L

LAPORAN TINJAUAN MANAJEMEN

PROGRAM STUDI HUBUNGAN INTERNASIONAL

2019

Visi

Menjadi Program Studi unggul dan berstandar internasional yang mengembangkan bidang Hubungan Internasional melalui pendidikan, penelitian dan pengabdian pada masyarakat dalam kajian global – lokal pada tahun 2025.

Misi

1. Menyelenggarakan pendidikan yang adaptif terhadap perkembangan isu dan keilmuan Hubungan Internasional
2. Menyelenggarakan penelitian yang inovatif dan kontributif terhadap pengembangan Ilmu Hubungan Internasional dan pemecahan masalah baik di tingkat lokal, nasional, regional maupun global
3. Membangun kemitraan dengan masyarakat melalui kegiatan-kegiatan emansipatoris berbasis Ilmu Hubungan Internasional.

LEMBAR PENGESAHAN

	UNIVERSITAS BRAWIJAYA	UN10.13.01.01
		16 Oktober 2019
	Laporan Tinjauan Manajemen Prodi Hubungan Internasional Tahun 2019	
		Halaman 1 dari 40

LAPORAN TINJAUAN MANAJEMEN
PROGRAM STUDI HUBUNGAN INTERNASIONAL
TAHUN 2019

Proses	Penanggungjawab			Tanggal
	Nama	Jabatan	Tandatangan	
1. Perumusan	Aswin Ariyanto Azis, S.IP., M.Dev.St	Ketua Prodi HI		
2. Pemeriksaan	M.Riza Hanafi, S.IP., M.IA	Ketua UJM Jurusan PPHI		
3. Persetujuan	Dr. Sholih Mu'adi., SH., M.Si.	Ketua Jurusan PPHI		
4. Penetapan	Dr. Sholih Mu'adi., SH., M.Si.	Ketua Jurusan PPHI		
5. Pengendalian	Yusli Effendi, S.IP, MA.	Sekretaris Jurusan PPHI		

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN i

I. PENDAHULUAN 1

II. HASIL 4

1. Status Tindakan dari Tinjauan Manajemen Sebelumnya 4
2. Perubahan pada Eksternal dan Internal Organisasi 5
3. Kinerja dan Efektivitas SMM 6

a. Proses Pemantauan dan Pengukuran Kinerja 6

b. Capaian Sasaran Mutu 6

c. Evaluasi Capaian Indikator Kinerja 13

d. Evaluasi Program Kerja 21

e. Ketidaksesuaian dan Tindakan Perbaikan .....

25 **f. Kepuasan pelanggan dan Umpan Balik *Stakeholders*** 31

g. Hasil-hasil Audit 34

h. Kinerja Penyedia Barang/Jasa Eksternal .....

36

4. Evaluasi Kecukupan Sumberdaya 37
5. Efektivitas Tindak Lanjut yang Diambil terhadap Resiko dan Peluang 37
6. Peluang untuk Perbaikan 39

III. KESIMPULAN DAN UCAPAN TERIMAKASIH 40

I. PENDAHULUAN

Program Studi Hubungan Internasional (Prodi HI) didirikan pada Agustus 2006 melalui SK DIKTI No.1755/D2/2/2006. Selanjutnya program studi ini mendapat ijin penyelenggaraan dengan SK DIKTI No. 1621/D/T/2007 tertanggal 6 Juli 2007. Ijin perpanjangan dari Dikti ditetapkan pada tanggal 15 Juli 2009 dengan SK Dikti No. 2849/D/T/K-N/2009. Prodi HI dalam penyelenggaraan kegiatannya memiliki struktur organisasi yaitu Ketua Prodi, Sekretaris Prodi, Ketua Unit Kerja Laboratorium dan Ketua Unit Kerja Jaminan Mutu. Struktur ini berjalan hingga tahun 2017. Pada April tahun 2017, terdapat penggabungan pengelolaan tiga Prodi menjadi satu jurusan yaitu jurusan Politik, Pemerintahan, Hubungan Internasional (PPHI). Prodi HI termasuk dalam penggabungan ini. Semenjak itu, terdapat penyusunan struktur organisasi yang baru. Prodi HI berada di dalam pengelolaan Jurusan PPHI dimana Ketua Prodi HI bertanggung jawab kepada Ketua Jurusan PPHI. Di dalam Prodi HI sendiri, terdapat Unit Kerja Laboratorium, Unit Kerja Jaminan Mutu, Unit Kerja Kelompok Jabatan Fungsional Dosen, Unit Monev, Tugas Akhir dan Kurikulum, dan Unit Jurnal.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan penyelenggaraan Program Studi, proses evaluasi dalam bentuk audit dan tinjauan manajamen menjadi program rutin yang dijalankan setiap tahun. Secara khusus tinjauan manajemen menjadi sarana evaluasi menyeluruh dengan ruang lingkup program kerja unit-unit kerja program studi. Melalui tinjauan manajemen ini, diharapkan perbaikan senantiasa dapat dilakukan secara konsisten hingga mencapai cita-cita program studi yang terbaik dalam lingkup nasional dan internasional.

Mengacu sistem manajemen mutu (SMM) SNI ISO 9001:2008, maka prodi Hubungan Internasional melaksanakan tinjauan manajemen dengan ruang lingkup seperti yang dipersyaratkan, yaitu:

1. Status tindakan dari tinjauan manajemen sebelumnya.
2. Perubahan pada eksternal dan internal organisasi yang relevan dengan SMM.
3. Informasi kinerja dan efektivitas SMM, meliputi tren-tren:

a. Kepuasan pelanggan dan umpan balik dari pihak-pihak yang relevan. Umpan balik yang telah diusahakan meliputi hasil indeks kepuasan masyarakat (IKM) atau evaluasi kepuasan yang lain dan kompilasi keluhan pelanggan.
b. Hasil pengukuran capaian sasaran mutu.
c. Kinerja proses dan kesesuaian produk/jasa.
d. Ketidaksesuaian dan tindakan perbaikan.
e. Hasil-hasil pemantauan dan pengukuran.
f. Hasil-hasil audit eksternal (AIM UKPA Siklus 17 Tahun 2018)
g. Kinerja penyedia barang/jasa eksternal.

4. Evaluasi kecukupan sumberdaya.
5. Efektivitas tindak lanjut yang dilakukan dibandingkan dengan resiko dan peluang.
6. Peluang-peluang untuk perbaikan.

Tinjauan Manajemen dilaksanakan melalui mekanisme rapat yang menghadirkan seluruh dosen Prodi HI dan staf tenaga kependidikan (Tendik). Kegiatan dilaksanakan pada tanggal 11 Oktober 2019 di ruang rapat Prodi HI. Seluruh Unit Kerja mempresentasikan capaian kinerja dari proker yang telah direncanakan pada raker. Ketua Prodi juga mempresentasikan hasil audit internal, evaluasi AIM UKPA Siklus 17 , serta evaluasi IKM dan kompilasi kepuasan pelanggan. Rapat tinjauan manajemen ini juga membahas mengenai tindakan koreksi dan pencegahan serta tindak lanjut dari tinjauan manajemen sebelumnya. Berikut foto kegiatan tinjauan manajemen.



Tinjauan Manajemen Tanggal 11 Oktober 2019

II. HASIL

Hasil evaluasi manajemen Prodi Hubungan Internasional Tahun 2019 berikut ini disajikan sesuai urutan lingkup bahasan tinjauan manajemen (lihat Bab II).

1. Status Tindakan dari Tinjauan Manajemen Sebelumnya

Terdapat sejumah rekomendasi atas tinjauan manajemen tahun 2018 oleh auditor. Berikut beberapa rekomendasi tersebut :

No.	Rekomendasi Tinjauan Manajemen Sebelumnya	Aspek	Tindak Lanjut yang SUDAH dilakukan	Kendala yang dihadapi	Rencana selanjutnya
1.	Perlu dibuat IKM sendiri pada level unit S1 PS HI atau level jurusan		IKM level Unit S1 PS HI telah dibuat	Akses IKM diperoleh dari GJM, dan yang dapat mengakses terbatas (Ketua Prodi, dan anggota UJM Prodi).	Lebih aktif dalam memperoleh akses IKM ke GJM
2.	Perlu ditambahkan proses bisnis untuk unit PS S1 HI		Dokumen proses bisnis telah disusun	Tidak ditemukan template resmi dokumen proses bisnis di level fakultas, jurusan,dan prodi.	Menyusun dokumen sesuai contoh universitas ataupun jurusan, prodi lain di UB. Mengajukan permohonan template dokumen proses bisnis di level fisip, jurusan di fisip, serta prodi di fisip
3.	Menyampaikan hasil tinjauan manajemen kepada stakeholder pada acara semiloka kurikulum yang rencananya akan		Penyampaian hasil tinjauan manajemen pada acara semiloka kurikulum Prodi HI	Hasil tinjauan manajemen bersifat sosialisasi dan langsung diarahkan kaprodi kepada unit-unit kerja terkait untuk	Menyusun waktu khusus dalam rangkaian acara semiloka terkait pembahasan tinjauan manajemen.

	diselenggarakan ke depan			upaya tindak lanjutnya.	

