan 3 di atas, temuan yang ada pada siklus sebelumnya telah diatasi, yaitu dengan status temuan *close*. Sedangkan pada kontrak kinerja fakultas, yang belum terpenuhi targetnya pada tahun 2017 adalah jumlah dosen yang bergelar guru besar dan dosen yang terlibat dalam *joint supervision* dengan perguruan tinggi di luar negeri. Pada aspek akreditasi program studi, yang menjadi temuan adalah keterlibatan mahasiswa pascasarjana dalam kegiatan fakultas, kesediaan ruang kerja bagi mahasiswa pascasarjana, keberadaan laboran dan teknisi, dan kualifikasi tenaga kependidikan.

## 2. Hasil Audit Eksternal

Pada tahun 2018, audit eksternal dilaksanakan oleh 2 program studi, yaitu program studi S1 Bahasa dan Sastra perancis dengan mendapatkan hasil B dan program studi S1 Sastra Inggris dengan mendapatkan hasil A. Audit eksternal yang dilaksanakan berupa

kegiatan visitasi akreditasi program studi S1 Bahasa dan Sastra Perancis dilaksanakan pada Rabu dan Kamis, 11—12 Juli 2018 dengan asesor Dr. Roswita L T., M.Hum dan Dr. Myrna Lksman-huntley. Bersamaan dengan rangkaian visitasi akreditasi prodi S1 Bahasa dan Sastra Perancis, Fakultas Ilmu Budaya sebagai fakultas tempat program studi tersebut ada juga divisitasi. Visitasi terhadap program studi S1 Bahasa dan Sastra Perancis dan Fakultas Ilmu Budaya merupakan audit eksternal yang dilakukan pada tahun 2018. Proses audit eksternal ini meliputi verifikasi data mengenai beberapa aspek standard akreditasi. Berikut daftar standard verifikasi akreditasi boran 3B Fakultas Ilmu Budaya.

Pada Standar 1 Visi, Misi, Tujuan dan sasaran, serta Strategi Pencapaian jelas dan realistis. Perlu ditambah jangka waktu untuk capaian target seperti yang telah dipaparkan pada pada tahap-tahap pencapaian dan wilayah pencapaian. Strategi pencapaian sasaran juga sudah disampaikan dengan jelas. Sosialisasi visi dan misi fakultas dilakukan dengan cara menggunggah visi dan misi di laman fakultas, brosur, kegiatan PKKMA, dan x-banner.

Pada Standar 2 Tata Pamong yang ada dalam Fakultas Ilmu Budaya, asesor memberi penilaian sudah dilaksanakan dengan baik. Hal tersebut bisa dibuktikan dengan fakultas memiliki tata pamong yang dapat menjamin penyelenggaraan setiap program studi yang selalu kredibel, transparan, akuntabel, dan bertanggung jawab. Struktur organisasi fakultas juga sudah efisien dan lengkap. Struktur organisasi penjaminan mutu juga lengkap, yaitu mulai dari tingkat program studi sampai pada tingkat fakultas. Penjaminan mutu di fakultas dilaksanakan secara operasional oleh satuan tugas penjaminan mutu yang terlembagakan dalam Gugus Jaminan Mutu dan dibantu oleh Unit Jaminan Mutu yang ada di setiap jurusan yang berisi perwakilan dari tiap program studi.

Pada Standar 3 mengenai Mahasiswa dan Lulusan, asesor menyampaikan bahwa sistem penerimaan mahasiswa baru dilaksanakan secara konsisten dan sesuai dengan prosedur penerimaan mahasiswa baru yang mengacu pada Keputusan Kementerian Ristek Dikti. Fakultas juga tidak memiliki mahasiswa transfer. IPK rata-rata lulusan dari 9 program studi adalah 3,45. Upaya pengembangan dan peningkatan mutu lulusan oleh fakultas dilakuakn melalui peningkatan kualitas sarana dan prasarana pembelajaran, peningkatan kualitas dosen, dan melalui proses pembimbingan akademik dan penelusuran melalui kegiatan tracer study.

Pada Standar 4 mengenai Sumber daya manusia, asesor menyarankan peningkatan kualifikasi dan kompetensi tenaga pengajar. Hal tersebut dikarenakan masih minimnya dosen yang memiliki jabatan fungsional guru besar dan lektor kepala, yaitu masih 13% dari total keseluruhan 113 dosen. Meskipun demikian, fakultas tetap berupaya mengembangkan tenaga dosen yang didasarkan atas aspek rasio kecukupan rasio antara dosen dan

mahasiswa, yaitu 1:29 dan masuk dalam kategori baik. Jumlah tenaga kependidikan sebanyak 65 dinilai cukup untuk melayani 3012 mahasiswa dan 113 dosen.

Pada Standar 5 mengenai kurikulum, pembelajaran dan suasana akademik, asesor menyampaikan fakultas memberikan dukungan yang baik. Dukungan yang diberikan berupa penyusunan, implementasi, dan pengembangan kurikulum untuk pengembangan seluruh program studi adalah dengan pengorganisasian kegiatan dan fasilitas yang sesuai dan dibutuhkan dalam proses pembelajaran. Monitoring dan evaluasi proses pembelajaran dilakukan dengan adanya validasi soal UTS dan UAS dan hasilnya lengkap. Kebijakan tentang suasana akademik tertuang dalam Buku Pedoman Akademik, pedoman penulisan skripsi, dan buku panduan KKN.

Pada Standar 6 mengenai pembiayaan, sarana dan prasarana, serta sistem informasi, asesor menyampaikan bahwa dana operasional fakultas sudah ideal, yaitu setiap mahasiswa per tahun 17,08 juta rupiah. Dana operasional tersebut didapat dari sumber internal kampus. Dana penelitian dan pengabdian kepada masyarakat juga sudah ideal dan sangat baik. Sistem informasi yang ada di fakultas tidak hanya dilakukan secara manual, tetapi sudah mengikuti perkembangan zaman, yaitu sudah menggunakan media sosial terkait dengan penyebaran informasi sehingga menurut penilaian dari asesor memuaskan. Upaya pengembangan dana oleh fakultas dilakukan secara terus menerus melalui kerja sama antara FIB dan institusi di dalam negeri maupun dengan instansi di luar negeri.

Pada Standar 7 mengenai penelitian, pelayanan/pengabdian kepada masyarakat, dan kerjasama, asesor memberikan penilaian bahwa penelitian dan pengabdian kepada masyarakat sudah dilakukan dengan baik dan didukung dengan dana yang memadai. Rata-rata jumlah penelitian per dosen tetap per 3 tahun adalah lebih dari 1 judul. Rata-rata dana penelitian per dosen tetap per tahun adalah 13,51 juta rupiah. Peningkatan kualitas dosen terkait dengan penelitian adalah dengan menyusun road map penelitian, pelatihan maupun lokakarya pendampingan penulisan proposal penelitian sehingga jumlah penelitian yang dihasilkan terus meningkat. Pada aspek pengabdian kepada masyarakat, rata-rata judul kegiatan PkM per dosen tetap per 3 tahun adalah 1 judul dengan rata-rata dana per dosen per tahun adalah 3,57 juta. Ada upaya yang efektif yang dilakukan fakultas untuk meningkatkan jumlah PkM dosen adalah mengikutsertakan dosen dalam kegiatan pelatihan penulisan proposal PkM yang diadakan oleh LPPM sehingga pada tahun 2017 terdapat 4 proposal doktor mengabdikan yang didanai oleh universitas. Pada aspek kerjasama, fakultas memiliki beberapa mitra kerja yang sudah menandatangani MoU yang terkait dengan kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Instansi tersebut meliputi 53 instansi dalam negeri dan 12 di luar negeri.

Selain program studi S1 Bahasa dan Sastra Perancis, audit eksternal juga dilakukan ketika program studi S1 Sastra Inggris divisitasi pada 14 September 2018 oleh asesor dari BAN PT, yaitu Prof. Dr. Baso Jabu, M.Hum. dan Dr. Ni Luh Nyoman Seri Malini, M.Hum. Bersamaan dengan rangkaian visitasi akreditasi prodi S1 Sastra Inggris, Fakultas Ilmu Budaya sebagai fakultas tempat program studi tersebut ada juga divisitasi. Visitasi terhadap program studi S1 Sastra Inggris dan Fakultas Ilmu Budaya merupakan audit eksternal yang dilakukan pada tahun 2018. Proses audit eksternal ini meliputi verifikasi data mengenai beberapa aspek standard akreditasi. Berikut daftar standard verifikasi akreditasi boran 3B Fakultas Ilmu Budaya.

Pada Standar 1 Visi, Misi, Tujuan dan sasaran, serta Strategi Pencapaian sudah disusun dengan baik dan strategi pencapaiannya juga sudah dirumuskan secara periodik dengan sasaran yang jelas. Namun, perlu melibatkan stakeholder eksternal dan mengupayakan realisasi rangkaian strategi tersebut dengan mendistribusikan program-program kegiatan kepada sivitas akademika dan tenaga kependidikan, melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait terutama pada jenjang yang lebih tinggi dan melakukan monev terhadap pelaksanaan rangkaian strategi sehingga dapat dicarikan solusi yang tepat jika ditemukan kendala.

Pada Standar 2 Tata Pamong yang ada dalam Fakultas Ilmu Budaya, asesor memberi penilaian sudah dilaksanakan dengan baik. Ada beberapa saran yang disampaikan antara lain perlu mengembangkan sistem pengelolaan yang profesional berbasis pada kebersamaan dalam nuansa kolejal. Dengan pengelolaan dan tata pamong yang bersistem, diharapkan dapat menangkap peluang-peluan yang ada, misalnya menamba kerja sama kelembagaan dalam dan luar negeri, meraih hibah penelitian dan PkM yang ditawarkan. Penjaminan mutu di fakultas dilaksanakan secara operasional oleh satuan tugas penjaminan mutu yang terlembagakan dalam Gugus Jaminan Mutu dan dibantu oleh Unit Jaminan Mutu yang ada di setiap jurusan yang berisi perwakilan dari tiap program studi.

