

**MANUAL MUTU  
ISO 9001: 2008  
LEMBAGA PENELITIAN DAN  
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
(LPPM)**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
MALANG  
2015**



## Manual Mutu

### Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Brawijaya

Kode Dokumen	: 00007 01000
Revisi	: 9
Tanggal	: 16 Mei 2015
Diajukan oleh	: KKJF. Bidang Penelitian  <i>ttd</i>  Dr. Wayan F. Mahmudy, S.Si, MT.
Dikendalikan oleh	: Sekretaris  <i>ttd</i>  Dr. Ir. Maftuch, M.Si
Disetujui oleh	: Ketua  <i>ttd</i>  Prof.Dr.Ir.Woro Busono MS.

## PERNYATAAN TENTANG MANUAL MUTU

Manual Mutu ini memberikan deskripsi mengenai sistem mutu yang digunakan oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Brawijaya (UB). Pedoman ini menjelaskan tentang kemampuan LPPM UB dalam memenuhi persyaratan pelanggan. Selain itu, Manual Mutu ini menjadi panduan penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) yang sesuai dengan standar ISO 9001:2008.

Prosedur yang dinyatakan dalam Manual Mutu adalah prosedur yang didokumentasikan sesuai dengan persyaratan standar 9001:2008. Panduan ini merupakan persyaratan wajib dari sistem mutu, merupakan dokumen yang disusun untuk kepentingan institusional LPPM UB.

Dengan demikian, tidak diperkenankan membuat salinan sebagian atau keseluruhan dokumen ini untuk tujuan komersial. Salinan dapat dibuat untuk tujuan pelatihan dan pengembangan SMM. Pengguna diharapkan memperhatikan dan hanya menggunakan edisi dokumen yang berlaku.

Manual mutu mengalami pembetulan / revisi :

- Revisi ke-1 : disusun setelah ada masukan dari hasil audit oleh Auditor UB siklus ke-1 Audit Internal Mutu (AIM) UB, pada tanggal 25 April 2011.
- Revisi ke-2 : disusun setelah ada masukan dari hasil audit oleh Auditor UB siklus ke-2 AIM UB, pada tanggal : 13 Juni 2011.
- Revisi ke-3 : disusun setelah ada masukan dari hasil audit eksternal (*First Stage Assessment*) pada tanggal : 27 Juni 2011.
- Revisi ke-4 : disusun setelah ada masukan dari hasil audit oleh Auditor UB siklus ke-3 AIM UB, pada tanggal : 4 Oktober 2011.
- Revisi ke-5 : disusun setelah ada masukan dari hasil audit LRQA siklus 4, pada tanggal 18 Oktober 2011.
- Revisi ke-6 : disusun setelah ada perubahan Pusat Penelitian berdasarkan SK Rektor No : 033/SK/2012 tentang pembentukan Pusat Kajian Kerjasama Selatan dan SK Rek No : 413/SK/2012 tentang Pusat Penelitian Peradaban dan hasil manajemen reviewer tanggal 12 Oktober 2012.
- Revisi ke-7 : Disusun setelah ada koreksi/masukan audit internal (PJM), pada tgl 19 Oktober 2012.
- Revisi ke-8 : Disusun setelah ada koreksi, karena ada perubahan bisnis baru/perubahan struktur organisasi (penggantian Ketua LPPM dan penambahan Pusat-pusat Kajian) pada tgl 2 Januari 2014.
- Revisi ke-9 : Disusun setelah ada perubahan struktur organisasi LPPM UB pada tanggal 16 Mei 2015

## KATA PENGANTAR

LPPM UB telah mempersiapkan diri sebagai salah satu Unit Kerja Penunjang Pelaksana Akademik (UKPPA) untuk mewujudkan penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 di Universitas Brawijaya.

Sistem ini ditunjuk untuk menjamin mutu proses dan jasa serta peningkatan kepuasan pelanggan/pengguna layanan. Sebagai pelanggan adalah Rektor UB dan pelanggan lain yang dilayani LPPM. Bila dicermati, implementasi SMM di LPPM telah dapat meningkatkan budaya mutu di antara personil LPPM dan unit kerja yang lain. Sedangkan secara eksternal, sertifikasi sangat bermanfaat untuk meningkatkan kepercayaan dan pencitraan UB, khususnya LPPM di mata para stakeholders.

Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dalam suatu UKPPA, LPPM diharapkan dapat berjalan efektif sehingga mampu meningkatkan mutu penyelenggaraan Tri Dharma Perguruan Tinggi secara berkelanjutan.

