Manual Mutu

(*Quality Manual*)

****

Biro Administrasi Umum dan Kepegawaian

Universitas Brawijaya

Malang

2014

****

Manual Mutu (*Quality Manual*)

Biro Administrasi Umum Dan Kepegawaian

Universitas Brawijaya

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Kode Dokumen | : | 00006 01000 |
| Revisi | : | 8 |
| Tanggal | : | 7 April 2014 |
| Diajukan oleh | : | Management Representative Ir. Lies Edhie Yuliani |
| Dikendalikan oleh | : | Top Management Ir. Lies Edhie Yuliani. |
| Disahkan oleh | : | Pembantu Rektor II Warkum Sumitro, SH, MH |

# DAFTAR ISI

[DAFTAR ISI i](#_Toc340579942)

[PERNYATAAN TENTANG MANUAL MUTU ii](#_Toc340579943)

[1. PENDAHULUAN 1](#_Toc340579944)

[1.1.Ruang Lingkup 1](#_Toc340579945)

[1.2.Tujuan 1](#_Toc340579946)

[2. LANDASAN KEBIJAKAN MANAJEMEN MUTU 1](#_Toc340579947)

[3. ISTILAH DAN DEFINISI 2](#_Toc340579948)

[4. SISTEM MANAJEMEN MUTU 3](#_Toc340579949)

[4.1.Sekilas Tentang Biro Administrasi Umum dan Kepegawaian 3](#_Toc340579950)

[4.2.Organisasi BAUK 3](#_Toc340579951)

[4.3.Visi, Misi, Tujuan, Motto, dan Maklumat Pelayanan 6](#_Toc340579952)

[4.3.1. Visi 6](#_Toc340579953)

[4.3.2. Misi 6](#_Toc340579954)

[4.3.3. Tujuan 6](#_Toc340579955)

[4.3.4. Motto 6](#_Toc340579956)

[4.3.5. Maklumat Pelayanan 7](#_Toc340579957)

[4.4.Proses Bisnis 7](#_Toc340579958)

[4.5.Sistem Dokumentasi 8](#_Toc340579959)

[5. TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN 10](#_Toc340579960)

[*5.1.* *Komitmen Manajemen* 10](#_Toc340579961)

[5.2.Kepuasan Pelanggan 11](#_Toc340579962)

[5.3.Kebijakan Mutu 11](#_Toc340579963)

[5.4.Program Kerja 11](#_Toc340579964)

[5.5.Sasaran Mutu 12](#_Toc340579965)

[5.6.Tanggung Jawab, Wewenang dan Komunikasi 13](#_Toc340579966)

[5.7.Tinjauan Manajemen 18](#_Toc340579967)

[6. PENGELOLAAN SUMBER DAYA 19](#_Toc340579968)

[6.1Penyediaan Sumber Daya 19](#_Toc340579969)

[6.2Sumber Daya Manusia dan Pelatihan 19](#_Toc340579970)

[6.3Sarana-Prasarana dan Lingkungan Kerja 19](#_Toc340579971)

[7. REALISASI LAYANAN 20](#_Toc340579972)

[7.1Perencanaan Layanan 20](#_Toc340579973)

[7.2Proses Terkait dengan Pelanggan 20](#_Toc340579974)

[7.3Desain Layanan 21](#_Toc340579975)

[7.4Pembelian 21](#_Toc340579976)

[7.5Penyediaan Jasa 21](#_Toc340579977)

[7.6Pengendalian Peralatan Pemantauan dan Pengukuran 21](#_Toc340579978)

[8. PEMANTAUAN, PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENINGKATAN MUTU PERBAIKAN 22](#_Toc340579979)

[8.1Pemantauan dan Pengukuran 22](#_Toc340579980)

[8.2Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai 23](#_Toc340579981)

[8.3.Analisis Data 23](#_Toc340579982)

[8.4.Perbaikan dan Peningkatan Mutu 23](#_Toc340579983)

[LAMPIRAN 24](#_Toc340579984)

[1.Daftar Prosedur Mutu dan Borang 24](#_Toc340579985)

[2.Peta Kompetensi SDM BAUK 25](#_Toc340579986)

[3.Gap Analysis SDM BAUK 27](#_Toc340579987)

[4.............................. 29](#_Toc340579988)

[5.Cross References 30](#_Toc340579989)

# PERNYATAAN TENTANG MANUAL MUTU

ManualMutu (*Quality Manual*) ini memberikan deskripsi mengenai pengelolaan organisasi di Biro Administrasi Umum dan Kepegawaian (BAUK) Universitas Brawijaya (UB).Pedoman ini menjelaskan tentang kapasitas BAUK dalam memenuhi persyaratan pelanggan.Selain itu, Manual Mutu ini menjadi panduan penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) di BAUK berbasis ISO 9001:2008 dan menjadi bagian dari SMM yang dibangun di UB yaitu Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI).

Prosedur yang dinyatakan dalam Manual Mutu adalah prosedur yang didokumentasikan sesuai dengan persyaratan SMM ISO 9001:2008. Panduan ini merupakan persyaratan wajib dari SMM dan merupakan dokumen yang disusun untuk kepentingan institusional BAUK UB. Dengan demikian, tidak diperkenankan membuat salinan sebagian atau keseluruhan dokumen ini untuk tujuan komersial. Salinan dapat dibuat untuk tujuan pelatihan dan pengembangan SMM. Pengguna diharapkan memperhatikan dan hanya menggunakan edisi dokumen yang berlaku. Manual Mutu BAUK telah mengalami beberapa revisi yaitu:

Revisi ke-1 disusun setelah ada masukan dari Audit tahap ke-1 Sertifikasi ISO.

Revisi ke-2 disusun setelah ada audit tahap ke-2 Sertifikasi ISO tanggal 16 Juni 2011, pengalaman pendampingan pengembangan SMM di lingkungan UB.

Revisi ke-3 disusun setelah ada audit tahap ke-3 tanggal 29 September 2011.

Revisi ke-4 disusun karena adanya perubahan struktur organisasi BAUK, sehingga secara langsung berdampak kepada perubahan dokumen Manual Mutu BAUK tanggal 20 April 2012.

Revisi ke-5 disusun setelah ada audit tahap ke-5 tanggal 17 Oktober 2012.

Revisi ke-6 disusun setelah ada audit selanjutnya tanggal 15 April 2013

Revisi ke-7 disusun setelah ada audit selanjutnya tanggal 18 Oktober 2013

Revisi ke-8 disusun setelah ada audit selanjutnya tanggal 19 Mei 2014

# 1. PENDAHULUAN

Untuk meningkatkan mutu secara berkelanjutan, relevansi dan efisiensi layanan UB di era global, maka pengelolaan UB membutuhkan Sistem Penjaminan Mutu (SPM).

Biro Administrasi Umum dan Kepegawaian (BAUK) adalah unsur pelaksana administrasi universitas yang menyelenggarakan pelayanan teknis administrasi umum, serta bertanggung jawab langsung kepada Rektor dan Pembantu Rektor II. Secara umum BAUK mempunyai tugas memberikan pelayanan administrasi umum, kepegawaian, dan sarana-prasarana tingkat universitas, sesuai dengan regulasi yang ada.

**1.1. Ruang Lingkup**

Manual mutu ini adalah dokumen yang menjadi panduan implementasi sistem manajemen mutu (SMM) BAUK UB untuk menunjukkan kemampuan organisasi dalam memberikan layanan secara konsisten sesuai dengan persyaratan pelanggan dan peraturan yang berlaku. Secara garis besar Manual Mutu ini menjelaskan mengenai:

1. Lingkup Sistem Manajemen Mutu (SMM) yang terkait dengan mandat utama BAUK dari Rektor seperti tertuang dalam dokumen Organisasi dan Tata Kelola (OTK) UB
2. Penerapan SMM yang dirancang untuk memenuhi persyaratan ISO 9001:2008, mencakup kebijakan umum (visi, misi, kebijakan mutu, tujuan mutu dan sasaran mutu), struktur organisasi, garis besar proses dan profil organisasi.
3. Gambaran dan interaksi dari proses-proses yang diterapkan.

**1.2. Tujuan**

Tujuan ditetapkannya Manual Mutu ini adalah untuk :

1. Memberi arahan bagi manajemen dan personalia BAUK untuk menerapkan sistem yang efektif dalam rangka melakukan perbaikan secara berkelanjutan terhadap kinerja untuk menjamin kepuasan pelanggan.
2. Memelihara kesesuaian penerapan sistem manajemen mutu yang memenuhi persyaratan ISO 9001:2008.

# 2. LANDASAN KEBIJAKAN MANAJEMEN MUTU

Kebijakan Manajemen Mutu Biro Administrasi Umum dan Kepegawaian (BAUK) UB menggunakan rujukan:

1. Undang-undang RI No.20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Tinggi Nasional
2. Peraturan Pemerintah RI No.19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.
3. Peraturan Pemerintah RI No.17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
4. Peraturan Pemerintah RI No.66 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI No.17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
5. Pedoman Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi, Tahun 2003.
6. Pedoman Akreditasi Perguruan Tinggi dan Akreditasi Program Studi Sarjana, Magister dan Doktor oleh Badan Akreditasi Nasional, 2010.
7. Visi, Misi dan Tujuan Universitas Brawijaya.
8. Organisasi dan Tata Kerja (OTK) Universitas Brawijaya, 2012.
9. Statuta Universitas Brawijaya, 2012.
10. Rencana Strategis (Renstra) Universitas Brawijaya 2012-2017.
11. Badan Layanan Umum Universitas Brawijaya, 2009.
12. Standar Nasional Indonesia (SNI) Sistem Manajemen Mutu (SMM) – Persyaratan ISO 9001:2008, Badan Standardisasi Nasional.
13. Persyaratan SMM untuk layanan pendidikan IWA2:2007.
14. Keputusan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) Nomor LT.10.1/22/36/1999 tentang Jadwal Retensi Arsip.
15. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) No.KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
16. Standar mutu *World Class University* (WCU QS Asia) 2009.
17. Dokumen Sistem Penjaminan Mutu Internal Universitas Brawijaya