Pada Standar 3 mengenai Mahasiswa dan Lulusan, asesor menyampaikan bahwa sistem rekrutmen calon mahasiswa baru di FIB berdasarkan Keputusan Menristekdikti no 126 tahun 2016, yang terdiri atas 4 jalur, yaitu SNMPTN, SBMPTN, SMUB, dan SPKPD. Tidak ada mahasiswa transfer di fakultas. Rata-rata masa studi lulusan adalah 4,3 tahun dan rata-rata IPK lulusan adalah 3,45 dari 9 program studi. Upaya peningkatan mutu lulusan adalah peningkatan sarana dan prasarana pembelajaran, peningkatan kualitas dosen, keterlibatan manajemen fakultas dalam proses pembelajaran, pembimbingan studi mahasiswa melalui dosen pembimbing akademik, dan pelaksanaan tracer study dan hasilnya sangat efektif.



Pada Standar 4 mengenai Sumber daya manusia, asesor menyatakan jumlah dosen sangat memadai, yaitu dengan rasio 1:29. Upaya pengembangan dan peningkatan mutu dosen tetap dengan studi lanjut 13 dosen studi lanjut ke S3 sesuai dengan kompetensi keilmuan masing-masing dosen dan kegiatan lainnya seperti seminar, lokakarya, workshop, atau pelatihan, inbound dan outbound staf. Aspek kecukupan dan kualifikasi tendik meliputi 20 pustakawan, 10 laboran, dan 46 tenaga administrasi. Total jumlah tenaga kependidikan sebanyak 67 dan sangat mencukupi untuk melayani sejumlah 3012 mahasiswa dan 105 dosen.

Pada Standar 5 mengenai kurikulum, pembelajaran dan suasana akademik, asesor menyampaikan fakultas memberikan dukungan yang baik. Dukungan yang diberikan berupa penyediaan fasilitas, pengorganisasian kegiatan, program internasionalisasi, sinkronisasi kurikulum program studi, workshop kurikulum, revisi kurikulum, monev kurikulum, dan bantuan pendanaan. Peran fakultas melakukan monitoring dan evaluasi dalam pembelajaran adalah validasi soal UTS dan UAS, tracer study, penyediaan e-complaint, evaluasi BKD, dan penggunaan SOP. Bentuk dukungan fakultas tentang suasana akademik diatur secara jelas dalam buku pedoman akademik FIB, pedoman penulisan skripsi, panduan KKN, penyediaan sarpras untuk pembelajaran, dukungan dana, dan kegiatan akademik yang menunjang PBM untuk berbagai kegiatan.

Pada Standar 6 mengenai pembiayaan, sarana dan prasarana, serta sistem informasi, asesor menyampaikan bahwa dana operasional fakultas sudah ideal, yaitu setiap mahasiswa per tahun 17,08 juta rupiah. Dana penelitian dan pengabdian kepada masyarakat juga sudah ideal dan sangat baik. Rata-rata dana penelitian per dosen tetap per tahun adalah 59,91 juta rupiah, sedangkan rata-rata dana PkM per dosen per tahun adalah 8,57 juta rupiah. Upaya pengembangan dana dilakukan melalui dana kursus bahasa, layanan terjemahan, BIPA, test center dan sumber dana saat ini dari APBN, BOPTN, kerjasama, hasil usaha dan kegiatan mahasiswa. Sistem informasi yang ada di fakultas tidak hanya dilakukan secara manual, tetapi sudah mengikuti perkembangan zaman, yaitu sudah menggunakan media sosial terkait dengan penyebaran informasi sehingga menurut penilaian dari asesor memuaskan. Akses terhadap data relevan dan cepat. Pengembangan sistem informasi dilakukan dengan cara terintegrasinya semua program untuk seluruh bagian di lingkungan FIB serta aksesibilitas informasi yang semakin luas dan cepat sesuai dengan kepentingan.

Pada Standar 7 mengenai penelitian, pelayanan/pengabdian kepada masyarakat, dan kerjasama, asesor memberikan penilaian bahwa penelitian dan pengabdian kepada masyarakat sudah dilakukan dengan baik dan didukung dengan dana yang memadai. Rata-rata jumlah penelitian per dosen tetap per 3 tahun adalah 1,85 judul. Rata-rata dana penelitian per dosen tetap per tahun adalah 13,51 juta rupiah. Peningkatan kualitas dosen

terkait dengan penelitian adalah dengan menyusun road map penelitian, pelatihan maupun lokakarya pendampingan penulisan proposal penelitian sehingga jumlah penelitian yang dihasilkan terus meningkat. Pada aspek pengabdian kepada masyarakat, rata-rata judul kegiatan PkM per dosen tetap per 3 tahun adalah 1,1 judul dengan rata-rata dana per dosen per tahun adalah 3,57 juta. Ada upaya yang efektif yang dilakukan fakultas untuk meningkatkan jumlah PkM dosen adalah pelatihan atau pendampingan, penyuluhan, dan kaji tindak.. Pada aspek kerjasama, fakultas memiliki beberapa mitra kerja yang sudah menandatangani MoU yang terkait dengan kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Instansi tersebut meliputi 62 instansi dalam negeri dan 15 di luar negeri.

### 3. Umpan Balik Pelanggan

Umpan balik pelanggan dilihat dari 2 (dua) aspek, yaitu evaluasi kepuasan dan keluhan. Evaluasi kepuasan dibuat berdasarkan hasil "*Kuisisioner Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Umum Universitas Brawijaya Semester Genap 2018*". Kuisisioner ini disusun dengan merujuk pada PERMENPAN dan RB Nomor: 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat. Kuisisioner terdiri dari 2 jenis pertanyaan, yaitu yang bersifat tertutup dan terbuka. Pada pertanyaan yang bersifat terbuka, responden (pengguna jasa layanan) diminta untuk memberikan pendapatnya dengan menuliskan tanda silang (x) atau tanda centang (V) pada kotak pilihan yang tersedia. Pilihan yang tersedia, yaitu tidak sesuai, kurang sesuai, sesuai, dan sangat sesuai. Penilaian Kuisisioner ini memiliki 4 (empat) skala, yaitu tidak sesuai (1) hingga sangat sesuai (4). Selanjutnya, pada pertanyaan yang bersifat tertutup responden diminta untuk menuliskan harapan dan saran terkait unit yang dinilai. Dari pertanyaan yang bersifat terbuka, selain didapatkan pernyataan responden terkait harapan dan saran, juga ditemukan pernyataan yang berupa keluhan.

Berikut ini merupakan daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden dalam kuisisioner. Pertanyaan nomor 1 hingga 11 bersifat terbuka, sedangkan nomor 12 bersifat tertutup:

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan kejelasan dari petugas pelayanannya,
2. Kemudahan prosedur/ tata cara pelayanan di Fakultas,
3. Kecepatan layanan di Fakultas,
4. Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal,
5. Kesesuaian antara biaya yang ditetapkan (SPP, UKT, Wisuda, lainnya.....\*\*) dengan biaya yang dibayarkan,
6. Hasil layanan akademik (Pembelajaran, KRS, KHS, Laboratorium, Wisuda,.....\*\*) yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan,

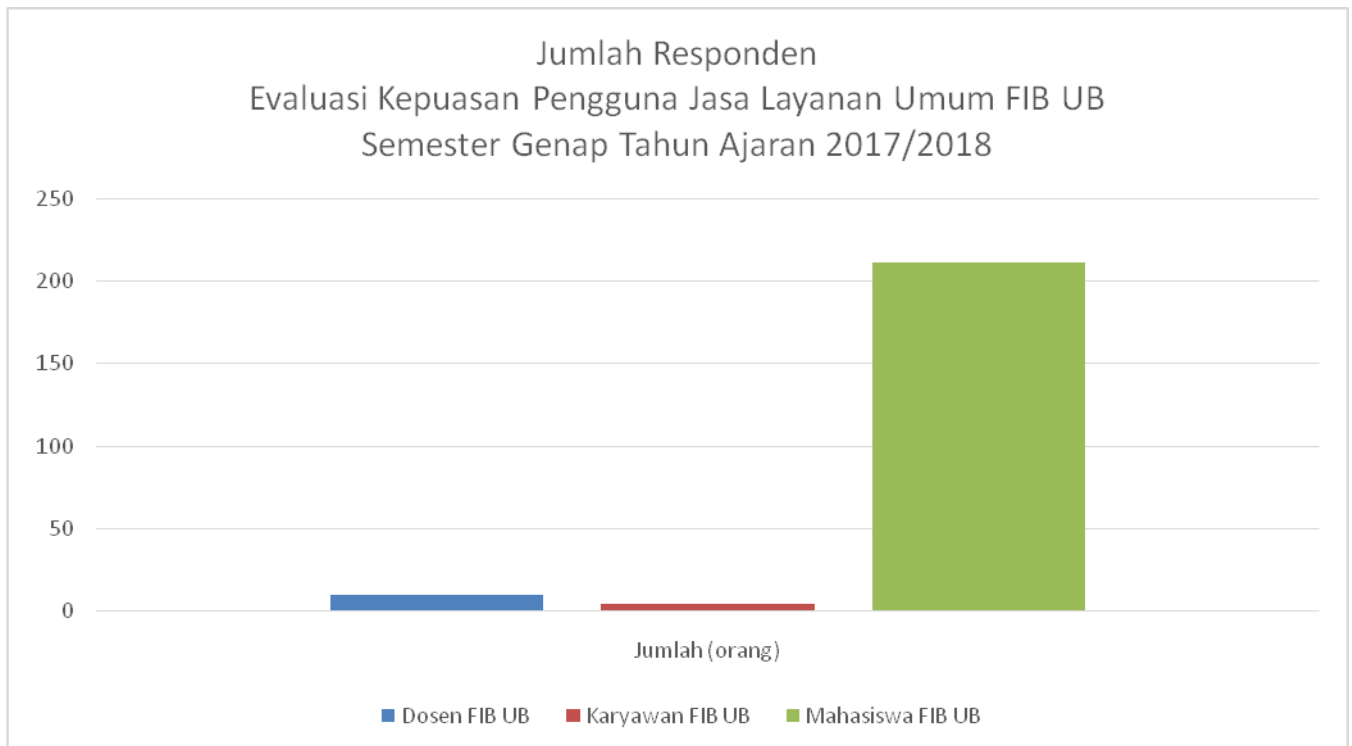
7. Hasil layanan Kemahasiswaan (minat bakat, penalaran, pengembangan karakter, beasiswa, alumni) yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan,
8. Kemampuan SDM (Dosen atau Karyawan) dalam memberikan pelayanan di Fakultas,
9. Sikap SDM (Dosen atau Karyawan) dalam memberikan pelayanan di Fakultas,
10. SDM (Dosen atau Karyawan) di Fakultas memberikan pelayanan sesuai dengan  
Maklumat Pelayanan/ Standar Pelayanan,
11. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan dari pengguna jasa di Fakultas,  
dan
12. Harapan dan Saran

