

**MANUAL MUTU**  
**JURUSAN POLITIK, PEMERINTAHAN, DAN HUBUNGAN**  
**INTERNASIONAL**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

**MALANG**

**2019**



## Manual Mutu

Kode Dokumen	:	
Revisi	:	1
Tanggal	:	1 Oktober 2018
Diajukan oleh	:	Sekretaris Program Studi  Ttd  Yusli Effendi, S.IP, MA
Dikendalikan oleh	:	Ketua UJM  Ttd  HB. Habibi Subandi, S.Sos, MA
Disetujui oleh	:	Ketua Program Studi  Ttd  Dr. Sholih Mu'adi, SH, M.Si

## DAFTAR ISI

1.	PENDAHULUAN .....	5
1.1.	Latar Belakang.....	5
1.2.	Ruang Lingkup Kebijakan .....	5
1.3.	Tujuan Manual Mutu .....	5
1.4.	Lingkup Proses Utama Dan Pelanggan.....	6
1.4.1.	Proses Bisnis.....	6
1.4.2.	Pelanggan.....	7
2.	LANDASAN KEBIJAKAN MANAJEMEN MUTU .....	8
3.	ISTILAH DAN DEFINISI .....	9
4.	SISTEM MANAJEMEN MUTU.....	10
4.1.	Sekilas Tentang Jurusan PPHI FISIP UB .....	10
4.2.	Profil Program Studi Ilmu Politik .....	11
4.3.	Profil Program Studi Ilmu Pemerintahan .....	11
4.4.	Profil Program Studi Hubungan Internasional .....	11
4.5.	Organisasi Jurusan PPHI .....	13
4.5.1.	Struktur Organisasi Jurusan PPHI.....	13
4.5.2.	Tugas Pokok dan Fungsi .....	14
4.6.	Visi, Misi, Tujuan, Dan Sasaran Jurusan PPHI .....	17
4.7.	Proses Utama Sistem Manajemen Mutu Di Jurusan PPHI .....	18
4.8.	Sistem Dokumen dan Audit .....	19
5.	TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN .....	20
5.1.	Komitmen Manajemen .....	20
5.2.	Penetapan Dan Persyaratan Pelanggan.....	20
5.3.	Kebijakan Mutu .....	20
5.4.	Perencanaan Sistem Mutu.....	21
5.5.	Tanggung Jawab, Wewenang, Dan Komunikasi.....	21
5.6.	Tinjauan Manajemen .....	22
6.	SASARAN MUTU DAN INDIKATOR KINERJA UTAMA.....	22

6.1	Sasaran Jurusan PPHI .....	22
6.2	Indikator Kinerja Utama .....	25
7.	PENGELOLAAN SUMBER DAYA .....	28
7.1.	Penyediaan Sumber Daya .....	29
7.2.	Sumber Daya Manusia .....	30
7.2.1.	SDM Prodi Ilmu Politik .....	30
7.2.2.	SDM Prodi Ilmu Pemerintahan .....	30
7.2.3.	SDM Prodi Hubungan Internasional.....	30
7.2.4.	Sarana Dan Prasarana Lingkungan Kerja.....	30
8.	REALISASI LAYANAN PENDIDIKAN .....	31
8.1.	Perencanaan Program Layanan Pendidikan .....	31
8.2.	Proses Terkait Mahasiswa.....	31
8.3.	Desain dan Pengembangan Kurikulum .....	31
8.4.	Pengadaan Barang .....	32
8.5.	Ketentuan Layanan Pendidikan .....	32
8.6.	Pengendalian Alat Pemantauan dan Pengukuran .....	32
9.	ANALISIS, DAN PENINGKATAN MUTU.....	32
9.1.	Umum .....	32
9.2.	Pemantauan dan Pengukuran.....	32
9.2.1.	Pemantauan dan Pengukuran Pencapaian Visi dan Misi.....	32
9.2.2.	Pemantauan dan Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	32
9.3.	Analisis Data.....	33
9.4.	Perbaikan .....	33

## 1. PENDAHULUAN

### 1.1.Latar Belakang

Manual Mutu Jurusan PPHI FISIP UB disusun untuk mengendalikan pengelolaan pendidikan tinggi berstandar internasional dan memenuhi peraturan pemerintah RI, persyaratan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Manual Mutu ini berlaku untuk unit pelaksana akademik di lingkungan Jurusan Politik Pemerintahan dan Hubungan Internasional, FISIP UB. Untuk itu Manual Mutu ini juga menjadi acuan bagi pelaksanaan program Perguruan Tinggi untuk Pendidikan Sarjana (S1) yang meliputi 3 (tiga) Program Studi diantaranya adalah: Ilmu Politik, Ilmu Pemerintahan, dan Hubungan Internasional.

Dalam penerapan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), Jurusan PPHI FISIP UB memastikan bahwa budaya mutu dipahami dan dilaksanakan semua pihak yang berkaitan di lingkup Jurusan. Adapun beberapa dokumen SPMI Jurusan PPHI FISIP UB diantaranya adalah:

- Dokumen Induk: Dokumen Renstra Jurusan PPHI (kode dokumen diperlukan), Manual Mutu FISIP UB.
- Dokumen Pedoman dan Standar Mutu: Manual Mutu Jurusan PPHI (), Standard Operating Procedure (SOP) Jurusan PPHI ()

### 1.2.Ruang Lingkup Kebijakan

Manual Mutu adalah dokumen yang menjadi panduan implementasi manajemen mutu yang isinya berdasarkan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI), Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008, serta pedoman dalam layanan pendidikan IWA 2:2007. Manual Mutu ini ditetapkan oleh dan berlaku untuk unit pelaksana akademik di Lingkungan Jurusan PPHI FISIP Universitas Brawijaya.

### 1.3.Tujuan Manual Mutu

1. Menetapkan kegiatan utama layanan pendidikan di Jurusan PPHI FISIP UB yang berbasis perencanaan, pelaksanaan, evaluasi serta tindak lanjut atas evaluasi (plan, do, check, act/PDCA) untuk menjamin adanya tindakan

perbaikan dalam bidang Tri Dharma Perguruan Tinggi untuk menjamin keberkelanjutan dalam memenuhi kebutuhan pengguna jasa.

2. Sebagai panduan bagi pengembangan sistem manajemen mutu secara keseluruhan di lingkup Jurusan PPHI FISIP UB.
3. Menjelaskan tentang tugas pokok dan fungsi masing-masing unit kerja di dalam lingkup Jurusan PPHI FISIP UB serta hubungan antara berbagai aktivitas yang terkait dalam proses bisnis yang dilakukan.
4. Menjamin kesesuaian penerapan sistem manajemen mutu dengan Standar Mutu UB, ISO 9001:2008, Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) dan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI).
5. Mencerminkan komitmen Jurusan PPHI FISIP UB dalam peningkatan mutu secara berkelanjutan dalam bentuk tertulis, sehingga dapat dipahami oleh semua pihak yang terlibat dalam proses penyediaan sumber daya manusia di bidang sosial politik.