Malang, 16 Mei 2015

Ketua LPPM UB

**Prof.Dr.Ir. Woro Busono, MS**  
NIP 195604031981031002

## DAFTAR ISI :

PERNYATAAN TENTANG MANUAL MUTU .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
KEBIJAKAN MUTU .....	1
1. Ruang Lingkup dan Kebijakan .....	1
1.1. Ruang lingkup .....	1
1.2. Kebijakan umum.....	2
2. Landasan Hukum .....	5
3. Deskripsi Istilah dan Definisi .....	6
3.1. Rantai Tugas .....	6
3.2. Pengendalian Pemantauan dan Pengukuran .....	6
4. Sistem Manajemen Mutu .....	7
4.1. Persyaratan Umum .....	7
4.2. Persyaratan Dokumentasi .....	8
5. Tanggung jawab Manajemen.....	8
5.1. Komitmen Manajemen .....	8
5.2. Fokus Pelanggan .....	10
5.3. Kebijakan Mutu .....	10
5.4. Perencanaan .....	12
5.5. Tanggung Jawab, Wewenang dan Komunikasi .....	15
5.6. Tinjauan Manajemen .....	27
6. Pengelolaan Sumber Daya .....	28
6.1. Ketersediaan Sumber Daya .....	28
6.2. Sumber daya manusia dan pelatihan .....	28
6.3. Prasarana (Infrastruktur) .....	29
6.4. Lingkungan kerja.....	29
7. Realisasi Produk/layanan .....	29
7.1. Perencanaan Realisasi Produk.....	29
7.2. Proses terkait dengan pelanggan .....	30
7.3. Desain Produk.....	31
7.4. Pembelian .....	32
7.5. Proses Kerja .....	32
7.6. Pengendalian,Pemantauan dan Pengukuran Keberhasilan .....	33
8. Pengukuran,Analisis dan Perbaikan.....	33
8.1. Rencana Pemantauan dan Pengukuran .....	33
8.2. Pemantauan dan Pengukuran .....	34
8.3. Pengendalian Produk yang tidak sesuai .....	35
8.4. Analisis Data .....	35
8.5. Perbaikan berkelanjutan .....	36

## DAFTAR GAMBAR & TABEL :

### Gambar

Gambar 1 : Proses dan Interaksi antar Proses .....	8
Gambar 2 : Struktur dan Organisasi LPPM UB .....	17
Gambar 3 : Struktur Organisasi LPPM UB .....	25

### Tabel

Tabel 1 : Sasaran Mutu .....	12
Tabel 2 : Proses Terkait dengan Pelanggan .....	30

## **KEBIJAKAN MUTU**

LPPM merupakan institusi pelaksana dibidang Penelitian dan Pengabdian kepada masyarakat yang mendorong UB sebagai Universitas terkemuka dibidang pendidikan yang menghasilkan SDM yang berkualitas.

Seluruh jajaran pimpinan dan staf LPPM telah berkomitmen untuk menerapkan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) secara konsisten dan meningkatkan efektivitas pelaksanaan tugas LPPM secara berkesinambungan.

Seluruh jajaran pimpinan dan staf LPPM akan berusaha untuk meningkatkan mutu layanan yang diberikan sebagai bentuk kontribusi terhadap kemajuan Universitas Brawijaya, bangsa dan masyarakat Indonesia.

### **1. Ruang Lingkup dan Kebijakan.**

#### **1.1 Ruang Lingkup.**

Manual Mutu ini mendokumentasikan sistem mutu organisasi LPPM UB untuk menunjukkan kemampuan organisasi dalam menghasilkan produk layanan secara konsisten sesuai dengan persyaratan pelanggan dan peraturan yang berlaku. Manual Mutu ini menjelaskan lingkup Sistem Manajemen Mutu (SMM) yang terkait dengan mandat utama LPPM UB dari Rektor yaitu sebagai UKPPA dengan peran mengembangkan Sistem Pendidikan melalui pengelolaan dan pelayanan eksternal yang terkait dengan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat.

LPPM UB dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, mempunyai tugas yang meliputi :

1. Menentukan arah penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.
2. Mengkoordinasikan penelitian ilmu pengetahuan, teknologi dan atau seni .
3. Membentuk kelompok peneliti (*research group*)
4. Mengkoordinasikan penelitian untuk mengembangkan konsepsi pembangunan nasional, wilayah dan atau daerah melalui kerjasama antar perguruan tinggi dan atau badan lain, baik di dalam dan di luar negeri.
5. Melakukan kegiatan penyebarluasan hasil penelitian melalui publikasi ilmiah.
6. Mengkoordinasikan penerapan hasil-hasil penelitian ilmu pengetahuan, teknologi dan atau seni tertentu untuk menunjang pembangunan.
7. Mengkoordinasikan pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat untuk mengembangkan konsepsi pembangunan nasional, wilayah dan atau daerah melalui kerjasama antar perguruan tinggi dan atau badan lain, baik di dalam dan di luar negeri.
8. Melaksanakan inventarisasi dan pendataan semua aktifitas pelaksanaan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat di Universitas.

9. Mengkoordinasikan, memantau dan menilai pelaksanaan kegiatan pengkajian dan pengembangan penelitian yang diselenggarakan oleh Pusat-Pusat dibawah koordinasinya.
10. Menghimpun para peneliti di Universitas dalam klaster lintas disiplin ilmu.
11. Melakukan koordinasi dengan Fakultas dan atau Jurusan guna menjamin relevansi antara kegiatan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat dengan kegiatan pendidikan.
12. Mengendalikan administrasi sumber daya yang diperlukan.
13. Melakukan koordinasi aktif dengan Inkubator Bisnis.

Manual Mutu ini merupakan bagian dari SMM yang dirancang untuk memenuhi persyaratan ISO 9001:2008. Manual Mutu ini mencakup kebijakan umum (visi, misi, kebijakan mutu, tujuan mutu dan sasaran mutu), struktur organisasi, garis besar proses dan profil organisasi serta lingkup sistem manajemen mutu yang ditetapkan dalam ISO 9001: 2008. Manual Mutu ini juga menyediakan panduan bagi pengembangan sistem secara keseluruhan. Penerapan seluruh persyaratan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 diterapkan pada seluruh kegiatan layanan LPPM, akan tetapi klausul terkait pengadaan barang tidak dilakukan di LPPM. Pengadaan dilakukan oleh tim pengadaan barang dan jasa Biro Administrasi Umum dan Kepegawaian (BAUK) UB.