Pengolahan kuisioner Indeks Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Per Responden dan Per Unsur Layanan selama semester genap 2018 menghasilkan gambaran Indeks Kepuasan Layanan FIB UB pada periode tersebut. Hasil kuisioner diperoleh dari 3 (tiga) kategori responden, yaitu: Dosen FIB UB, Karyawan FIB UB, dan Mahasiswa FIB UB. Keseluruhan responden berjumlah 211 (dua ratus sebelas) orang dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 3.1 Jumlah Responden Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Umum FIB UB Semester Genap Tahun Ajaran 2017/2018**

No.	Responden	Jumlah (orang)
1.	Dosen FIB UB	9
2.	Karyawan FIB UB	4
3.	Mahasiswa FIB UB	198
<b>Jumlah</b>		<b>211</b>

**Grafik 3.1 Jumlah Responden Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Umum FIB UB**  
**Semester Genap Tahun Ajaran 2017/2018**



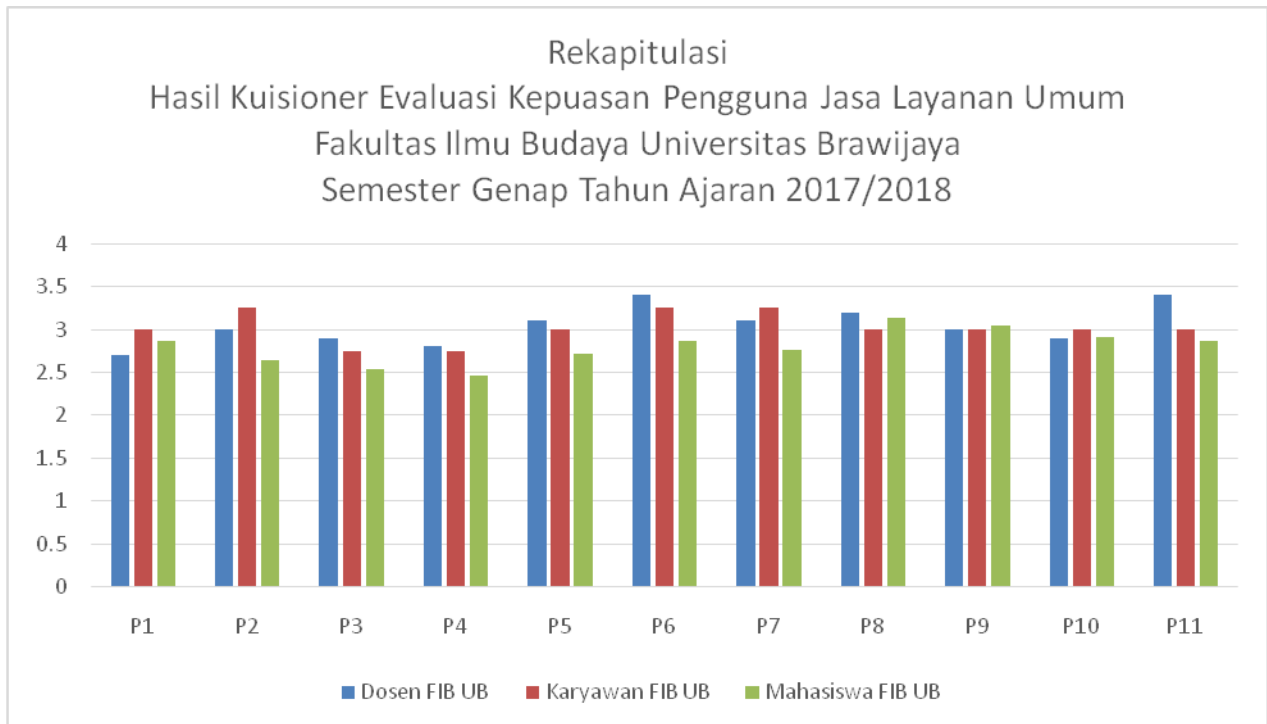
Dari tabel dan grafik 3.1 diketahui bahwa responden yang mengisi “Borang Evaluasi Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Umum Universitas Brawijaya Semester Genap 2018” didominasi oleh mahasiswa sebanyak 198 orang, dengan rincian sebagai berikut:

1. Mahasiswa Sastra Inggris sebanyak 30 (tiga puluh) orang;
2. Mahasiswa Sastra Jepang sebanyak 30 (tiga puluh) orang;
3. Mahasiswa Sastra Perancis sebanyak 15 (lima belas) orang;
4. Mahasiswa Sastra Cina sebanyak 15 (lima belas) orang;
5. Mahasiswa S2 Linguistik sebanyak 5 (lima) orang;
6. Mahasiswa Pendidikan Bahasa Inggris sebanyak 19 (sembilan belas) orang;
7. Mahasiswa Pendidikan Bahasa Jepang sebanyak 22 (dua puluh dua) orang;
8. Mahasiswa Pendidikan Bahasa Indonesia sebanyak 27 (dua puluh tujuh) orang;
9. Mahasiswa Antropologi sebanyak 20 (dua puluh) orang;
10. Mahasiswa Seni Rupa sebanyak 15 (lima belas) orang;

Hasil evaluasi kepuasan pengguna jasa layanan menunjukkan bahwa Skala Rata-rata Pelayanan Fakultas Ilmu Budaya berada pada skala 2,8. Skala ini berada di antara layanan yang Kurang/Kadang-kadang Sesuai (skala 2) dengan Banyak sesuai (skala 3) dengan standar yang ada. Dapat pula diartikan bahwa pelayanan di Fakultas Ilmu Budaya

Universitas Brawijaya sudah cukup baik dan cukup sesuai dengan standar pelayanan yang ada walaupun masih ada wilayah layanan yang harus diperbaiki dan ditingkatkan pelayanannya supaya sesuai dengan standar pelayan yang ada. Adapun rincian hasil evaluasi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

**Grafik 3.2 Rekapitulasi Hasil Kuisisioner**



Dari grafik 3.2 diketahui bahwa pelayanan publik di Fakultas Ilmu Budaya Universitas Brawijaya yang mendapatkan skala antara 2 dan 3 di antaranya: (1) Kesesuaian persyaratan pelayanan; (2) Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan di Fakultas; (3) Kecepatan pelayanan Fakultas; (4) Ketepatan waktu pelayanan; (5) Hasil layanan kegiatan kemahasiswaan; (6) Pelayanan yang diberikan SDM. Selanjutnya, yang mendapatkan skala antara 3 dan 3,5 di antaranya: (1) Hasil layanan akademik; (2) Kemampuan SDM (Dosen dan Karyawan); (3) Sikap SDM (Dosen dan Karyawan) pada saat memberikan layanan; (4) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Oleh karena itu, perlu ada peningkatan dalam memberikan layanan kepada pengguna jasa layanan, sehingga pengguna jasa layanan dapat memperoleh kemudahan dan kenyamanan dalam menggunakan jasa layanan di FIB UB. Dalam hal ini, perlu diperhatikan saran dan keluhan yang diberikan oleh responden pada periode ini, sehingga pelayanan dapat diperbaiki pada periode selanjutnya.

Selain kuisisioner yang telah disebarakan kepada Civitas Akademika Fakultas Ilmu Budaya Universitas Brawijaya, pada semester genap tahun ajaran 2017/2018 juga telah dilaksanakan akreditasi 2 (dua) program studi, yaitu Program Studi Sastra Perancis dan

Program Studi Sastra Inggris. Kedua program studi juga tentunya telah meminta umpan balik dari mahasiswa yang masih aktif, alumni dan *stakeholder* (pengguna lulusan). Poin-poin umpan balik yang berkaitan dengan jasa layanan yang terdapat di FIB-UB di antaranya terkait aspek kelembagaan serta sarana dan prasarana fakultas dan program studi, profesionalisme pelayanan akademik, dan profesionalisme dosen. Sementara itu, poin-poin umpan balik yang ditujukan kepada *stakeholder* (pengguna jasa lulusan) terkait kompetensi lulusan dan kepuasan terhadap kinerja lulusan.

Dalam *tracer study* yang telah disusun oleh tim akreditasi Program Studi Sastra Perancis dan Sastra Inggris diketahui bahwa sarana dan prasarana fakultas dan program studi berada pada skala kurang maksimal hingga cukup maksimal. Dalam pelayanan akademik berada pada skala cukup maksimal, selanjutnya terkait profesionalisme dosen (kompetensi keilmuan, pedagogis, *soft skill*) berada dalam skala sedang hingga tinggi. Selain itu, umpan balik yang diberikan *stakeholder* terkait kompetensi lulusan (kesesuaian bidang studi, kemampuan bahasa asing alumni, kemampuan berkomunikasi dan beradaptasi, penguasaan teknologi, loyalitas, rasa percaya diri, kedisiplinan, etos kerja, aspek moral dan emosional) berada pada skala sesuai hingga sangat sesuai, mampu hingga sangat mampu, dan sedang hingga tinggi. Selanjutnya, terkait kinerja lulusan berada dalam skala cukup puas hingga puas.

Berikut uraian dalam bentuk tabel terkait saran dan keluhan yang disampaikan oleh responden baik yang didapat dari kuisioner maupun *tracer study* serta tindakan pencegahannya:

**Tabel 3.2 Uraian Saran dan Keluhan Pengguna Jasa Layanan  
Fakultas Ilmu Budaya Universitas Brawijaya  
Semester Genap Tahun Ajaran 2017/2018**

No.	Jenis/Aspek/ Bidang/ Layanan yang dikeluhkan	Uraian Keluhan	Tindaklanjut (atau rencana)	Status Akhir
1.	Kepegawaian	Adanya pemerataan kesejahteraan remunerasi.	Mengupayakan pembagian tugas yang bersifat merata dengan melakukan pendataan.	
2.	Keuangan	1. Penurunan UKT.  2. Penyesuaian UKT	1. Sudah ada mekanisme penurunan UKT.	