2. Perubahan pada Eksternal dan Internal Organisasi

Ada beberapa hal yang mempengaruhi implementasi sistem manajemen, proses dan atau program di Prodi HI. Hal- hal yang mempengaruhi tersebut terbagi dalam dua lingkup, yaitu lingkup internal dan eksternal. Dalam lingkup internal, SDM yang ada dalam unit – unit kerja telah berupaya melaksanakan kegiatan sesuai dengan proker dan sasaran mutu. Namun tidak dapat dipungkiri, beban kerja yang tinggi membuat para dosen belum mampu secara optimal menyelesaikan tugas-tugas tersebut. Beberapa fungsi penting seperti sekretaris prodi, bendahara prodi, tetap diperlukan keberadaannya dan perlu dipisahkan dalam hal penanggungjawabnya. Sayangnya fungsi-fungsi tersebut tidak ada dalam manual mutu jurusan dan OTK Fakultas maupun universitas. Hal ini menyebabkan ketua Prodi dan beberapa dosen melakukan pekerjaan merangkap untuk memenuhi tanggung jawab tersebut. Proses pengawasan pengelolaan mutu Program Studi yang tidak lagi ada di level Prodi juga membuat proses kontrol terhadap jalannya kegiatan tridharma menjadi terbatas. Jika sebelumnya terdapat Unit Jaminan Mutu Prodi yang dapat memfasilitasi audit internal, maka sekarang aktivitas tersebut menjadi wewenang jurusan yang sayangnya belum optimal dilakukan. Beberapa hal tersebut menjadi faktor penting jika ingin memperbaiki dan meningkatkan kualitas Prodi HI.

Secara eksternal, hal yang cukup signifikan mempengaruhi sistem manajemen Prodi HI adalah bergabungnya HI dalam jurusan PPHI. Penggabungan yang dilakukan sejak pertengahan tahun 2017 ini masih dalam proses menemukan format yang tepat dalam pengelolaan tiga program studi yang memiliki karakteristik pengelolaan keilmuan berbeda satu sama lain. Penyusunan MM, SOP, kejelasan struktur, dan pelaksanaan tanggungjawab yang berdasarkan Surat Tugas masih dirasakan terlalu umum dan belum spesifik. Sehingga panduan dalam mengelola jurusan dengan posisi Prodi HI di dalamnya cukup membuat Prodi HI kekurangan ruang gerak dalam menjalankan manajemennya yang lebih efisien.

3. Kinerja dan Efektivitas SMM

a. Proses Pemantauan dan Pengukuran Kinerja

Pemantauan kinerja dan pengukuran kinerja dilakukan dengan memeriksa capaian sasaran mutu Prodi HI UB dari tahun 2014-2019. Kemudian proses analisa juga dilakukan terhadap capaian indikator kerja dan evaluasi program kerja.

b. Capaian Sasaran Mutu

Tabel b.1 Capaian Renstra Prodi HI Tahun 2014-2019

No	Sasaran	Uraian Sasaran	Indikator	Target Pencapaian						% Capaian
				2014 (baseline	2015	2016	2017	2018	2019	
1	Bidang Pendidikan	Melaksanakan kurikulum berbasis kompetensi dan student centered learning yang disesuaikan dengan *kerangka kualifikasi nasional Indonesia* (*KKNI*)	Kurikulum 2015 telah digunakan untuk semua angkatan	0	30%	60%	100%	100%	100%	100%
		Penurunan rasio pembimbing skripsi	Rasio pembimbingan skripsi 1:10	1:27	1:25	1:20	1:18	1:15	1:10	50%
		Penurunan Rasio Pembimbing Akademik.	Rasio pembimbingan akademik 1:30	1:80	1:80	1:70	1:50	1:40	1:30	85%

		Maningkatkan jumlah mahasiswa yang menyelesaikan skripsi kurang dari enam bulan		5%	10%	20%	30%	40%	50%	1.8%
		Maningkatkan jumlah mahasiswa yang menyelesaikan PKN kurang dari tiga bulan		50%	75%	100%	100%	100%	100%	100%
2	Bidang Penelitian	Meningkatkan jumlah penelitian. Target satu penelitian per dosen per tahun		50%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		Memiliki Jurnal Nasional Terakreditasi		25%	50%	75%	100%	100%	100%	0%
		Meningkatkan publikasi ilmiah dosen. Target satu publikasi per dosen per tahun		25%	50%	75%	100%	100%	100%	21%

3	Bidang Pengabdian Kepada Masyarakat	Meningkatkan jumlah pengabdian. Target 1 pengabdian per dosen pertahun		50%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
4	Bidang Kerjasama Institusi	Meningkatkan jumlah kerjasama dengan institusi dalam negeri. (persentase terhadap baseline)		3 kerjasama	30%	60%	100%	130%	160%	100%
		Meningkatkan jumlah kerjasama dengan institusi luar negeri. (persentase terhadap baseline)		3 kerjasama	30%	60%	100%	130%	160%	30%
5	Bidang Organisasi dan Manajemen	Memperoleh nilai akreditasi nasional A		50%	80%	100%	100%	100%	100%	50%
		Status kelembagaan menjadi jurusan.		0	30%	50%	100%	100%	100%	0%
		Memiliki sumber daya manusia yang kompeten (jumlah dosen yang bergelar doktor)		0	0	2 orang	2 orang	2 orang	3 orang	0%

		Peningkatan jumlah dosen yang memiliki sertifikasi dosen		4	4	4	6	8	16	250%
		Terlaksananya sistem penjaminan mutu yang baik		100%	100%	100%	100%	100%	100%	80%
		Memiliki perangkat organisasi program studi yang lengkap		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Dalam bidang pendidikan terdapat tiga uraian sasaran yang belum tercapai hingga tahun 2019. Pertama, terkait rasio pembimbingan skripsi. Hingga tahun 2019, ke-23 dosen Prodi HI masih harus membimbing 20-an mahasiswa dalam pengerjaan skripsinya. Jumlah ini masih 50% dari target 1:10 mahasiswa. Hal ini terjadi karena proses pembimbingan masih berkisar enam bulan hingga dua tahun. Mahasiswa kesulitan mencari topik yang baru ataupun berbeda. Persoalan pribadi juga berpengaruh dalam terhadap lamanya proses konsultasi. Kedepan diupayakan mekanisme yang lebih terstruktur dan sistematis mulai dari tahapan PKN hingga pembimbingan skripsi. Sosialisasi roadmap penelitian dosen diharapkan dapat menarik minat para mahasiswa dalam mengembangkan topik-topik baru sebagai rancangan skripsi mereka. Jadwal pembimbingan yang lebih transparan dan terjadwal rutin telah diumumkan secara meluas melalui papan pengumuman maupun medsos resmi HI UB yang berkolaborasi dengan medsos himpunan mahasiswa HI.

Sasaran kedua yang belum tercapai adalah rasio pembimbingan akademik 1 : 30. Hal ini disebabkan jumlah penerimaan mahasiswa Prodi HI UB yang berkisar 149 – 250 dari tahun 2014-2019 tersebut. Dengan jumlah dosen 32 orang, maka

rasio pembimbingan masih berkisar 1 : 32-35 orang. Upaya untuk mengajukan pengurangan daya tampung mahasiswa baru terus dilakukan setiap tahunnya melalui pengajuan resmi kepada Dekan FISIP UB. Selain itu, pengajuan penambahan dosen, terutama yang bergelar S3 juga dilakukan ke pihak Dekan FISIP UB sebagai upaya memenuhi rasio dosen mahasiswa, memenuhi persyaratan pembentukan jurusan, dan peningkatan kualitas pembelajaran yang lebih baik secara substantive.