#

# 3. ISTILAH DAN DEFINISI

1. Sistem Penjaminan Mutu (*Quality Assurance System*) adalah seluruh kegiatan terencana dan sistematis yang dilaksanakan dengan menggunakan Sistem Manajemen Mutu (SMM) untuk meyakinkan bahwa suatu produk (hasil) akan memenuhi persyaratan tertentu.
2. Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) adalah sistem pengelolaan yang dirancang untuk dapat menjamin mutu layanan dan hasil pendidikan tinggi sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
3. Sistem Manajemen Mutu (SMM) adalah sistem manajemen untuk mengarahkan dan mengendalikan suatu organisasi yang berkaitan dengan mutu.
4. Mutu adalah keseluruhan karakteristik produk yang menunjukkan kemampuannya dalam memenuhi permintaan atau persyaratan yang ditetapkan oleh *Costumer (Stakeholder)* baik yang tersurat (dinyatakan dalam kontrak) maupun yang tersirat.
5. Manual Mutu (MM) adalah dokumen tingkat pertama yang menjadi panduan implementasi manajemen mutu untuk menunjukkan kemampuan organisasi dalam menghasilkan produk secara konsisten sesuai dengan persyaratan pelayanan dan peraturan yang berlaku.
6. Kebijakan mutu (*quality policy*) adalah pernyataan resmi manajemen puncak (*top management*) mengenai tujuan dan arah kinerja mutu (*quality performance*) organisasi. Pernyataan resmi ini harus terdokumentasi dan mencakup komitmen untuk memenuhi persyaratan-persyaratan (*requirements*) dan secara berkesinambungan meningkatkan efektifitas sistem manajemen mutunya.
7. Standar mutu adalah seperangkat tolok ukur kinerja sistem pendidikan yang mencakup masukan, proses, hasil, keluaran serta manfaat pendidikan yang harus dipenuhi oleh unit-unit kerja. Suatu standar mutu terdiri atas beberapa parameter (elemen penilaian) yang dapat digunakan sebagai dasar untuk mengukur dan menetapkan mutu dan kelayakan unit kerja untuk menyelenggarakan program-programnya.
8. Sasaran Mutu (*quality objective*) adalah target yang terukur, sebagai indikator tingkat keberhasilan dari tujuan yang telah ditetapkan selama waktu tertentu. Sasaran mutu ditetapkan sesuai dengan persyaratan pelanggan dan kebijakan organisasi.
9. Pelanggan. Secara umum pelanggan adalah orang perorangan atau badan yang ikut menerima atau menggunakan layanan BAUK UB. Pelanggan BAUK dapat dibagi menjadi 3 (tiga) kelompok, yaitu (a) Rektor, selaku pimpinan tertinggi UB, (b) unit kerja dan lembaga di lingkungan UB, dan (c) pelanggan lain yang memerlukan jasa layanan BAUK.
10. Unit Kerja Pelaksana Akademik (UKPA) terdiri dari fakultas/program dan jurusan/program studi.
11. Unit Kerja Penunjang Pelaksana Akademik (UKPPA) terdiri dari biro, lembaga dan unit pelaksana teknis lainnya.
12. Manual Prosedur (MP) merupakan dokumen tingkat II yang berisi tata cara untuk menjalankan suatu proses. MP digambarkan sebagai suatu aliran langkah demi langkah kegiatan dalam suatu proses yang dilaksanakan oleh masing-masing penaggung jawab, dan disertai dengan penjelasan tata cara pelaksanaannya.
13. Instruksi Kerja (IK) merupakan dokumen tingkat III yang menjelaskan pelaksanaan teknis dari suatu kegiatan yang mendukung prosedur pelayanan.
14. Dokumen adalah informasi dan media pendukungnya (bisa berupa kertas, file elektronik/digital, cakram padat/CD, dll). Dokumen BAUK dibagi menjadi (a) dokumen internal, (b) dokumen eksternal dan (c) rekaman.
15. Borang adalah alat atau instrumen untuk mengumpulkan informasi mengenai kinerja organisasi dalam rangka pengendalian mutu dimana didalamnya terdapat seperangkat pertanyaan yang sebagian berupa pertanyaan tertutup, dan sebagian lagi berupa pertanyaan terbuka yang dapat dijawab dengan menuliskan jawabannya pada tempat yang disediakan dalam boring dan sebagian lagi memerlukan lembaran tersendiri.
16. Rekaman adalah dokumen yang menyatakan hasil yang dicapai atau yang memberikan bukti tentang kegiatan yang dilakukan.
17. Dokumen Pendukung adalah dokumen-dokumen lain sebagai acuan dalam melakukan kegiatan operasional.

# 4. SISTEM MANAJEMEN MUTU

* 1. **Sekilas Tentang Biro Administrasi Umum dan Kepegawaian**

Sebelum tahun 2008, dalam struktur organisasi Universitas Brawijaya terdapat 3 biro yaitu: 1) Biro Administrasi Akademik; 2) Biro Administrasi Perencanaan dan Sistem Informasi; 3) Biro Administrasi Umum dan Keuangan. Namun setelah diterbitkannya SK No.283/SK/2008 tanggal 19 November 2008, Biro Administrasi Umum dan Keuangan berubah menjadi Biro Adminstrasi Umum (BAU). UB berubah status menjadi Satker BLU sejak dikeluarkannya SK Rektor No.361/KMK.05/2008 tanggal 17 Desember 2008, kemudian berubah menjadi Biro Adminitrasi Umum dan Kepegawaian (BAUK), sesuai dengan SK Rektor No.478/SK/2012 tanggal 25 Oktober 2012. Biro Administrasi Umum dan Kepegawaian terdiri dari tiga bagian yaitu: 1) Bagian Umum terdiri dari Sub Bagian Tata Usaha dan Hukum Tata Laksana (HTL), Sub Bagian Protokoler, 2) Bagian Kepegawaian terdiri dari Sub Bagian Sumber Daya Manusia dan TI Kepegawaian, Sub Bagian Tenaga Dosen, Sub Bagian Tenaga Adminstrasi dan Jabatan Fungsional Lainnya, 3) Bagian Sarana dan Prasarana terdiri Sub Bagian Pemeliharaan Aset, Sub Bagian Sarana, Sub Bagian Rumah Tangga.

* 1. **Organisasi BAUK**

Sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan nomor 361/KMK.05/2008 dan SK Rektor No.091/SK/2012, maka secara kelembagaan BAUK adalah unsur pelaksana administrasi universitas yang menyelenggarakan pelayanan teknis administrasi umum berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Rektor dan Pembantu Rektor II. Secara umum Biro Administrasi Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas memberikan layanan administrasi umum di lingkungan universitas. Prinsip kerja BAUK UB adalah memberikan layanan terbaik bagi seluruh sivitas akademika UB maupun pihak lain dalam hal sarana dan prasarana, pengurusan administrasi kepegawaian, dan layanan administrasi universitas secara umum.

Biro Administrasi Umum dan Kepegawaian (BAUK) selain memberikan layanan administrasi umum dan Kepegawaian secara langsung juga berkerjasama dan berkoordinasi dengan Biro Administrasi Akademik dan Kerjasama (BAAK), Biro Administrasi Keuangan dan Perencanaan (BAKP) dan Biro Administrasi Kemahasiswaan (BAK) dalam memberikan layanan terbaik bagi seluruh sivitas akademika UB maupun pihak lain dalam hal sarana dan prasarana, pengurusan administrasi kepegawaian, dan layanan administrasi bagi seluruh sivitas akademika UB maupun pihak lain (Gambar 1)



Gambar 1. Struktur organisasi UB

Sesuai Dokumen Statuta UB, organisasi BAUK dipimpin oleh Kepala Biro. Sesuai SK Rektor No.091/SK/2012, Kepala BAUK membawahi 3 Kepala Bagian, tiga kepala bagian tersebut yaitu: 1) Kepala bagian umum terdiri dari Kepala sub bagian tata usaha dan HTL, Kepala sub bagian Protokoler, 2) Kepala bagian Kepegawaian terdiri dari Kepala sub bagian Sumber Daya Manusia dan TI Kepegawaian, Kepala Sub bagian tenaga dosen, Kepala sub bagian Tenaga Adminstrasi dan Jabatan Fungsional lainya, 3) Kepala bagian Sarana dan Prasarana terdiri Kepala sub bagian Pemeliharaan aset, Kepala sub bagian sarana, Kepala sub bagian Rumah Tangga (Gambar 2).

Gambar 2. Struktur organisasi BAUK

**STAFF**

**Kasubbag.**

**Protokoler**

(BENNY WIDODO RS., SH)

**KEPALA BAGIAN**

**KEPEGAWAIAN**

**(Dra. ROSADAH AGUSTIN S., M.AB)**

**STAFF**

Kaur HTL Akademik

**STAFF**

**STAFF**

Kaur Pngemb.Karir

**STAFF**

**Kaur Pend.**

**& Latihan**

(MOH. HARIRI)

**Kaur TI**

**Kepegwaian**

(SASMITO)

Kaur HTL Non Akademik

Staff HTL

**Plh. KEPALA BIRO**

**ADMINISTRASI UMUM DAN KEPEGAWAIAN**

**(Ir. LIES EDHIE YULIANI)**

**KEPALA BAGIAN**

**UMUM**

**(**Drs. KADRI, MM**)**

**KEPALA BAGIAN**

**SARANA DAN PRASARANA**

**(Ir. LIES EDHIE YULIANI)**

**Kasubbag Sarana**

(SETU, SE, MM.)

**Kasubbag Pemeliharaan Aset**

(Ir. ALI MUSTOHAR, MM)

**Kasubbag. Rumah Tangga**

(Drs. RUDJITA)

**STAFF**

**STAFF**

**STAFF**

**STAFF**

**STAFF**

**STAFF**

**STAFF**

**Kaur Perlengkapan**

**Kaur**

**Pengelolaan Aset**

**KAUR**

**GEDUNG & JALAN**

(BAMBANG S)

**Kaur**

**Kendaraan**

(THOLIB)

**Kaur**

**ME**

(BUANG)

**KAUR Keamanan**

(ISHARIONO)

**KAUR**

**Kebersihan**

MARDIANTONO

**STAFF**

**STAFF**

**STAFF**

**Kaur**

**Mutasi Dosen**

(SARTONO)

**KAUR**

**MUTASI DAN**

**PENGEMBANGAN KARIER**

**Kasubbag. Tenaga Edukatif**

EVI HARIAYATI, S.Ag. MABRI WIDURI SW, SE)

**Kasubbag. T. Adm. & Jab. Fungsional Lainya**

SLAMET WINARKO, ST

**Kasubbag SDM**

 **dan TI**

(Drs. WIYATA, M.AB.)

**Kasubbag.**

**Tata Usaha dan HTL**

(Drs. ZUCHROWARDI)

* 1. **Visi, Misi, Tujuan, Motto, dan Maklumat Pelayanan**

### 4.3.1. Visi

Biro Administrasi Umum dan Kepegawaian (BAUK) Universitas Brawijaya memiliki visi mewujudkan biro yang handal dalam pelayanan administrasi umum, kepegawaian, serta sarana dan prasarana untuk mendukung kelancaran penyelenggaraan dan pengembangan Universitas Brawijaya menuju perguruan tinggi yang bertaraf Internasional.