## **1.2. Kebijakan Umum.**

### **1.2.1. Sejarah LPPM.**

Kegiatan Penelitian Universitas Brawijaya dilaksanakan oleh pusat penelitian yang ada di Universitas Brawijaya, keberadaannya sejak tahun 1978. Pada waktu itu, pusat penelitian yang ada hanya melaksanakan kegiatan penelitian yang dilakukan oleh dosen dan bersifat multidisiplin ilmu. Dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi serta perkembangan organisasi di Universitas Brawijaya, maka pada tahun 1996 dengan SK Rektor No 09/SK/1996 tanggal 15 Pebruari 1996, Pusat penelitian dirubah menjadi Lembaga Penelitian (LEMLIT) Universitas Brawijaya, yang membawahi beberapa pusat penelitian meliputi : Pusat Penelitian lingkungan Hidup (PPLH), Pusat Penelitian Ilmu Sosial (PPIS), Pusat Penelitian Kependudukan (PPK), Pusat Penelitian Pembangunan Wilayah Pedesaan (PPPWP), Pusat Penelitian Peran Wanita (PPPW), Pusat kajian Makanan Tradisional (PKMT) dan Sentra HKI, sejalan dengan perkembangan IPTEK dan tuntutan masyarakat, pada tahun 2007, pusat penelitian yang ada juga mengalami perkebangandari 4 pusat penelitian menjadi 6 pusat penelitian, dan pada tahun 2012 terdapat dua pusat baru, menjadi 11 pusat penelitian dan 1 sentra HKI :

1. Pusat Penelitian Lingkungan Hidup (PPLH)
2. Pusat Penelitian Gender dan Kependudukan (PPG&K)



3. Pusat Penelitian Ilmu Sosial (PPIS)
4. Pusat Penelitian Biokonversi (PPB)
5. Pusat Penelitian Kebumihan,dan Mitigasi Bencana (PPKMB)
6. Pusat Penelitian dan Pengembangan Porang Indonesia (P4I)
7. Pusat Penelitian Pembangunan dan Inovasi Daerah (P3ID)
8. Pusat Kajian Kerjasama Selatan Selatan (PKKSS)
9. Pusat Penelitian Peradaban (P3)
10. Pusat Penelitian halal Thoyib Science Center (PPHTSC)
11. Pusat Penelitian Budaya dan laman Batas
12. Sentra HKI.

Demikian juga, kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat dilaksanakan sejak tahun 1973,pada saat itu belum banyak melibatkan tenaga pengajar khususnya dalam kegiatan kerjasama dengan instansi lain, demikian juga dengan kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) masih bersifat sukarela. Karena kegiatan semakin meningkat sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan perkembangan organisasi, maka pada tahun 1975 dibentuk Biro Pengabdian kepada Masyarakat (BPM)dan pada tahun 1996, tepatnya tanggal 15 Pebruari 1996, sesuai SK Rektor No : 08/SK/1996, statusnya dirubah menjadi Lembaga Pengabdian kepada Masyarakat (LPM), secara khusus mengelola,mengkoordinir semua kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat, KKN dan kegiatan kerjasama,yang dilakukan oleh dosen dan mahasiswa,serta pengkajian untuk kepentingan kemajuan masyarakat dan pembangunan, meliputi :

- a. Pusat Pelayanan Pengembangan Pemberdayaan Masyarakat ( P4M)
- b. Pusat Pelayanan Pengembangan Sumberdaya Alam ( P3SDA)
- c. Pusat Pelayanan Pengembangan Teknologi (P3T)

Dalam upaya peningkatan koordinasi dan sinkronisasi tugas pokok dan fungsi Lembaga Penelitian dan Lembaga Pengabdian kepada Masyarakat perlu dilakukan penggabungan kedua lembaga tersebut di Universitas Brawijaya. Pada tanggal 13 Mei 2008 berdasarkan SK Rektor Universitas Brawijaya Nomor: 122A/SK/2008 tentang Penggabungan Lembaga Penelitian (LEMLIT) dengan Lembaga Pengabdian Kepada Masyarakat (LPM) Universitas Brawijaya menjadi Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Brawijaya (LPPM). Kemudian sesuai dengan Keputusan Rektor Universitas Brawijaya Nomor 164 tahun 2015 ditetapkan Struktur Organisasi Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Brawijaya untuk lebih memudahkan koordinasi dan meningkatkan kinerja lembaga. Keberadaan Pusat-Pusat dan layanan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat yang ada dapat dilakukan buka tutup sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan ilmu pengetahuan.

### **1.2.2. Visi dan Misi.**

Visi :

Menjadi Lembaga yang berstandart mutu internasional, mampu berperan aktif dalam pembangunan bangsa melalui Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (PPM).

Misi :

1. Mengembangkan payung penelitian dan PPM berbasis IPTEKS;
2. Mengembangkan relevansi penelitian dan PPM untuk meningkatkan mutu pendidikan, kebutuhan dunia usaha dan industri serta masyarakat pada umumnya;
3. Mengembangkan penelitian-penelitian unggulan dan meningkatkan kiprah Universitas Brawijaya dalam hal penelitian, PPM dan publikasi bertaraf internasional;
4. Meningkatkan perolehan HKI (Hak Kekayaan Intelektual);
5. Mendorong Industrialisasi pedesaan melalui pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna;
6. Meningkatkan kualitas dan jatidiri sumberdaya manusia calon pimpinan masyarakat yang berwawasan jauh ke depan, memiliki sikap kewirausahaan yang kompetitif dan unggul dalam memasuki maupun menciptakan pasar kerja;
7. Memberdayakan masyarakat dengan mengangkatnya dari keterbelakangan, mengentaskannya dari kemiskinan, meningkatkan kemampuan sebagai subyek pembangunan melalui proses pengembangan metode ilmiah.