Sasaran ketiga yang belum dapat memenuhi kriteria ideal adalah kemampuan mahasiswa dalam menyelesaikan skripsi kurang dari enam bulan. Hingga tahun 2018, belum ditemukan mahasiswa yang mampu menyelesaikan skripsi kurang dari enam bulan. Baru pada tahun 2019 ini, Terdapat tiga dari 160 mahasiswa diangkatan 2016 yang mampu menyelesaikan skripsi kurang dari enam bulan. Masih sedikitnya mahasiswa yang menyelesaikan skripsi kurang dari enam bulan penyebabnya diantaranya adalah kenyamanan pasca ujian sempro yang membuat mahasiswa merasa lengah sehingga tidak segera melanjutkan pengerjaan skripsi. Sebab lain adalah pola konsultasi revisi sempro dipembimbing dua yang memakan waktu lebih dari dua minggu. Upaya perbaikan yang dilakukan kedepannya yaitu penyusunan surat tugas pembimbing yang diberlakukan secara lebih ketat, dimana jika mahasiswa tidak melaksanakan seminar proposal dalam satu semester,maka harus mengajukan plotting ulang dan mendapat pembimbing yang baru dengan kemungkinan persiapan topik baru untuk skripsi yang akan diajukan.

Dalam bidang penelitian, target untuk memiliki jurnal nasional yang terakreditasi dan peningkatan publikasi ilmiah dosen, yaitu satu tulisan per dosen, belum mampu dicapai. Pengelolaan jurnal terhambat karena terdapat kesulitan dalam proses penyusunan surat tugas tim jurnal. Hal ini dikarenakan sempat terdapat wacana di level fakultas untuk menggabungkan beberapa jurnal di level prodi menjadi satu saja di level fakultas. Selain itu faktor sulitnya mengumpulkan tulisan dan mencari mitra bestari yang dapat mengikuti jadwal penerbitan jurnal juga mempengaruhi pengolaan jurnal yang memenuhi standar akreditas. Kedepan, prioritas mendaftarkan jurnal ojs (open journal system) menjadi awal

bagi upaya mewujudkan jurnal yang terakreditasi A. Setelah itu call for paper akan dilaksanakan secara periodik dan diumumkan bagi umum. Upaya kolaborasi penyusunan tulisan mahasiswa dan dosen juga direncanakan untuk memperkaya naskah ilmiah yang akan dipublikasikan maupun dipertukarkan kepada kolega pengelola jurnal HI dari universitas lain untuk diterbitkan.

Terkait publikasi ilmiah dosen, hambatan yang signifikan terletak pada manajamen waktu tridharma perguruan tinggi. Para dosen masih memiliki kewajiban mengajar yang padat dan memenuhi kewajiiban jabatan unit-unit kerja yang mempengaruhi produktivitas dalam menerbitkan karya ilmiah. Dalam beberapa tahun terakhir terdapat 3-5 dosen yang menerbitkan artikel setiap tahunnya dari total 23 dosen. Upaya yang direncanakan selanjutnya adalah menyusun buku yang sesuai dengan Kelompok Dosen Keahlian (KDK) dalam prodi HI. Sehingga satu dosen dapat menyumbangkan karyanya sebagai bagian bab dari keseluruhan tulisan dengan topik tertentu dalam buku ilmiah tersebut.

Dalam bidang kerjasama institusi, presentase dalam meningkatkan kerjasama dengan institusi luar negeri belum mencapai target ideal. Dari target 3 kerjasama, baru satu kerjsama yang berhasil dirancang dengan pihak IIPDS Thailand. International Institute of Peace and Development Studies (IIPDS) adalah institute yang berfokus pada aktivitas perdamaian yang melibatkan generasi muda lintas negara dalam sejumlah proyek-proyek kemanusiaannya. Inisiasi kerjasama dilaksanakan pada akhir tahun 2018 melalui penandatangan MoU. Aktivitas tindak lanjut yang disepakati pasca penandatanganan adalah pengiriman mahasiswa untuk melaksanakan PKN di zona-zona penelitian yang telah disiapkan oleh pihak IIPDS. Kedepannya, upaya kerjasama dalam bentuk penempatan magang PKN para mahasiswa di institusi internasional maupun kedutaaan besar RI di luar negeri akan dirancang agar dapat memberikan kontribusi yang optimal.

Dalam bidang organisasi dan manajemen, terdapat empat sasaran yang belum memenuhi capaian. Pertama, yaitu memperoleh nilai akreditasi nasional A. Upaya ini masih sulit dikarenakan masa tunggu kelulusan yang masih diatas lima tahun dan rasio antara mahasiswa dan dosen yang masih jauh dari standar ideal. Rasio antara dosen dan mahasiswa hingga saat ini masih berkisar 1 : 60. Dua

komponen ini merupakan komponen yang mendapat nilai terendah dalam dua proses akreditasi sebelumnya. Kedua, status kelembagaan menjadi jurusan juga belum dapat dipenuhi, karena syarat keberadaan dosen bergelar doktor dengan jumlah minimal enam orang belum dapat dipenuhi oleh Prodi HI. Sejauh ini baru terdapat tiga calan Ph.D dan tiga orang lainnya yang baru menempuh studi S3 di tahun 2018 dan 2019. Sasaran tersebut juga terkait dengan sasaran ketiga yaitu ketersediaan SDM bergelar doktor yang belum dapat dipenuhi. Sasaran keempat, yaitu terlaksananya sistem penjaminan mutu yang baik, belum dapat berjalan optimal karena beberapa fungsi audit internal yang hingga tahun 2017 berada di level program studi, berpindah ke level jurusan hingga kini. HIngga saat ini proses audit internal prodi yang seharusnya dikelola oleh Jurusan PPHI belum dapat dilaksanakan. Hal ini disebabkan belum utuhnya wilayah kerja UJM Jurusan terkait dengan tidak ada unit kerja spesifik di dalam jurusan, melainkan sifatnya hanya penggabungan tiga program studi, dengan struktur organisasi yang tidak banyak berubah.

Keempat sasaran diatas diupayakan dengan cara tersistematis yaitu pengajuan pengurangan daya tampung mahasiswa dan penambahan dosen dengan gelar S3. Upaya tersebut juga didukung dengan program-program persiapan dan pembekalan studi S3 bagi dosen HI yang berencana melanjutkan studi. Khusus tentang penjaminan mutu yang baik, koordinasi yang lebih intensif akan lebih sering dibangun. Prodi HI mengajukan salah satu dosen untuk menjadi anggota UJM Jurusan PPHI agar dapat mengawal fungsi UJM secara menyeluruh dari level jurusan hingga prodi.

c. Evaluasi Capaian Indikator Kinerja

Tabel c.1. Rekapitulasi IKU Prodi S-1 (BAN-PT)

No	Uraian Kriteria IKU	Target Pemenuhan IKU	Keterangan Kriteria IKU	Pemenuhan IKU	Keterangan Pemenuhan IKU
1	Rasio jumlah pendaftar terhadap jumlah mahasiswa baru	Rasio >= 5		8,9	Terpenuhi
2	Persentase jumlah mahasiswa asing terhadap jumlah seluruh mahasiswa	0,01		0	Tidak terpenuhi karena tidak ada mahasiswa asing dalam tiga tahun terakhir
3	Rasio jumlah mahasiswa PS terhadap jumlah DTPS.	15 <= RMD <= 25 (eksakta) 25 <= RMD <= 35 (sosial humaniora)		43,9	Tidak terpenuhi karena jumlah dosen lebih sedikit dari jumlah mahasiswa
4	Rasio total mahasiswa baru pada TS, terhadap total mahasiswa dalam lima tahun terakhir	0.18 ≤ RM< 0.22		0,16	Tidak terpenuhi
5	rata rata IPK lulusan	3,25			
6	Jumlah penghargaan atau prestasi di bidang akademik	RI>=0,05%	RI = NI / NM , RN = NN / NM , RW = NW / NM NI = Jumlah prestasi	0,01%	Tidak terpenuhi karena minimnya

No	Uraian Kriteria IKU	Target Pemenuhan IKU	Keterangan Kriteria IKU	Pemenuhan IKU	Keterangan Pemenuhan IKU
	mahasiswa dalam 3 tahun terakhir.		akademik internasional. NN = Jumlah prestasi akademik nasional. NW = Jumlah prestasi akademik wilayah. NM = Jumlah mahasiswa aktif pada saat TS.		jumlah prestasi akademik internasional
7	Masa studi dalam 3 tahun terakhir	3,5 < MS <= 4,5			
8	Persentase kelulusan tepat waktu.	PTW>=50%			
9	Persentase keberhasilan studi	PPS>=85%			
10	Waktu tunggu lulusan untuk bekerja (mendapatkan pekerjaan atau berwirausaha) yang relevan dengan bidang studi	WT<= 6 bulan		0 bulan - 18 bulan	Terpenuhi
11	Kesesuaian bidang kerja lulusan dengan bidang studi (instrumen tracer studi)	PBS ≥ 60%			
12	Tingkat dan ukuran tempat kerja lulusan.	RI>=5%	RI = (NI / NA) x 100% , RN = (NN / NA) x 100% , RL = (NL / NA) x 100% Faktor: a = 5% , b = 20% , c = 90% . NI = Jumlah lulusan yang bekerja di badan usaha tingkat		