#### 1.4.Lingkup Proses Utama Dan Pelanggan

##### 1.4.1. Proses Bisnis

Proses Bisnis Utama dalam Jurusan PPHI terdiri dari:

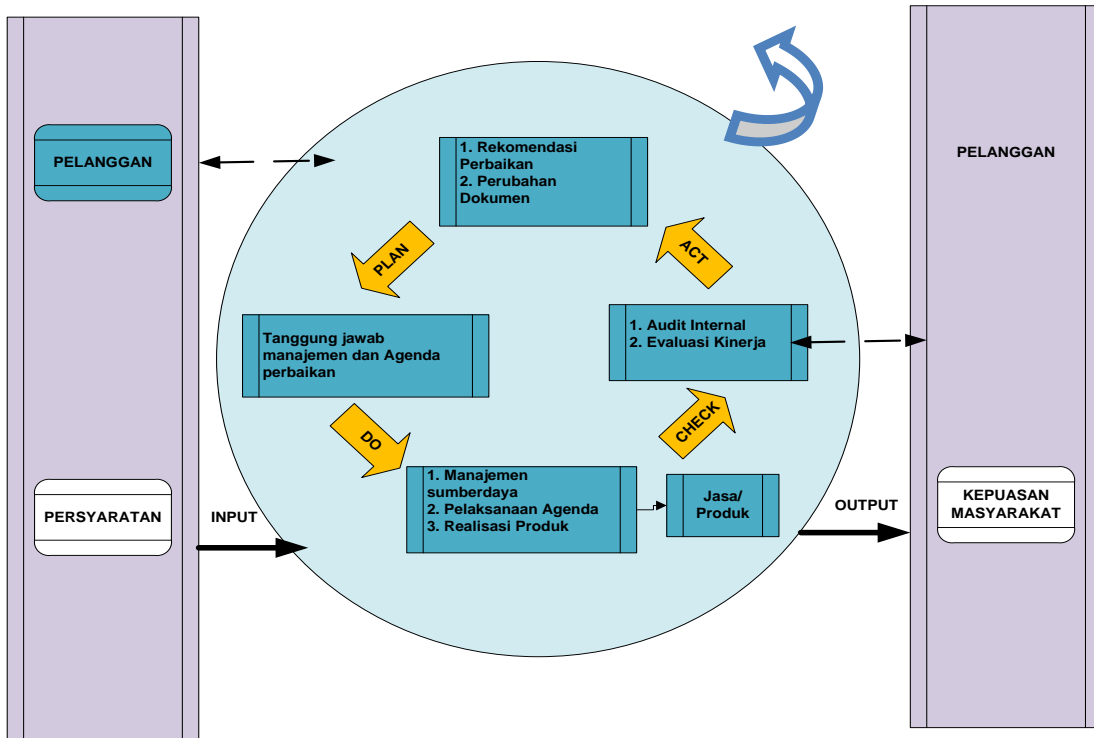
- a) Proses Pengembangan dan Pelaksanaan Pendidikan Tinggi untuk program Sarjana (S1) Ilmu Politik, S1 Ilmu Pemerintahan, dan S1 Hubungan Internasional.
- b) Proses penelitian untuk penembangan ilmu Politik, Pemerintahan, dan Hubungan Internasional.
- c) Proses Pengabdian Kepada Masyarakat yang sesuai dengan keilmuan.
- d) Proses manajerial dan evaluasi kinerja
- e) Proses kerja sama dengan pemangku kepentingan (Stakeholders)

### 1.4.2. Pelanggan

Hubungan antara proses, luaran, dan pelanggan

PROSES	LUARAN	PELANGGAN
Proses manajerial dan evaluasi kinerja	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluasi Kinerja Dosen dan Tendik</li> <li>- Laporan Kinerja Tahunan Jurusan</li> <li>- Laporan Evaluasi Diri</li> <li>- Audit Internal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dosen</li> <li>- Tendik</li> <li>- Mahasiswa</li> </ul>

**PERBAIKAN BERKELANJUTAN TERHADAP SISTEM MANAJERIAL DAN AUDIT (SISTEM JAMINAN MUTU)**



Aktifitas bernilai tambah  
 Aliran Informasi

**PERBAIKAN BERKELANJUTAN TERHADAP SISTEM MANAJERIAL DAN AUDIT (SISTEM JAMINAN MUTU)**

## 2. LANDASAN KEBIJAKAN MANAJEMEN MUTU

Rujukan yang digunakan adalah:

- a) Undang-undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Tinggi Nasional.
- b) Undang undang RI No.12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi
- c) UU 14 Th 2005 tentang Guru dan Dosen
- d) PP 17 TAHUN 2010 Tentang Pengelolaan Dan Penyelenggaraan Pendidikan
- e) PP Nomor 66 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
- f) Pedoman Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi, Tahun 2003.
- g) Peraturan Pemerintah No.19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.
- h) Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi oleh Badan Akreditasi Nasional, 2008.
- i) Akreditasi Program Studi Sarjana, Magister oleh Badan Akreditasi Nasional, 2009.
- j) Persyaratan SMM ISO 9001:2008.
- k) Persyaratan SMM untuk layanan pendidikan IWA2:2007.
- l) Standar mutu world class university (WCU QS Asia) 2009.
- m) Dokumen Sistem Penjaminan Mutu Universitas Brawijaya.
- n) Dokumen Rencana Strategis Universitas Brawijaya
- o) Dokumen Rencana Strategis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Brawijaya
- p) Dokumen Sistem Penjaminan Mutu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Brawijaya
- q) Peraturan Rektor No. 20 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja
- r) Statuta UB Tahun 2006
- s) Statuta UB Tahun 2009



### 3. ISTILAH DAN DEFINISI

- a) Sistem Penjaminan Mutu (SPM) adalah sistem untuk menetapkan kebijakan, tujuan dan strategi mencapai mutu yang telah ditentukan. Kegiatan sistemik untuk meningkatkan mutu pendidikan tinggi secara berencana dan berkelanjutan.
- b) Jaminan Mutu (quality assurance) adalah seluruh proses penetapan dan pemenuhan standar mutu pengelolaan FISIP UB, secara konsisten dan perbaikan berkelanjutan, sehingga Visi dan Misi FISIP UB dapat tercapai serta stakeholders memperoleh kepuasan. Kegiatan terkait dengan jaminan mutu harus dilaksanakan secara terencana dengan mengacu pada Sistem Manajemen Mutu (SMM). Penjaminan mutu mencakup aspek pelayanan administrasi, sarana/prasarana, organisasi dan manajemen yang dapat memenuhi harapan sivitas akademika dan masyarakat.
- c) Mutu adalah keseluruhan karakteristik produk yang menunjukkan kemampuannya dalam memenuhi permintaan atau persyaratan yang ditetapkan customer (stakeholder), baik yang tersurat (dinyatakan dalam Ketetapan UB), maupun tersirat.
- d) Manual Mutu 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.
- e) Pengguna Jasa. Secara umum Pengguna Jasa adalah orang perorangan atau badan yang ikut menerima atau membeli layanan pendidikan, penelitian, pengabdian masyarakat. Pelanggan dibidang pendidikan di FISIP-UB dapat dibagi menjadi 3 (tiga) bagian, yaitu mahasiswa (learners) sebagai pengguna jasa utama; orang tua mahasiswa; dan pengguna lulusan. Untuk penelitian, pengabdian masyarakat dan adalah masyarakat umum, instansi pemerintah, swasta, peneliti lain, industri, Masyarakat, Perugian Tingi lain dan alumni. Untuk pelanggan Proses manajerial, pemantauan dan evaluasi kinerja adalah Rektor Univiersitas Brawijaya.
- f) Unit kerja pelaksana akademik adalah yang selanjutnya disebut UKPA adalah unit yang melaksanakan kegiatan akademik pada tingkat fakultas/pascasarjana, jurusan/bagian, program studi dan laboratorium.