### **1.2.3. Motto dan Maklumat Pelayanan LPPM.**

Motto LPPM UB dalam memberikan layanan kepada pelanggan mengikuti motto UB yaitu : *"Join UB be The Best"*, yang memberikan motivasi dan semangat dalam meningkatkan kinerja lembaga ataupun pelaksanaan kegiatan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat.

"Kepuasan Layanan Tujuan Kami", merupakan maklumat pelayanan LPPM UB, sesuai dengan tujuan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat untuk meningkatkan relevansi pendidikan, Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat.

#### **1.2.4. Tujuan.**

1. Mengembangkan manajemen Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat dalam struktur organisasi Universitas yang otonom dan manajemen yang sehat;
2. Mengembangkan kualitas dan kuantitas Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat untuk mendukung pencapaian visi yang mampu melintasi wilayah nasional, meningkatkan atmosfer akademik dan program internasionalisasi, serta daya saing nasional;
3. Meningkatkan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat yang diarahkan kepada pengembangan, pemanfaatan, penuntasan permasalahan, terutama yang berkaitan dengan pengembangan sumberdaya manusia, sumber daya alam, sumberdaya hayati dan kelautan, teknologi, budaya, sosial kemasyarakatan dan kesehatan;
4. Memberikan pengabdian dan pelayanan kepada masyarakat untuk meningkatkan relevansi pendidikan, Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat;
5. Menyiapkan pimpinan bangsa (*leadership*) melalui *interpreneur* dan mampu mengkolaborasi dengan potensi masyarakat.

## **2. Landasan Hukum.**

Berikut adalah dokumen-dokumen yang digunakan sebagai landasan pelaksanaan sistem manajemen mutu LPPM UB :

#### **Dokumen Eksternal :**

1. Persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008.
2. Undang Undang Republik Indonesia No : 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi
3. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No : 16 Tahun 2012 tentang Kode Etik Pegawai di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 53 tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil
5. Peraturan Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi Kementerian Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 49/DIKTI/Kep/2011 tentang Pedoman Akreditasi Terbitan Berkala Ilmiah.
6. Sistem Penjaminan Mutu Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Perguruan Tinggi.
7. Panduan Pelaksanaan Penelitian di Perguruan Tinggi Edisi IX Direktorat Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan tahun 2013

8. Pedoman Penelitian Program Insentif Riset Kementerian Ristek, Dewan Riset Nasional.
9. Panduan Penyusunan Proposal Kegiatan Penerapan dan Pemanfaatan Iptek di daerah (IPTEKDA) LIPI untuk Perguruan Tinggi.
10. Panduan Kerjasama Kemitraan Penelitian Pertanian dengan Perguruan Tinggi (KKP3T) Badan Litbang Kementerian Pertanian.
11. Panduan Program Hibah Kompetisi Berbasis Institusi (PHK-I) Ditjen Dikti Kemendiknas.
12. Organisasi dan Tata Kerja Universitas Brawijaya.
13. Keputusan Rektor No : 122A/SK/2008 tentang Penggabungan Lembaga.
14. Keputusan Rektor No : 352/SK/2011 tentang Struktur Organisasi.
15. Peraturan Rektor Universitas Brawijaya Nomor: 346/PER/2012, tentang Tata Persuratan di Lingkungan Universitas Brawijaya
16. Pedoman Pelaksanaan Kerjasama Universitas Brawijaya
17. Keputusan Rektor Universitas Brawijaya Nomor 164 tahun 2015 tentang Struktur Organisasi LPPM UB

**Dokumen Internal :**

1. Manual Mutu ISO 9001 : 2008.
2. Manual prosedur kegiatan utama LPPM UB.
3. Manual Mutu Penelitian dan Publikasi UB, PJM 2007.
4. Manual Mutu Pengabdian kepada Masyarakat UB, PJM 2007.
5. Manual Prosedur kegiatan pendukung LPPM UB.
6. Instruksi kerja.
7. Panduan pelaksanaan Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat LPPM Universitas Brawijaya.

### **3. Diskripsi Istilah dan Definisi.**

#### **3.1. Rantai tugas (*Supply Chain*).**

Dalam pengembangan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 LPPM UB berlaku rantai tugas yang menjelaskan hubungan antara *supplier* (Perundangan-undangan (Dikti, Dikbud) atau Peraturan, Keputusan Senat dan Rektor, atau unit lain di UB) → organization LPPM UB → *customer* (Rektor dan Pembantu Rektor atau pihak lain yang memerlukan jasa LPPM UB. *Supplier* → *Organization* → *Customer Product* LPPM UB dapat berupa Sistem Layanan Unit Pelaksana Penunjang Akademik (dokumen) dan jasa layanan terkait proses organisasi yang melibatkan personil LPPM UB.

#### **3.2. Pengendalian Pemantauan dan Pengukuran.**

Dalam rangka menjalankan mandat yang diemban oleh LPPM UB, maka pengendalian pemantauan dan pengukuran dilakukan dengan menyebarkan

kuisisioner dan forum komunikasi. Prosedur penyebaran kuisisioner diatur secara rinci dalam Manual Prosedur tiap kegiatan. Selain itu, juga ada upaya penanganan keluhan pihak lain, yang akan diatur dalam Manual Prosedur Penanganan Keluhan dan Evaluasi Kepuasan Pelanggan/Pengguna Jasa Layanan LPPM UB.

