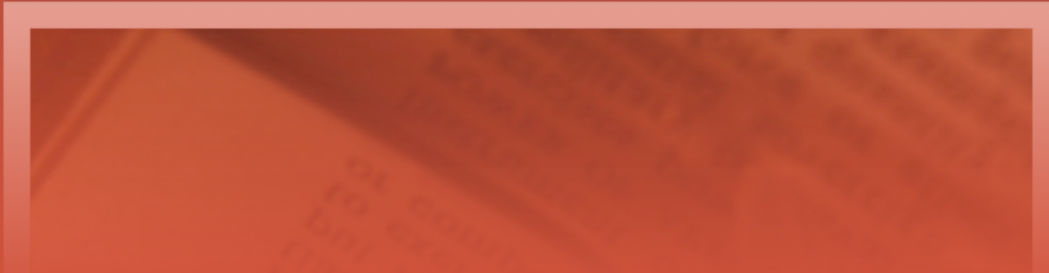
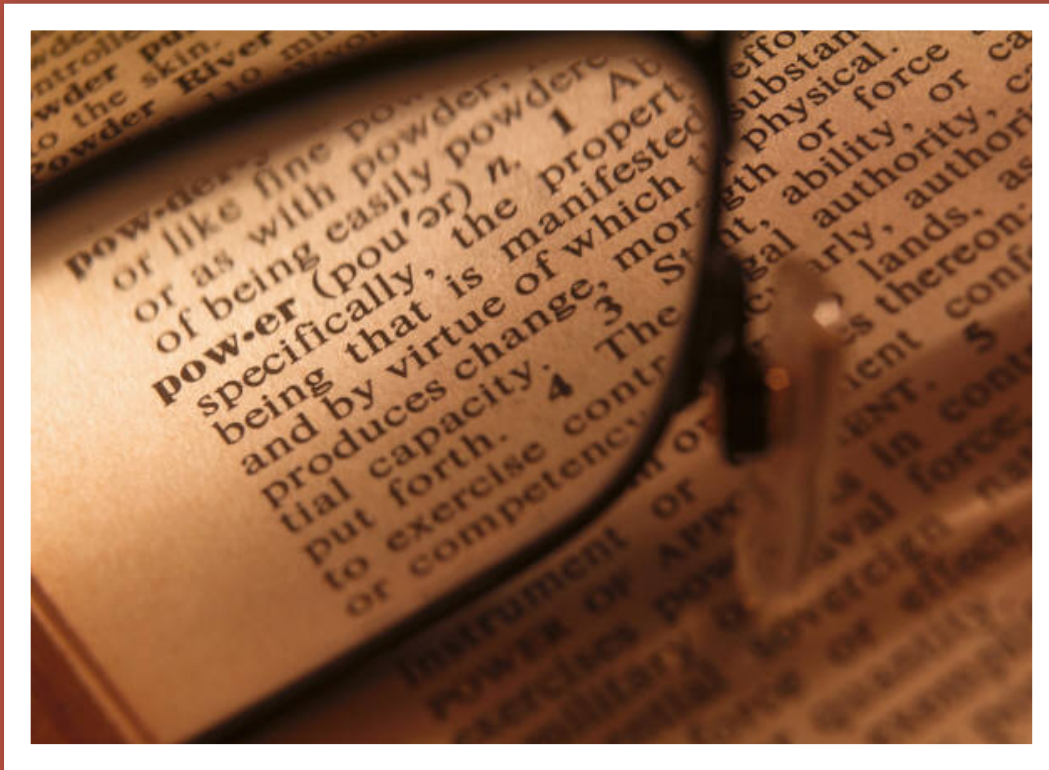


AGUSTUS 2013

TINJAUAN MANAJEMEN



Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik, Universitas Brawijaya, Jl. Veteran Malang, Jawa Timur, Indonesia 65145

Phone: 0341-575755

Fax: 0341-570038

[Your Fax]

E-Mail: komunikasi@ub.ac.id Web: komunikasi.ub.ac.id

DAFTAR ISI

1. PELAKSANAAN

2. LINGKUP PEMBAHASAN

3. HASIL DAN TINDAK LANJUT

3.1. EVALUASI PROGRAM KERJA

3.2. TIDAK LANJUT TEMUAN AIM UKKPA 11

3.3. PEMBUATAN SISTEM TRACER STUDY DAN PENILAIAN KEPUASAN
STAKEHOLDER

4. LAMPIRAN

Pukul	: 09.00 – selesai
Tempat	: R. Jurusan Ilmu Komunikasi
Peserta	: Dosen dan staf Jurusan Ilmu Komunikasi