No	Uraian Kriteria IKU	Target Pemenuhan IKU	Keterangan Kriteria IKU	Pemenuhan IKU	Keterangan Pemenuhan IKU
			internasional/multi nasional. NN = Jumlah lulusan yang bekerja di badan usaha tingkat nasional atau berwirausaha yang berizin. NL = Jumlah lulusan yang bekerja di badan usaha tingkat wilayah/lokal atau berwirausaha tidak berijin		

Tabel c.2 Rekapitulasi IKT Kontrak Kinerja Prodi Hubungan Internasional Tahun 2019

No	Indikator	SATUAN	Target UB	Dekan	Kajur	Kaprodi HI	
A	**Kontrak Turunan DariKontrak UB-Kemenristek Dikti**					Triwulan 1	Triwulan 2
1	Jumlah Mahasiswa yang berwirausaha	mahasiswa	500	14			
2	Presentase lulusan bersertifikat kompetensi dan profesi	%	90	91		-	-
3	Presentase Prodi Terakreditasi A	%	5	5		-	-
4	Jumlah mahasiswa berprestasi	mahasiswa	450	55		-	3
5	Presentase lulusan yang langsung bekerja	%	30	10		-	-
6	Rangking PT Nasional	Rangking	10				
7	Akreditasi Institusi	akreditasi	A				

8	Jumlah Pusat Unggulan IPTEK	PUI	1				
9	Presentase dosen berkualifikasi S3	%	37	19		-	-
10	Presentase dosen dengan jabatan lektor kepala	%	18	32		-	-
11	Presentase dosen dengan jabatan Guru Besar	%	7	2		-	-
12	Jumlah publikasi internasional	artikel jurnal	800	13		-	1
13	Jumlah HKI yang didaftarkan	HKI	127	3		-	-
14	Jumlah prototipe R&D	prototipe	6				
15	Jumlah Prototipe Industri	Prototipe	4				
16	Jumlah sitasi karya ilmiah	Sitasi	38000	5464		-	-
17	Jumlah Jurnal Bereputasi terindeks nasional	Jurnal	45	2		-	-

18	Jumlah Jurnal Bereputasi terindeks global	Jurnal	1				
19	Jumlah Produk Inovasi	produk	10				
20	Opini penilaian laporan keuangan oleh auditor publik	opini	WTP				
21	Presentase kuantitas tindak lanjut temuan BPK	%	75	100			
22	Persentase tindak lanjut bernilai rupiah temuan BPK	%	75	100			
B	**Kontrak Turunan Dari Kontrak UB-BLU**						
1	Rasio pendapatan PNBP	%	85	85			
2	Jumlah pendapatan BLU	Rupiah	915.000.000.000				
3	Jumlah pendapatan BLU yang bersumber dari pengelolaan aset	Rupiah	85.000.000.000				
4	Modernisasi pengelolaan keuangan BLU	%	80				
C	**Kontrak Turunan dari Renstra UB**						

1	Seminar Internasional	kegiatan	15	1		-	-
2	Mahasiswa Outbond	mahasiswa	300	13		-	-
3	Mahasiswa inbound	mahasiswa	300				
4	Penerbit jurnal internasional fakultas	jurnal	30				
5	Jumlah dosen asing/visiting prof	orang	90	9		-	-
6	Jumlah publikasi oleh profesor	publikasi	137				
7	Jumlah publikasi oleh doktor, lektor kepala (percepatan guru besar)	doktor	279				
8	Jumlah publikasi oleh doktor, non lektor kepala (percepatan lektor kepala)	doktor	304	2		-	-
9	Kerjasama Riset Internasional	Fakultas	15	1		-	-
10	Jumlah PS Akreditasi Internasional	Prodi	78				
11	Jumlah dosen yang mengikuti konferensi internasional	Dosen	150				
12	Jumlah PS Akreditasi A	Prodi	133	1		-	-

13	Jumlah Kerjasama Nasional	Unit	51	5		-	1
14	Jumlah kerjasama internasional	Unit	15	3		-	-

d. Evaluasi Program Kerja

Berikut rekapitulasi program kerja Prodi Hubungan Internasional FISIP UB beserta skor pencapaiannya :

Tabel d.1. Capaian Program Kerja Prodi Hubungan Internasional Tahun 2019

No.	Program Kerja	Skor Capaian
A.	**Unit Prodi**	
	Pengelolaan Ujian Skripsi	80 %
	Rapat Rutin Prodi HI	80 %
	Pengelolaan Ujian PKN	80 %
	Manajemen Review Prodi HI	80 %
	Perjalanan Dinas Dosen [Und seminar;workshop; training, FGD]	70 %
	Rapat Persiapan Proker Prodi HI	100 %
	Pengajuan Pekerti, Prajab, Asisten Ahli, Applied Approach bagi dosen HI	60 %
	Pengadaan Ruang [dosen, perpustakaan, simulasi sidang]	0 %
	Pengadaan Buku pustaka	50 %
	Pengadaan perlengkapan [komputer, printer, scanner, LCD, Laptop]	80 %
	Konferensi Internasional dosen HI	40 %
	Pengadaan Ruang Baca	100 %
	Semiloka Kurikulum 2019	100 %
	Penyusunan SOP [disabilitas, penyetaraan pkn, mahasiswa asing]	30 %
	Workshop Renstra Prodi	0 %
	Rapat Plotting MK & Skripsi	80 %
	Workshop Bimtek Dosen PA	0 %
	Workshop Strategi Studi S3	0 %
	Kerjasama Internasional [IIPDS]	60 %

No.	Program Kerja	Skor Capaian
	Workshop Sistem Dokumentasi 9 Standar BAN PT	0 %
	Benchmarking Kelas Internasional [NUS]	0 %
	AIM UKPA Siklus 18	0 %
	Penataan Sistem Dokumentasi (Akreditasi)	0 %
	Partisipasi AIHII	0 %
	Kerjasama nasional [AMAN & Kemenko]	80 %
	Tinjauan Manajemen	100 %
B.	**Unit Monev & Kurikulum**	
	Analisis Feedback Pembimbingan Akademik	80 %
	Analisis Feedback Pengajaran	80 %
	Rekapitulasi hasil koordinasi kelas pararel	100 %
	Rapat Rutin Tim Kurikulum	80 %
	Verifikasi soal Ujian Tengah Semester	80 %
	Rekapitulasi soal Ujian Tengah Semester	80 &
	Verifikasi soal Ujian akhir Semester	0 %
	Rekapitulasi soal Ujian akhir Semester	0 %
	Rekapitulasi Hasil Ujian Komprehensif Periode 1-3 GENAP 2018/2019	100 %
C.	**Unit Lab HI**	
	Diskusi Bulanan	60 %
	Pencetakan buku Bunga Rampai Kerjasama Internasional Di Era Desentralisasi	100 %
	Open Recruitment asisten lab HI	100 %
	Rapat Rutin Unit Lab HI	80 %
	Maintenance website dan media sosial	80 %
	Pembuatan video profil HI dan lab	100 %
	Pencetakan Booklet	0 %
	Pengadaan buku di Ruang Baca HI	0 %
	Memfasilitasi Praktikum Mata Kuliah	0 %
	English Club	0 %

No.	Program Kerja	Skor Capaian
	Workshop School of Theory	0 %
	Workshop Penelitian untuk Asisten Laboratorium	100 %
	Kuliah Tamu	33 %
	Pencetakan buku	0 %
	Workshop PKN	100 %
	Diskusi Dwi Bulanan	60 %
	Conference "Quo Vadis: Seabad Ilmu HI" (Call for Paper)	100 %
	Seminar Nasional	50 %
	Penelitian dan Pengabdian	100 %
	Alumni Pulang Kampus	0 %
D.	**Unit Tugas Akhir**	
	Rekap Pengajuan Judul Skripsi	100 %
	Identifikasi mahasiswa bermasalah dan konseling	100 %
	Rapat Rutin: Penanganan Mahasiswa Kritis (2013)	100 %
	Pemutakhiran konten dalam workshop PKN	100 %
	Rapat Rutin: Pemutakhiran konten dalam workshop Skripsi	100 %
	Menindaklanjuti survey tentang Perkembangan Pembimbingan PKN	100 %
	Workshop Skripsi	0 %
	Rekapitulasi Keterangan Pembimbing Akademik dan Skripsi Terkait Mahasiswa Kritis (2013)	100 %
	Menindaklanjuti feedback Pembimbingan PKN	0 %
	Analisis Transkrip Mahasiswa Kritis (2013)	100 %
	Analisis Feedback Pembimbingan Skripsi	100 %
	Pemanggilan Angkatan Kritis (2013)	100 %
	Menindaklanjuti feedback pembimbingan Skripsi	0 %
	Rekapitulasi Data Perkembangan Tugas Akhir dalam 1 tahun	0 %
	Evaluasi pelaksanaan ujian skripsi	0 %
E.	**Unit Jurnal Transformasi Global**	