#### **4. Sistem Manajemen Mutu.**

##### **4.1. Persyaratan Umum.**

Manajemen LPPM UB berkomitmen untuk menjalankan sistem manajemen mutu yang efektif dengan membuat, mendokumentasikan, menerapkan, memelihara dan melakukan peningkatan berkelanjutan. Identifikasi dan pengelolaan proses dilakukan untuk memastikan persyaratan yang sesuai telah terpenuhi. Tindakan perbaikan dilakukan bila diperlukan dan kemudian ditinjau ulang.

Dalam rangka menerapkan Sistem Manajemen Mutu di LPPM UB, diambil langkah-langkah :

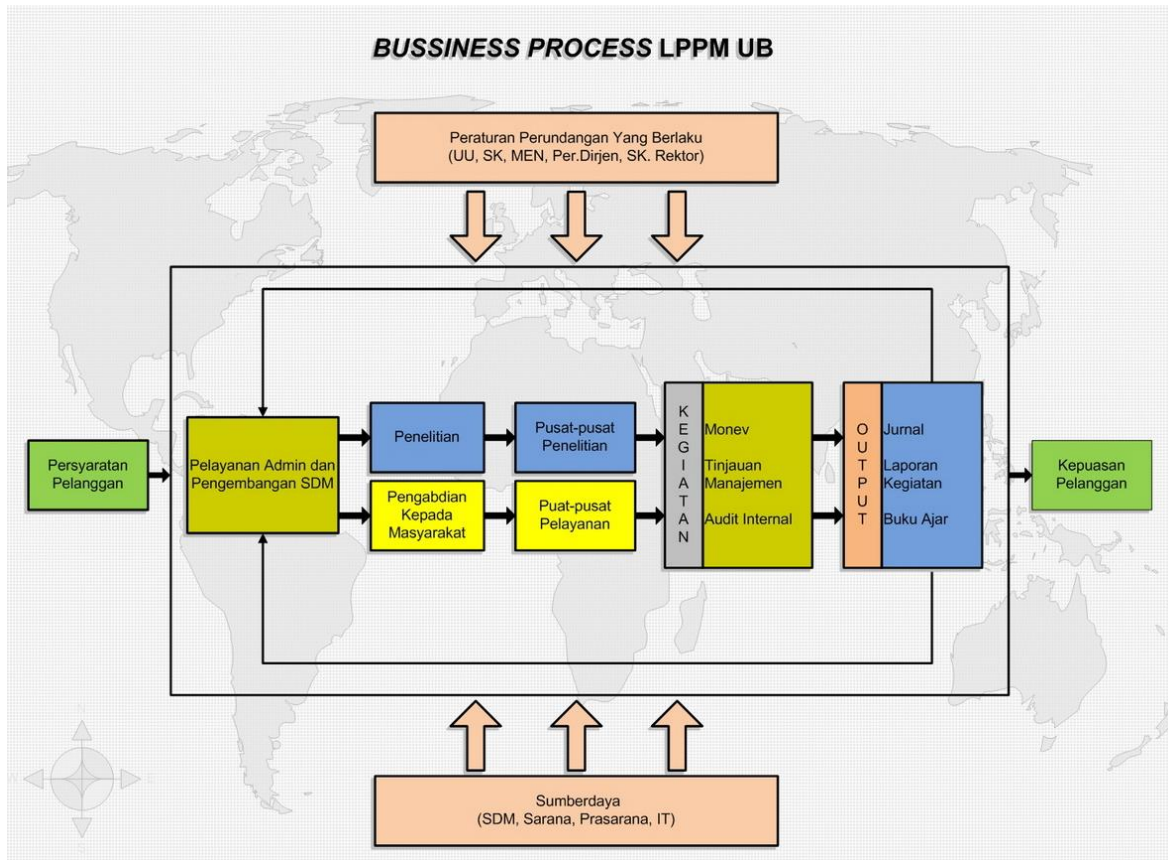
- a. Menentukan *Management Representative* (MR) dan proses-proses yang dibutuhkan dalam Sistem Manajemen Mutu.
- b. Menentukan urutan dan interaksi proses-proses tersebut.
- c. Menentukan kriteria dan metode yang diperlukan untuk memastikan bahwa baik proses operasi maupun proses-proses ini efektif.
- d. Memastikan ketersediaan sumber daya dan informasi yang diperlukan untuk mendukung kegiatan operasional dan pemantauan proses-proses tersebut.
- e. Memantau, mengukur dan menganalisis proses-proses tersebut.
- f. Mengambil tindakan yang diperlukan dan melakukan peningkatan berkelanjutan.

Inti proses bisnis LPPM UB adalah proses yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan yaitu bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Urutan dasar dan interaksi dari masing-masing proses dapat digambarkan pada *business process* berikut (gambar : 1).

- a. Pengembangan dan pelayanan administrasi.
- b. Pengembangan dan pelaksanaan layanan penelitian.
- c. Pengembangan dan pelaksanaan layanan Pengabdian kepada Masyarakat.
- d. Pelaksanaan kegiatan monitoring dan evaluasi, tinjauan manajemen dan audit internal.
- e. Penyelenggaraan layanan LPPM yang *excellent*.

Detail *business process* dilakukan sesuai manual prosedur mulai dari Pengelolaan Informasi Penelitian dan Pengabdian kepada masyarakat (00007

02000.01) sampai dengan manual prosedur Penanganan Laporan hasil (00007 02000.05).