### 4.3.2. Misi

Misi Universitas Brawijaya yang relevan dengan pengembangan BAUK adalah misi yang terkait membangun biro yang sehat dalam rangka penguatan tata kelola, transparasi, dan pencitraaan public menuju perguruan tinggi yang yang bertaraf internasional. Adapun misi BAUK terkait bidang-bidang pengembangan yang dilakukan yaitu sebagai berikut:

1. Memberdayakan potensi pelayanan bidang administrasi Tata Usaha dan hukum ketatalaksanaan;
2. Menyelenggarakan pelayanan informasi terkait dengan Biro Administrasi Umum dan Kepegawaian untuk membangun citra Universitas Brawijaya;
3. Menyelenggarakan pelayanan kerumah tanggaan, sarana, pemanfaatan, pemeliharaan, dan pengamanan aset milik Negara secara optimal;
4. Menyelenggarakan pelayanan kepegawaian untuk mewujudkan SDM yang professional, tersertifikasi, bermoral dan bermartabat, loyalitas, dan disiplin.

### 4.3.3. Tujuan

Tujuan BAUK sebagai unit pelayanan teknis administrasi umum adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan dan pengelolaan dalam bidang persuratan, kerarsipan, pemeliharaan dan pengelolaan aset, keamanan, kebersihan penataan lingkungan, produk hukum, keprotokoleran secara optimal.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan dan pengembangan manajemen sumber daya manusia dalam rekruitmen, pembinaan, pengembangan, kesejahteraan, penghargaan dan pemberhentian pegawai.

### 4.3.4. Motto

Motto BAUK mengikuti motto UB, yaitu *join UB be the best* (Gambar 3).

****

Gambar 3. Logo dan motto UB

### 4.3.5. Maklumat Pelayanan

BAUK merumuskan maklumat pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan UB, yaitu: memberikan layanan yang terbaik guna mewujudkan kepuasan pengguna jasa layanan.

* 1. **Proses Bisnis**

Proses utama manajemen mutu BAUK digambarkan dalam bagan proses bisnis seperti terlihat pada Gambar 4.



Gambar 4. Proses bisnisBAUK

Untuk menjalankan SPMI, BAUK sebagai bagian dari UB menerapkan langkah-langkah yang disebut “siklus penjaminan mutu”, yaitu OSDAT, singkatan dari (Gambar 5):

1. Menyusun **organisasi** penjaminan mutu (O)
2. Menyusun **sistem** (Kebijakan, Sistem Dokumen (standar mutu, manual mutu, manual prosedur dsb) (S)
3. Sistem **dijalankan** (sosialisasi dan menjadi acuan kerja) (D)
4. Melakukan **Audit** Internal Mutu (AIM). (satu siklus penjaminan mutu) (A)
5. **Tindak Lanjut** (T)



Gambar 5. Siklus SPMI UB

* 1. **Sistem Dokumentasi**

Sistem dokumentasi yang diterapkan di BAUK menggambarkan keselarasan antara kebijakan, sasaran mutu dan prosedur serta rekaman terdokumentasi. Sistem dokumentasi juga dimaksudkan sebagai alat komunikasi yang efektif dan menjamin konsistensi kegiatan/proses untuk menghasilkan layanan yang sesuai dengan persyaratan pelanggan.

Biro Administrasi Umum dan Kepegawaian (BAUK) menetapkan dan memelihara prosedur terdokumentasi mengenai pengendalian seluruh dokumen dan catatan perangkat yang terkait dengan persyaratan SMM. Adapun sistem dokumen dan kodifikasinya adalah sebagai dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Daftar Dokumen dan Kode

| No. | Dokumen | Kode |
| --- | --- | --- |
|  | MP Pengendalian Dokumen dan Rekaman | 00006 02001 |
|  | MP Audit Internal dan Tindakan Korektif | 00006 02002 |
|  | MP Pengendalian Produk Tidak Sesuai | 00006 02003 |
|  | MP Tindakan Pencegahan | 00006 02004 |
|  | MP Penerbitan Surat Keputusan Rektor | 00006 02005 |
|  | MP Pemberkasan Arsip | 00006 02006 |
|  | MP Peminjaman Arsip | 00006 02007 |
|  | MP Pemusnahan Arsip | 00006 02008 |
|  | MP Penyimpanan Arsip | 00006 02009 |
|  | MP Penyusutan Arsip | 00006 02010 |
|  | MP Pengurusan Surat Keluar | 00006 02011 |
|  | MP Pengurusan Surat Masuk | 00006 02012 |
|  | MP Daftar Rentensi Arsip | 00006 02013 |
|  | MP Surat Masuk Secara Elektronik | 00006 02014 |
|  | MP Pengajuan ATK | 00006 02015 |
|  | MP Peminjaman Gedung | 00006 02016 |
|  | MP Peminjaman Kendaraan Dinas | 00006 02017 |
|  | MP Pemeliharaan Gedung | 00006 02018 |
|  | MP Pemeliharaan AC | 00006 02019 |
|  | MP Pemeliharaan Kendaraan | 00006 02020 |
|  | MP Pelaporan SIMAK BMN | 00006 02021 |
|  | MP Pelaksanaan Penghapusan Bangunan Gedung | 00006 02022 |
|  | MP Pelaksanaan Penghapusan Kendaraan Bermotor | 00006 02023 |
|  | MP Pengamanan Tamu | 00006 02024 |
|  | MP Iventarisasi Barang Milik Negara (BMN) | 00006 02025 |
|  | MP Pemeliharaan Genset | 00006 02026 |
|  | MP Permintaan Pengamanan | 00006 02027 |
|  | MP Evaluasi Pihak Ketiga | 00006 02028 |
|  | MP Pembinaan Aperatur Tenaga Administrasi | 00006 02029 |
|  | MP Pengangkatan CPNS ke PNS | 00006 02030 |
|  | MP Penilaian Pelaksanaan Kerja PNS | 00006 02031 |
|  | MP Pengangkatan Dalam Jabatan Struktural | 00006 02032 |
|  | MP Kenaikan Pangkat Tenaga Administrasi | 00006 02033 |
|  | MP Pengadaan Pegawai Negeri Sipil | 00006 02034 |
|  | MP Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil | 00006 02035 |
|  | MP Ujian Dinas dan Ujian Penyesuaian Ijazah | 00006 02036 |
|  | MP Kenaikan Jabatan Dosen Asisten Ahli Dan Lector Kenaikan Pangkat/Golongan Penata Muda Tk.I, Gol.III/b Sd Penata Tk.I, Gol.III/d | 00006 02037 |
|  | MP Pengangkatan Guru Besar Emeritus | 00006 02038 |
|  | MP Kenaikan Jabatan Dosen Lektor Kepala Dan Guru Besar Kenaikan Pangkat/Golongan Pembina, Gol. IV/a S.D. Pembina Utama, Gol. IV/e | 00006 02039 |
|  | MP Pengangkatan Pertama Dalam Jabatan Fungsional Dosen | 00006 02040 |
|  | MP Perpanjangan Batas Usia Pensiun Guru Besar/ Profesor | 00006 02041 |
|  | MP Pelaksanaan Diklat Fungsional | 00006 02042 |
|  | MP Pelaksanaan Diklat Kepemimpinan | 00006 02043 |
|  | MP Pelaksanaan Diklat Prajabatan | 00006 02044 |
|  | MP Pelaksanaan Diklat Teknis | 00006 02045 |
|  | MP Pengajuan Kartu Askes | 00006 02046 |
|  | MP Pengajuan Cuti Tahunan | 00006 02047 |
|  | MP Pengajuan Kartu Pegawai | 00006 02048 |
|  | MP Pengajuan Karis/ Karsu | 00006 02049 |
|  | MP Pengajuan Taspen | 00006 02050 |
|  | MP Pengajuan Penghargaan Satya Lencana | 00006 02051 |
|  | MP Alih Tugas/Alih Fungsi/Melimpah menjadi PNS Dosen  | 00006 02052 |
|  | MP Tugas Belajar | 00006 02053 |
|  | MP Pengaktifan Kembali | 00006 02054 |
|  | MP Penjemputan Tamu | 00006 02055 |
|  | MP Penerimaan Tamu | 00006 02056 |

#

# 5. TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN

1. **Komitmen Manajemen**

Kepala BAUK berkomitmen untuk menerapkan sistem penjaminan mutu internal berbasis sistem manajemen mutu (SMM) ISO 9001:2008, serta meningkatkan efektivitas dan efisiensinya secara berkelanjutan dengan mengacu kepada produk hukum yang berlaku dan persyaratan lainnya yang relevan.

Biro Administrasi Umum dan Kepegawaian UB bertekad:

1. Mengembangkan SMM ISO 9001:2008 di bidang administrasi umum dan kepegawaian dengan dukungan dari staf biro, dengan pola kebersamaan yang saling asah dan asuh serta didasari oleh nilai dasar akhlak mulia.
2. Bersikap tanggap terhadap perubahan lingkungan eksternal organisasi dengan tetap mempertahankan konsistensi mutu produk dan layanan melalui SMM.
3. Semua personil BAUK sepakat untuk memenuhi standar mutu sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing, sebagai kontribusi untuk mendukung hubungan kerja yang sehat dengan pelanggan.
4. Meningkatkan sumber daya manusia melalui program pelatihan bagi manajeman, semua anggota, staf administrasi dan personil pendukung keseluruhan proses, sehingga setiap pihak dapat melakukan tugas dengan pengetahuan dan keterampilan yang memadai.
5. Mengkaji efektifitas dan efisiensi kinerja biro sehingga Biro Administrasi Umum dan Kepegawaian UB dapat mendukung peningkatan pencapaian sasaran mutu UB.
6. **Kepuasan Pelanggan**

Biro Administrasi Umum dan Kepegawaian (BAUK) telah mengambil keputusan untuk mengadopsi Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 sebagai unsur pelaksana administrasi umum dan kepegawaian UB. Untuk itu, BAUK bertekad untuk menerapkan SMM ISO 9001:2008 guna menghasilkan produk yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan dengan cara yang benar, memelihara kepercayaan dan kepuasan Rektor serta masyarakat umum melalui pengembangan bertahap serta peningkatan mutu secara berkelanjutan. Untuk itu, manajemen BAUK sepakat untuk:

1. Memastikan bahwa persyaratan pelanggan BAUK dipenuhi dan disertai dengan pelayanan prima yang sesuai dengan rambu-rambu hukum yang berlaku.
2. Memastikan keluhan pelanggan ditanggapi dan ditindaklanjuti sesuai kapasitas dan kewenangan organisasi BAUK.
3. Melakukan evaluasi terhadap kepuasan pelanggan, dengan mengacu kepada Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) nomor 7 tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.