		<p>dan fasilitas.</p> <p>3. Jalur mandiri juga bisa mengikuti bidik misi.</p>	<p>2. Sedang dilakukan perbaikan dan penambahan fasilitas.</p> <p>3. Mengusulkan kepada fakultas/universitas.</p>	
3.	Birokrasi dan Kelembagaan	<p>1. Mempermudah birokrasi.</p> <p>2. Mempercepat pembuatan KTM</p>	<p>1. Perlu dilakukan evaluasi mengenai efektivitas dan efisiensi layanan.</p> <p>2. Melakukan evaluasi prosedur pembuatan KTM.</p>	
4.	Dosen	Masih terdapat dosen yang dianggap kurang membantu dalam proses pembimbingan baik skripsi maupun akademik.	Evaluasi kinerja dosen pada rapat program studi maupun fakultas.	
4.	Fasilitas	<p>1. Memperbaiki fasilitas di dalam kelas, seperti AC, LCD, dan speaker yang rusak serta melengkapi kelas yang tidak memiliki AC, LCD, dan speaker. Baik untuk ruang perkuliahan di Gedung A maupun Gedung B.</p> <p>2. Mempercepat koneksi wifi.</p> <p>3. Membangun lift di GRL agar mempermudah</p>	<p>1. Sudah dilakukan beberapa perbaikan dan penambahan fasilitas.</p> <p>2. Mengusulkan kepada fakultas mengenai penambahan fasilitas yang diminta oleh pengguna jasa layanan.</p>	

		<p>mobilitas dosen dan mahasiswa.</p> <p>4. Menambah jumlah buku di SAC.</p> <p>5. Ketersediaan fasilitas di luar fasilitas kelas, seperti sandal untuk musholla, cermin, gayung/timba air di toilet.</p> <p>6. Merealisasikan rencana awal pembuatan studio seni rupa.</p>		
5.	Pelayanan	<p>1. Layanan <i>front office</i> ditingkatkan.</p> <p>2. Keramahan dan kesabaran dalam memberikan layanan kepada mahasiswa (bagian akademik, SAC).</p> <p>3. Ketepatan waktu dalam memberikan layanan (bagian akademik)</p>	<p>1. Sudah dilakukan pemanggilan dan pengarahan untuk peningkatan kinerja terhadap karyawan pelayanan oleh Kasubag dan KTU.</p> <p>2. Ada tindakan penggantian staf (<i>rolling</i>).</p>	
6.	Kebersihan dan kenyamanan	<p>1. Kebersihan dan kerapian dalam penataan ruang-ruang yang ada di gedung FIB UB.</p> <p>2. Memperhatikan kebersihan setiap toilet yang ada di FIB UB.</p>	Sudah ada petugas yang bertugas untuk membersihkan.	



7.	Kemahasiswaan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menambah UKM</li> <li>2. Pengadaan <i>workshop</i> yang terkait dengan persiapan dalam menghadapi dunia kerja.</li> </ol>	Mengusulkan kepada bagian kemahasiswaan Fakultas.	
8.	Kemampuan dan Keterampilan Mahasiswa (dari <i>stakeholder</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penambahan pengetahuan dan keterampilan di bidang IT.</li> <li>2. Penambahan <i>training</i>, baik <i>softskills</i> maupun <i>hardskills</i>.</li> <li>3. Lebih mempersiapkan alumni untuk menghadapi dunia kerja.</li> <li>4. Mencetak mahasiswa yang lebih mandiri dan berkeinginan kuat untuk meraih prestasi di atas target atau ekspektasi perusahaan.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kurikulum.</li> <li>2. Sudah adanya kegiatan KKN-M/KKN-T untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan mahasiswa.</li> <li>3. Menambah kerja sama dengan institusi-institusi.</li> </ol>	

Saran dan keluhan yang diterima merupakan masukan yang sangat berharga untuk meningkatkan mutu dan efektifitas layanan di Fakultas Ilmu Budaya Universitas Brawijaya. Dalam SMM ISO 9001:2008 yang utama (ke-1) disebutkan bahwa prinsip utama adalah fokus kepada pelanggan maka FIB UB berkomitmen untuk menerima masukan yang diterima dan berupaya memperbaiki layanan sesuai masukan yang ada sehingga dapat memberikan layanan yang lebih baik lagi ke depannya.

#### 4. Kinerja dan Evaluasi Proses

##### 4.1 Capaian Kinerja Program Kerja dan Kegiatan

Secara rinci deskripsi dari capaian-capaian kinerja Fakultas Ilmu Budaya dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

Kebijakan		Program	Kegiatan	Indikator	Input	Proses	Output	Outcome	Capaian
A	Peningkatan Kualitas Pembelajaran sesuai KKN	Perbaikan pedoman perkuliahan	1. Revisi pedoman akademik	Pedoman akademik	Dosen, staf administrasi, mahasiswa, dana	Pembentukan Tim penyusun pedoman	Tersusunnya pedoman Akademik	Terlaksananya kegiatan akademik di FIB	100%
			2. Penyusunan pedoman PPL	Pedoman PPL	Dosen, staf administrasi, mahasiswa, dana	Pembentukan Tim penyusun pedoman, penyusunan pedoman	Tersusunnya pedoman PPL	Terlaksananya kegiatan PPL	100 %
	Peningkatan kualitas dosen dan tenaga kependidikan	1. Pengiriman dosen ke Pelatihan, Seminar, konferensi di dalam dan luar negeri	Proceeding	Dosen	Publikasi kegiatan, pengirim dosen ke seminar, konferensi di dalam dan luar negeri	Meningkatnya kualifikasi dosen dalam bidang keilmuan	Proceeding, sertifikat	7	
			Publikasi Jurnal	Dosen	Sosialisasi publikasi di jurnal nasional dan internasional	Publikasi di jurnal	Jurnal	7	
		2. Percepatan kenaikan pangkat/jabatan dosen PNS dan non-PNS	Berkurangnya tenaga pengajar	Dosen	Pendampingan dan percepatan pengurusan kepangkatan	Pangkat/jabatan dosen	Dosen mendapat gelar asisten ahli atau lektor	Diusulkan: PNS : 1 lektor dan 3 Asisten Ahli Non PNS: 9 Asisten Ahli	

		Peningkatan kualitas calon mahasiswa	1. Kajian penerimaan MaBa sesuai kuota dan kebutuhan stakeholder	Rasio dosen mahasiswa	Dosen, staf, data, mahasiswa, alumni	Pengkajian kebutuhan jumlah mahasiswa	Perencanaan penerimaan mahasiswa baru	Perbaikan nisbah dosen-mahasiswa	100 %
B	Peningkatan Kualitas dan Kuantitas Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat	Peningkatan jumlah dan kualitas penelitian dan pengabdian kepada masyarakat	Pengembangan Penelitian Payung	Jumlah Penelitian dosen	Dosen	Penyusunan Roadmap penelitian	Road map penelitian	Implementasi Roadmap penelitian	100%
		Peningkatan jejaring untuk meningkatkan jumlah dan kualitas penelitian dan pengabdian kepada masyarakat	1. Menjalin kerja sama dengan instansi atau kelompok masyarakat	Jumlah MOU	Dosen	Pembuatan proposal pengabdian kepada masyarakat	pengabdian kepada masyarakat	Peningkatan kualitas dan kuantitas pengabdian kepada masyarakat	1 MoU (Kec Ngabab)
			2. Pembentukan daerah binaan	Jumlah daerah binaan	Dosen	Penyusunan proposal, pelaksanaan	Terjalin kerjasama dalam penelitian dan pengabdian kepada masyarakat	Peningkatan kompetensi akademik dan penelitian dosen	3 Daerah Binaan
		Perbaikan	Perbaikan sistem	Ketersediaan Data	Dosen	Penyusunan,	SIPENTABMAS	Peningkatan	100 %

		manajemen BPPM	database BPPM	base		perancangan, dan pembuatan sistem informasi penelitian dan pengabdian kepada masyarakat	(Sistem Informasi Penelitian & Pengabdian kepada Masyarakat) <a href="http://fib.ub.ac.id/sipentabmas/">http://fib.ub.ac.id/sipentabmas/</a>	informasi penelitian & pengabdian kepada masyarakat	
		Pengembangan Jurnal di FIB	1. Penerbitan jurnal	Jumlah jurnal di FIB	Dosen	Penyusunan	Publikasi secara online (Educafl, Hasta Wiyata, Alphabet, JSBN), penerbitan 4 dari 5 jurnal yang ada	Peningkatan	80%
			2. Penataan manajemen jurnal menuju jurnal terakreditasi	Tupoksi dan SOP Jurnal	Dosen	Penyusunan	SOP tentang Penyelenggaraan Pendampingan Penulisan Artikel	Peningkatan	100%
C	Peningkatan Atmosfir Akademik	Pengembangan laboratorium/ pusat kajian bidang bahasa, sastra, dan budaya	Peningkatan sarana prasarana laboratorium (pusat kajian)	Nilai Kepuasan mahasiswa atas ketersediaan saranaprasarana	dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa	rapat koordinasi	Terbentuknya laboratorium	peningkatan mutu akademik	3 lab
		Peningkatan Kualifikasi bahasa	1. Pelaksanaan TEST	Rata-rata nilai kemampuan	dosen, tenaga kependidikan,	Pendaftaran, pelaksanaan tes	Keikutsertaan mahasiswa	Kualitas bahasa asing	100%

		asing mahasiswa	kemampuan bahasa asing sesuai prodi di FIB	Bahasaasing (TOEIC)	mahasiswa		dalam tes TOEIC dengan rata-rata nilai memuaskan	mahasiswa meningkat	
			2. Pembimbingan persiapan tes bahasa asing (TOEIC/TOEFL, JLPT, DELF, dan HSK)	Nilai rata-rata TOEIC, TOEFL, JLPT, DELF, HSK	dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa	Pendaftaran, pelaksanaan tes	Keikutsertaan mahasiswa dalam tes dengan rata-rata nilai memuaskan	Kualitas bahasa asing mahasiswa meningkat	100%
		Peningkatan penggunaan IT untuk kegiatan belajar mengajar	1. Implementasi e-learning dan blended learning dalam PBM	Jumlah % MK yang menggunakan e-learning/blended learning	Dosen	Penggunaan e-learning dan blended learning	Digunakan e-learning dan blended learning	Peningkatan kualitas PBM	
D	Peningkatan Sistem Manajemen yang Efektif, Efisien, Transparan, dan Akuntabel	Peningkatan Efisiensi penyelenggaraan bidang Keuangan	1. Penerapan Sistem Akuntansi Keuangan (SAK) berbasis IT	Tersusunnya SAK	staf, dana, pimpinan unit	implementasi kebijakan	SAK	efektifitas dan efisiensi layanan keuangan	100%
			2. Penerapan	Terbitnya SK	staf, dana,	implementasi	standar tarif	peningkatan	100%