**Gambar 1.**  
**Proses dan Interaksi antar Proses (*Business Process*)LPPM UB**

#### 4.2. Persyaratan Dokumentasi.

Adanya sistem dokumentasi memungkinkan jaminan keselarasan antara perencanaan, implementasi, pengendalian proses kegiatan LPPM UB. Hal ini menjadi alat komunikasi efektif dan menjamin konsistensi tindakan untuk menghasilkan produk yang sesuai dengan persyaratan pelanggan dan peningkatan mutu berkelanjutan. Untuk memberikan gambaran tentang kebijakan dalam pengelolaan LPPM UB, maka dibuat Manual Mutu yang merupakan rangkuman kebijakan organisasi untuk mencapai kebijakan mutu, sasaran mutu dan perencanaan mutu. LPPM UB menetapkan dan memelihara

prosedur terdokumentasi mengenai pengendalian seluruh dokumen dan catatan perangkat yang terkait dengan persyaratan Sistem Manajemen Mutu.

## **5. Tanggung Jawab Manajemen.**

### **5.1. Komitmen Manajemen.**

Ketua LPPM UB memberikan komitmennya sehubungan dengan pengembangan penerapan Sistem Manajemen Mutu dan meningkatkan efektivitasnya secara berkelanjutan berdasarkan prinsip manajemen mutu. Manajemen LPPM UB melaksanakan tanggung jawabnya untuk:

- a. Menetapkan dan memelihara kebijakan maupun pencapaian sasaran mutu LPPM UB.
- b. Mensosialisasikan kebijakan dan sasaran mutu di seluruh elemen LPPM UB untuk meningkatkan kesadaran, motivasi, dan keterlibatannya.
- c. Memastikan bahwa standar persyaratan pelanggan dilaksanakan di seluruh jajaran LPPM UB.
- d. Memastikan bahwa proses manajemen yang sesuai telah diterapkan dan *sustainable*, serta terpenuhinya persyaratan pelanggan sehingga sasaran mutu tercapai.
- e. Memastikan bahwa sistem manajemen mutu yang efektif dan efisien telah diterapkan dan dipelihara agar sasaran mutu tercapai.
- f. Memastikan ketersediaan sumber daya yang mempengaruhi kegiatan LPPM UB.
- g. Meninjau ulang sistem manajemen mutu secara berkala, mengambil keputusan untuk bertindak berdasarkan kebijakan dan perbaikannya.

Kebijakan mutu di LPPM UB didasarkan pada komitmen untuk menghasilkan produk dengan hasil terbaik. Keberhasilan jangka panjang LPPM UB menuntut komitmen menyeluruh tentang standar kinerja dan produktivitas yang tinggi, kerjasama yang efektif, kesediaan untuk menyerap gagasan-gagasan baru serta keinginan untuk belajar secara berkelanjutan. Untuk itu LPPM UB:

- a. Mengikuti dan mematuhi semua undang-undang dan peraturan yang berlaku.
- b. Menjalankan konsep peningkatan mutu berkelanjutan dan melakukan yang terbaik dalam mengatur sumber daya yang diperlukan untuk mencapai sasaran mutu.
- c. Menginformasikan sasaran mutu dan kinerja LPPM UB kepada seluruh elemen organisasi dan pihak terkait.
- d. Mengadopsi pandangan ke depan terhadap kebijakan yang berdampak terhadap mutu.

- e. Mendidik seluruh elemen organisasi untuk memenuhi dan bertanggung jawab terhadap manajemen mutu.

Agar kebijakan mutu dapat dikomunikasikan oleh Ketua LPPM UB secara efektif, maka dalam pelaksanaannya diupayakan untuk:

- a. Konsisten terhadap visi organisasi.
- b. Membuat sasaran mutu yang dipahami oleh setiap elemen organisasi secara keseluruhan.
- c. Ketua LPPM UB memperhatikan komitmen terhadap mutu dan faktor yang mempengaruhi keberhasilan sasaran mutu.
- d. Melakukan sosialisasi komitmen mutu kepada semua elemen organisasi dengan kepemimpinan yang jelas oleh Ketua LPPM UB.
- e. Ditujukan untuk peningkatan mutu berkelanjutan dan kesesuaiannya untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

## 5.2. Fokus pelanggan

Manajemen puncak memastikan bahwa persyaratan pelanggan telah ditetapkan dan dipenuhi melalui kegiatan kegiatan berikut:

- Memantau dan mengukur kepuasan pelanggan, termasuk komplain, secara berkala sekaligus untuk mengidentifikasi peluang pengembangan.
- LPPM UB menyediakan website <http://lppm.ub.ac.id> bagi pelanggan untuk mendapatkan akses informasi yang cepat serta dapat berhubungan langsung dengan LPPM UB.
- Menentukan persyaratan produk untuk memenuhi persyaratan dan harapan pelanggan.

## 5.3. Kebijakan Mutu

LPPM UB sebagai *supporting system* akademik UB telah mengambil keputusan untuk mengadopsi SMM ISO 9001: 2008 sebagai perangkat penyelenggaraan LPPM UB. Untuk itu LPPM UB bertekad untuk menerapkan SMM ISO 9001: 2008 guna menghasilkan produk yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan dengan cara yang benar, serta memelihara kepercayaan dan kepuasan pelanggan melalui pengembangan bertahap serta peningkatan mutu secara berkelanjutan. Butir-butir kebijakan dalam penjaminan mutu penelitian meliputi:

- Merencanakan, mengarahkan dan mengendalikan penelitian sesuai dengan peta penelitian (*road map*), agar terjadi relevansi dan kesinambungan dari waktu ke waktu.
- Mengupdate *road map* secara berkala agar output penelitian memenuhi kebutuhan *stakeholders* dan selalu relevan terhadap perkembangan IPTEK.