## 4. SISTEM MANAJEMEN MUTU

### 4.1. Sekilas Tentang Jurusan PPHI FISIP UB

Kebijakan perubahan organisasi dan tata kelola Universitas Brawijaya tahun 2014 membawa dampak yang sangat besar terhadap program studi-program studi yang berada di dalam lingkup Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Aturan di dalam OTK 2014 yang mengintegrasikan Program Studi Ilmu Politik, Ilmu Pemerintahan, dan Ilmu Hubungan Internasional telah dilaksanakan sejak awal tahun 2017 dengan dibentuknya Jurusan Politik Pemerintahan dan Hubungan Internasional (PPHI) yang menaungi tiga program studi yang sebelumnya berdiri terpisah. Perubahan ini membawa dampak yang besar terhadap pengelolaan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat (Tri Dharma) yang selama ini telah berlangsung di masing-masing Program Studi.

Namun proses transisi dari program studi ke jurusan tersebut masih menyisakan banyak sekali pekerjaan yang harus dilaksanakan. Kondisi yang terjadi saat ini ialah bahwa masing-masing program studi masih berjalan sendiri-sendiri tanpa adanya kesatuan tujuan dalam lingkup Jurusan. Selain itu pada semester pertama tahun 2017 juga telah dilangsungkan Rapat Kerja di masing-masing program studi yang dilaksanakan secara terpisah. Raker di tiap prodi telah menghasilkan berbagai program dan rekomendasi terhadap berlangsungnya arah organisasi selama satu tahun ke depan.

Jurusan PPHI FISIP UB secara organisasional membawahi beberapa program studi yang dijabarkan sebagai berikut ini:

- A. Program Studi Ilmu Politik
- B. Program Studi Ilmu Pemerintahan
- C. Program Studi Hubungan Internasional

#### 4.2. Profil Program Studi Ilmu Politik

Program Studi Ilmu Politik FISIP UB didirikan pada tahun 2008 dengan Surat Keputusan yang dikeluarkan oleh Departemen Pendidikan Tinggi dengan Nomor: SK DIKTI No. 141/D/T/2009 tertanggal 6 Februari 2009. Pembukaan Program Studi Ilmu Politik mendapat sambutan yang cukup besar dari masyarakat. Hal ini ditandai dengan semakin meningkatnya minat dari calon mahasiswa baru untuk bisa belajar di Program Studi Ilmu Politik.

Program studi Ilmu Politik Bernaung di dalam Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Brawijaya. Jumlah mahasiswa Ilmu Politik dari angkatan 2013 hingga angkatan 2017 berjumlah 688 Mahasiswa. Rasio penerimaan mahasiswa baru terhadap peminat PS Ilmu Politik adalah 1:10. PS Ilmu Politik memperoleh akreditasi B pada Reakreditasi tahun 2016. Diharapkan pada periode akreditasi berikutnya, PS Ilmu Politik dapat meningkatkan peringkat akreditasi menjadi A pada tahun 2020. Sehingga peminat PS Ilmu Politik semakin meningkat dan lulusan PS Ilmu Politik semakin mudah terserap dalam bursa tenaga kerja baik di tingkat lokal, nasional, dan internasional.

PS Ilmu Politik saat ini telah semakin memantapkan kurikulumnya dengan mengacu pada Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI). Penerapan KKNI dalam kurikulum PS Ilmu Politik semakin kuat paska dibentuknya Asosiasi Program Studi Ilmu Politik (APSIPOL) pada tahun 2015. Dengan adanya APSIPOL maka perkembangan kurikulum PS Ilmu Politik dapat diselaraskan dengan perkembangan ilmu Politik. Kurikulum PS Ilmu Politik saat ini memiliki tiga peminatan yaitu Peminatan Demokrasi Dan Politik Elektoral, Peminatan Kebijakan dan Tata Kelola Pemerintahan, dan Peminatan Budaya Politik. Dosen yang tergabung sebagai pengajar pada konsentrasi (peminatan) ini mengadakan pertemuan dan koordinasi secara berkala (minimal satu kali tiap semester) untuk memastikan kekinian dan relevansi bahan ajar dengan peminatan terkait.