			n Standar Tarif sesuai aturan yang berlaku	penyesuaian tarif fakultas	dosen	kebijakan	FIK	kesejahteraan staf pendidik dan tenaga kependidikan di FIB	
	Efisiensi Pemanfaatan dan Pengembangan Sarana dan Prasarana serta TIK	1. Inventarisasi aset fakultas berbasis IT	Tersedianya software inventarisasi aset fakultas	staf, dana	pengembangan model inventarisasi aset	SOP inventarisai	efisiensi layanan	100%	
		2. Monitoring barang inventaris secara berkala	Data inventaris terkini	staf	monitoring	data ter update	peningkatan kinerja fakultas	100%	
		3. Penambahan sarana prasarana sesuai kebutuhan Fakultas sesuai standar ISO	Tersedianya kantor UPT, laboratorium Bahasa, dan fasilitas PBM sesuai standar ISO	dana	pengembangan sarana prasarana bagi keg penunjang akademik	ruang kerja unit sesuai standar	peningkatan mutu layanan tri dharma PT	3 lab Bahasa	
		4. Peningkatan efisiensi sarana dan prasarana	Tersedianya sarana dan prasarana sosialisasi dokumen fakultas sesuai standar ISO	dana	penyusunan sistem kerja penggunaan sarana prasarana	SOP penggunaan sarana dan prasana	efektifitas dan efisiensi layanan tri dharma PT	100%	

			dalam rangka sosialisasi dokumen fakultas sesuai standar ISO						
			5. Optimalisasi SAC	Layanan SAC lebih optimal, jumlah kunjungan mahasiswa ke SAC bertambah	dosen, staf, dana, mahasiswa	pengembangan sistem layanan SAC	sistem layanan dengan menggunakan teknologi IT	peningkatan layanan SAC untuk menunjang tri dharma PT	100%
			6. Peningkatan layanan prima	Layanan prima menuju atmosfir akademik yang nyaman dan aman	dosen, staf, dana	pelatihan layanan prima	pelaksanaan kegiatan pelatihan	layanan pendidikan dan penunjang kependidikan lebih berkualitas	100%
	Peningkatan kuantitas dan kualitas SDM		1. Pengembangan SDM tenaga kependidikan	Minimal 3 orang tenaga kependidikan mengikuti diklat bahasa Inggris dan IT	Tenaga kependidikan	Mengikutsertakan tenaga kependidikan dalam diklat Bahasa Inggris dan IT	Keikutsertaan tenaga kependidikan dalam diklat	Peningkatan kualitas tenaga kependidikan	100%

			2. Pendampingan penyusunan angka kredit dosen	Kenaikan jabatan fungsional dari asisten ahli ke lektor min 5 orang, lektor ke lektor kepala min 3 orang, dari lektor kepala ke guru besar min 1 orang.	dosen, staf, dana	pendampingan dan sosialisasi kenaikan pangkat kepada dosen	Minimal 2 dosen naik jabatan ke lektor/lektor kepala	peningkatan kompetensi dan kualifikasi dosen	Hanya ada 1 ke lektor
E	Peningkatan kemampuan soft skill mahasiswa dan kualifikasi Ketenagakerjaan Lulusan (Graduate Employability)	Peningkatan Program Pembinaan untuk Mengikuti lomba/kompetisi bidang penalaran dalam rangka meningkatkan prestasi dalam PIMNAS dan Lomba lain di tingkat Nasional yang disetarakan.	1. Melakukan kegiatan pembekalan dan pendampingan di bidang penalaran	Proposal PKM sejumlah 5 proposal.	Mahasiswa, dosen, dan Bagian Kemahasiswaan	Sosialisasi Program dan Strategi Penulisan Proposal PKM Bidang Penalaran	Pembekalan dan pendampingan penyusunan dan penulisan proposal PKM	Peningkatan Jumlah Proposal PKM yang siap dikompetisikan dalam PIMNAS	6 proposal



	Peningkatan program Pembinaan untuk Mengikuti lomba/kompetisi bidang bakat dan minat dalam rangka meningkatkan prestasi dalam PEKSIMINAS dan Lomba lain di tingkat Nasional yang disetarakan.	1. Melakukan kegiatan pembekalan dan pendampingan di bidang bakat dan minat	Karya mahasiswa di bidang penulisan sastra, monolog dan seni rupa.	Dosen, Bagian Kemahasiswaan	Sosialisasi Program bidang Karya mahasiswa di bidang penulisan sastra, monolog dan seni rupa.	Pembekalan dan pendampingan bidang Karya mahasiswa di bidang penulisan sastra, monolog dan seni rupa.	Peningkatan kuantitas dan kualitas karya mahasiswa bidang penulisan sastra, monolog, dan seni rupa dalam PEKSIMINAS dan Lomba lain di tingkat Nasional yang disetarakan.	Keikutsertaan dalam peksiminas
	Peningkatan Program Pembinaan kuntuk mengikuti lomba/kompetisi bidang kebahasaan dan bidang yang lain.	Melakukan kegiatan pembekalan dan pendampingan di kebahasaan atau bidang lain bekerjasama dengan kaprodi	Mahasiswa terseleksi yang akan diarahkan mengikuti kompetisi dalam bidang kebahasaan dan atau bidang yang lain	Dosen, KPS, Mahasiswa, Bagian Kemahasiswaan	Sosialisasi Program dan perekrutan mahasiswa berbakat bidang kebahasaan atau bidang lain	Pembekalan dan pendampingan bidang kebahasaan dan dan bidang lain	Peningkatan kuantitas dan kualitas mahasiswa yang mengikuti kompetisi bidang kebahasaan dan bidang yang lain.	Pembekalan untuk mengikuti KDMI dan UBDC
	Peningkatan Program Pembinaan untuk mengikuti lomba/kompetisi Mahasiswa Berprestasi (MAWAPRES)	1. Melakukan penelusuran dini potensi mahasiswa berprestasi	Bank data berkenaan dengan prestasi mahasiswa	Bagian Kemahasiswaan, KPS, dosen	Melakukan penelusuran dini serta mendata mahasiswa yang memiliki potensi berprestasi	Penelusuran dini potensi mahasiswa berprestasi	Bank data berkenaan dengan potensi mahasiswa berprestasi	100%

			2. Melakukan pendampingan untuk mahasiswa berprestasi	Pendampingan untuk mahasiswa berpotensi yang akan diikuti dalam lomba mawapres	Dosen, Mahasiswa, Bagian Kemahasiswaan	Melakukan pembekalan untuk pendampingan mahasiswa berprestasi, melakukan kegiatan pendampingan mahasiswa berprestasi	Pendampingan untuk mahasiswa berprestasi yang siap diikuti dalam lomba mawapres	Mahasiswa berprestasi yang siap ikut lomba mawapres	100%
			3. Melakukan seleksi internal secara periodik untuk mahasiswa berprestasi	Terpilihnya satu mahasiswa berprestasi untuk mewakili FIB dalam pemilihan mawapres tingkat UB.	Dosen, Mahasiswa, Bagian Kemahasiswaan	Melakukan kegiatan Sosialisasi dan seleksi internal mahasiswa berprestasi yang terjadwal secara berkala	Seleksi internal mahasiswa berprestasi di tingkat Fakultas secara terjadwal berkala	Mahasiswa yang terpilih sebagai mahasiswa berprestasi di tingkat Fakultas	100%
	Perbaikan kinerja Lembaga Kemahasiswaan.		1. Melaksanakan Dialog dan Dengar Pendapat tentang Kelembagaan	Forum dialog bersama perwakilan lembaga kemahasiswaan tiap tiga bulan	Mahasiswa, Bagian Kemahasiswaan	Melakukan Dialog dan Dengar Pendapat tentang Lembaga Kemahasiswaan	Dialog dan Dengar Pendapat tentang Kelembagaan	Peningkatan Kinerja Lembaga Kemahasiswaan	100%
			2. Menjalankan	Laporan kinerja Lembaga	Bagian Kemahasiswaan	Mengadakan kegiatan	Monitoring dan evaluasi	Laporan Kinerja Lembaga	100%

			monitoring dan evaluasi kinerja Lembaga Kemahasiswaan	kemahasiswaan per semester oleh tim ad hoc fakultas.	, tim ad hoc kemahasiswaan fakultas	monitoring dan evaluasi kinerja Lembaga Kemahasiswaan	kinerja Lembaga Kemahasiswaan	Kemahasiswaan yang bertanggung jawab	
	Peningkatan keaktifan mahasiswa dalam kegiatan kemahasiswaan yang terkoordinir dalam kegiatan BEM dan DPM.	Melakukan Sosialisasi SKEM	Meningkatnya jumlah partisipasi mahasiswa (10%) dalam kegiatan kemahasiswaan yang dikoordinir oleh BEM dan DPM	Mahasiswa, Bagian Kemahasiswaan	Sosialisasi SKEM	Kegiatan BEM dan DPM dengan peran serta aktif mahasiswa	Peningkatan jumlah partisipasi mahasiswa (10%) dalam kegiatan kemahasiswaan yang dikoordinir oleh BEM dan DPM	100%	
Mengimplementasikan SKEM		Meningkatnya jumlah partisipasi mahasiswa (10%) dalam kegiatan kemahasiswaan yang dikoordinir oleh BEM dan DPM	Mahasiswa, Bagian Kemahasiswaan	Menerapkan SKEM dalam kegiatan kemahasiswaan yang terkoordinir dalam kegiatan BEM dan DPM	Penerapan SKEM	Peningkatan jumlah partisipasi mahasiswa (10%) dalam kegiatan kemahasiswaan yang dikoordinir oleh BEM dan DPM	100%		
Melakukan monitoring dan Evaluasi SKEM		Laporan SKEM secara periodik	Mahasiswa, Bagian Kemahasiswaan	Mengadakan kegiatan monitoring dan evaluasi SKEM	Monitoring dan evaluasi SKEM	Laporan SKEM yang bertanggung jawab	100%		