No.	Program Kerja	Skor Capaian
	Rekrutmen Asisten Jurnal	100 %
	Rapat Rutin Redaksi Jurnal Transformasi Global	50 %
	Call for Article Jurnal Transformasi Global	30 %
	Pelatihan OJS untuk Pengelola	0 %
	Reviewing-Editing artikel Jurnal Transformasi Global	50 %
	Inhouse Training OJS untuk Dosen	0 %
	Finalisasi Artikel Jurnal (1)	70 %
	Terbit Edisi 1 (2019)	0 %
	Call for Article	0 %
	Finalisasi Artikel Jurnal (2)	70 %
	Persiapan Akreditasi Jurnal	0 %
	Rapat Redaksi Penyusunan Laporan Kinerja	0 %
	Terbit Edisi 2 (2019)	0 %
F.	**Unit KJFD**	
	Menginventarisir Informasi Seminar, Workshop, Konferensi & Joint Riset	50 %
	Diskusi Keilmuan tiap KDK	0 %
	Kuliah Tamu / Workshop Per KDK	0 %
	Pendataan Keterlibatan Mahasiswa dan Pengabdian Dosen	20 %
	Pendataan Keterlibatan Mahasiswa dalam Penelitian Dosen	20 %
	Sosialisasi KDK Kepada Mahasiswa	0 %

Pada unit Prodi, terdapat beberapa program kerja yang belum 100% tercapai. Diantaranya adalah pengelolaan ujian PKN, Skripsi, rapat rutin, serta rapat plotting MK & Skripsi. Kegiatan tersebut masih dalam proses pelaksanaan hingga akhir semester genap 2019. Sementara kegiatan seperti pengajuan pekerti, asisten ahli dan AA, belum mencapai 100 % karena belum semua dosen mendapat akses pelatihan tersebut. Hal ini dikarenakan wewenang pengajuan pelatihan berada di ranah kepegawaian fakultas. Upaya pengadaan ruang, buku pustaka dan perlengkapan juga masih dalam proses pemenuhan. Pengajuan sudah disampaikan kepada pihak fakultas.Terdapat pula beberapa

kegiatan yang belum dilaksanakan dan memang diagendakan akan dilaksanakan pada bulan November dan Desember. Kegiatan tersebut antara lain penyusunan SOP disabilitas dan mahasiswa asing, workshop sistem dokumentasi 9 standar BAN PT, Benchmarking kelas Internasional, AIM UKPA Siklus 18, kerjasama nasional dengan AMAN dan Kemenko, Penataan Sistem Dokumentasi, serta partisipasi pada forum nasional AIHII.

Pada unit Monev dan Kurikulum, sejumlah program kerja juga belum dapat memenuhi target karena masih dalam proses pelaksanaan hinggal akhir semester genap tahun 2019. Program kerja tersebut antara lain analisis feedback pembimbingan akademik, analisis feedback pengajaran, rekapitulasi soal UTS. Pada awal bulan Januari 2019, beberapa program kerja yang baru akan dilaksanakan diantaranya verifikasi soal ujian UAS dan rekapitulasi soal UAS.

Pada unit Lab dan unit Tugas Akhir, beberapa kegiatan yang berkisar antara 30 – 80 % dalam capaian kerja, menandakan bahwa program kerja tersebut masih akan dilanjutkan pelaksanaannya hingga Januari 2019.

Pada unit Jurnal Transformasi Global, sejumlah program kerja belum dapat berjalan optimal dikarenakan beberapa faktor internal dan eksternal. Faktor internal diantaranya adalah, baru terbentuknya tim Jurnal yang fiks dibawah kewenangan program studi pada pertengahan tahun 2019, setelah sebelumnya terdapat wacana akan digabung ke level jurnal fakultas. Selain itu, SDM yang mengelola jurnal juga beririsan dengan tugas-tugas pada unit kerja lain sehingga belum dapat optimal dalam mengelola jurnal. Faktor eksternal yang menghambat program kerja unit Jurnal diantaranya adalah adanya kesulitan dalam mengakses pendanaan dalam melaksanaan program kerja dikarenakan luaran umum yang diharapkan adalah jurnal dalam bentuk online. Sementara, jurnal transformasi global belum dapat mencapai tahap tersebut karena harus melalui serangkaian persiapan melalui program kerja training OJS untuk dosen, pengurusan administrasi OJS, dan persiapan pengumpulan artikel yang tidak mudah. Program penulisan artikel ilmiah kolaborasi antara dosen dan mahasiswa akan diupayakan dalam rangka mempersiapkan stok tulisan jurnal. Program kerja yang belum terealisasi akan direncanakan sebelum akhir semester ganjil 2019-2020

Pada unit KJFD, masih banyaknya program kerja yang belum dapat terlaksana dikarena beberapa faktor. Diantaranya adalah padatnya program kerja unit-unit kerja lain yang melibatkan dosen sebagai peserta, sehingga belum dapat menemukan alokasi waktu untuk pelaksanaan program kerja seperti diskusi keilmuan KDK dan kuliah tamu. Program kerja yang belum terealisasi akan direncanakan sebelum akhir semester ganjil 2019-2020.

e. Ketidaksesuaian dan Tindakan Perbaikan

Secara umum, ketidaksesuaian dan tindakan koreksi diperoleh dari keluhan, evaluasi kepuasan, temuan audit, evaluasi program kerja dan evaluasi sasaran mutu. Daftar tindakan dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel e.1. Daftar Masukan atas Ketidaksesuaian dan Tindakan Perbaikan

No.	Masukan	Tindakan Perbaikan	Status (Open/ Closed)
A.	**Keluhan**		
1.	Ruang baca sering tutup	Penginformasian jadwal buka ruang baca secara meluas pasca coding buku. Pembuatan jadwal jaga ruang baca oleh aslab	Closed
2.	Pemilihan topik skripsi sulit	Menyiapkan acara sosialisasi road map penelitian dosen dengan target mahasiswa untuk membantu sebaran topik yang dapat menginspirasi mahasiswa memilih topik untuk skripsi	Open
3.	Beberapa dosen sulit ditemui untuk konsul	Pemasangan jadwal rutin konsultasi dosen di papan pengumuman dan media sosial resmi HI FISIP UB	Closed
4.	Ruang dosen terbatas	Pengajuan tambahan ruang kepada pihak fakultas	Open
5.	Mekanisme penyetaraan PKN belum jelas	Penyusunan SOP penyetaraan PKN dan diumumkan di website resmi HI UB	Open
B.	**Evaluasi Kepuasan**		
1.	Pelayanan ditingkatkan	Staf admin setidaknya satu orang standby pada loket selama jam kerja	Closed
2.	Pelayanan penurunan UKT lebih mudah	Informasi dilanjutkan ke pihak fakultas	Open
3.	Pelayanan dosen tepat waktu sesuai perjanjian	Pembuatan jadwal konsul dosen yang diumumkan secara resmi oleh Prodi HI	Closed

No.	Masukan	Tindakan Perbaikan	Status (Open/ Closed)
4.	Pelayanan administrasi ditingkatkan	Penggunaan aplikasi online untuk pendaftaran dan pengisian beberapa form. Penyediaan fasilitas nomor kontak Prodi HI yang dapat menjadi media perolehan informasi mahasiswa	Closed
5.	Penanganan konsultasi skripsi dengan dosen pembimbing dikaji ulang	Pola konsultasi selain menyediakan mekanisme regular, juga mempersiapkan pola coaching clinic.	Closed
6.	Sarana dan prasarana seperti area diskusi, meja ditambahkan	Masukan diteruskan pengajuannya ke pihak fakultas	Open
C.	**Temuan Audit (termasuk yang eksternal)**		
1.	Perlu dibuat IKM sendiri pada level unit S1 PS HI atau level jurusan	Telah dibuat IKM pada level unit S1 PS HI	Closed
2.	Perlu ditambahkan proses bisnis untuk unit PS S1 HI	Telah disusun proses bisnis unit PS S1 HI	Closed
3.	Menyampaikan hasil tinjauan manajemen pada acara semiloka kurikulum yang rencananya akan diselenggarakan ke depan	Telah disampaikan hasil tinjauan manajemen pada acara semiloka kurikulum	Closed
4.	Perlu disesuaikan kode dokumen SOP, bagian cover, kualifikasi pelaksana, keterkaitan, nama pimpinan unit yang menandatangi SOP untuk keseluruhan SOP	Telah dilakukan pengkodean dokumen SOP	Closed