#### 4.3. Profil Program Studi Ilmu Pemerintahan

#### 4.4. Profil Program Studi Hubungan Internasional

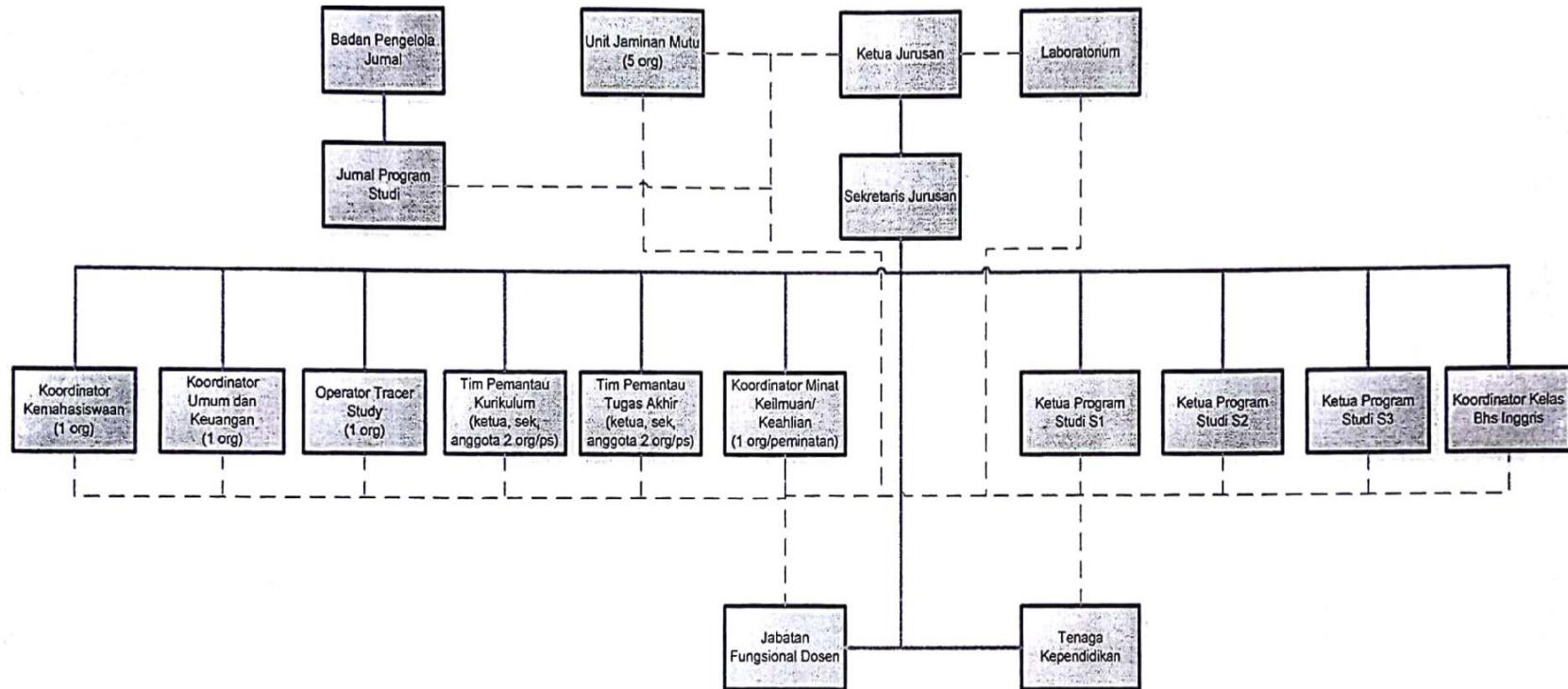
*Program Studi Hubungan Internasional FISIP UB didirikan pada tahun 2007 dengan Surat Keputusan yang dikeluarkan oleh Departemen Pendidikan Tinggi dengan Nomor: SK DIKTI No. 1621/D/T/2007 tertanggal 6 Juli 2007. Pembukaan Program Studi Hubungan Internasional mendapat sambutan yang cukup besar dari masyarakat. Hal ini ditandai dengan semakin meningkatnya keinginan mahasiswa untuk bisa belajar di Program Studi Hubungan Internasional.*

*Program Studi Hubungan Internasional bernaung di dalam Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Brawijaya. Sampai tahun 2015, jumlah mahasiswa Program Studi Hubungan Internasional Universitas Brawijaya Malang tahun 2015 sebanyak 1368 mahasiswa. Program Studi Hubungan Internasional hingga tahun 2015 berupaya untuk meningkatkan akreditasi menjadi A sehingga diharapkan lulusan Program Studi Hubungan Internasional akan semakin mudah terserap dalam bursa tenaga kerja baik di tingkat lokal, nasional hingga global.*

*Program Studi Hubungan Internasional saat ini memiliki dua konsentrasi (peminatan) yaitu Keamanan dan Perdamaian Internasional (International Security and Peace) dan Ekonomi Politik Global (Global Political Economy) yang diadakan untuk memberikan kompetensi dan keahlian yang lebih spesifik bagi para lulusan Hubungan Internasional. Dosen yang tergabung sebagai pengajar pada konsentrasi (peminatan) ini mengadakan pertemuan dan koordinasi secara berkala (minimal satu kali tiap semester) untuk memastikan kekinian dan relevansi bahan ajar dengan peminatan terkait.*

## 4.5. Organisasi Jurusan PPHI

### 4.5.1. Struktur Organisasi Jurusan PPHI



#### 4.5.2. Tugas Pokok dan Fungsi

##### A. Ketua Jurusan

1. Menyusun rencana dan program kerja jurusan sebagai pedoman kerja;
2. Membuat konsep Rencana dan Strategi (Renstra) Pengembangan jurusan sebagai bahan masukan Dekan;
3. Mengkoordinasikan penyelenggaraan pendidikan/akademik program sarjana dan pascasarjana di jurusan;
4. Mengkoordinasikan pengembangan kurikulum pendidikan;
5. Memonitor pelaksanaan Perkuliahan di program studi, untuk meningkatkan mutu;
6. Menyusun rencana biaya operasional serta pengembangan jurusan pertahun berdasarkan target kinerja jurusan dan ketentuan yang berlaku untuk kelancaran kegiatan pendidikan;
7. Menyusun rencana kebutuhan dosen dan tenaga kependidikan jurusan;
8. Mengkoordinasikan program studi untuk melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat sesuai bidang kajiannya
9. Menyusun konsep laporan pelaksanaan kegiatan (atau tinjauan manajemen) serta capaian kinerja jurusan sesuai dengan hasil yang telah dicapai sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan tugas.
10. Mengkoordinir pelaksanaan penjaminan mutu internal dan akademik di level jurusan dan program studi

##### B. Sekretaris Jurusan

1. Membantu menyusun bahan konsep rencana dan program kerja tahunan jurusan sebagai pedoman pelaksanaan tugas;
2. Membantu menyusun bahan konsep rencana pengembangan sumber daya manusia (studi lanjut, pelatihan dosen, teknisi / laboran, dan tenaga kependidikan jurusan);
3. Mengkoordinir operasional ketatausahaan jurusan dan menghimpun dokumen rapat jurusan;
4. Membantu Ketua Jurusan menyusun Manual Mutu Jurusan.

5. Membantu menyusun laporan pelaksanaan kegiatan (atau tinjauan manajemen) dan capaian kinerja jurusan berdasarkan data dan informasi.

### C. Ketua Program Studi

1. Menyusun rencana dan program kerja Program Studi sebagai pedoman kerja;
2. Membuat konsep rencana pengembangan Program Studi sebagai bahan masukan untuk Ketua Jurusan (jumlah kebutuhan dosen, studi lanjut, pelatihan dosen, laboran, dan tenaga kependidikan, serta pelatihan soft skill mahasiswa);
3. Melaksanakan pengembangan kurikulum pendidikan (lokakarya kurikulum);
4. Mendistribusikan mata kuliah kepada dosen sesuai kompetensi dan beban kinerja dosen;
5. Mengkoordinasikan penyusunan rencana perkuliahan dan satuan acara perkuliahan sesuai dengan kurikulum yang berlaku;
6. Menyusun instrumen monitoring pelaksanaan perkuliahan sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk kelancaran pelaksanaan tugas;
7. Memantau dan mengevaluasi kemajuan studi mahasiswa;
8. Menyusun rencana pelaksanaan praktikum;
9. Memonitor dan mengevaluasi pelaksanaan perkuliahan untuk meningkatkan mutu Program Studi;
10. Mengkoordinasikan pengumpulan soal ujian;
11. Mengajukan usul penugasan Dosen Wali atau Penasihat Akademik kepada Ketua Jurusan;
12. Mengkoordinir pelaksanaan konsultasi mahasiswa dengan pembimbing akademik;
13. Mengkoordinasikan kegiatan Praktek Kerja Lapangan dan atau Kuliah Kerja Nyata Mahasiswa
14. Mengkoordinasikan pembimbingan dan ujian tugas akhir mahasiswa.