Mekanisme penanganan/tindak lanjut keluhan pelanggan atau pengguna jasa layanan adalah melalui *e-complaint* yang dikelola oleh Pusat Pengelola Informasi, Dokumentasi dan Keluhan (PIDK), jika keluhan disampaikan dalam [*www.e-complaint.ub.ac.id*](http://www.e-complaint.ub.ac.id). Jika keluhan disampaikan langsung, maka MR dan bagian yang dikeluhkan wajib menanggapi dan/atau menindaklanjuti keluhan tersebut.

1. **Kebijakan Mutu**

Kebijakan mutu BAUK ditujukan untuk mendukung pencapaian Visi dan Misi Universitas Brawijaya Malang. Oleh karena itu BAUK UB mempunyai komitmen yang kuat untuk memuaskan kebutuhan semua stakeholder dengan mengimplementasikan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008, melalui perbaikan berlanjut. Untuk mencapai tujuan tersebut, Manajemen akan:

1. Melaksanakan tinjauan manajemen atas program kerja dan kegiatan yang direncanakan.
2. Mengkoordinasikan pelaksanaan program kerja dan kegiatan yang direncanakan.
3. Memantau, mengevaluasi, dan melakukan analisis terhadap pelaksanaan program kerja dan kegiatan yang direncanakan.
4. Menyampaikan laporan pelaksanaan program kerja dan kegiatan yang direncanakan .
5. **Program Kerja**

Untuk menjalankan tugas yang diemban BAUK, manajemen menyusun Program Kerja (Proker). Dalam Proker BAUK, selalu memperhatikan dan menjadikan dokumen mutu tingkat universitas, misalnya Statuta UB, OTK UB, Renstra UB, Proker Rektor, dan dokumen-dokumen normatif lainnya yang relevan. Proker BAUK dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Program Kerja BAUK

| **No** | **Program Kerja** | **2014****(TWI)** |
| --- | --- | --- |
|  | Bagian Umum |  |
|  | Sistem Administrasi Surat (SIAS) untuk Surat Keluar TW I | v |
|  | Sistem Administrasi Surat (SIAS) untuk Surat Masuk TW I | v |
|  | Penerbitan Keputusan Rektor | v |
|  | Bagian Kepegawaian |  |
|  | Percepatan Pengusulan SK Pensiun | v |
|  | Percepatan Pengusulan SK Pengaktifan Kembali | v |
|  | Kenaikan Pangkat Tenaga Dosen | v |
|  | Bagian Sarana-Prasarana |  |
|  | Pengunaan kendaraan dinas Universitas Brawijaya  | v |
|  | Pelayanan Alat Tulis Kantor (ATK) di tingkat rektorat Universitas Brawijaya | v |
|  | Penghapusan gedung kantor Universitas Brawijaya | v |

1. **Sasaran Mutu**

Untuk dapat melakukan evaluasi terhadap Proker, BAUK menetapkan sejumlah sasaran mutu sebagai indikator kinerja. Perumusan sasaran mutu BAUK mengacu kepada indikator kinerja UB yang tertuang dalam Proker Rektor.

Tabel 3. Sasaran Mutu BAUK

| No. | Indikator Kinerja | Target Capaian |
| --- | --- | --- |
| 2014(TW I) |
| 1. | Bagian Umum |  |
| 1.1 | Sistem Administrasi Surat (SIAS) untuk Surat Keluar TW I | 1 Hari |
| 1.2 | Sistem Administrasi Surat (SIAS) untuk Surat Masuk TW I | 1 Hari |
| 1.3 | Penerbitan Keputusan Rektor | 10 Hari |
| 2. | Bagian Kepegawaian |  |
| 2.1 | Percepatan Pengusulan SK Pensiun | 10 Hr/Usulan |
| 2.2 | Percepatan Pengusulan SK Pengaktifan Kembali | 10 Hr/Usulan |
| 2.3 | Kenaikan Pangkat Tenaga Dosen | 30 Org |
| 3. | Bagian Sarana-Prasarana |  |
| 3.1 | Permohonan peminjaman kendaraan dinas Universitas Brawijaya  | 2 Hari |
| 3.2 | Pelayanan Alat Tulis Kantor (ATK) di tingkat rektorat Universitas Brawijaya | 3 Hari |
| 3.3 | Penghapusan gedung kantor Universitas Brawijaya | 2 Gdg |

Kemajuan capaian sasaran mutu secara periodik disampaikan rapat tinjauan manajemen yang dilaksanakan setiap 3 Bulan, sehingga kegagalan dapat dihindari melalui penetapan alternatif pemecahan masalah.

1. **Tanggung Jawab, Wewenang dan Komunikasi**

**Tanggung Jawab dan Wewenang**

Sesuai struktur organisasi BAUK, tugas pokok dan fungsi masing-masing personil adalah sebagai berikut:

1. Kepala Biro
* Mengadakan Koordinasi dengan pimpinan dan Unit-unit lain (Fakultas/bagian)
* Memberikan petunjuk dan pengarahan pada stafnya dan bersama-sama bertanggung jawab dalam pengelolaan administrasi sesuai dengan peraturan yang berlaku
* Mengadakan konsultasi dan meminta pengarahan pada Rektor atau Pembantu Rektor II mengenai hambatan yang dihadapi untuk mendapatkan petunjuk dan penyelesaian
* Tanggung jawab atas tercapainya seluruh program kerja dan kegiatan yang direncanakan
* Merencanakan dan melaksanakan pengelolaan kegiatan dengan berpedoman pada peraturan yang berlaku
* Menyusun laporan berkala sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku
1. Kepala Bagian Umum
* Mengkoordinir pelaksanaan urusan tata usaha Hukum dan tata laksana.
* Mengkoordinir pelaksanaan urusan Kesekretariatan/ keprotokoleran.
1. Kepala Sub Bagian Tata Usaha (TU) dan Hukum Tata Laksana (HTL)
* Menyusun rencana dan program kerja Subbagian dan menyiapkan penyusunan rencana dan program kerja Bagian Umum.
* Menghimpun dan mengkaji peraturan perundang-undangan di bidang ketatausahaan.
* Mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data ketatausahaan.
* Melakukan urusan persuratan.
* Melakukan urusan kearsipan.
* Mempersiapkan pengiriman dan penyerahan arsip statis kepada arsip nasional.
* Melakukan penyusutan arsip.
* Melakukan penyimpanan dokumen dan surat di bidang ketatausahaan.
* Menyusun rencana dan program kerja Subbagian HTL.
* Menghimpun dan mengkaji peraturan perundang-undangan di bidang pendidikan tinggi.
* Mengumpulkan, mengolah dan menganalisis data di bidang hukum dan ketatalaksanaan,
* Mempersiapkan bahan penyusunan peraturan dan ketentuan di bidang pendidikan tinggi dan ketatalaksanaan.
* Memproses penerbitan surat keputusan.
* Melakukan penyimpanan dokumen dan surat di bidang hukum dan ketatalaksanaan.
* Menyusun laporan Subbagian Ketatausahaan dan HTL.
1. Kepala Sub Bagian Protokoler
* Menyusun rencana dan program kerja Subbagian.
* Mengatur dan mengkoordinasi keprotokoleran untuk pelantikan dan pemberhentian pejabat.
* Mengatur dan mengkoordinasi keprotokoleran untuk acara pengukuhan guru besar, dies natalis dan wisuda.
* Mengatur dan mengkoordinasi keprotokoleran untuk acara seminar, workshop, lokakarya, dll yang dihadiri pejabat/tokoh.
* Mengatur dan mengkoordinasi keprotokoleran untuk acara upacara hari besar nasional.
* Mengatur dan mengkoordinasi keprotokoleran untuk upacara pengambilan sumpah/janji PNS.
* Mengatur dan mengkoordinasi keprotokoleran untuk upacara peletakan batu pertama dan acara peresmian penggunaan gedung
* Mengatur dan mengkoordinasi keprotokoleran untuk acara penandatanganan kerja sama.
* Mengatur dan mengkoordinasi keprotokoleran untuk acara kunjungan pejabat negara/tokoh masyarakat dan tamu lainnya.
* Mengatur dan mengkoordinasi keprotokoleran untuk pelepasan jenazah guru besar.
* Menjemput dan mengantar tamu pejabat/tokoh
* Koordinasi dengan pihak keamanan berkaitan dengan kedatangan tamu pejabat/tokoh
* Menyelesaikan surat keluar dan surat masuk sesuai disposisi pimpinan
* Mengarsip surat keluar dan surat masuk pimpinan
* Menerima dan melayani tamu yang datang kepada pimpinan
* Mengatur agenda pimpinan
* Mengurus perjalanan dinas pimpinan
* Membuat laporan rutin
* Menerima dan menjawab telepon, fax, email dan internet yang berkaitan dengan tupoksi
* Membantu pekerjaan pimpinan yang berkaitan dengan kepentingan lain
1. Kepala Bagian Kepegawaian
* Mengkoordinir pelaksanaan pemberian layanan administrasi tenaga akademik.
* Mengkoordinir pelaksanaan pemberian layanan administrasi tenaga kependidikan.
* Mengkoordinir pelaksanaan pemberian layanan Pengembangan SDM.
1. Kepala Sub Bagian Sumberdaya Manusia (SDM) dan Teknologi Informasi (TI)
* Menyusun Rencana Kerja Tahunan Sub Bagian SDM dan TI;
* Mempersiapkan pengembangan dan implementasi Sistem Informasi Kepegawaian (SIMPEG);
* Mempersiapkan pengelolaan website kepegawaian;
* Mempersiapkan Sistem Informasi Pengembangan Karier Dosen Tetap Non PNS;
* Menyusun Rencana Kebutuhan Pegawai PNS dan Pegawai Non PNS;
* Mempersiapkan peserta Pendidikan dan Latihan Prajabatan
* Mempersiapkan pengiriman peserta pendidikan dan latihan dalam jabatan, meliputi: (a) Pendidikan dan Latihan Kepemimpinan (Diklatpim); (b) Pendidikan dan Latihan Fungsional; (c) Pendidikan dan Latihan Teknis.
* Mempersiapkan PNS yang melaksanakan tugas belajar/ijin belajar dalam negeri dan luar negeri, meliputi: (a) Tugas Belajar; (b) Ijin Belajar; (c) Keterangan Belajar; (d) Perjanjian Tugas Belajar; (e) Perjanjian Ijin Belajar; (f) Pengaktifan Kembali. Berkoordinasi dengan Kasubbag Tenaga Edukatif dan Kasubbag Tenaga Administrasi;
* Menghimpun, mempelajari dan mensosialisasikan Peraturan Perundang-undangan di bidang Kepegawaian;
* Menyusun Laporan Tahunan.
1. Kepala Sub Bagian Tenaga Dosen
* Menyusun Rencana Kerja Tahunan di Sub Bagian Tenaga Dosen;
* Menyusun Rencana Kebutuhan Pegawai/Formasi, meliputi: (a) Formasi Pegawai Negeri Sipil; (b) Formasi Pegawai Kontrak.
* Mempersiapkan Pengadaan Pegawai, meliputi: (a) Seleksi Penerimaan Pegawai Negeri Sipil; (b) Seleksi Penerimaan Pegawai Kontrak; (c) Mempersiapkan Usul Pengangkatan Calon Pegawai Negeri Sipil
* Mempersiapkan Surat Keputusan Pengangkatan CPNS menjadi PNS, meliputi: (a) Kartu Pegawai (Karpeg); (b) Kartu Istri atau Kartu Suami (Karis/Karsu);
* Mempersiapkan Sumpah/Janji PNS, berkoordinasi dengan Kasubbag Tenaga Administrasi dan Kasubbag Sumber Daya Manusia.
* Mempersiapkan Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan (DP3);
* Mempersiapkan Kenaikan Gaji Berkala (KGB);
* Mempersiapkan Pengangkatan Dalam Jabatan Fungsional Dosen;
* Mempersiapkan Kenaikan Jabatan Dosen dan Angka Kreditnya;
* Mempersiapkan Kenaikan Pangkat / Golongan Dosen;
* Mempersiapkan Ujian Dinas dan Ujian Penyesuaian Ijazah, berkoordinasi dengan Kasubbag Tenaga Administrasi dan Kasubbag Sumber Daya Manusia;
* Mempersiapkan Pegawai Negeri Sipil yang melaksanakan Studi Lanjut, meliputi: (a) Tugas Belajar; (b) Ijin Belajar; (c) Keterangan Belajar
* Mempersiapkan Pengangkatan Dosen Yang Diberi Tugas Tambahan, berkoordinasi dengan Kasubbag Sumber Daya Manusia;
* Mempersiapkan Pelantikan dan Serah Terima Jabatan, berkoordinasi dengan Kasubbag Tenaga Administrasi dan Kasubbag Sumber Daya Manusia;
* Mempersiapkan Pengangkatan Dosen Luar Biasa;
* Mempersiapkan Peninjauan Masa Kerja Pegawai Negeri Sipil;
* Mempersiapkan Pemindahan / Pelimpahan PNS;
* Mempersiapkan Penghargaan, bagi Dosen Berprestasi;
* Mempersiapkan Sertifikasi Dosen;
* Mempersiapkan Perpanjangan Batas Usia Pensiun Pegawai Negeri Sipil yang menduduki jabatan Guru Besar / Profesor;
* Mempersiapkan Program Persiapan Pensiun PNS, berkoordinasi dengan Kasubbag Tenaga Administrasi dan Kasubbag Sumber Daya Manusia;
* Mempersiapkan Pengangkatan dalam Jabatan Guru Besar Emeritus;
* Menghimpun, mempelajari dan mensosialisasikan Peraturan Perundang-undangan di bidang Kepegawaian;
* Menyusun Laporan Tahunan.
1. Kepala Sub Bagian Tenaga Administrasi
* Menyusun Rencana Kerja Tahunan di Sub Bagian Tenaga Administrasi;
* Menyusun Rencana Kebutuhan Pegawai / Formasi, meliputi: (a) Formasi Pegawai Negeri Sipil; (b) Formasi Pegawai Kontrak.
* Mempersiapkan Pengadaan Pegawai, meliputi: (a) Seleksi Penerimaan Pegawai Negeri Sipil; (b) Seleksi Penerimaan Pegawai Kontrak; (c) Mempersiapkan Usul Pengangkatan Calon Pegawai Negeri Sipil
* Mempersiapkan Surat Keputusan Pengangkatan CPNS menjadi PNS, meliputi: (a) Kartu Pegawai (Karpeg); (b) Kartu Istri / Kartu Suami (Karis / Karsu);
* Mempersiapkan Sumpah / Janji Pegawai Negeri Sipil, berkoordinasi dengan Kasubbag Tenaga Edukatif dan Kasubbag Sumber Daya Manusia;
* Mempersiapkan Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan (DP3);
* Mempersiapkan Kenaikan Gaji Berkala (KGB);
* Mempersiapkan Pengangkatan Dalam Jabatan Fungsional Lainnya;
* Mempersiapkan Kenaikan Jabatan Fungsional Lainnya & Angka Kredit;
* Mempersiapkan Kenaikan Pangkat / Golongan Non Dosen;
* Mempersiapkan Ujian Dinas dan Ujian Penyesuaian Ijazah, berkoordinasi dengan Kasubbag Tenaga Edukatif dan Kasubbag Sumber Daya Manusia;
* Mempersiapkan Pegawai Negeri Sipil yang melaksanakan Studi Lanjut, meliputi: (a) Tugas Belajar; (b) Ijin Belajar; (c) Keterangan Belajar,
* Mempersiapkan Pengangkatan PNS Dalam Jabatan Struktural, berdasarkan keputusan Baperjakat dan berkoordinasi dengan Kasubbag Sumber Daya Manusia;
* Mempersiapkan Pelantikan dan Serah Terima Jabatan, berkoordinasi dengan Kasubbag Tenaga Edukatif dan Kasubbag Sumber Daya Manusia;
* Mempersiapkan Peninjauan Masa Kerja Pegawai Negeri Sipil;
* Mempersiapkan Pemindahan / Pelimpahan PNS;
* Mempersiapkan Penghargaan, bagi: (a) Pustakawan Berprestasi; (b) Laboran Berprestasi; (c) Pegawai Berprestasi;
* Mempersiapkan Program Persiapan Pensiun PNS, berkoordinasi dengan Kasubbag Tenaga Edukatif dan Kasubbag Sumber Daya Manusia;
* Menghimpun, mempelajari dan mensosialisasikan Peraturan Perundang-undangan di bidang Kepegawaian;
* Menyusun Laporan Tahunan.
1. Kepala Bagian Sarana dan Prasarana
* Mengkoordinir pelaksanaan urusan Rumah tangga.
* Mengkoordinir pelaksanaan urusan pengelolahan dan pemeliharaan aset.
* Mengkoordinir pelaksanakan urusan sarana.
1. Kepala Sub Bagian Rumah Tangga
* Menyusun rencana dan program kerja Subbagian dan menyiapkan penyusunan dan program kerja Bagian Sarana dan Prasarana.
* Menghimpun dan mengkaji peraturan perundang-undangan di bidang kerumahtanggaan.
* Mengumpulkan, mengolah dan menganalisis data di bidang kerumahtanggaan.
* Mempersiapkan bahan penyusunan peraturan dan ketentuan di bidang kerumahtanggaan,
* Melakukan urusan keamanan, ketertiban, kebersihan, parkir, PKL, serta keindahan lingkungan.
* Melakukan pengaturan penggunaan dan pemeliharaan sarana prasarana bangunan gedung dan listrik.
* Melakukan pengaturan penggunaan sumberdaya air dan gas.
* Melakukan persiapan upacara resmi satuan kerja Universitas Brawijaya.
* Melakukan penyimpanan dokumen dan surat di bidang kerumahtanggaan.
* Menyusun laporan Subbagian Kerumahtanggaan.
1. Kepala Sub Bagian Pemeliharaan Aset
* Menyusun rencana dan program kerja Subbagian Pemeliharaan Aset.
* Menghimpun dan mengkaji peraturan perundang-undangan di bidang pemeliharaan aset.
* Melakukan pengaturan penggunaan dan pemeliharaan kendaraan dinas.
* Melakukan pemeliharaan fasilitas fisik dan sarana lainnya.
* Melakukan penyimpanan dokumen dan surat di bidang perlengkapan dan jasa.
* Menyusun laporan Subbagian PPA.
1. Kepala Sub Bagian Sarana

Perlengkapan/sarana rutin

* Menyusun rencana kebutuhan bahan habis pakai (ATK) lingkungan kantor pusat dan unit lainnya,
* Mendata/menyusun kebutuhan peralatan penunjang barang modal : LCD, Wireless, alat transportasi, dan peralatan lainnya,
* Mengusulkan pengadaan kebutuhan ATK, baik untuk jangka 1 semester maupun 1 tahun,
* Membantu pengadaan bahan/peralatan/ATK yang bersifat incidental,
* Pelayanan ATK di lingkungan Kantor Pusat dan unit pembantu di Kantor Pusat,
* Pelayanan peminjaman peralatan penunjang sarana pendidikan berupa LCD Projector + Tripot/Layar, Wireless, Megaphone, peralatan olah raga, dan peralatan komunikasi lainnya,
* Pelayanan kebutuhan peralatan kebersihan, listrik, dll,
* Membantu pelayanan kebutuhan peminjaman ruang gedung RKB,
* Melaksanakan pendistribusian Jas Almamater, Jaket dan Koas untuk MABA, jalur : Undangan, Bidik Misi, SNMPTN, SPMK, SPKD/SPKIns.

Inventarisasi Aset BMN

* Penatausahaan Barang Milik Negara (BMN) meliputi : rangkaian kegiatan pembukuan, inventarisasi atau kodefikasi dan penyesuaian DIR/DBR di lingkungan Kantor pusat dan unit pembantu,
* Melakukan pelaporan hasil pengadaan aset BMN barang modal (gedung, kendaraan bermotor, peralatan kantor) secara berkala setiap Triwulan dengan aplikasi SIMAK BMN,
* Melakukan pelaporan mutasi barang habis pakai/ATK dengan aplikasi SIMAK Persediaan,
* Melakukan identifikasi dan pendataan aset tanah dengan aplikasi Sistem Manajemen Akuntansi Tanah Pemerintah (SIMANTAP),
* Melakukan pengusulan penetapan status penggunaan aset BMN satker UB kepada Kuasa Pengguna Barang (Kemendikbud) dan kepada Pengelola Barang (Kemenkeu),
* Melakukan usulan proses penghapusan BMN yang sudah tidak layak pakai (rusak Berat) berupa Peralatan Kantor, Kendaraan Bermotor, dan Bangunan Gedung,
* Mendata dan mengusulkan ijin pemanfaatan aset bangunan gedung dan aset tanah kepada Kuasa Pengguna Barang dan kepada Pengelola Barang,
* Melakukan penyimpanan dokumen dan surat-surat dibidang perlengkapan dan jasa.

**Komunikasi**

Komunikasi internal diperlukan untuk menginformasikan maupun membahas permasalahan-permasalahan yang terjadi dalam penerapan SMM, selain juga untuk menjamin penerapan SMM secara efektif dan efisien. Komunikasi ini juga mencakup komunikasi dengan pihak dalam dan luar organisasi.