No.	Masukan	Tindakan Perbaikan	Status (Open/ Closed)
5.	Perlu pencarian solusi untuk permasalahan terkait kelulusan tepat waktu	Telah dibentuk tim Tugas Akhir untuk menyusun mekanisme kelulusan mahasiswa tepat waktu	Closed
D.	**Evaluasi Program Kerja**		
1.	Penyediaan dokumen pendukung proker Analisis Feedback dosen Pembimbing Akademik	Penyediaan dokumen	Open
2.	Penyediaan dokumen pendukung proker Analisis Feedback dosen Pembimbing Skripsi	Penyediaan dokumen	Open
3.	Penyediaan dokumen pendukung proker Analisis Feedback PKN	Penyediaan dokumen	Open
4.	Penyediaan dokumen pendukung proker Analisis Feedback Pengajaran	Penyediaan dokumen	Open
5.	Penyediaan dokumen rekapitulasi hasil koordinasi kelas parallel	Penyediaan dokumen	Open
6.	Penyediaan dokumen validasi soal UTS	Penyediaan dokumen	Open
7.	Penyediaan dokumen rekapitulasi soal UTS	Penyediaan dokumen	Open
8.	Penyediaan dokumen validasi soal UAS	Penyediaan dokumen	Open
9.	Penyediaan dokumen rekapitulasi soal UAS	Penyediaan dokumen	Open
10.	Menindaklanjuti Feedback Pembimbingan Skripsi	Merekap dan menganalisa feedback pembimbingan skripsi	Open
11.	Menindaklanjuti survey tentang Perkembangan Pembimbingan PKN	Merekap dan menganalisa survei	Open

No.	Masukan	Tindakan Perbaikan	Status (Open/ Closed)
12.	Analisis Transkrip Mahasiswa Kritis (2013)	Merekap dan menganalisa transkrip mahasiswa	Open
13.	Diskusi ilmiah dosen KDK diadakan	Mengadakan diskulsi ilmiah dosen KDK	Open
14.	Melaksanakan sosialisasi KDK kepada mahasiswa	Mengadakan sosialisasi KDK kepaa mahasiswa	Open
15.	Penerbitan jurnal transformasi global	Memulai proses penerbitan jurnal transformasi global	Open
E.	**Evaluasi Sasaran Mutu**		
1.	Penurunan rasio pembimbingan skripsi menjadi 1 :10	Pengajuan pengurangan jumlah penerimaan mahasiswa kepada pihak fakultas. Penyusunan skema pembimbingan yang lebih terjadwal	Open
2.	Penurunan rasio pembimbingan akademik menjadi 1 :30	Pengajuan penambahan dosen kepada pihak fakultas.	Open
3.	Peningkatan jumlah mahasiswa yang menyelesaikan skripsi kurang dari enam bulan	Penyusunan program pembimbingan skripsi dalam bentuk klasikal.	Open
4.	Meningkatkan jumlah penelitian dosen	Melakukan sosialisasi peluang grant penelitian ; menyusun skema penelitian kolaborasi dengan dosen lain lintas prodi, lintas jurusan, linatas fakultas, dan lintas universitas	Open
5.	Meningkatkan jumlah kerjasama dengan institusi luar negeri	Mengajukan proposal kerjasama dengan institusi luar negeri baik dalam hal PKN mahasiswa, riset	Open

No.	Masukan	Tindakan Perbaikan	Status (Open/ Closed)
		kolaborasi, maupun kuliah tamu	
6.	Memperoleh nilai akreditasi nasional A	Mengupayakan pemenuhan standar-standar dalam 9 standar akreditasi BNPT	Open
7.	Meningkatkan status kelembangaan menjadi jurusan	Mengupayakan pemenuhan persyaratan pendirian jurusan	Open
8.	Memiliki SDM yang bergelar doktor	Mendorong dosen untuk studi melalui sosialisasi beasiswa studi lanjut S3 ; workshop penyusunan propsal S3	Open
9.	Meningkatkan jumlah dosen yang memiliki sertifikasi dosen	Mensosialisasikan informasi pengajuan sertifikasi dosen melalui milist bersama	Open

f. Kepuasan pelanggan dan Umpan Balik *Stakeholders*

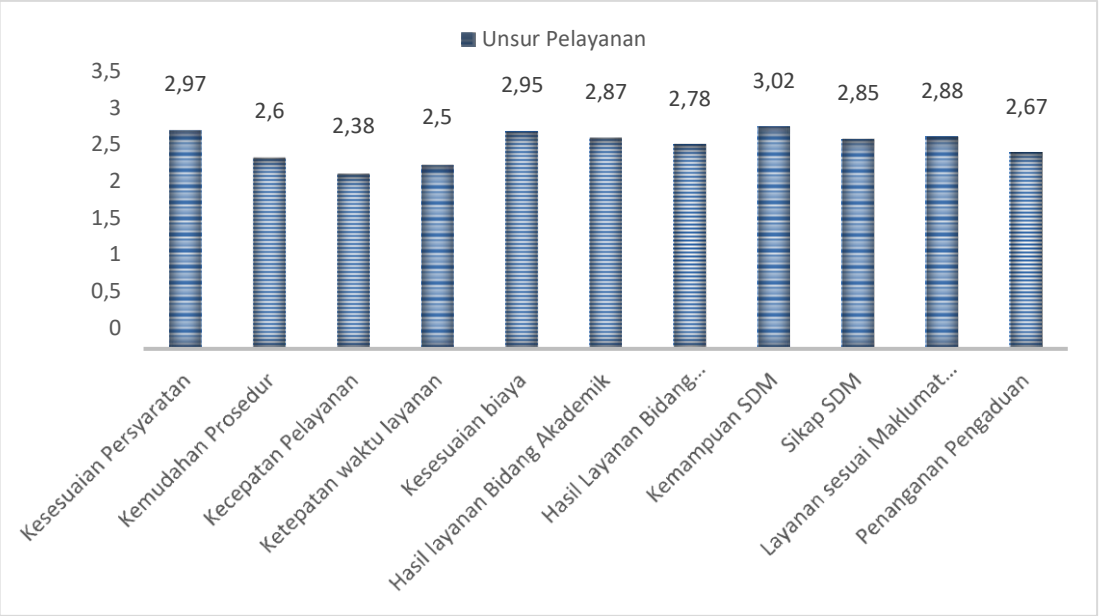
Secara umum, umpan balik pelanggan diperoleh dari dua (2) jenis masukan, yaitu evaluasi kepuasan dan keluhan. Evaluasi kepuasan pelanggan tergambar melalui IKM berikut :

Tabel f.1. IKM Prodi Hubungan Internasional FISIP UB Tahun 2018

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur pelayanan	
1	Kesesuaian Persyaratan	2.97	B
2	Kemudahan Prosedur	2.60	B
3	Kecepatan Pelayanan	2.38	C
4	Ketepatan waktu layanan	2.50	C
5	Kesesuaian biaya	2.95	B
6	Hasil layanan Bidang Akademik	2.87	B
7	Hasil Layanan Bidang Kemahasiswaan	2.78	B
8	Kemampuan SDM	3.02	B
9	Sikap SDM	2.85	B
10	Layanan sesuai Maklumat Layanan	2.88	B
11	Penanganan Pengaduan	2.67	B

Total Nilai IKM	**69.31**
Nilai Mutu Pelayanan	**B**
Kinerja Unit pelayanan	**BAIK**

Grafik f.1. IKM Prodi Hubungan Internasional FISIP UB Tahun 2018



Berdasarakan grafik di atas, terdapat dinamika kelebihan dan kekurangan dari pelayanan jasa oleh Prodi HI. Dapat dilihat bahwa kemampuan SDM menjadi keunggulan Prodi HI dalam menyediakan layanan pendidikan maupun administrasi. Sementara beberapa unsur yang masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan antara lain kecepatan pelayanan, kecepatan waktu layanan, serta kemudahan prosedur. Proses pelayanan menjadi lambat karena dalam proses pengurusan hal-hal administrasi, mahasiswa harus melalui beberapa pintu prosedur yang panjang dan belum ramah lingkungan (non-paperless). Meskipun telah registrasi secara online, pengurusan administrasi seperti pembuatan transkrip, pencetakan khs dan krs, serta pengajuan form-form yang terkait keperluan akademis, masih harus melalui jalur administrasi prodi dan administrasi fakultas. Sebagai upaya untuk mempercepat pelayanan, beberapa mekanisme pendaftaran di internal prodi telah dilakukan secara online dengan menggunakan *google form*. Selanjutnya pengumpulan syarat-syarat administrasi pasca ujian komprehensif dilakukan dengan mengirimkan softfile yang dipusatkan kepada pihak administrasi Prodi HI.