- Proaktif membina kolaborasi dengan institusi diluar UB, baik domestik maupun internasional.
- Penelitian dasar dan terapan diarahkan untuk kemajuan ilmu pengetahuan dan atau perolehan hak paten dalam rangka mendorong perkembangan industri nasional dengan menekankan pemanfaatan sumber daya yang ada secara berkesinambungan dan berwawasan lingkungan.
- UB mendorong peneliti untuk melakukan penelitian yang dapat menghasilkan perangkat keras dan lunak yang dapat dimanfaatkan secara luas dan bebas oleh masyarakat serta secara bersama memecahkan masalah masyarakat dengan menggunakan inovasi teknologi sederhana atau tepat guna dalam rangka memperbaiki taraf hidup masyarakat.
- Peneliti muda di lingkungan UB harus mendapatkan pelatihan metode penelitian dan komunikasi ilmiah.
- Penelitian wajib dikaitkan dengan tugas-tugas akhir mahasiswa, baik skripsi S1, tesis S2, ataupun disertasi S3 dan sebaliknya tugas-tugas akhir mahasiswa supaya diarahkan untuk mendukung kerangka besar penelitian Universitas supaya tercapai sinergi dengan dharma pendidikan dan demi efisiensi.
- Mengembangkan mekanisme *reward* dalam bentuk *proposal development fund* yang dapat diakses oleh segenap civitas akademika dalam mendapatkan dana penelitian.

Butir-butir kebijakan dalam penjaminan mutu Pengabdian kepada Masyarakat meliputi:

1. Mengkoordinir dan merancang program pengabdian yang strategis, terencana baik dalam hal kegiatan, pendanaan dan jadwal pelaksanaan.
2. Program-program kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat yang dirancang harus berbasis evaluasi diri yang meliputi aspek-aspek kemampuan, kelemahan, kesempatan dan tantangan (SWOT) dan sumber daya yang tersedia.
3. Membentuk pusat-pusat layanan masyarakat sesuai dengan kebutuhan.
4. Layanan hendaknya memiliki keunggulan kompetitif dengan mempertimbangkan dinamika yang terjadi ditengah masyarakat, sehingga terjadi adanya perubahan perilaku masyarakat dari konsumtif menjadi produktif.
5. Harus berperan secara aktif menerapkan hasil hasil penelitian ke masyarakat melalui inovasi teknologi tepat guna.
6. Menyebarkan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan budaya ke masyarakat luas.
7. LPPM UB dapat melaksanakan kegiatan pelayanan jasa dan konsultasi yang saling menguntungkan pada masyarakat industri, lembaga pemerintah dan

swasta, serta swadaya masyarakat, baik dalam skala lokal, daerah, nasional, maupun internasional.

8. LPPM UB harus memfasilitasi temuan temuan baru yang diperoleh dari penerapan teknologi di masyarakat dalam proses perolehan hak kekayaan intelektual.

Secara umum sasaran mutu LPPM UB adalah:

1. Mempertahankan semua aspek mutu pada setiap proses dan kegiatan.
2. Menghasilkan pruduk layanan dengan mutu yang baik dan konsisten.

Selaras dengan sasaran diatas, LPPM UB bertekad :

1. Mengembangkan SMM ISO 9001:2008 dilingkungan LPPM dengan dukungan dari seluruh personil organisasi.
2. Bersikap tanggap terhadap perubahan dalam sistem penyelenggaraan LPPM dengan tetap mempertahankan konsistensi mutu produk atau layanan melalui Sistem Manajemen Mutu.
3. Manajemen LPPM sepatat untuk memenuhi standar mutu sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing sebagai kontribusi untuk mendukung hubungan kerja yang sehat dengan pelanggan.
4. Meningkatkan sumberdaya manusia melalui program pelatihan bagi manajemen dan personil pendukung sehingga setiap pihak dapat melakukan tugas dengan pengetahuan dan ketrampilan yang memadai.
5. Mengkaji efektifitas dan efesiensi kinerja organisasi sehingga LPPM UB dapat mendukung peningkatan pencapaian sasaran mutu UB.

LPPM UB memastikan bahwa kebijakan mutu dikomunikasikan dan dipahami di semua tingkat organisasi melalui komunikasi dan penilaian kinerja karyawan setiap tahun. Pernyataan kebijakan mutu LPPM UB dikendalikan melalui peraturan dan semua kebijakan yang terkandung dalam manual mutu dan ditinjau untuk melakukan perbaikan berkesinambungan melalui rapat tinjauan manajemen.

#### **5.4. Perencanaan**

##### **5.4.1. Sasaran Mutu**

Berdasarkan hasil rapat tinjauan manajemen pada Sistem Manajemen Mutu di LPPM UB pada tanggal: 24 Desember 2015 dan untuk menentukan target pencapaian kinerja dalam memenuhi persyaratan hasil layanan secara optimal, maka telah diputuskan sasaran mutu, ditampilkan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Butir mutu dapat disesuaikan berdasarkan hasil koordinasi. Kolom 3, 4, dan 5 diisi angka secara kuantitatif.