15. Menyusun rencana biaya operasional dan pengembangan program studi per tahun berdasarkan beban kerja program studi dan ketentuan yang berlaku untuk kelancaran kegiatan pendidikan;
16. Menyusun laporan pelaksanaan kegiatan Program Studi sesuai dengan hasil yang telah dicapai sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan tugas.
17. Membantu Ketua Jurusan dalam mengkoordinasikan dosen dalam penelitian dan pengabdian kepada masyarakat sesuai dengan beban tugas dan keahliannya;
18. Melaksanakan tinjauan manajemen di level program studi.

#### D. Unit Jaminan Mutu (UJM)

1. Penyusunan dokumen Standard Operating Procedure (SOP), yang sesuai dengan Standar Akademik,
2. Melakukan penataan sistem dokumentasi di level jurusan.
3. Mengkoordinir penjaringan umpan balik sistem penjaminan mutu internal.
4. Pelaksanaan Audit Internal Unit Kerja di Level Jurusan dan Program Studi;
5. Penyiapan Audit Internal Mutu (AIM)
6. Peningkatan mutu jurusan berkelanjutan berdasarkan rumusan PDCA (Plan, Do, Check, Act).
7. Melakukan pelaporan hasil audit kepada Ketua Jurusan.

#### E. Koordinator Jurusan

1. Membantu ketua Jurusan dalam bidang Akademik,
2. Membantu Ketua Jurusan dalam bidang Kemahasiswaan
3. Membantu ketua program studi dalam bidang administrasi pengelolaan keuangan.

#### F. Kelompok Jabatan Fungsional Dosen (KJFD)

1. Membantu ketua program studi membuat pemetaan kompetensi akademik dosen.



2. Membantu ketua program studi memonitor kinerja Kelompok Dosen Keahlian.
3. Membantu ketua program studi membuat roadmap penelitian dan pelaksanaan penelitian dan pengabdian masyarakat
4. Membantu Ketua program studi memonitor peminatan.

G. Monev kurikulum dan tugas akhir

1. Melakukan pemantauan masa studi dan tugas akhir mahasiswa
2. Memberikan rekomendasi terkait evaluasi masa studi mahasiswa
3. Membantu ketua program studi mempersiapkan Semiloka Kurikulum.

H. Laboratorium

1. Membantu ketua program studi mengelola praktikum mata kuliah dan laboratorium.

I. Jurnal

1. Membantu ketua program studi mengelola Jurnal yang terkait dengan keilmuan program studi tersebut.

J. Koordinator Kelas Bahasa Inggris

1. Membantu ketua program studi mengelola kelas bahasa Inggris.

K. Website Jurusan

1. Membantu Ketua Jurusan untuk mengelola website Jurusan.

#### 4.6. Visi, Misi, Tujuan, Dan Sasaran Jurusan PPHI

VISI:

Menjadi Jurusan Unggul Berreputasi Internasional Yang Mengembangkan Keilmuan Di Bidang Politik, Pemerintahan, Dan Hubungan Internasional Melalui Pendidikan, Penelitian, Dan Pengabdian Kepada Masyarakat.

#### MISI:

1. Menyelenggarakan layanan pendidikan di bidang Ilmu Politik, Ilmu Pemerintahan, dan Hubungan Internasional yang inovatif dan kolaboratif dengan target bereputasi internasional di tahun 2025
2. Melaksanakan kegiatan penelitian ilmiah di bidang Ilmu Politik, Ilmu Pemerintahan, dan Hubungan Internasional yang mampu berkontribusi terhadap perkembangan ilmu dan kemajuan bangsa.
3. Memanfaatkan ilmu pengetahuan melalui pengabdian kepada masyarakat dalam proses pembangunan nasional.

#### TUJUAN JURUSAN PPHI

1. Menghasilkan lulusan berkualitas yang mampu membelajarkan diri, berwawasan luas, profesional, memiliki disiplin dan etos kerja, sehingga berdaya saing di tingkat nasional dan internasional
2. Terjaminnya layanan pendidikan yang berkualitas di bidang Ilmu Politik, Ilmu Pemerintahan, dan Hubungan Internasional.
3. Menghasilkan penelitian di bidang Ilmu Politik, Ilmu Pemerintahan, dan Hubungan Internasional
4. Pemberdayaan masyarakat melalui pengabdian di bidang Ilmu Politik, Ilmu Pemerintahan, dan Hubungan Internasional
5. Terbangunnya interaksi dengan entitas akademik di tingkat nasional dan internasional, dalam bidang pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat

#### 4.7. Proses Utama Sistem Manajemen Mutu Di Jurusan PPHI

- Manajerial Internal di SPMI dan SPME

#### 4.8.Sistem Dokumen dan Audit

Tingkat	Dokumen	Kode
Jurusan Politik, Pemerintahan, dan HI	Rencana Strategis	
	Manual Mutu	
	Program Kerja	
	Standar Mutu Program Studi	
	Standar Operating Procedure (Wajib)	
	1. Penyusunan Program Kerja Jurusan & Rka	UN10/F11/13/HK.01.02.a/01
	2. Penyusunan Renstra Jurusan	UN10/F11/13/HK.01.02.a/02
	3. Penjaminan Mutu Internal	UN10/F11/13/HK.01.02.a/03
	4. Penjaminan Mutu Akademik	UN10/F11/13/HK.01.02.a/04
	5. Tindakan Korektif Dan Pencegahan	UN10/F11/13/HK.01.02.a/05
	6. Pengendalian Dokumen Dan Rekaman	UN10/F11/13/HK.01.02.a/06
	7. Kegiatan Rutin UJM	UN10/F11/13/HK.01.02.a/07

## 5. TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN

### 5.1. Komitmen Manajemen

- a) Berkoordinasi secara rutin dengan UJM dan GJM dalam implementasi Sistem Penjaminan Mutu
- b) Menyiapkan segala sumber daya dalam mendukung implementasi Sistem Penjaminan Mutu
- c) Melakukan audit internal implementasi sistem penjaminan mutu di Jurusan Politik, Pemerintahan, dan Hubungan Internasional dan mematuhi Audit Internal Mutu (AIM) yang dilakukan oleh Universitas melalui Pusat Jaminan Mutu (PJM).

### 5.2. Penetapan dan Persyaratan Pelanggan

Pelanggan adalah orang yang menerima manfaat jasa layanan yang diberikan oleh Jurusan Politik, Pemerintahan, dan Hubungan Internasional. Pelanggan yang dimaksud adalah mahasiswa, orang tua dan masyarakat. Untuk memperoleh pelanggan yang sesuai dengan sasaran mutu yang telah ditetapkan, maka dibuat kebijakan yang memastikan calon pelanggan telah memenuhi kriteria tertentu untuk menjadi pelanggan.