		Peningkatkan kemudahan dan ketepatan layanan melalui Sistem Informasi Kemahasiswaan FIB- UB berbasis IT	Menjalankan Sistem Informasi Kemahasiswaan di tingkat fakultas	Kecepatan dan ketepatan layanan di bidang kemahasiswaan	Bagian Kemahasiswaan	Menjalankan Sistem Informasi Kemahasiswaan berbasis IT di tingkat fakultas	Adanya Sistem Informasi Kemahasiswaan berbasis IT di tingkat fakultas	Peningkatkan kemudahan dan ketepatan layanan melalui Sistem Informasi Kemahasiswaan FIB- UB berbasis IT	100%
		Peningkatan kesejahteraan mahasiswa	Meningkatkan jumlah penerima beasiswa mengikuti azas ketepatan dan kepatutan sasaran	Peningkatan jumlah mahasiswa penerima beasiswa di FIB-UB	Mahasiswa, Bagian Kemahasiswaan , Keuangan	Melakukan Sosialisasi beasiswa	Mahasiswa penerima beasiswa	Peningkatan jumlah penerima beasiswa tepat sasaran	100%
		Peningkatan Peran Alumni untuk membantu pembekalan calon lulusan di dunia kerja	Mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi kerja.	Pelatihan oleh alumni 2 kali dalam setahun untuk calon lulusan dan lulusan yang masih belum bekerja.	Alumni, mahasiswa, bagian kemahasiswaan,	Menyelenggarakan Pelatihan peningkatan kompetensi kerja lulusan oleh alumni	Pelatihan peningkatan kompetensi kerja oleh alumni secara berkala 2 kali dalam satu tahun	Peran serta aktif alumni dalam membantu membekali calon lulusan yang belum bekerja	100%
			Membentuk jaringan pemagangan	MOU per tahun untuk tempat pemagangan.	Alumni, pemangku kepentingan dunia usaha, bagian kemahasiswaan	Pembentukan jaringan pemagangan melalui peran alumni	Terbentuknya Jaringan pemagangan	Jaringan pemagangan	MoU dalam proses
			Melakukan tracer studies	Hasil tracer studies	Alumni, pemangku	Mengadakan konsinyeeriing	Bank Data tentang	Alumni yang membantu	100%

					kepentingan dunia usaha, dosen, mahasiswa	dengan alumni	alumni yang telah bekerja	pembekalan calon lulusan di dunia kerja	
F	Pengembangan Entrepreneurial University	Optimalisasi Unit Usaha	Peningkatkan pendapatan fakultas melalui layanan UPT Lintas Bahasa	staf, dana, dosen	proposal, promosi, kegiatan kursus	program kerja sama dalam kursus dan layanan kebahasaan	peningkatan pendapatan fakultas	peningkatan pendapatan fakultas	-
			Perintisan unit usaha lain	staf, dana,	pembukaan unit usaha	unit usaha	peningkatan layanan dan pendapatan fakultas	peningkatan layanan dan pendapatan fakultas	1 unit
			Peningkatan kerjasama dengan instansi lain	Minimal terdapat 3 kontrak kerjasama	dana, dosen, staf	pembuatan proposal kerja sama	kegiatan kerjasama dalam bidang tri dharma PT	Peningkatan pendapatan fakultas dan Kesejaht	Dalam tahun 2017 ada 4 kerjasama baru, akan tetapi ada 61 kerjasama yang masih berlaku sampai tahun 2017.
		Peningkatan Pembinaan	Melakukan kegiatan	Peningkatan jumlah proposal	staf, dosen, dana, mahasis	pelatihan dan pendamping	proposai PMW	peningkatan kualifikasi	5 proposal

		Terprogram Mahasiswa berbakat dalam bidang kewirusahaan	pembekalan dan pendampingan di untuk pembuatan proposal PMW	PMW per tahun	wa	an mahasiswa untuk PMW	didanai dikti	entrepreneurship mahasiswa	PMW lolos dibiayai oleh dikti (naik 1 tingkat dari tahun sebelumnya yang berjumlah 4 dengan 12 peserta)
G	Pencitraan Internasional (International Outlook)	Pengiriman delegasi untuk mengikuti kegiatan di tingkat internasional	Mengimplementasikan SOP tentang pengiriman delegasi kegiatan di tingkat internasional	Terdapat minimal dua delegasi mahasiswa per tahun untuk mengikuti kegiatan di tingkat internasional	dana, dosen, staf, mahasiswa	pengiriman wakil FIB dalam kegiatan Tri Dharma di tingkat internasional	jumlah keikutsertaan mhs dan dosen di tingkat internasional	peningkatan kualifikasi lulusan	15 mahasiswa
		Peningkatan Mahasiswa Asing melalui Program BIPA di UPT Lintas Bahasa	Promosi BIPA UPT Lintas Bahasa ke luar negeri	Tersedianya Website UPT (penambahan laman khusus BIPA), minimal ada penambahan	Lab. Ilmu Humaniora (Divisi Bahasa)	Pembuatan laman khusus Divisi Bahasa Lab. Ilmu Humaniora	Laman Divisi Bahasa Lab. Ilmu Humaniora	Peningkatan jumlah mahasiswa asing	1 mahasiswa

			10 orang mahasiswa BIPA per tahun					
		Menjalin kerjasama BIPA	Minimal terdapat 2 kontrak kerjasama BIPA dengan Universitas di Luar Negeri	Divisi Bahasa Lab. Ilmu Humaniora	Penjajagan kerjasama, pelaksanaan kontrak kerjasama	Tercapainya target 2 kerjasama dengan universitas luar negeri	Peningkatan dan pengembangan program BIPA	Inisiasi kerjasama dengan Kanda University
	Pembentukan jejaring dengan institusi di dalam dan luar negeri	Perintisan kerja sama dalam bidang Tri Dharma perguruan tinggi di FIB	Jumlah MOU	Dosen, staf administrasi, dana	korespondensi, penyusunan proposal, pengiriman proposal, pembuatan MoU	tersedianya MoU kerjasama	Peningkatan Daya Saing Dan Pencitraan Institusi	67 MoU dengan Instansi Dalam Negeri
	Peningkatan standarisasi pelaksanaan tri dharma perguruan tinggi sesuai ISO	Pelaksanaan AIM	Peningkatan mutu layanan Tri Dharma PT	Dosen, staf administrasi, mahasiswa	Audit internal dan revisi temuan	Temuan audit internal	Terlaksananya monitoring dan evaluasi pelaksanaan SOP dan IK secara periodik	100 %

## 5. Tindakan Koreksi dan Tindakan Pencegahan

Tindakan koreksi disusun berdasarkan saran, keluhan, hasil evaluasi kepuasan layanan, audit internal dan eksternal, evaluasi program kerja, serta evaluasi sasaran mutu. Melalui informasi yang diperoleh, maka disusunlah rencana dan tindakan (perbaikan dan pencegahan) yang dapat dilakukan. Berikut adalah rincian masukan, tindakan (perbaikan dan pencegahan), serta status tindakan.

**Tabel 5.1 Tindakan Koreksi dan Tindakan Pencegahan**

No.	Masukan	Tindakan Perbaikan	Status (Open/Closed)	Tindakan Pencegahan
1.	Adanya pemerataan kesejahteraan remunerasi.	Mengupayakan pembagian tugas yang bersifat merata.	Open	Melakukan pendataan agar dosen/karyawan mendapatkan pembagian tugas yang seimbang.
2.	Penurunan UKT	Sudah ada mekanisme penurunan UKT.	Closed	Informasi terkait UKT dapat dengan mudah ditemukan dan diakses di website Universitas dan Fakultas.
3.	Penyesuaian UKT dan fasilitas fakultas.	Masih terus dilakukan perbaikan dan penambahan fasilitas.	Closed	Perbaikan fasilitas dan peningkatan layanan yang dilakukan secara lebih intensif.
4.	Jalur mandiri juga bisa mengikuti bidik misi.	Mengusulkan kepada fakultas/universitas.	Open	Memberikan keringanan bagi mahasiswa jalur mandiri dengan menetapkan syarat-syarat yang sesuai.
5.	Mempermudah birokrasi.	Perlu dilakukan evaluasi mengenai efektivitas dan efisiensi layanan	Closed	Sudah ada MP (Manual Prosedur) yang mengatur alur



				setiap kegiatan yang melalui proses birokrasi di Fakultas (Misalnya, pendaftaran KKN, penentuan dosen pembimbingan skripsi, KRS, dan sebagainya).
6.	Mempercepat pembuatan KTM.	Melakukan evaluasi prosedur pembuatan KTM.	Open	Mencari akar penyebab dan mengupayakan agar KTM dapat diterima lebih cepat oleh mahasiswa.
7.	Masih terdapat dosen yang dianggap kurang membantu dalam proses pembimbingan baik skripsi maupun akademik.	Evaluasi kinerja dosen pada rapat program studi maupun fakultas.	Closed	Sudah dilakukan evaluasi kinerja dosen baik melalui penilaian mahasiswa di SIADO dan pada rapat evaluasi yang diselenggarakan baik oleh program studi maupun fakultas.
8.	Memperbaiki fasilitas di dalam kelas, seperti AC, LCD, dan speaker yang rusak serta melengkapi kelas yang tidak memiliki AC, LCD, dan speaker. Baik untuk ruang	Melakukan beberapa perbaikan dan penambahan fasilitas.	Closed	Sudah diupayakan perbaikan fasilitas fisik fakultas.

	perkuliahan di Gedung A maupun Gedung B.			
9.	Mempercepat koneksi wifi.	Sudah memadai.	Closed	Menurut situs BITS ( <i>Brawijaya Information Technology Services</i> ) ISP Universitas Brawijaya: Telkom Internasional = 2 Gbps. Telkom Domestic = 2 Gbps. Indosat Internasional = 1 Gbps. Indosat INIX = 1 Gbps. Inherent = 400 Mbps. Total bandwidth = 6.4 Gbps.
10.	Membangun lift di GRL agar mempermudah mobilitas dosen dan mahasiswa.	Melakukan penambahan fasilitas.	Open	Mengusulkan kepada fakultas.
11.	Menambah jumlah buku di SAC.	1. Setiap tahun sudah diberlakukan ketentuan menyumbang buku bagi mahasiswa yang akan lulus dari FIB UB. 2. Sedang dilakukan proses pengadaan buku untuk SAC.	Closed	Mempercepat proses pendataan buku-buku yang telah disumbangkan di SAC agar dapat segera dimanfaatkan oleh civitas akademika.
12.	Ketersediaan fasilitas di luar fasilitas kelas, seperti sandal untuk musholla, cermin,	Penambahan fasilitas.	Open	Mengusulkan kepada fakultas (bagian umum) untuk pengadaan barang-barang yang diminta.