Berikut daftar keluhan dan tindak lanjut yang disajikan dalam bentuk tabel.

Tabel f.2. Daftar Keluhan dan Tindak Lanjut

No.	Jenis/Aspek/ Bidang/ Layanan yang dikeluhkan	Uraian Keluhan	Tindaklanjut (atau rencana)	Status Akhir
1.	Kecepatan Pelayanan	Peningkatan pelayanan	Menggunakan aplikasi online (google form) dalam peningkatan layanan	Closed
2.	Kemudahan	Sistem pelayanan mudah	Meneruskan fakultas yang berwenang dalam aspek ini	Open
3.	Hasil layanan Akademik	Pelayanan dosen lebih dengan perjanjian sebelumnya.	Jadwal dosen yang rutin telah diumumkan secara resmi di papan pengumuman dan medsos resmi HI FISIP UB	Closed
4.	Hasil layanan Akademik	Mohon dikaji ulang konsultasi skripsi dengan dosen pembimbing	Jadwal telah diumumkan. Proses pembimbingan bisa secara offline dan online	Closed
5.	Sikap SDM	Pelayanan tidak judes	Pemberian pengarahan	Closed
6	Kemudahan Prosedur	pengurusan administrasi	alur sejumlah pengurusan administrasi pada papan pengumuman dan website HI FISIP UB.	

			Mekanisme registrasi dan pengisian kuisioner melalui google form	
7.	Kecepatan Pelayanan	Mempercepat kelulusan mahasiswa	Penyusunan mekanisme pembimbingan selain melalui pola reguler, juga dicoba pola akselerasi, dengan pemantauan rutin periodik	Open
8.	Hasil lavanan Bidang Akademik	Wifi dengan keccepatan memadai, autentfikasi internet yang tidak berulang	Keluhan dilanjutkan kepada pihak fakultas	Open
9.	Layanan sesuai Maklumat Layanan	Peningkatan fasilitas kursi di luar kelas	Keluhan dilanjutkan kepada pihak fakultas	Open
10.	Sikap SDM	Disiplin waktu	Pemberian Pengarahan	Closed

g. Hasil-hasil Audit

Audit terhadap unit Prodi HI secara umum dilaksanakan secara internal dan eksternal. Sayangnya audit internal tidak sempat dilaksanakan karena UJM Jurusan PPHI yang memiliki wewenang untuk mengaudit Prodi belum sempat mengalokasikan waktu untuk mengaudit tiga prodi yang berada di dalamnya.

Sedangkan terkait dengan audit eksternal, PJM telah melakukan AIM UKPA Siklus 17 tahun 2018 kepada prodi HI UB pada tanggal 15 Oktober 2018. Visitasi audit dilaksanakan di ruang rapat prodi HI. Ruang lingkup audit meliputi verifikasi temuan lama, akreditasi PS-S1, dan konversi SOP. Auditor yang melaksanakan visitasi berjumlah dua orang, yaitu Pak Dwi Fadilla Kurniawan, S.T., M.T. yang berasal dari Fakultas Teknik Elektro sebagai Auditor utama dan Bu Rosalina Ariesta Laeliocattleya, S.Si., M.Si yang berasal dari Fakultas Teknik Pertanian sebagai auditor pendamping.

Terdapat empat temuan lama yang dievaluasi oleh auditor. Yang pertama adalah tentang tidak adanya tinjauan manajemen Prodi HI. Tinjauan manajemen masih menjadi satu dengan tinjauan manajemen jurusan PPHI. Tindak lanjut yang dilakukan atas temuan ini yaitu membuat tinjauan manajemen khusus Prodi HI. Adapun status dari temuan ini adalah open karena proses penyusunan yang seharusnya diselesaikan dalam tiga bulan, baru dapat terselesaikan dalam 6 bulan.

Temuan kedua yatu belum sesuainya pemberian kode pada SOP PKN dan SOP Skripsi. Selain itu, beberapa SOP lainnya yang telah disusun juga belum diberikan kode. Tindak lanjut atas temuan ini yaitu pemberian kode dokumen yang sesuai dengan tata coding dokumen Universitas Brawijaya. Status akhir dari temuan ini masih open karena proses penyelesaian yang juga melewati rencana yaitu tiga bulan. Sempat ditemukan kesulitan karena tata coding untu ktiga prodi dalam Jurusan PPHI ini tidak spesifik dicantumkan dalam tata coding dokumen Universitas Brawijaya.

Temuan ketiga yaitu beberapa SOP belum disertai dengan timeline. SOP-SOP tersebut antara lain SOP Pengelolaan Lab HI, SOP Kulitah Tamu, SOP Penggunaan Barang Milik Pelanggan, SOP Diskusi Bulanan, SOP Penelitian, SOP Pengabdian, SOP Pengelolaan Ruang Baca, SOP Rekrutmen Asisten Lab, SOP Seminar Nasional & Internasional, SOP Worlshop & Pelatihan. Tindakan perbaikan yang dilakukan adalah mencantumkan timeline pada flowchart di dalam SOP. Hingga saat ini, status temuan tersebut bersifat open karena pengerjaannya melebihi target 3 bulan yang direncanakan.

Temuan keempat yaitu SOP-SOP yang telah disebutkan pada paragraf sebelumnya, belum dilengkapi dengan output/input kegiatan. Tindak lanjut terhadap sembilan SOP tersebut adalah melengkapi flowchart dengan input/output kegiatan. Status akhir dari tindak lanjut ini adalah closed karena telah selesai ditambahkan input/dan output.



Kunjungan Auditor Internal Pada Tanggal 15 oktober 2018

h. Kinerja Penyedia Barang/Jasa Eksternal

Sejauh ini, pihak fakultas yang menjadi fasilitator dalam penyedia barang dan jasa eksternal. Secara umum fakultas telah mengakomodasi pengajuan kebutuhan sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh Prodi. Namun, dalam proses realisasi, spesifikasi pengajuan tidak sepenuhnya dipenuhi oleh pihak fakultas. Misal dari segi sarana penyediaan ruang dosen, pihak fakultas belum mampu menyediakan karena keterbatasan ruang. Hal yang sama terkait dengan pengajuan ruang simulasi sidang. Dalam hal lain, pengajuan terkait pengadaan perlengkapan elektronik maupun penyediaan buku, cenderung melalui proses yang lama, bahkan baru terealisasi di tahun selanjutnya. Pemenuhan pengajuan tersebut seringkali juga tidak sesuai dengan spesifikasi kebutuhan yang diajukan Prodi HI. Misal terkait dengan buku-buku referensi, list buku yang diajukan Prodi HI berbeda jauh dengan yang dipenuhi oleh pihak fakultas. Padahal terdapat kebutuhan mendasar dalam aspek pendidikan terkait dengan ketersediaan buku-buku tersebut.

Dalam konteks penyedia barang dan jasa eksternal yang terkait dengan aktivitas tridharma perguruan tinggi, sejauh ini para mitra memberikan kinerja yang

baik dengan kooperatif selama proses pra dan pasca kegiatan penelitia, pendidikan, maupun pengabdian masyrakat. Sejumlah instansi seperti Pemerintah Daerah, Pemerintah Provinsi, Kepolisian Kota, hingga struktur tokoh masyarakat yang terkait dengan aktivitas tridharma perguruan tinggi merespon positif terhadap upaya-upaya pelibatan civitas akademis Prodi HI di tengah-tengah mereka.

4. Evaluasi Kecukupan Sumberdaya

Secara umum, terdapat 25 dosen tetap yang memiliki homebased di Prodi HI. Dari 25 dosen ini, tiga diantaranya sedang menempuh studi lanjut S3 sejak tahun 2017. Sehingga total dosen yang aktif hingga kini berjumlah 23 orang. Dari 23 orang tersebut, 21 adalah lulusan S2 dan dua orang lainnya adalah calon Ph.D. yang diaktifkan kembali. Sementara untuk mahasiswa, hingga tahun 2019, terdapat kurang lebih 1.300 mahasiswa dari angkatan 2014-2019. Dari angka tersebut rasio antara dosen dan mahasiswa dapat dikatakan masih jauh dari ideal. Rasio dosen dan mahasiswa di Prodi HI masih berkisar 1:65. Adapun rasio ideal antara dosen dan mahasiswa untuk bidang sosial adalah 1 : 45. Sehingga dari kurang idealnya rasio ini dibutuhkan sumber daya manusia tambahan yang secara spesifik memiliki kualifikasi S3. Kualifikasi S3 ini dibutuhkan sebagai prasyarat pengajuan sebagai jurusan. Selain itu agar dapat meningkatkan kualitas tridharma perguruan tinggi.