Pelayanan terhadap mahasiswa di bidang Pendidikan secara langsung dilaksanakan oleh unit pelaksana tingkat Program Studi yaitu Program Studi Ilmu Politik, Program Studi Ilmu Pemerintahan dan Program Studi Hubungan Internasional. Sementara dalam pelayanan di bidang Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat dilaksanakan oleh institusi dan dosen di lingkup Jurusan Politik, Pemerintahan, dan Hubungan Internasional.

### 5.3. Kebijakan Mutu

Program Studi Hubungan Internasional mempunyai kebijakan mutu sebagai berikut:

*Program Studi Hubungan Internasional akan melaksanakan proses belajar mengajar dalam rangka menyediakan sumber daya manusia di bidang Hubungan Internasional yang bisa diterima oleh pengguna dengan menjamin mutu lulusan sesuai persyaratan, dengan*

*cara berupaya menjalankan sistem penjaminan mutu secara terus menerus dan peningkatan mutu secara bertahap serta berkelanjutan.*

Usaha merealisasikan kebijakan di atas dinyatakan dengan lebih gamblang dalam dokumen Renstra (XXXXXXXXXX) dan Program Kerja Jurusan Politik Pemerintahan dan Hubungan Internasional tahun 2017 dan 2018 (XXXXXXXXXX)

#### 5.4. Perencanaan Sistem Mutu

Perencanaan sistem mutu dimulai dari dokumen Visi dan Misi. Untuk mencapai visi dan misi tersebut, makadisusunlah dokumen Rencana Strategis (Renstra), Program Kerja (Proker), Pedoman Pendidikan kode, Manual Mutudan Standar Mutu, Manual-Manual Prosedur (MP) dan dokumen pendukung lainnya.

Standar Mutu Program Studi disusun berdasarkan standar Badan Akreditasi Nasional perguruan Tinggi (BAN-PT), dengan maksud agar memperlancar persiapan Program Studi dalam menghadapi akreditasi. Sasaran Mutu Jurusan Politik, Pemerintahan dan Hubungan Internasional adalah:

1. Mengusahakan akreditasi A di Program Studi Ilmu Politik, Program Studi Ilmu Pemerintahan, dan Program Studi Hubungan Internasional.
2. Memastikan bahwa kepatuhan terhadap setiap Audit Internal Mutu (AIM) minimal adalah 80 %.

#### 5.5. Tanggung Jawab, Wewenang, dan Komunikasi

Sesuai struktur organisasi, tugas pokok dan fungsi Jurusan Politik, Pemerintahan dan Hubungan Internasional (lihat sub bab 4.2), maka tanggung jawab dan wewenang masing-masing orang telah ditetapkan secara rinci dan jelas. Selain itu dalam menjalankan sistem penjaminan mutu di tingkat Program Studi telah diangkat Koordinator Jurusan sebagai Manajer Representative (MR) yang mempunyai tanggung jawab dan wewenang mewakili Ketua Jurusan dalam menjalankan kegiatan penjaminan mutu sehari-hari dibantu dengan Unit Jaminan Mutu (UJM).

Komunikasi antara Ketua Jurusan, Program Studi MR dan tim UJM dilakukan secara berkala sesuai dengan kebutuhan. Sedangkan komunikasi dengan *stakeholders* dilakukan melalui papan pengumuman, surat undangan maupun *website*, sesekali dilakukan pertemuan tatap muka.

## 5.6. Tinjauan Manajemen

Tinjauan manajemen merupakan review dari manajemen terkait dengan proses manajemen di Jurusan PPHI. Tinjauan manajemen dilakukan secara periodik berdasarkan kebutuhan organisasi untuk menilai keefektifan sistem manajemen mutu dalam pemenuhan sasaran mutu dan kepuasan pelanggan. Tinjauan Manajemen di Jurusan PPHI terdiri dari:

2. Tinjauan Manajemen Jurusan
3. Tinjauan Manajemen Program Studi Ilmu Politik
4. Tinjauan Manajemen Program Studi Ilmu Pemerintahan
5. Tinjauan Manajemen Program Studi Hubungan Internasional

Tinjauan manajemen dilakukan sebelum adanya Audit Internal Mutu (AIM) dengan cara mengadakan pertemuan antara Ketua Jurusan, Sekretaris Program Studi, Koordinator Jurusan dan tim UJM, dalam rangka melihat, mengevaluasi hasil AIM dan memperbaiki jika ada kekurangan dan mencegah serta meningkatkan mutu jika hasil AIM sangat baik. Selain itu juga mengevaluasi sasaran mutu yang telah ditetapkan. Hasil tinjauan manajemen akan disampaikan kepada semua dosen dan staf pendukung akademik pada saat rapat rutin jurusan.

## 6. SASARAN MUTU DAN INDIKATOR KINERJA UTAMA

### 6.1 Sasaran Jurusan PPHI

1. Tercapainya kualitas lulusan yang mampu membelajarkan diri, berwawasan luas, profesional, memiliki disiplin dan etos kerja, sehingga berdaya saing di tingkat nasional dan internasional
2. Meningkatnya kualitas layanan pendidikan dalam hal proses dan luaran
3. Meningkatnya kualitas dosen dalam bidang akademik dan non-akademik

4. Meningkatnya kuantitas dan kualitas penelitian, pengabdian kepada masyarakat, dan publikasi ilmiah
5. Meningkatnya implementasi kerja sama pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat, di tingkat nasional dan internasional

**Strategi Pencapaian Sasaran 1: Tercapainya kualitas lulusan yang mampu membelajarkan diri, berwawasan luas, profesional, memiliki disiplin dan etos kerja, sehingga berdaya saing di tingkat nasional dan internasional**

- Menyelenggarakan pembelajaran berorientasi pada mahasiswa yang interaktif dan menstimulasi daya kritis. (Metode Pembelajaran Di RPKPS)
- Mengembangkan kurikulum sesuai KKNI dan Asosiasi Program Studi. (Penerapan Standar Minimal Kurikulum)
- Meningkatkan kelulusan tepat waktu mahasiswa. (Pembuatan Kebijakan di Kurikulum mahasiswa)
- Meningkatkan kualitas soft skill melalui kegiatan pengembangan bakat dan minat.

**Strategi Pencapaian Sasaran 2: Meningkatnya kualitas layanan pendidikan dalam hal proses dan luaran**

- Penyelenggaraan Audit dan Tinjauan Manajemen di tingkat Program Studi, Dengan Review oleh Sekretaris Jurusan.
- Membuat SOP untuk menjamin kualitas layanan pendidikan di tingkat Jurusan.