	gayung/timba air di toilet.			
13.	Merealisasikan rencana awal pembuatan studio seni rupa.	Penambahan fasilitas.	Open	Pengusulan kepada fakultas.
14.	Layanan front office ditingkatkan.	Telah dilakukan evaluasi dan rolling karyawan.	Closed	Evaluasi pada kinerja karyawan dan layanan dilakukan secara rutin.
15.	Keramahan dan kesabaran dalam memberikan layanan kepada mahasiswa (bagian akademik, SAC).	Telah dilakukan evaluasi dan rolling karyawan.	Closed	Evaluasi pada kinerja karyawan dan layanan dilakukan secara rutin.
16.	Ketepatan waktu dalam memberikan layanan (bagian akademik).	Telah dilakukan evaluasi dan rolling karyawan	Closed	Evaluasi pada kinerja karyawan dan layanan dilakukan secara rutin.
17.	Kebersihan dan kerapian dalam penataan ruang-ruang yang ada di gedung FIB UB.	Telah ada petugas yang bertanggung jawab untuk kebersihan di lingkungan FIB UB	Closed	Pembuatan Sistem Monitoring bagi petugas kebersihan di lingkungan FIB UB.
18.	Memperhatikan kebersihan setiap toilet yang ada di FIB UB.	Telah ada petugas yang bertanggung jawab untuk kebersihan di lingkungan FIB UB	Closed	Pembuatan Sistem Monitoring bagi petugas kebersihan di lingkungan FIB UB.
19.	Menambah UKM	Menginformasikan kepada mahasiswa bahwa pendirian	Closed	Sudah ada manual prosedur yang

		UKM dapat dilakukan.		mengatur izin pendirian UKM. Dapat dilihat langsung pada: kemahasiswaan.ub.ac.id
20.	Pengadaan workshop yang terkait dengan persiapan dalam menghadapi dunia kerja.	Sudah pernah dilakukan workshop terkait dengan persiapan dalam menghadapi dunia kerja (baik di tingkat fakultas maupun universitas).	Closed	Mengadakan kembali workshop secara rutin agar lebih banyak mahasiswa yang mendapatkan ilmu mengenai persiapan dalam menghadapi dunia kerja.
21.	Penambahan pengetahuan dan keterampilan di bidang IT.	Sedang dilakukan workshop sesuai tema.	Closed	Masih terus diselenggarakan pelatihan IT
22.	Penambahan training, baik softskills maupun hardskills.	Sudah diadakan mata kuliah penunjang seperti perkantoran, kewirausahaan, pariwisata, dan sebagainya. Selain itu, juga sudah ada program KKN-M/KKN-T.	Closed	Evaluasi mata kuliah penunjang yang berkaitan dengan keterampilan kerja.  Sudah diadakan kunjungan dan ujian KKN untuk memantau mahasiswa.
23.	Lebih mempersiapkan alumni untuk menghadapi dunia kerja.	Melalui mata kuliah wajib, peminatan, dan penunjang dan kegiatan KKN-M/KKN-T.	Closed	Mengadakan evaluasi dalam setiap mata kuliah dan kegiatan KKN-M/KKN-T
24.	Mencetak mahasiswa yang lebih mandiri dan berkeinginan	Mengadakan atau memotivasi mahasiswa untuk mengikuti Seminar/Training/Workshop/Perlombaan.	Closed	Sudah dilaksanakan berbagai Seminar/Training/Workshop/Perlombaan. Telah tersedia

	kuat untuk meraih prestasi di atas target atau ekspektasi perusahaan.	Memotivasi mahasiswa untuk mengikuti kegiatan organisasi atau bergabung dalam komunitas/kegiatan volunteer.		berbagai organisasi untuk menyalurkan minat dan bakat mahasiswa.
25	Sudah melalui google translate, belum di edit structure-nya	Melakukan edit structure atas website unit kerja dan ada unit kerja sendiri yang menangani website, yaitu PSIK	Closed	Sudah dilakukan koordinasi ditingkat unit kerja, yaitu PSIK terkait dengan edit struktur untuk berita atau informasi yang akan diunggah di laman FIB.
26	Belum ada lab-nya	Membentuk Lab Ilmu Humaniora	Closed	Membentuklaboratoriu mhumanioraberupakelompokkelompokkajian yang memayungi kegiatan-kegiatan penelitian dan pengabdian masyarakat di bawah kendali Ketua Jurusan dalam kerjasama dengan BPPM.
27	Perlu dibuat SK untuk mewadahi dan menampung dokumen mahasiswa Pascasarjana yang berprestasi	Perlu Penyusunan Program untuk mengembangkan kapasitas mahasiswa Pasca Sarjana sesuai dengan visi, misi, dan profil lulusan, dan capaian pembelajaran	Closed	Melibatkan mahasiswa program pascasarjana sesuai dengan kapasitas agar sesuai dengan visi dan misi, profil lulusan, dan capaian pembelajaran.
28	Ruangan belum tersedia	Perlu disiapkan Ruang kerja bersama mahasiswa Pasca Sarjana	Closed	Sudah ada ruang kerja untuk mahasiswa program

				pascasarjana sehingga bisa membantu mahasiswa pascasarjana dalam proses belajar mengajar.
<b>29</b>	Sudah ada Pranata Lab (PLP) . Menunggu UB	Rekrutmen PLP sesuai dengan kebutuhan Laboratorium/Studio di FIB (Multimedia, Seni Rupa, IT)	Closed	Melakukan gap analisis sesuai dengan kebutuhan tiap unit kerja, dalam hal ini adalah kebutuhan teknis sesuai dengan keahlian pada bidangnya
<b>30</b>	Tendik masih sedikit	Harus dianalisa pelaksanaan Tupoksi masing-masing staf tendik sesuai OTK UB & FIB	Closed	Perlu dilakukan analisis efisiensi kerja dan analisis kebutuhan staf, bila diperlukan, maka harus ada rekrutmen
<b>31</b>	Ada wacana: Dekan dan Wadep 2 bisa dimasukkan dalam home base. Ada dua yang diusulkan namun ternyata tidak bisa dimasukkan	Peningkatan Jumlah Guru Besar melalui Peningkatan Publikasi Internasional terindeks	Open	Melakukan pendataan yang lebih rapi terkait kenaikan jabatan fungsional dan dilakukan secara berkala. Jika ada dosen yang akan mendekati waktu kenaikan jabatan fungsional, dosen tersebut akan diingatkan dan dibantu secara maksimal. Melakukan

				perencanaan secara teratur dan tepat waktu dan tepat sasaran
32	Jumlah Dosen Terlibat dalam Joint Supervision dengan Institusi Luar Negeri	Kerjasama dengan PT LN dalam hal Joint Supervision	Closed	Melakukan tindak lanjut kerja sama dengan 15 instansi di luar negeri yang terkait dengan kegiatan tri dharma perguruan tinggi

## 6. Tindak Lanjut Tinjauan Manajemen Sebelumnya

Berikut ini diuraikan rekomendasi dari tinjauan manajemen tahun sebelumnya, tindakan apa saja yang sudah dilakukan, kendala apa saja yang dihadapi dan rencana lanjutan apa yang dipersiapkan.

Bidang yang diaudit	Uraian Ketidaksesuaian dan Saran	Rencana Tindakan Perbaikan atas Temuan	Akar Penyebab Terjadinya Temuan	Rencana Tindakan untuk Menghilangkan Akar Penyebab Temuan	Target Waktu Selesai	Verifikasi	Status Akhir
(IS-F-562) Tinjauan Manajemen [562]	Hasil Kuisisioner PIDK ada. Rekap E complaint dan tindakan ada.	Melengkapi hasil kuisisioner PIDK	Belum disebar	Kuisisioner secara online kepada mahasiswa, tendik dan dosen	1 bulan	Sudah selesai dan sudah ada hasilnya	Closed

Berdasarkan hasil temuan AIM UKPA siklus 16 tahun 2017, hanya ada 1 (satu) temuan oleh auditor internal dari PJM terkait Tinjauan Manajemen tahun lalu yaitu bahwa pada saat visitasi, belum ada dokumen berupa hasil kuisisioner PIDK sebagai salah satu data dukung mengenai umpan balik pelanggan. Akar penyebab temuan ini adalah karena kuisisioner PIDK yang disusun belum disebar. Untuk itu, Fakultas menindaklanjuti temuan tersebut dengan segera menyebarkan kuisisioner tersebut secara online kepada mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan. Kuisisioner tersebut kini telah direspon dan hasilnya telah direkap dan hasil tersebut telah dijabarkan dalam bagian 3 mengenai Umpan Balik Pelanggan. Dengan demikian, untuk temuan Tinjauan Manajemen tahun sebelumnya mengenai kuisisioner PIDK telah berstatus *closed*.

## 7. Perubahan yang Mempengaruhi SMM

### a. Lingkungan Internal

Pada tahun 2017, susunan organisasi Universitas Brawijaya (UB) disesuaikan dengan perkembangan dan kebutuhan penyelenggaraan tata kelola Perguruan Tinggi yang baik. Berkenaan dengan hal tersebut, seperti halnya seluruh unit kerja di Universitas Brawijaya, Fakultas Ilmu Budaya juga mengatur lebih lanjut susunan organisasi dan tata kerja Fakultas. Adapun perubahan Organisasi Tata Kerja FIB UB tahun 2017 ini antara lain

#### 1) **Perubahan OTK dengan Penetapan 2 Jurusan Baru, Pengangkatan Ketua dan Sekretaris Jurusan serta Pembentukan Unit Jaminan Mutu (UJM)**

Pada Organisasi Tata Kerja (OTK) tahun 2015, Fakultas Ilmu Budaya Universitas Brawijaya (FIB UB) hanya memiliki satu Jurusan yaitu Jurusan Bahasa dan Sastra yang membawahi Program Studi (PS): (1) PS Sastra Inggris; (2) PS Bahasa dan Sastra Perancis; (3) PS Sastra Jepang; (4) PS Sastra Cina; dan (5) PS Magister Ilmu Linguistik. Sementara, dengan berdirinya beberapa PS pada tahun 2011 dan akhirnya telah mendapatkan legalitas, maka dalam Peraturan Dekan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Brawijaya Nomor 1 Tahun 2017 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja, FIB menambah 2 jurusan baru, yaitu Jurusan Pendidikan Bahasa yang membawahi (1) PS Pendidikan Bahasa Inggris; (2) PS Bahasa Jepang, dan (3) PS Pendidikan Bahasa Indonesia, dan Jurusan Seni dan Antropologi mengelola (1) PS Seni Rupa dan (2) PS Antropologi.