Untuk menjamin proses komunikasi berjalan secara efektif, maka BAUK menetapkan bentuk-bentuk komunikasi antara lain:

* 1. Rapat Tinjauan Manajemen.
	2. Rapat Internal (Rapat koordinasi kegiatan)
	3. *Updating* *Website*
	4. Komunikasi dengan pelanggan (telepon, faksimil, *e-mail*, dll)
	5. Surat Disposisi
	6. Memo Internal
	7. Papan Pengumuman
1. **Tinjauan Manajemen**

Manajemen BAUK meninjau sistem manajemen mutu organisasi secara periodik setiap 3 bulan untuk memastikan kesesuaian, kecukupan dan efektivitas yang berkelanjutan. Tinjauan ini memberi peluang untuk peningkatan, perbaikan dan perubahan kebutuhan sistem manajemen mutu, termasuk kebijakan mutu dan sasaran mutu. Rekaman dari tinjauan manajemen dipelihara dengan baik.

Bahan-bahan atau masukan yang menjadi pembahasan dalam tinjauan manajemen BAUK antara lain:

1. Hasil audit, baik internal maupun eksternal.
2. Umpan balik pelanggan, meliputi hasil evaluasi tingkat kepuasan (IKM) dan keluhan pelanggan.
3. Kinerja proses bisnis (capaian sasaran mutu masing-masing bagian) dan kesesuaian produk.
4. Tindakan pencegahan dan tindakan koreksi (hambatan program masing-masing bidang dan tindak-lanjut untuk mengatasi hambatan).
5. Tindak lanjut tinjauan manajemen sebelumnya (catatan yang perlu mendapat perhatian).
6. Perubahan yang dapat mempengaruhi SMM di BAUK
7. Saran dan masukan untuk perbaikan SMM di BAUK

 Rekaman hasil dari tinjauan manajemen dicatat, didokumentasikan serta ditindaklanjuti. Sedangkan *output* dari tinjauan manajemen meliputi keputusan dan tindakan yang berhubungan dengan: perbaikan yang efektif dari dalam manajemen mutu dan prosesnya, perbaikan produk yang sesuai dengan keinginan pelanggan dan sumberdaya yang dibutuhkan.

# 6. PENGELOLAAN SUMBER DAYA

**6.1 Penyediaan Sumber Daya**

Biro Administrasi Umum dan Kepegawaian (BAUK) menetapkan dan menjamin ketersediaan sumber daya yang dibutuhkan dengan tujuan menerapkan, memelihara SMM dan terus menerus mengembangkan efektivitasnya. Hal ini termasuk sumberdaya yang digunakan untuk menjalankan dan meningkatkan SMM, kepuasan pelanggan dan pihak lain yang terkait. BAUK telah membuat rencana pengembangan sumberdaya sesuai dengan visi BAUK.

**6.2 Sumber Daya Manusia dan Pelatihan**

Setiap personil dalam BAUK berperan besar terhadap mutu produk jasa layanan. Di dalam organisasi BAUK, setiap personil memiliki kompetensi berdasarkan pendidikan, pelatihan dan pengalaman. Kepala BAUK akan selalu memastikan bahwa kompetensi dan pengalaman yang dibutuhkan sesuai dengan standar kinerja organisasi yang efektif.

Untuk memenuhi tuntutan terhadap tanggung jawab sebagaimana ditetapkan dalan SMM, maka BAUK:

1. Menempatkan personil yang sesuai dengan kompetensinya pada bidang yang relevan sehingga mutu produk jasa layanan terjamin.
2. Mengadakan pelatihan bagi personil baru dan pendampingan.
3. Mengevaluasi efektivitas proses, kinerja dan tindakan yang dilakukan oleh setiap personil.
4. Memastikan keterlibatan dan kepedulian setiap personil dengan kontribusinya dalam usaha pencapaian sasaran mutu.
5. Pemeliharaan rekaman tentang pelatihan dan pengalaman kerja yang telah ditempuh masing-masing personil.

Daftar Kompetensi SDM BAUK dapat dilihat di Lampiran 2, sedangkan *gap analysis* antara kompetensi dan persyaratan jabatan dapat dilihat di Lampiran 3.

**6.3 Sarana-Prasarana dan Lingkungan Kerja**

Biro Administrasi Umum dan Kepegawaian (BAUK) menyediakan dan memelihara beberapa infrastruktur yang diperlukan untuk mempermudah organisasi dalam pencapaian sistem manajemen mutu. Infrastruktur mencakup sarana dan prasarana, yang penggunaannya diupayakan untuk meningkatkan efektivitas kinerja organisasi.

Sarana yang dibutuhkan meliputi ruang kantor utama dan ruang rapat. Sementara itu, prasarana yang terkait proses meliputi alat komunikasi (telepon, *fax*, internet), komputer, sistem informasi, scanner, printer, faksimile, mesin ketik elektrik, papan tulis, kamera, *voice recorder, software,* meja, kursi dan lemari dokumen. Seluruh personil BAUK UB bertanggung jawab untuk menciptakan suasana kerja yang nyaman, dinamis, dan produktif.

Dalam penetapan infrastruktur dan lingkungan kerja digunakan pertimbangan sebagai berikut:

1. Mengevaluasi sumber daya yang diperlukan untuk keberlangsungan kinerja.
2. Kesesuaian sarana dan prasarana tersebut dengan fungsi, kinerja, sasaran, kemampuan pengadaan dan pemeliharaan, pembiayaan operasional, keamanan dan pembaharuan.

# 7. REALISASI LAYANAN

**7.1 Perencanaan Layanan**

Biro Administrasi Umum dan Kepegawaian (BAUK) telah merancang spesifikasi produk dan telah merencanakan proses yang diperlukan untuk merealisasikannya. Perencanaan realisasi produk berjalan sesuai dengan persyaratan proses lainnya dari sistem manajemen mutu. Dalam perencanaan realisasi produk, BAUK telah menetapkan hal-hal sebagai berikut:

1. Sasaran dan persyaratan mutu bagi produk.
2. Kebutuhan untuk penetapan proses, dokumentasi dan penyediaan sumber daya untuk menghasilkan produk.
3. Melakukan verifikasi, validasi, pemantauan, inspeksi, kegiatan pengujian khusus dan kriteria untuk penerimaan produk.
4. Menyiapkan dokumen yang diperlukan untuk menjadi bukti bahwa proses menghasilkan produk yang memenuhi persyaratan

**7.2 Proses Terkait dengan Pelanggan**

Biro Administrasi Umum dan Kepegawaian (BAUK) telah menentukan persyaratan realisasi produk dan meninjau ulang persyaratan tersebut secara periodik. Untuk itu, BAUK menentukan:

1. Persyaratan yang telah ditentukan pelanggan, mencakup persyaratan ketepatan waktu proses, mutu isi, kuantitas dan akuntabilitas
2. Persyaratan yang tidak ditentukan oleh pelanggan tetapi dibutuhkan pada realisasi produk.
3. Persyaratan dari undang-undang dan peraturan yang berhubungan dengan produk
4. Biro Administrasi Umum Dan Kepegawaian UB menentukan persyaratan lainnya.

Biro Administrasi Umum dan Kepegawaian (BAUK) meninjau persyaratan yang berhubungan dengan produk. Tinjauan ini dilakukan sebelum BAUK memenuhi janji untuk menyampaikan produk ke pelanggan. Sebelum menentukan dan menetapkan peraturan, pihak manajemen terlebih dahulu meninjau permintaan pelanggan untuk memastikan pemenuhan persyaratan pelanggan yang disesuaikan dengan kemampuan BAUK. Dalam hal ini harus dipastikan bahwa:

1. Persyaratan produk sudah terdefinisi
2. Ada kejelasan jika persyaratan proses berbeda antara yang dinyatakan sebelumnya dengan yang direalisasikan
3. Biro Administrasi Umum Dan Kepegawaian UB memiliki kemampuan untuk memenuhi persyaratan yang sudah ditentukan

**7.3 Desain Layanan**

Dalam rangka melakukan desain produk, Kepala BAUK memastikan bahwa keperluan proses perancangan telah dirumuskan, diterapkan, dipelihara untuk menjawab kebutuhan dan harapan pelanggan maupun pihak yang berkepentingan lainnya. Biro merencanakan dan mengendalikan desain produk dengan menentukan:

1. Tahap desain dan pengembangan
2. Tinjauan, verifikasi dan validasi yang sesuai untuk tiap tahapan desain
3. Tanggung jawab dan wewenang dari desain.

Biro mengadakan rapat dengan melibatkan bagian terkait untuk memastikan keefektifan komunikasi dan kejelasan tanggung jawab yang diemban. Dalam melakukan perencanaan dan pengembangan desain, instruksi yang harus dilakukan:

1. Menyusun jadwal pekerjaan yang berurutan atau dan paralel
2. Mengidentifikasi ruang lingkup dan sasaran
3. Menetapkan jangka waktu, frekuensi, dasar dari aktivitas verifikasi dan pengesahan desain
4. Menetapkan metode pengukuran, pengujian produk serta kriteria produk yang diterima
5. Menugaskan personel yang memiliki kualifikasi dan bertanggung jawab untuk perencanaan desain
6. Menyiapkan sarana pendukung yang diperlukan.

**7.4 Pembelian**

Untuk menghasilkan produk yang bermutu dalam memenuhi kepuasan pelanggan, faktor yang sangat penting dalam pencapaian tujuan tersebut adalah menjamin bahwa semua kebutuhan yang digunakan dalam proses produksi sesuai dengan spesifikasi mutu yang ditetapkan organisasi. Dalam hal pembelian atau pengadaan barang BAUK mengajukan spesifikasi barang kepada tim pengadaan barang Rektorat dan mengacu pada ketentuan Universitas sesuai dengan peraturan pemerintah.

**7.5 Penyediaan Jasa**

Biro Administrasi Umum dan Kepegawaian (BAUK) merencanakan dan melaksanakan tugas di bawah kondisi terkendali. BAUK mengidentifikasi setiap komponen dan produk dari setiap proses pelaksanaan tugas sampai pengiriman ke pengguna jasa. Untuk merencanakan dan melaksanakan pengendalian proses produksi BAUK melakukan hal-hal sebagai berikut:

1. Menyediakan informasi yang menggambarkan karakteristik produk
2. Menyediakan MP dan IK
3. Menggunakan peralatan kerja yang sesuai
4. Menyediakan sarana pemantauan dan pengukuran keberhasilan
5. Menerapkan pemantauan dan pengukuran keberhasilan.