**Strategi Pencapaian Sasaran 3: Meningkatnya kualitas dosen dalam bidang akademik dan non-akademik**

- Mendorong dan memfasilitasi dosen dengan status Tenaga Pengajar untuk mendapat jabatan fungsional Asisten Ahli
- Mendorong dan memfasilitasi dosen untuk memperoleh Jabatan Fungsional Lektor

- Mendorong dan memfasilitasi dosen untuk memperoleh Jabatan Fungsional Lektor Kepala
- Mendorong dan memfasilitasi dengan Jabatan Guru Besar
- Meningkatkan Jumlah Dosen Tersertifikasi
- Meningkatkan Jumlah dosen dengan kualifikasi Doktor (S3)
- Mengikutsertakan dan memfasilitasi dosen dalam pelatihan / kursus di bidang akademik / non-akademik

**Strategi Pencapaian Sasaran 4: Meningkatnya kuantitas dan kualitas penelitian, pengabdian kepada masyarakat, dan publikasi ilmiah**

- Mendorong dan Memfasilitasi dosen untuk mengikuti hibah penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat baik dari dana internal maupun eksternal bersumber dari dana dalam negeri maupun luar negeri.
- Meningkatkan kuantitas publikasi pada jurnal nasional terakreditasi dan jurnal internasional terindeks dengan bekerjasama dengan BPPM FISIP.
- Meningkatkan publikasi buku ajar, buku teks, buku referensi yang dihasilkan oleh Dosen.

**Strategi Pencapaian Sasaran 5: Meningkatnya kuantitas dan implementasi kerja sama pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat, di tingkat nasional dan internasional**

- Meningkatkan kuantitas dosen Jurusan PPHI yang mengajar dan menguji di PT Luar Negeri.
- Meningkatkan kuantitas dosen PT Luar Negeri yang mengajar dan menguji di Jurusan PPHI (Visiting Lectures).
- Membuka akses MOA dengan lembaga atau perguruan tinggi di dalam maupun luar negeri.



## 6.2 Indikator Kinerja Utama

Dalam mengukur ketercapaian strategi pencapaian sasaran, telah diidentifikasi indikator kinerja utama (Key Performance Indicator) di setiap sasaran strategis, guna merealisasikan setiap target pencapaian pada akhir rentang masa renstra, sehingga kemungkinan penyimpangan dari tujuan dan sasaran strategis dapat ditengarai sedini mungkin.

Sasaran	Indikator Kinerja	Base	Target Tahun				
		2016	2017	2018	2019	2020	2021
Tercapainya kualitas lulusan yang mampu membelajarkan diri, berwawasan luas, profesional, memiliki disiplin dan etos kerja, sehingga berdaya saing di tingkat nasional dan internasional	Jumlah mahasiswa yang meraih prestasi akademik di tingkat nasional.	-	3	3	4	4	5
	Jumlah mahasiswa yang meraih prestasi non akademik di tingkat nasional atau internasional	-	3	4	4	5	6
	Jumlah Mahasiswa yang mengikuti PKM-K	-	3	3	4	4	5
	Jumlah mahasiswa yang terlibat dalam kegiatan penelitian / pengabdian kepada masyarakat dosen	-	43	43	86	86	90

	Presentase kelulusan tepat waktu.	-	10	10	15	15	25
2. Meningkatnya kualitas layanan pendidikan dalam hal proses dan luaran	Presentase temuan 0% dalam audit internal mutu.	-	30%	30%	20%	20%	5%
	Tersedianya layanan kelas bahasa Inggris di PS Ilmu Politik	-	20%	50%	100%	100%	100%
	Tersedianya layanan kelas bahasa Inggris di PS Ilmu Pemerintahan	-	-	-	50%	100%	100%
	Tercapainya peringkat Akreditasi A di PS Ilmu Politik	-	-	50%	50%	100%	100%
	Tercapainya peringkat Akreditasi A di PS Ilmu Pemerintahan	-	-	100%	100%	100%	100%
	Tercapainya peringkat Akreditasi A di PS Hubungan Internasional	-	-	50%	50%	50%	50%
Meningkatnya kualitas dosen dalam bidang	Presentase Dosen dengan kualifikasi	-	4%	20%	30%	35%	35%

akademik dan non-akademik	akademik doktor (S3)						
	Presentase Dosen dengan jabatan fungsional minimal Asisten Ahli (AA)	-	30%	60%	70%	80%	100%
	Presentase dosen dengan jabatan fungsional Lektor	-	4%	16%	20%	25%	30%
	Presentase dosen dengan jabatan fungsional Lektor Kepala.	-	4%	6%	9%	10%	15%
	Peningkatan kualitas non-akademik	-	10%	20%	30%	30%	35%
Meningkatnya kuantitas dan kualitas penelitian, pengabdian kepada masyarakat, dan publikasi ilmiah.	Jumlah penelitian lintas program studi	-	10%	15%	15%	20%	25%
	Tersedianya program Kuliah Kerja Nyata / PKN Berkelompok		15%	15%	20%	20%	25%
	Jumlah publikasi di jurnal nasional terindeks	-	1	3	3	5	5
	Jumlah publikasi di jurnal internasional terindeks	-	3	5	5	6	6

	Jumlah publikasi Buku /	-	4	6	6	8	8
	Jumlah artikel yang didiseminasi hasil dalam seminar atau konferensi	-	6	6	8	8	10
Meningkatnya implementasi kerjasama pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat, di tingkat nasional dan internasional	Meningkatnya jumlah kerjasama internasional	-	1	1	2	2	2
	Jumlah kerjasama internasional yang terlaksana	-	1	1	2	2	2
	Jumlah kerjasama penelitian dengan instansi nasional	-	2	4	4	6	6
	Jumlah International visiting lectures / professors	-	0	2	2	2	4

## 7. PENGELOLAAN SUMBER DAYA

Dalam rangka pengelolaan dan pengembangan sumber daya, PS HI antara lain melakukan upaya:

### 1) Pengembangan status dosen dari CPNS menjadi PNS

- Dosen CPNS diberi pelatihan PEKERTI, Pra Jabatan dan tes kesehatan
- Dosen CPNS menerima SK Mendiknas tentang Pengangkatan PNS
- Dosen PNS melakukan Sumpah Jabatan PNS

2) Dosen baik PNS maupun Non PNS diberi kesempatan untuk mengembangkan diri dengan mengikuti :

- Pelatihan
- Workshop
- Magang
- Seminar
- Studi Lanjut

Sementara demi meningkatkan kualitas pembelajaran, Jurusan PPHI FISIP UB juga menggunakan dosen tetap Non-PNS. Mulai tahun 2011, Universitas Brawijaya mengkoordinasikan rekrutmen dosen tetap Non-PNS dengan mengeluarkan Surat Pengumuman Rektor No. 001/PENG/2011 tanggal 17 Februari 2011 tentang Penerimaan Tenaga DOsen Tetap Non PNS Universitas Brawijaya Tahun 2011. Jurusan PPHI FISIP UB telah memiliki Dosen NON PNS sejumlah ----- orang kepada Universitas Brawijya melalui pihak Fakultas. Diharapkan, setiap tahun akan diusulkan penambahan dosen melalui rekrutmen Universitas ini dengan tujuan menjaga rasio jumlah dosen mahasiswa di Jurusan PPHI FISIP UB.

Berkaitan dengan pengadaan dan pengembangan sumber daya manusia untuk tenaga administrasi Jurusan PPHI menginduk pada kebijakan pengadaan dan pengembangan sumber daya manusia untuk tenaga adminstrasi dari Fakultas. Hal ini terkait dengan kebijakan FISIP tentang sentralisasi sumber daya manusia untuk tenaga administrasi.