Dengan telah disahkannya pendirian 2 Jurusan baru tersebut, Fakultas Ilmu Budaya dengan segera mengangkat Ketua dan Sekretaris Jurusan beserta perangkatnya. FIB juga membentuk Unit Jaminan Mutu Jurusan baru tersebut dengan tujuan (1) mengkoordinasikan penyusunan baku mutu akademik tingkat Jurusan; (2) melakukan monitoring dan evaluasi kegiatan jaminan mutu bidang akademik; (3) menyusun perbaikan kegiatan akademik di Jurusan; (4) memberikan rekomendasi perbaikan untuk mencapai sasaran Jurusan; (5) menangani persoalan yang berkaitan dengan hal-hal yang dapat merugikan Jurusan; dan (6) membantu menciptakan sistem pengendalian internal yang efektif di Jurusan.



## **2) Konversi Standard Operating Procedure (SOP) format Dikti ke format Permenpan dengan Program Bizagi**

Sebagai Badan Layanan Umum (BLU), UB diwajibkan untuk mengikuti kebijakan Kemenristek dan Kemenpan. Kedua Kementerian tersebut memiliki template SOP yang berbeda. Oleh karena itu, UB mengadaptasi kedua template tersebut supaya prosedur penyelesaian suatu pekerjaan dapat diatur secara kronologis, sehingga hasil kerja menjadi lebih efektif. Proses konversi ini membutuhkan waktu yang lama mengingat program Bizagi baru diperkenalkan kepada tim penyusun sementara SOP yang dimiliki Fakultas Ilmu Budaya berjumlah 166. Untuk sementara waktu, SOP yang telah berhasil dikonversi adalah sejumlah 22 SOP tingkat Fakultas, dan untuk jurusan maupun program studi masing-masing sejumlah 3 SOP.

## **3) Penyusunan Evaluasi Pembelajaran dalam bentuk Laporan Kegiatan pembelajaran per Mata Kuliah per pertemuan**

Pada semester genap lalu, GJM bersama-sama dengan Wakil Dekan Bidang Akademik merumuskan suatu bentuk evaluasi pembelajaran untuk tiap mata kuliah per pertemuan. Nantinya, lembar evaluasi tersebut akan diisi oleh perwakilan mahasiswa yang dapat memberikan penilaian pelaksanaan perkuliahan meliputi kesesuaian materi dengan RPS yang ditetapkan, jam dimulai dan diakhirinya perkuliahan, ketidakhadiran mahasiswa, ketersediaan sarana dan prasarana dalam perkuliahan. Pengisian dilakukan setiap pertemuan dan ada paraf mahasiswa dan dosen sebagai bentuk pengawalan pelaksanaan pembelajaran. Evaluasi akan dilakukan oleh UJM Prodi setidaknya 3 kali dalam 1 semester dengan dibantu oleh wakil mahasiswa yang direkrut untuk membantu UJM dalam merekap laporan.

### **b. Lingkungan Eksternal**

Pada tanggal 11-13 Juli 2018, telah dilaksanakan asesmen lapangan untuk akreditasi PS-S1 Bahasa dan Sastra Prancis, dan tanggal 13-15 September 2018 asesmen lapangan untuk Akreditasi PS-S1 Sastra Inggris oleh BAN PT. Dari kegiatan tersebut, diperoleh informasi bahwa seluruh narasi Borang 3B sudah sesuai dengan wawancara dan observasi, sebagai berikut:

- 1) Terdapat kontribusi pemangku kepentingan dalam penyusunan materi kurikulum;

- 2) Terdapat dokumen strategi pencapaian yang disusun berdasar skala prioritas yang tertulis dalam Renstra
- 3) Terdapat dokumen rincian persentase hasil angket terkait tingkat pemahaman sivitas akademika terhadap hasil sosialisasi;
- 4) Terdapat dokumen OTK yang dilaksanakan dan dipatuhi secara konsisten dalam operasional Fakultas;
- 5) Terdapat struktur organisasi yang mampu menggerakkan fungsi lembaga secara efisien;
- 6) Terdapat keterlibatan Pusat Jaminan Mutu Universitas dalam penyusunan Borang Fakultas dan Prodi;
- 7) Terdapat dokumen mekanisme monitoring dan evaluasi yang jelas.

Namun demikian, ada 1 temuan penting dari asesmen Borang 3B yaitu mengenai pelibatan stakeholder dalam penyusunan Visi dan Misi yang belum dideskripsikan dengan baik dan disertai data dukung yang mencukupi.

Secara umum, hasil asesmen lapangan menunjukkan bahwa PS S-1 Bahasa dan Sastra Prancis kembali memperoleh status akreditasi B sementara PS S-1 Sastra Inggris berhasil meraih status Akreditasi A. Hasil audit eksternal tersebut membawa perubahan positif pada SMM. Dengan hasil review yang baik, Fakultas, Jurusan, Prodi, maupun unit di lingkungan FIB semakin termotivasi untuk mempertahankan dan meningkatkan Sistem Manajemen Mutu.

## **8. Saran dan Masukan untuk Perbaikan SMM**

### **a. Saran dan Masukan**

#### **1) Pelibatan seluruh stakeholder dalam penyusunan Visi Misi**

Menindaklanjuti temuan asesor lapangan dalam asesmen akreditasi PS S-1 Bahasa dan Sastra Prancis dan [-S S-1 Sastra Inggris, Fakultas melibatkan stakeholder dalam penyusunan Visi Misi maupun kurikulum serta kegiatan penjaminan mutu lainnya. Umpan balik dari pelanggan internal maupun eksternal sangat menentukan standar mutu yang dicanangkan dari tiap-tiap penyusunan dokumen mutu.

#### **2) Rentang Waktu antar Sosialisasi dengan Pelaksanaan Audit**

Adanya Audit Internal Mutu ini sangat baik sebagai Sistem Penjaminan Mutu Internal di tingkat Fakultas, Jurusan, Program Studi, maupun unit terkait. Dengan diadakannya audit ini, maka Sistem Manajemen Mutu unit terkait termonitor. Sayangnya, rentang waktu antar sosialisasi proses Audit Internal Mutu dan pelaksanaannya sangat singkat. Sehingga, hasil

pelaporan beserta data dukung tiap unit belum dapat dilaporkan semaksimal mungkin. Harapannya, rentang waktu sosialisasi dan proses AIM sampai dengan pelaporannya sedikit lebih panjang, sehingga dengan waktu pengerjaan yang lebih fleksibel, hasil akhirnya menjadi lebih baik lagi.

### **3) Koordinasi antar Unit**

Seringkali, belum ada sinkronisasi data antar unit dalam satu Fakultas. Hal tersebut berimbas pada ketidaksesuaian pelaporan Audit Internal Mutu. Oleh karena itu, koordinasi antar unit diperlukan supaya data dukung antar satu unit dengan lainnya sesuai.

### **4) Pemetaan Sumber Daya Manusia**

Pelaksanaan Proses Audit Internal Mutu seringkali mengalami kendala karena Sumber Daya Manusia (SDM) yang terlibat sebagai panitia AIM juga merupakan SDM yang dengan beban kerja tinggi di berbagai unit yang lain. Oleh karena itu, Pemetaan Sumber Daya Manusia diperlukan supaya ada pemerataan beban kinerja, sehingga, proses audit dapat berjalan dengan lancar

### **4) Prinsip Transparansi dan Akuntabilitas**

Pelaksanaan Proses Audit Internal Mutu seringkali mengalami kendala karena belum adanya transparansi terkait data dukung di tiap unit kerja. Oleh sebab itu, prinsip transparansi dan akuntabilitas diperlukan supaya semua proses dalam Sistem Manajemen Mutu dapat dipahami oleh semua pihak.

## **b. Rekomendasi untuk Tinjauan Manajemen Berikutnya**

### **1) Sosialisasi dari Pusat Jaminan Mutu**

Berdasar pengalaman proses Audit Internal Mutu, maka kami merekomendasikan supaya Pusat Jaminan Mutu membuat jadwal Audit yang sudah terencana jauh – jauh hari sebelum proses Audit, sehingga unit yang bersangkutan dapat mempersiapkan formulir bersama dengan data dukungnya dengan sebaik – baiknya.

### **2) Implementasi Nyata**

Selama ini, seringkali, hasil audit belum diimplementasikan secara nyata. Rencana perbaikan yang sudah tertulis dalam hasil audit belum diimplementasikan dalam proses manajemen. Oleh karena itu, diperlukan implementasi nyata pelaksanaan hasil audit, sehingga Audit ini tidak berhenti pada dokumentasi saja.

### **3) Sosialisasi kepada Stakeholders**

Hasil audit perlu untuk disampaikan kepada stakeholders, dalam hal ini adalah dosen, tenaga pendidik, mahasiswa, dan atau masyarakat pengguna jasa, supaya semua pihak dapat terlibat dalam proses monitoring dan evaluasi Sistem Manajemen Mutu.

## **V. PENUTUP**

Pelaksanaan seluruh kegiatan di Fakultas Ilmu Budaya telah berjalan dengan semakin efisien dan efektif berkat Organisasi Tata Kerja yang baru yang telah meliputi berbagai tugas pokok dan fungsi yang lengkap dan jelas. Selain itu juga sudah terbentuk Laboratorium Humaniora untuk dapat lebih meningkatkan atmosfer akademik, penelitian dan pengabdian di lingkungan FIB. Monitoring dan Evaluasi seluruh bidang Tri Dharma PT juga telah disusun dan dilaksanakan dengan berkelanjutan sehingga diharapkan agar FIB dapat lebih efektif, efisien dan optimal menjalankan SMM-nya.