**7.6 Pengendalian Peralatan Pemantauan dan Pengukuran**

Memperhatikan bahwa produk yang dihasilkan BAUK adalah pelayanan administrasi umum, kepegawaian, sarana dan prasarana maka BAUK menggunakan kuisioner *feedback* sebagai alat untuk mengukur keberhasilan proses maupun pemenuhan persyaratan pengguna jasa. Untuk itu, BAUK:

1. Menentukan pemantauan dan pengukuran keberhasilan proses menjalankan tugas.
2. Menyediakan sarana pemantauan dan pengukuran yang dibutuhkan untuk menyediakan bukti-bukti kesesuaian produk yang ditetapkan.
3. Membuat proses untuk memastikan bahwa pemantauan dan pengukuran dapat dikerjakan secara konsisten sesuai persyaratan pemantauan dan pengukuran.
4. BAUK akan merekam validasi hasil pengukuran sebelumnya bila instrumen tidak memenuhi persyaratan.

Untuk memastikan validitas hasil instrumen keberhasilan proses dan produk maka instrumen:

1. Divalidasi sesuai metoda standar
2. Melindungi dari kerusakan dan penurunan mutu selama penangan, pemeliharaan, dan penyimpanan.

# 8. PEMANTAUAN, PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENINGKATAN MUTU PERBAIKAN

**8.1 Pemantauan dan Pengukuran**

Biro Administrasi Umum dan Kepegawaian (BAUK) merencanakan dan menerapkan proses pemantauan, pengukuran, analisis dan pengembangan untuk memperlihatkan kesesuaian produk, kesesuaian sistem manajemen dan melakukan peningkatan berkelanjutan yang efektif. BAUK menetapkan agar kinerja diukur hingga mencapai efektivitas dan efisiensi yang ditentukan.

Pengukuran kinerja fokus pada faktor yang menjadi kunci perbaikan efektivitas, efisiensi dan adaptibilitasnya. Pemantauan dan pengukuran pencapaian sasaran mutu menjadi faktor penting untuk meningkatkan motivasi kerja dan inovasi secara berkelanjutan. BAUK memantau tindakan peningkatan dan penerapannya sebagai input tinjauan manajemen untuk meningkatkan kinerja biro. Pengukuran kinerja biro mencakup:

1. Pengukuran dan evaluasi produk
2. Kemampuan proses
3. Kepuasan pelanggan
4. Pencapaian sasaran sistem manajemen mutu
5. Pencapaian usaha perbaikan secara berkelanjutan

Dalam melakukan pengukuran, analisis dan perbaikan pihak manajemen membuat ketentuan sebagai berikut:

1. Mengumpulkan data pengukuran, kemudian dianalisis dan disajikan menjadi informasi
2. Pengukuran, analisis, peningkatan produk, dan prosesnya perlu digunakan dalam menetapkan sasaran yang tepat.
3. Metode pengukuran perlu secara periodik ditinjau dan data yang ada diverifikasi supaya tetap akurat dan lengkap
4. Pengukuran kepuasan pelanggan perlu difokuskan sebagai salah satu prioritas untuk mengevaluasi kinerja biro
5. Pengukuran dan informasi yang dihasilkan adalah esensial yang digunakan sebagai dasar peningkatan kinerja dan atau pengambilan keputusan.
6. Hasil analisis pengukuran digunakan sebagai alat komunikasi informasi.
7. Efektivitas dan efisiensi komunikasi dengan pelanggan perlu diukur untuk menentukan informasi secara jelas
8. Menggunakan teknik analisis statistik yang relevan untuk membantu pemahaman dan interpretasi hasil verifikasi pengukuran.

Untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi pada BAUK perlu dilaksanakan audit internal, sedangkan audit internal BAUK dibantu oleh PJM untuk menentukan parameter dan pendampingan audit tersebut guna meningkatkan efektifitas dan efisiensi pada BAUK.

**8.2 Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai**

Biro Administrasi Umum dan Kepegawaian (BAUK) memastikan bahwa produk yang tidak sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan akan dicegah penggunaannya. Pengendalian dilakukan oleh Kepala Bagian dengan menetapkan dan memelihara prosedur terdokumentasi untuk menangani hal ini. Pengendalian yang meliputi identifikasi, dokumentasi, evaluasi, pemisahan dan disposisi produk-produk yang tidak sesuai, serta pemberitahuan kepada bidang terkait. Pengendalian dilakukan dengan:

1. Mengambil tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian
2. Memperbolehkan pemakaian, pelepasan, atau penerimaan melalui konsesi oleh pihak berwenang yang relevan misalnya Rektor atau Pembantu Rektor II.
3. Melakukan tindakan pencegahan pemakaian

**8.3. Analisis Data**

Biro Administrasi Umum dan Kepegawaian (BAUK) menentukan, mengumpulkan dan menganalisis data yang tepat untuk memperlihatkan kesesuaian dan efektivitas sistem manajemen mutu serta mengevaluasi efektivitas peningkatan berkelanjutan. Data dihasilkan dari pemantauan, pengukuran dan dari sumber lainnya yang relevan. Analisis data harus menyediakan informasi yang berhubungan dengan:

1. Kepuasan pelanggan
2. Kesesuaian dengan persyaratan produk
3. Karakteristik dan kecenderungan proses maupun produk, termasuk tindakan pencegahan dan korektif

**8.4. Perbaikan dan Peningkatan Mutu**

Biro Administrasi Umum Dan Kepegawaian UB melakukan perbaikan berkelanjutan terhadap efektivitas SMM melalui penggunaan kebijakan mutu, sasaran mutu, hasil audit, analisis data, tindakan korektif dan pencegahan serta tinjauan manajemen. Tindakan korektif dan pencegahan dilakukan untuk mengurangi kemungkinan ketidaksesuaian dan mencegah ketidaksesuaian terulang kembali. Tindakan korektif dan pencegahan harus sesuai dengan penyebab ketidaksesuaian dan akar penyebab masalah yang ditemukan.

# LAMPIRAN

1. **Daftar Prosedur Mutu dan Borang**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No. | Dokumen dan Borang | Kode |
| I. | Prosedur Pengendalian Dokumen dan Rekaman | xxxxx 02000 |
| 1. | Format Cover | xxxxx 02000 01 |
| 2. | Format Lembar Pengesahan | xxxxx 02000 02 |
| 3. | Daftar Dokumen Internal | xxxxx 02000 03 |
| 4. | Daftar Distribusi Dokumen Terkendali | xxxxx 02000 04 |
| 5. | Daftar Revisi Dokumen | xxxxx 02000 05 |
| 6. | Daftar Dokumen Eksternal | xxxxx 02000 06 |
| 7. | Jadwal Retensi Dokumen | xxxxx 02000 07 |
| 8. | Berita Acara Pemusnahan Rekaman | xxxxx 02000 08 |
| 9. | Daftar Pemusnahan Rekaman | xxxxx 02000 09 |
|  |  |  |
| II. | Prosedur Tindakan Korektif | xxxxx 02001 |
| 1. | Borang  | xxxxx 02001 01 |
| 2. | Rencana Jadwal  | xxxxx 02001 02 |
| 3. | Borang Klarifikasi Tindakan Korektif dan Pencegahan | xxxxx 02001 03 |
|  |  |  |
| III. | Prosedur Pengendalian Produk Tidak Sesuai | xxxxx 02002 |
| 1. | Borang Klarifikasi Ketidaksesuaian Produk/Layanan | xxxxx 02002 01 |
| 2. | Daftar Ketidaksesuaian Produk/Layanan dan Solusi | xxxxx 02002 02 |
|  |  |  |
| IV. | Prosedur Tindakan Pencegahan | xxxxx 02003 |
| 1. | Daftar Ketidaksesuaian Hasil Tindakan Pencegahan | xxxxx 02003 01 |

1. **Peta Kompetensi SDM BAUK**

| No | Nama | NIP | Pend. terakhir | Tahun terlibat | Jabatan | Kompetensi  | Kompetensi lainnya | Email |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Gol | Diklat | ….. | ….. | ….. |
| 1 | Ir. LIES EDHIE YULIANI | 195907231986012001 | S1 |  | Plh. Kepala BAUK | IV/a | Diklat IV |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Kepala Bagian Sarana dan Prasarana pada BAUK |  | Diklat III |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Kepala Bagian Pengadaan pada BAU |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | Drs. KADRI, MM | 196209141981031001 | S2 |  | Kepala Bagian Umum pada BAUK | IV/a | Diklat IV |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Kasubbag. Keuangan dan Kepegawaian Fakultas Hukum |  | Diklat III |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | Dra. ROSADAH AGUSTIN S., M.AB. | 196108031986032001 | S2 |  | Kepala Bagian Kepegawaian BAUK | IV/b | Diklat IV |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  | KTU. Fak. Ilmu Admistrasi |  | Diklat III |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Kasubag. Pendidikan pada FIA |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Kasubag. Keuangan dan Kepegawaian FIA |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 | BENNY BERNADUS W. SH. | 196203141986031002 | S1 |  | Kasubbag Protokoler BAUK | III/c | Diklat IV |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Kasubbag. Olah Raga dan Seni BAK |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Kasubbag. Rumah Tangga BAUK |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 | Drs. ZUCHROWARDI | 195912271982031005 | S1 |  | Kasubbag. Tata Usaha dan HTL pada BAUK | III/d | Diklat IV |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Kasubbag. Penalaran dan Ketr. Hidup BAK |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Kasubbag. Minat dan Penalaran BAK |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 | Ir. ALI MUSTOHAR, MM | 196009011986031002 | S2 |  | Kasubbag. Pemeliharaan Asset pada BAUK | III/c | Diklat IV |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Kasubbag. Pengelola dan Pemeliharaan Asset pada BAUK |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 | SETU, SE., MM. | 196402151989031001 | S2 |  | Kasubbag. Sarana Akademik BAUK | III/c |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 | Drs. RUJITA | 196402011984031001 | S1 |  | Kasubbag. Rumah Tangga pada BAUK | III/d | Diklat IV |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Kasubbag. Gedung pada Pengadaan |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Kasubbag. Penalaran dan Minat |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 9 | EVI HARIAYATI, S.Ag, M.AB | 19750607200502200 | S1 |  | Kasubbag. Dosen pada BAUK | III/b |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 10 | SLAMET WINARKO, ST | 19670304199403100 | S1 |  | Kasubbag. Tenaga Administrasi dan Jabatan Fungsional Lainnya | III/b |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Kasubbag. Tata Usaha pada BAU |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 11 | Drs. WIYATA, M.AB. | 196705222001121001 | S2 |  | Kasubbag. Pengembangan SDM dan TI Kepegawaian pada BAUK | III/c | Diklat IV |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Kasubbag. Data pada BAPSI |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