II. Lingkup Pembahasan

a. EVALUASI PROGRAM KERJA

Program kerja 2010-2014 yang sudah berlangsung selama tiga tahun di evaluasi pelaksanaan dan capaiannya. Indikator kinerja yang disusun di sasaran mutu jurusan Ilmu Komunikasi telah ditetapkan target tiap tahunnya.

b. TIDAK LANJUT TEMUAN AIM UKKPA 11

temuan AIM UKKPA 11 sebelumnya menjadi salah satu evaluasi untuk perbaikan kinerja dan system dalam jurusan serta menjadi bagian dari persiapan audit eksternal dan akreditasi

c. PEMBUATAN SISTEM TRACER STUDY DAN PENILAIAN KEPUASAN STAKEHOLDER

Menyadari pentingnya tracer study dalam rangka pengevaluasian lulusan dan serapan pasar tenaga kerja khususnya untuk jurusan Ilmu Komunikasi maka membuat system yang bisa aplikatif serta mendapatkan lebih banyak tanggapan menjadi focus perbaikan system kali ini.

Kepuasan Stakeholder dalam menggunakan lulusan jurusan Ilmu Komunikasi diikuti dengan masukan-masukan untuk perkembangan keilmuan yang nantinya mengkayakan kurikulum jurusan serta upaya peningkatan pelayanan jurusan.

d. PENINGKATAN PENGGUNAAN LABORATORIUM JURUSAN

Laboratorium ilmu sosial pada dasarnya tidak hanya terbatas pada didalam gedung, namun laboratorium yang kami sebutkan ini adalah laboratorium broadcast yang digunakan sebagai sarana aplikatif keilmuan mahasiswa dan bersinggungan dengan peralatan-peralatan yang akan mereka temui di dunia kerja. Keberadaan laboratorium ini ternyata masih belum optimal, sehingga perlu dibuatkan system untuk meningkatkan penggunaan laboratorium secara lebih optimal untuk kepentingan pembelajaran

III. Hasil dan Tindak Lanjut

3.1. Evaluasi Program Kerja dan Capaian Sasaran Mutu

Sasaran Mutu Jurusan Ilmu Komunikasi yang merupakan upaya berkelanjutan dari upaya perbaikan mutu. Jurusan Ilmu Komunikasi mengacu kebutuhan dan keinginan pelanggan, diantaranya :

STANDAR	PARAMETER	INDIKATOR	PENILAIAN
Lulusan dapat diserap oleh pasar kerja	<ul style="list-style-type: none"> - Lulusan yang bekerja pada bidang kerja yang sesuai dengan latar belakang keilmuan Hasil tracer study - Form biodata alumni dan laporan alumni dari jejaring sosial, web, WOM ke pihak jurusan, yang selanjutnya direkap dalam borang tracer study 	<ul style="list-style-type: none"> - 80% lulusan bekerja pada bidang kerja yg sesuai 	<ul style="list-style-type: none"> - sudah
Proses akademik yang menggunakan smart learning process	<ul style="list-style-type: none"> - % IPK sangat memuaskan - % lulusan tepat waktu - % tingkat absensi dosen dan mahasiswa 	<ul style="list-style-type: none"> - 80% IPK >3,00 - 70% masa studi 3,5 – 4 th - minimal kehadiran 80% 	<ul style="list-style-type: none"> - sudah - belum - sudah
Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> - Kesan terhadap layanan administrasi - Kesan terhadap proses Perkuliahan - kesan terhadap fasilitas perkuliahan - kesan terhadap metode perkuliahan - Kesan terhadap mutu dosen - kesan terhadap layanan pejabat fakultas - kesesuaian antara harapan dan 	<ul style="list-style-type: none"> 75% baik 75% baik 75% baik 75% baik 75% baik 75% baik - maksimal gap 10% 	<ul style="list-style-type: none"> - belum - sudah - sudah - sudah - sudah - belum - belum dilakukan

	kenyataan		
Kepercayaan masyarakat meningkat	Rasio jumlah mahasiswa yg diterima dengan jumlah pendaftar (calon mahasiswa)	Rasio 1 : 5	sudah

Dari hasil evaluasi sasaran mutu jurusan maka hingga tahun ke tiga untuk periode 2010-2014, maka jurusan Ilmu Komunikasi telah melakukan dan mencapai beberapa sasaran mutu. Permasalahan yang muncul dari poin-poin perbaikan mutu, diantaranya berkaitan dengan pelayanan akademik dan perlengkapan yang berkaitan dengan fakultas. Serta tingkat kelulusan tepat waktu belum tercapai sesuai target, masih rata-rata 4,3 tahun lulus. Setelah dilakukan analisis, selain perlu perimbangan rasio dosen:mahasiswa yang ideal, dibutuhkan peningkatan keterlibatan Pembimbing Akademik dalam memotivasi mahasiswa serta didukung system untuk menunjang penyelesaian tugas akhir tepat waktu (terdapat di MP Skripsi).