Peningkatan kompetensi sumber daya manusia tenaga administrasi Jurusan dilakukan secara terkoordinasi oleh pihak Fakultas, berdasarkan usulan dari Jurusan. Bentuk dari peningkatan kompetensi sumber daya manusia tenaga administrasi Jurusan oleh Fakultas antara lain pelatihan, workshop, seminar dan studi lanjut.

#### 7.1. Penyediaan Sumber Daya

Jurusan PPHI akan menjamin, bahwa sumber daya yang dibutuhkan untuk mendukung proses utama (bisnis proses) dalam penyediaan jasa layanan

pendidikan sumber daya manusia di bidang Politik, Pemerintahan, dan Hubungan Internasional tersedia sesuai kebutuhan, sehingga pelaksanaan sistem menjamin mutu dapat berjalan dengan baik. Visi Misi dapat tercapai dan kepuasan pelanggan bisa terpenuhi.

Berkaitan dengan pengadaan sumber daya manusia untuk tenaga administrasi Program Studi Hubungan Internasional diatur dan disediakan oleh Fakultas. Program Studi Hubungan Internasional mengusulkan penambahan sumber daya manusia tenaga administrasi kepada Fakultas berdasarkan pada kebutuhan Program Studi.

## 7.2. Sumber Daya Manusia

### 7.2.1. SDM Prodi Ilmu Politik

1. Jumlah Dosen Bergelar S3: 7 Orang
2. Jumlah Dosen Bergelar S2: 12
3. Jumlah Staf Admin: 3 Orang
4. Jumlah Dosen yang sedang melaksanakan studi lanjut S3 adalah 1 orang.

### 7.2.2. SDM Prodi Ilmu Pemerintahan

1. Jumlah Dosen Bergelar S3: 4 Orang
2. Jumlah Dosen Bergelar S2: 13
3. Jumlah Staf Admin: 2 Orang
4. Jumlah Dosen yang sedang melaksanakan studi lanjut S3 adalah 1 orang.

### 7.2.3. Sdm Prodi Hubungan Internasional

1. Jumlah Dosen Bergelar S3: 0 Orang
2. Jumlah Dosen Bergelar S2: 20
3. Jumlah Staf Admin: 2 Orang
4. Jumlah Dosen yang sedang melaksanakan studi lanjut S3 adalah 4 orang.

### 7.2.4. Sarana Dan Prasarana Lingkungan Kerja

Jurusan harus mengidentifikasi sarana prasarana, lingkungan dan peralatan yang diperlukan untuk mendukung proses belajar mengajar, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Untuk penetapan tanggung jawab dan wewenang kegiatan pelaksanaan, pembelian, penerimaan, penyimpanan, perlindungan, instalasi, penggunaan dan pemeliharaan dilaksanakan oleh Fakultas. Fakultas juga menentukan program perencanaan, penyediaan dan pemeliharaan sarana prasarana, dan analisis resiko terkait dengan keamanan, keselamatan dan kebersihan. Sarana prasarana mencakup antara lain gedung, ruang kerja, ruang kelas, laboratorium, perpustakaan, taman, perangkat online. Sarana, prasana dan barang milik negara yang telah rusak dan tidak dapat digunakan dikelola sesuai aturan yang berlaku.

## 8. REALISASI LAYANAN PENDIDIKAN

### 8.1. Perencanaan Program Layanan Pendidikan

Perencanaan Program Layanan Pendidikan di Jurusan Politik, Pemerintahan, dan Hubungan Internasional menginduk pada perencanaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Brawijaya. Secara detail, bisa dilihat dalam Dokumen Pedoman Pendidikan Fakultas.

### 8.2. Proses Terkait Mahasiswa

Proses terkait Mahasiswa di Jurusan Politik, Pemerintahan, dan Hubungan Internasional menginduk pada proses yang dilaksanakan sepenuhnya oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Brawijaya. Secara detail, bisa dilihat dalam Dokumen Pedoman Pendidikan Fakultas.

### 8.3. Desain dan Pengembangan Kurikulum

Desain dan Pengembangan Kurikulum Program Studi Ilmu Politik, Program Studi Ilmu Pemerintahan, dan Program Studi Hubungan Internasional selalu menyelaraskan pada perkembangan ilmu pengetahuan terkait kajian Ilmu Politik, Ilmu Pemerintahan dan Hubungan Internasional serta tuntutan pasar tenaga kerja yang menyerap lulusan di Jurusan PPHI. Pada tahun 2010, 2014, telah dilaksanakan kegiatan Pengembangan Kurikulum menyesuaikan perkembangan ilmu pengetahuan dan tuntutan pasar tenaga kerja. Pada tahun

2018 ini akan dilaksanakan kegiatan Pengembangan Kurikulum di PS Ilmu Politik, PS Ilmu Pemerintahan, dan PS Hubungan Internasional. Kurikulum PS Ilmu Politik, PS Ilmu Pemerintahan dan PS Hubungan Internasional secara mendetail dapat dilihat di dalam Manual Mutu di masing-masing Program Studi.

#### 8.4. Pengadaan Barang

Pengadaan barang dan infrastruktur pada Jurusan Politik, Pemerintahan dan Hubungan Internasional menginduk pada pengadaan yang dilaksanakan oleh Fakultas.

#### 8.5. Ketentuan Layanan Pendidikan

Ketentuan layanan pendidikan pada Jurusan PPHI menginduk sepenuhnya pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Brawijaya.

#### 8.6. Pengendalian Alat Pemantauan dan Pengukuran

Pengendalian Alat Pemantauan dan Pengukuran yang digunakan dalam Jurusan Politik, Pemerintahan dan Hubungan Internasional telah didokumentasikan dalam dokumen Manual Prosedur: Pengendalian Alat Pemantauan dan Pengukuran Layanan Pendidikan.

### 9. ANALISIS, DAN PENINGKATAN MUTU

#### 9.1. Umum

Dokumen Manual Prosedur Pengukuran, Analisis dan Peningkatan Mutu

#### 9.2. Pemantauan Dan Pengukuran

##### 9.2.1. Pemantauan dan Pengukuran Pencapaian Visi dan Misi

Secara berkala diadakan rapat untuk memantau tahapan pencapaian Visi dan Misi Jurusan PPHI. Hasil rapat menjadi masukan dari peningkatan kinerja Jurusan PPHI dalam rangka mencapai Visi dan Misi

##### 9.2.2. Pemantauan dan Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Pemantauan Kepuasan Pelanggan diukur dengan pelaksanaan Audit Internal Mutu dan Tinjauan Manajemen. Proses pemantauan ini akan difasilitasi oleh pihak Universitas melalui tim PJM.



### 9.3. Analisis Data

Dilakukan berdasarkan hasil 8.2 dan disampaikan pada rapat rutin jurusan.

### 9.4. Perbaikan

Dilakukan perbaikan berkelanjutan sesuai hasil analisis hasil.