5. Efektivitas Tindak Lanjut yang Diambil terhadap Resiko dan Peluang

Seluruh tindak lanjut yang diambil untuk perbaikan manajemen unit Prodi HI UB diupayakan efektif dalam menangani sejumlah resiko dan tantangan yang dihadapi. Sejauh ini, tindak lanjut yang telah dilakukan efektif dalam memberikan pondasi dasar dalam pengelolaan Prodi HI. IKM membantu memberikan layanan yang tepat kepada mahasiswa dengan meningkatkan perbaikan dari sisi layanan akademik dan layanan administratif. Kemampuan SDM yang memperoleh penilaian tinggi dalam IKM memotivasi para dosen untuk mengembangkan kepakaran dalam bidangnya masing-masing yang terkumpul dalam tiga Kumpulan Dosen Keahlian (KDK). Sejumlah inisiasi

untuk menyusun buku yang merupakan kolaborasi antar dosen dalam satu KDK telah dilakukan dan sedang dalam proses pengerjaan. Hal ini dapat memotivasi produktivitas dalam menghasilkan karya-karya ilmiah yang dapat menjadi referensi bagi mahasiswa HI UB khususnya, dan mahasiswa HI seluruh Indonesia pada umumnya.

Namun tidak dapat dipungkiri dalam upaya pengelolaan proses bisnis Prodi HI dalam menghasilkan lulusan yang sesuai dengan visi misi Prodi HI UB masih dibutuhkan peningkatan pelayanan pendidikan, khususnya dalam pendampingan penyelesaian skripsi mahasiswa dengan waktu kurang dari enam bulan. Diperlukan pola pelayanan strategis dan menarik sehingga dapat yang mengakomodir kebutuhan para mahasiswa dalam menyelesaikan skripsi dan memiliki keterampilan yang menunjang mereka pasca kuliah.

Dalam menangani resiko dan peluang, berbagai perencanaan sistem manajemen mutu (SMM) dilaksanakan unit Prodi HI UB dengan mempertimbangkan beberapa hal di lingkup internal dan eksternal. *Pertama* yaitu isu-isu yang berkembang di internal maupun eksternal unit kerja. Secara internal, kebutuhan peningkatan SDM dengan gelar doktor mendesak untuk segera dipenuhi mengingat Prodi HI UB telah berdiri selama 12 tahun. Selain itu, penerbitan karya ilmiah yang produktif oleh para dosen, memerlukan strategi yang tersistematis. Kerjasama dengan institusi dalam dan luar negeri menjadi peluang untuk meningkatkan jaringan serta potensi akses studi lanjut S3 maupun penerbitan tulisan-tulisan kolaboratif.

Secara eksternal, isu-isu yang dipertimbangkan antara lain yang berada di sekitar stakeholder, asosiasi keilmuan, lulusan, mitra kerjasama, orang tua/wali mahasiswa, serta standarisasi dari Kementerian Riset dan Pendidikan Tinggi (Kemenristekdikti). Pada tahun 2022, masa akreditasi Prodi HI UB akan berakhir. Sesuai proses akreditasi, maka Prodi HI harus mempersiapkan pengajuan akreditasi pada tahun 2021 dimana pada periode tersebut, acuan borang akreditasi yang dipergunakan dari BN-PT adalah Instrumen Akreditasi BAN-PT versi 4.0 dengan sembilan standar. Standarisasi penilaian dalam sembilan standar ini yang akan menjadi fokus dan dipersiapkan oleh unit Prodi HI UB melalui sejumlah program kerja.

Seluruh pertimbangan ini dlilaksanakan dalam rangka memberikan jaminan terhadap upaya perbaikan dan peningkatan kualitas jaminan mutu unit Prodi HI UB yang konsisten. Dampak positif seperti terwujudnya lulusan yang lulus tepat waktu dengan masa tunggu yang tidak lama dan memperoleh pekerjaan sesuai dengan kompetensi yang telah dibentuk oleh Prodi HI UB diharapkan dapat teralisasi. Sedangkan dampak negatif yang berpotensi muncul, seperti tetap tingginya masa kuliah para mahasiswa Prodi HI UB, diharapkan dapat dicegah dengan sejumlah program kerja yang akan disusun pada raker unit Prodi HI UB ke depan.

6. Peluang untuk Perbaikan

Perbaikan kinerja unit kerja Prodi HI UB secara berkelanjutan diperlukan untuk meningkatkan kualitas pengelolaan Prodi HI UB. Beberapa peluang dapat dimanfaatkan diantaranya melalui kerjasama nasional dan internasional yang telah dibangun sebelumnya. Dari kerjasama tersebut terdapat peluang untuk mengatur skema pengerjaan skripsi yang lebih efektif dan efisien melalui kesempatan KKN Tematik yang akan disinergikan dengan potensi-potensi topik skripsi yang dapat diangkat oleh para mahasiswa. Peluang lain adalah memanfaatkan kebradaan para alumni yang telah bekerja di institusi-institusi strategis untuk membuka peluang kerjasama dengan unit Prodi HI UB. Para alumni juga dapat dilibatkan dalam berbagai metode pengembangan pengajaran, penelitian dan pengabdian keapda masyarakat. Kemampuan menyusun tulisan yang baik dari mahasiswa Prodi HI UB juga dapat ditingkatkan kualitasnya dengan mendorong diterbitkan dalam sejumlah jurnal, maupun melaksanakan penyusunan tulisan kolaboratif dengan dosen.

Terdapat beberapa upaya yang dapat dilakukan untuk memperbaiki, mencegah dan mengurangi dampak yang tidak diinginkan. Diantaranya memeriksa perkembangan studi mahasiswa sejak dini, yaitu mulai memasuki semester 5. Mahasiswa dikelompokkan dalam kategori berpotensi lulus tepat waktu (4 tahun), kategori potensi lulus (5-6) tahun, dan kategori yang direkomendasikan untuk mengundurkan diri. Kategori ini dibuat untuk menginisiasi program kerja lainnya yang mengakomodir upaya kelulusan tepat waktu. Pengkategorian ini akan dievaluasi secara periodik dan

diupayakan mencapai masa kuliah ideal yaitu sekitar 3,5 – 4,5 tahun. Selain itu, sosialisasi mekanisme PKN, KKN Reguler, dan KKN Tematik mulai dikemukakan kembali dan direkomendasikan kepada para mahasiswa agar mempercepat masa kerja nyata tersebut. Secara umum, upaya melaksanakan audit internal dan tinjauan manajemen yang lebih dini dipersiapkan kedepannya agar dapat mempercepat tindak perbaikan. Penyusunan sistem dokumentasi yang sesuai dengan acuan borang akreditasi sembilan standar akan membantu fokus penyusunan program kerja dan persiapan pengisian borang.

III. KESIMPULAN DAN UCAPAN TERIMAKASIH

Dari hasil tinjauan manajemen yang telah dilakukan, unit Prodi HI UB masih memerlukan sejumlah perbaikan mendasar terkait pemenuhan standar-standar pengelolaan yang menjamin mutu Prodi. Secara internal, unit Prodi HI UB telah berupaya secara efektif dalam memperbaiki temuan-temuan yang menghambat pengelolaan Prodi. Beberapa target dari sasaran mutu mampu tercapai. Program kerja dari unit-unit yang terdapat di dalam Prodi juga berusaha mencapai target-target kerja hingga 100% terlaksana dengan kualitas yang baik. Namun pada bagian perbaikan atas kepuasan pelanggan, umpan balik stakeholder dan temuan-temuan audit, mengidentifikasikan adanya faktor eksternal yang juga berpengaruh pada inefisiensi dan ketidakefektifan Prodi HI UB dalam menjalankan SMM. Kedepannya diperlukan perbaikan secara menyeluruh secara internal dan eksternal.

Kami ucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang membantu penyusunan tinjauan manajemen ini dengan baik. Semoga dokumen ini dapat menjadi referensi yang bermafaat dalam meningkatkan kualitas jaminan mutu Prodi HI UB kedepan.