3.2. Tindak Lanjut Temuan AIM UKKPA 11

Temuan AIM UKKPA 11 lalu menjadi sarana untuk memperbaiki system internal jurusan yang berimbas pada peningkatan mutu jurusan Ilmu Komunikasi.

No. Temuan	Kategori Temuan dan Status Temuan	Bidang yang diaudit	Uraian Ketidaksesuaian dan Saran
(1)	(2)	(3)	(4)
1.	KTS/ open (rangkuman)	Tinjauan Manajemen (5.6)	<ul style="list-style-type: none"> - Pelaksanaan Tinjauan Manajemen (<i>management review</i>) sudah ditetapkan secara regular, namun belum memenuhi persyaratan SMM ISO 9001:2008. - Termasuk juga belum adanya bukti tentang tindakan perbaikan, tindakan koreksi dan tindak lanjut atas hasil tinjauan manajemen sebelumnya.
2.	KTS/ new (rangkuman)	Kepuasan Pelanggan (8.2.1) Analisis Data	<ul style="list-style-type: none"> - Belum ada metode untuk mendapatkan umpan balik pelanggan (<i>customers feedback</i>).

		(8.4.a)	<p>Termasuk dalam <i>customers feedback</i> ini adalah evaluasi kepuasan pelanggan dan penanganan keluhan.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Belum dilakukan pengukuran dan analisa persepsi kepuasan pelanggan, termasuk belum adanya tindak lanjut atas hasil evaluasi kepuasan pelanggan.
3.	KTS/new (rangkuman)	Infrastruktur (6.3)	<ul style="list-style-type: none"> - Belum ada penetapan, perencanaan dan bukti pelaksanaan (rekaman) pemeliharaan sarana-prasarana (<i>asset maintenance</i>).
4.	KTS/ open (rangkuman)	Pengendalian Dokumen (4.2.3) Pengendalian Rekaman (4.2.4)	<ul style="list-style-type: none"> - Belum ada metode untuk identifikasi, penyimpanan, pemeliharaan, retensi dan disposisi rekaman/dokumen/arsip .
5.	KTS/ new (rangkuman)	Sasaran Mutu (5.4.1)	<ul style="list-style-type: none"> - Belum semua unit kerja melakukan evaluasi capaian indikator kinerja (sasaran mutu)
6.	KTS/ New (rangkuman)	Perencanaan (5.4) SDM (6.2.2) Infrastruktur (6.3)	<ul style="list-style-type: none"> - Terkait kegiatan Proses Belajar Mengajar (PBM). Belum semua perencanaan PBM sesuai dengan pelaksanaan, termasuk belum adanya mekanisme evaluasi terhadap PBM. - <i>Requirement</i> (persyaratan) SDM terkait PBM belum ditetapkan, serta belum adanya evaluasi kinerja SDM dan tindak lanjutnya.

			- Sarana-prasarana terkait PBM belum sepenuhnya optimal digunakan, termasuk belum adanya program/penetapan untuk memelihara sarana-prasarana tersebut.
7.	OB/NEW	Borang kinerja 3.1.1	Mahasiswa baru yang diterima melebihi daya tampung
8.	KTS/NEW	Borang Kinerja 3.1.1.b	Rasio maba yang registrasi dengan yang lulus seleksi adalah 88.26%, sementara harapan ideal minimal 95%
9.	KTS/NEW	Borang Kinerja 3.1.4	Belum ada data jumlah mahasiswa regular pada tabel 3.1.4
10.	KTS/NEW	Borang Kinerja 3.3.1.a	Upaya pelacakan perlu diuraikan bagaimana mekanisme dan rentang waktunya sehingga bisa terlihat seberapa intensif upaya tersebut dilakukan
11.	KTS/NEW	Borang Kinerja 3.3.1.b	Belum ada uraian mengenai penggunaan hasil pelacakan
12.	KTS/NEW	Borang Kinerja 3.3.1.c	Belum ada data
13.	OB/NEW	Borang Kinerja 3.3.2 dan 3.3.3	Penulisan penjelasan rata-rata masa tunggu kurang formal
14.	KTS/NEW	Borang Kinerja 3.3.3	Kesesuaian bidang kerja dengan bidang studi (keahlian) masih 43% sementara target ideal minimal adalah 80%