1. **Gap Analysis SDM BAUK**

| No | Nama | Jabatan di BAUK | Education | Skill | Experience | Training |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Req | Actually | Gap Analysis | Follow Up | Req | Actually | Gap Analysis | Follow Up | Req | Actually | Gap Analysis | Follow Up | Req | Actually | Gap Analysis | Follow Up |
| 1 | Ir. LIES EDHIE YULIANI | Kepala Bagian Sarana dan Prasarana | S1 | S1 | Tidak |  | Manajerial | Manajerial | Memenuhi |  | 2 th | 26 th | Tidak |  | Diklatpim III | Diklatpim III | Tidak |  |
| Cakap | Cakap |  |  | 2 kali Masa Jab. Kasubbag. Yg Berbeda | 2 kali Masa Jab. Kasubbag. Yg Berbeda |  |  |  |  |  |  |
| Dedikasi tinggi | Dedikasi tinggi |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2  | Drs. KADRI, MM | Kepala Bagian Umum | S1 | S2 | Tidak |  | Manajerial | Manajerial | Memenuhi |  | 2 th | 24 th | Tidak |  | Diklatpim III | Diklatpim III | Tidak |  |
| Cakap | Cakap |  |  | 2 kali Masa Jab. Kasubbag. Yg Berbeda | 3 kali Masa Jab. Kasubbag. Yg Berbeda |  |  |  |  |  |  |
| Dedikasi tinggi | Dedikasi tinggi |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | Dra. ROSADAH AGUSTIN S., M.AB. | Kepa Kepala Bagian Kepegawaian | S1 | S1 | Tidak |  | Manajerial | Manajerial | Memenuhi |  | 2 th | 27 th | Tidak |  | Diklatpim III | Diklatpim III | Tidak |  |
| Cakap | Cakap |  |  | 2 kali Masa Jab. Kasubbag. Yg Berbeda | 2 kali Masa Jab. Kasubbag. Yg Berbeda |  |  |  |  |  |  |
| Dedikasi tinggi | Dedikasi tinggi |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 | Drs. BENNY B. WiDODO, SH. | Kasubbag Protokoler | S1 | S1 | Tidak |  | Manajerial | Manajerial | Memenuhi |  | 2 th | 22 th | Tidak |  | Diklatpim IV | - | Ada | Pengajuan Diklat |
| Cakap | Cakap |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Dedikasi tinggi | Dedikasi tinggi |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 | Drs. ZUCHROWARDI | Kasubbag. Tata Usaha dan HTL | S1 | S1 | Tidak |  | Manajerial | Manajerial | Memenuhi |  | 2 th | 26 th | Tidak |  | Diklatpim IV | Diklatpim IV | Tidak |  |
| Cakap | Cakap |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Dedikasi tinggi | Dedikasi tinggi |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 | Ir. ALI MUSTOHAR, MM | Kasubbag. Pengelolaan dan Pemeliharaan Asset | S1 | S2 | Tidak |  | Manajerial | Manajerial | Memenuhi |  | 2 th | 22 th | Tidak |  | Diklatpim IV | Diklatpim IV | Tidak |  |
| Cakap | Cakap |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Dedikasi tinggi | Dedikasi tinggi |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 | SETU, SE., MMA. | Kasubbag. Sarana | S1 | S2 | Tidak |  | Manajerial | Manajerial | Memenuhi |  | 2 th | 19 th | Tidak |  | Diklatpim IV | - | Ada | Pengajuan Diklat |
| Cakap | Cakap |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Dedikasi tinggi | Dedikasi tinggi |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 | Drs. RUJITA | Kasubbag. Rumah Tangga | S1 | S1 | Tidak |  | Manajerial | Manajerial | Memenuhi |  | 2 th | 24 th | Tidak |  | Diklatpim IV | Diklatpim IV |  |  |
| Cakap | Cakap |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Dedikasi tinggi | Dedikasi tinggi |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 9 | EVI HARIAYATI, S.Ag, M.AB | Kasubbag. Dosen | S1 | S1 | Tidak |  | Manajerial | Manajerial | Memenuhi |  | 2 th | 8 th | Tidak |  | Diklatpim IV | - | Ada | Pengajuan Diklat |
| Cakap | Cakap |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Dedikasi tinggi | Dedikasi tinggi |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 10 | SLAMET WINARKO, ST | Kasubbag. Tenaga Administrasi dan Jabatan Fungsional Lainnya | S1 | S1 | Tidak |  | Manajerial | Manajerial | Memenuhi |  | 2 th | 14 th | Tidak |  | Diklatpim IV | - | Ada | Pengajuan Diklat |
| Cakap | Cakap |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Dedikasi tinggi | Dedikasi tinggi |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 11 | Drs. WIYATA, M.AB. | Kasubbag. Pengembangan SDM dan TI Kepegawaian | S1 | S2 | Tidak |  | Manajerial | Manajerial | Memenuhi |  | 2 th | 11 th | Tidak |  | Diklatpim IV | Diklatpim IV | Tidak |  |
| CakapDedikasi tinggi | CakapDedikasi tinggi |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |

1. **.............................**
2. ***Cross References***

| **Klausul ISO 9001-2008** | **Keterangan Klausul** | **Sub Bab. Manual Mutu BAUK** | **Halaman** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Ruang Lingkup** |  |  |
| 1.1 | Umum |  | Halaman 1 |
| 1.2 | Aplikasi |  | Halaman 1 |
|  |  |  |  |
| **2** | **Referensi**  |  | Halaman 1 |
|  |  |  |  |
| **3** | **Terminologi dan definisi** |  | Halaman 2 |
|  |  |  |  |
| **4** | **Sistem Manajemen Mutu** |  | Halaman 3 |
| 4.1 | Persyaratan Umum |  | Halaman 3 |
| 4.2 | Persyaratan Dokumentasi |  | Halaman 7 |
| 4.2.1 | Umum |  | Halaman 7 |
| 4.2.2 | Manual Mutu |  | Halaman 7 |
| 4.2.3 | Pengendalian Dokumen |  | Halaman 8 |
| 4.2.4 | Pengendalian Rekaman |  | Halaman 8 |
|  |  |  |  |
| **5** | **Tanggung Jawab Manajemen** |  |  |
| 5.1 | Komitmen Manajemen |  | Halaman 10 |
| 5.2 | Fokus pada Pelanggan |  | Halaman 10 |
| 5.3 | Kebijakan Mutu |  | Halaman 11 |
| 5.4 | Perencanaan |  | Halaman 11 |
| 5.4.1 | Sasaran Mutu |  | Halaman 12 |
| 5.4.2 | Perencanaan Sistem Manajemen Mutu |  | Halaman 12 |
| 5.5 | Tanggungjawab, Wewenang dan Komunikasi |  | Halaman 13 |
| 5.5.1 | Tanggungjawab dan Wewenang |  | Halaman 13 |
| 5.5.2 | *Management Representative* |  | Halaman 13 |
| 5.5.3 | Komunikasi Internal |  | Halaman 18 |
| 5.6 | Tinjauan Manajemen |  | Halaman 18 |
| 5.6.1 | Umum |  | Halaman 18 |
| 5.6.2 | *Review Input* |  | Halaman 18 |
|  |  |  |  |
| **6** | **Manajemen Sumber Daya** |  |  |
| 6.1 | Pengadaan Sumber Daya |  | Halaman 19 |
| 6.2 | Sumber Daya Manusia |  | Halaman 19 |
| 6.2.1 | Umum |  | Halaman 19 |
| 6.2.2 | Kompetensi, Kesadaran dan Pelatihan |  | Halaman 19 |
| 6.3 | Infrastruktur |  | Halaman 19 |
| 6.4 | Lingkungan Kerja |  | Halaman 19 |
|  |  |  |  |
| **7** | **Realisasi Produk** |  |  |
| 7.1 | Perencanaan Realisasi Produk |  | Halaman 20 |
| 7.2 | Proses Terkait Pelanggan |  | Halaman 20 |
| 7.2.1 | Penentuan syarat-syarat terkait produk |  | Halaman 20 |
| 7.2.2 | Memeriksa kembali syarat-syarat terkait produk |  | Halaman 20 |
| 7.2.3 | Komunikasi Pelanggan |  | Halaman 20 |
| 7.3 | Rancangan dan Pengembangan |  | Halaman 20 |
| 7.3.1 | Rancangan dan Perencanaan Pengembangan |  | Halaman 20 |
| 7.3.2 | Rancangan dan Pengembangan Masukan |  | Halaman 20 |
| 7.3.3 | Rancangan dan Pengembangan Keluaran |  | Halaman 20 |
| 7.3.4 | Rancangan dan Tinjauan Pengembangan |  | Halaman 20 |
| 7.3.5 | Rancangan dan Verifikasi Pengembangan |  | Halaman 20 |
| 7.3.6 | Rancangan dan Validasi Pengembangan |  | Halaman 20 |
| 7.3.7 | Pengendalian Perubahan Rancangan dan Pengembangan |  | Halaman 20 |
| 7.4 | Pembelian |  | Halaman 21 |
| 7.4.1 | Proses Pembelian |  | Halaman 21 |
| 7.4.2 | Informasi Pembelian |  | Halaman 21 |
| 7.4.3 | Verifikasi Pembelian Produk |  | Halaman 21 |
| 7.5 | Produksi dan Pengadaan Layanan  |  | Halaman 21 |
| 7.5.1 | Pengendalian Produksi dan Pengadaan Layanan  |  | Halaman 21 |
| 7.5.2 | Validasi Proses Produksi dan Pengadaan Layanan |  | Halaman 21 |
| 7.5.3 | Identifikasi dan Penelusuran |  | Halaman 21 |
| 7.5.4 | Karakterisasi Pelanggan |  | Halaman 21 |
| 7.5.5 | Penyimpanan Produk |  | Halaman 21 |
| 7.6 | Pengendalian, Pemantauan dan Pengukuran Kepuasan  |  | Halaman 21 |
|  |  |  |  |
| **8** | **Pengukuran, Analisis dan Perbaikan** |  |  |
| 8.1 | Umum |  | Halaman 22 |
| 8.2 | Pemantauan dan Pengukuran |  | Halaman 22 |
| 8.2.1 | Kepuasan Pelanggan |  | Halaman 22 |
| 8.2.2 | Audit Internal |  | Halaman 22 |
| 8.2.3 | Pemantauan dan Pengukuran Proses |  | Halaman 22 |
| 8.2.4 | Pemantauan dan Pengukuran Produk |  | Halaman 22 |
| 8.3 | Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai |  | Halaman 22 |
| 8.4 | Analisis Data |  | Halaman 23 |
| 8.5 | Perbaikan |  | Halaman 23 |
| 8.5.1 | Perbaikan Berkelanjutan |  | Halaman 23 |
| 8.5.2 | Tindakan Koreksi |  | Halaman 23 |
| 8.5.3 | Tindakan Pencegahan |  | Halaman 23 |