15.	KTS/NEW	Borang Kinerja 3.4.1	Partisipasi alumni masih dalam 3 bentuk kegiatan : pengembangan jejaring dan keterlibatan dalam kegiatan akademik
16.	KTS/NEW	Borang Kinerja 4.1	Kelengkapan dokumen terkait system seleksi, perekrutan, penempatan, pengembangan, retensi dan pemberhentian dosen dan tenaga kependidikan. Yang sudah ada : seleksi, perekrutan, pengembangan
17.	OB/NEW	Borang Kinerja 4.2.1	Pedoman evaluasi kinerja tenaga kependidikan belum ada,
18.	KTS/NEW	Borang Kinerja 4.2.2	Bukti evaluasi penelitian (analisnya)
19.	KTS/NEW	Borang Kinerja 4.3.1.b	Dosen berpendidikan S3 masih 8% dari harapan minimal 40%
20.	KTS/NEW	Borang Kinerja 4.3.1.c	Dosen yang memiliki jabatan guru besar dan lector kepala baru 8% dari harapan minimal 40%
21.	KTS/NEW	Borang Kinerja 4.3.1.d	Dosen yang tersertifikasi baru 8% dari target minimal 40%
22.	KTS/NEW	Manual Mutu	Penetapan dan persyaratan pelanggan belum ada outputnya
23.	KTS/NEW	Manual Mutu	Produk belum didefinisikan
24.	KTS/NEW	Manual Mutu	Siklus PDCA perlu diperbaiki siklus dan ukuran masih secara umum.
25.	KTS/NEW	Manual Mutu	Daftar Acuan silang belum sesuai
26.	KTS/NEW	Manual Mutu	Evaluasi kinerja SDM belum ada evaluasi untuk tenaga kependidikan
27.	KTS/NEW	Manual Mutu	Persyaratan khusus yang ditetapkan pelanggan output
28.	KTS/NEW	Manual Mutu	Belum ada analisis kepuasan pelanggan dan tindak lanjutnya
29.	KTS/NEW	Pelayanan Prima	Belum ada standar waktu untuk pelayanan

Kesemuanya dipetakan dalam beberapa tindakan perbaikan, diantaranya :

- melakukan perbaikan dokumen yang sudah ada dan atau menambahkan dokumen yang perlu untuk melengkapi
- melakukan perbaikan system internal jurusan untuk membenahi proses belajar mengajar. Perbaikan infrastruktur.
- memberikan usulan atau masukan secara resmi pada pihak fakultas

usaha perbaikan telah dilakukan jurusan Ilmu komunikasi yaitu dengan memenuhi persyaratan SMM ISO 9001:2008. Membuat metode untuk mendapatkan umpan balik pelanggan (*customers feedback*) serta bagaimana metode penanganan keluhan pelanggan. Melakukan upaya penetapan, perencanaan dan bukti pelaksanaan (rekaman) pemeliharaan sarana-prasarana (*asset maintenance*). Melakukan identifikasi, penyimpanan, pemeliharaan, retensi dan disposisi rekaman/dokumen/arsip. Semua unit kerja melakukan evaluasi capaian indikator kinerja (sasaran mutu) diantaranya, UJM, Lab dan kelas bahasa Inggris.

Membuat mekanisme evaluasi terhadap PBM, memberikan usulan pada pihak fakultas dalam perekrutan SDM yg terkait proses PBM serta untuk pemeliharaan peralatan. Memberikan masukan pada pihak fakultas akan rasio daya tampung mahasiswa, rasio dosen mahasiswa. Meningkatkan upaya promosi jurusan guna meningkatkan rasio maba yang registrasi dengan yang lulus seleksi. Menambahkan data jumlah mahasiswa regular pada tabel 3.1.4. memperbaiki data-data tracer study, alumni dan mencoba memotivasi alumni untuk meningkatkan keterlibatan alumni terhadap jurusan Ilmu Komunikasi. Evaluasi kinerja tenaga kependidikan juga telah dibuat. Memotivasi dosen untuk melanjutkan studi ke jenjang yang lebih tinggi dan segera mendapatkan sertifikasi, jabatan guru besar dan lector kepala. Serta perbaikan Manual Mutu Jurusan Ilmu Komunikasi.

3.3. PEMBUATAN SISTEM TRACER STUDY DAN PENILAIAN KEPUASAN STAKEHOLDER

Tracer study sebelumnya dilakukan oleh pihak fakultas bukan di jurusan. Namun mengingat pentingnya upaya ini untuk pengembangan proses belajar mengajar secara keseluruhan dan evaluasi lulusan sampai dengan pengembangan kurikulum maka jurusan melakukan tracer study dengan menggunakan beberapa media baik online maupun konvensional (surat-menyurat). Semuanya termaktub dalam MP Tracer Study.

Penilaian kepuasan stakeholder masih dalam proses penyempurnaan. Yang saat ini dilakukan adalah penilaian stakeholder terhadap mahasiswa yang melakukan PKN.