Tabel I : Sasaran Mutu

No	Butir Mutu (indikator target)	SASARAN MUTU						
		TARGET				CAPAIAN		
		2013	2014	2015	2016	2013	2014	2015
1.	Menentukan arah penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.							
	• Road map penelitian dan pengabdian	implem entasi	impleme ntasi	implem entasi	implem entasi	implem entasi	Implem entasi	impleme ntasi
2.	Mengkoordinasikan penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat.							
	• Jumlah Penelitian	375	395	395	395	378	230	227
	• Jumlah PPM	165	170	170	170	47	50	57
	• Jumlah Publikasi Ilmiah	300	575	600	700	560	1513	1764
	• Jumlah Inovasi Penelitian yang diterapkan (%)	35	95	120	130	94	118	127
	• Jumlah HaKI dan Paten	50	203	210	250	163	209	241
	• Jumlah Buku Ajar	300	800	800	100	774	46	55
3.	Mengkoordinasikan <b>Penelitian dan PKM</b> untuk mengembangkan konsepsi pembangunan nasional, wilayah dan atau daerah melalui kerjasama antar perguruan tinggi dan atau badan lain, baik di dalam dan di luar negeri.							
	• Jumlah Kerjasama antar PT	15	16	17	25	10	15	21
	• Jumlah Kerjasama dengan Badan Pemerintah/Negeri	30	95	100	150	84	93	175
	• Jumlah Kerjasama dengan Badan Swasta	10	15	15	10	8	6	6
	• Jumlah Kerjasama dengan Badan luar negeri	2	5	15	50	8	18	44
4.	Memproses informasi/berita kegiatan Penelitian dan Pengabdian kepada masyarakat ke Fakultas dan BPP melalui Web LPPM.							
	• Update informasi	15 hr	1 hr	1 hr	1 hr	1 hr	1 hr	1 hr
		s/d	s/d	s/d	s/d	s/d	s/d	s/d
		1 bln	7 hr	3 hr	3 hr	15 hr	7 hr	3 hr

No	Butir Mutu (indikator target)	SASARAN MUTU						
		TARGET				CAPAIAN		
		2013	2014	2015	2016	2013	2014	2015
5.	Melaksanakan kegiatan monitoring dan evaluasi internal kegiatan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat							
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Monitoring dan Evaluasi internal</li> </ul>	≥ 4	≥ 5	≥6	≥8	≥ 5	≥6	≥7
6.	Mengkoordinasikan penerapan hasil-hasil penelitian ilmu pengetahuan, pengabdian kepada masyarakat dan teknologi atau seni tertentu untuk menunjang pembangunan.							
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jumlah Penerapan hasil penelitian ke teknologi tepat guna (TTG)</li> </ul>	35	80	90	110	74	98	107
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jumlah Penerapan hasil PPM ke teknologi tepat guna (TTG)</li> </ul>	65	65	65	30	31	26	23
7.	Mengkoordinasikan, memantau dan menilai pelaksanaan kegiatan pengkajian dan pengembangan penelitian yang diselenggarakan oleh Pusat-pusat dibawah koordinasinya.							
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Penyelenggaraan rakor dengan Pusat-Pusat kajian/layanan</li> </ul>	12	24	30	40	12	24	36
8.	Mengendalikan administrasi sumber daya yang diperlukan.							
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Penyelenggaraan rakor antar pimpinan</li> </ul>	12	24	30	40	12	24	36
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Penyelenggaraan rakor dengan staf</li> </ul>	12	24	30	40	12	24	36
9.	Melakukan koordinasi aktif dengan Inkubator Bisnis.							
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jumlah Hasil penelitian berpotensi bisnis</li> </ul>	15	15	20	20	8	10	15
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jumlah Hasil penelitian/kegiatan pengabdian masyarakat yang menghasilkan uang/dana</li> </ul>	15	15	15	20	8	8	26

No	Butir Mutu (indikator target)	SASARAN MUTU						
		TARGET				CAPAIAN		
		2013	2014	2015	2016	2013	2014	2015
10	Dana penelitian dan pengabdian kepada Masyarakat							
	• Dana Penelitian	25 M	25 M	40 M	60 M	29,4 M	34,8 M	59,9 M
	• Dana Pengabdian dan Kerjasama kepada Masyarakat	5 M	20 M	30 M	45 M	12.3 M	20 M	44,5 M
11.	Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan LPPM	Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Baik	Baik

#### 5.4.2. Perencanaan Sistem Mutu

Ketua LPPM UB merencanakan sistem mutu dengan memperhatikan dua aspek utama yang meliputi sasaran mutu dan perencanaan Sistem Manajemen Mutu. Dalam menentukan sasaran mutu, Ketua LPPM UB harus memastikan bahwa sasaran mutu termasuk yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan produk, ditetapkan untuk fungsi dan tingkat yang relevan dalam organisasi. Dalam perencanaan sistem manajemen mutu, Ketua LPPM UB memastikan bahwa rencana sistem manajemen mutu dijalankan dalam rangka memenuhi persyaratan yang diberikan pada sasaran mutu. Selain itu keterpaduan sistem manajemen mutu akan tetap dipelihara meskipun ada perubahan pada sistem manajemen mutu, antara yang direncanakan dengan yang diterapkan.

Sejak tahap perencanaan kegiatan, sasaran mutu ditetapkan dan dibuat konsisten dengan kebijakan mutu. Sasaran mutu ditetapkan secara terukur. Sasaran ini harus disebarluaskan secara efektif pada seluruh elemen organisasi berikut tanggung jawabnya mencapai sasaran yang ditetapkan untuk setiap elemen terkait. Sasaran ini harus ditinjau secara periodik dan direvisi sesuai keperluan. Sasaran mutu LPPM untuk kepentingan UB adalah:

- a. Menjadikan UB sebagai 60 PT terbaik di Indonesia dalam implementasi SPMI.
- b. Meningkatkan peran SPMI untuk penyehatan dan efisiensi penyelenggaraan kegiatan akademik dan non akademik UB.
- c. Meminimalkan produk LPPM UB yang tidak sesuai dengan mandat atau kontra produktif dengan Program Kerja Rektor.
- d. Meminimalkan keluhan Rektor akibat ketidaksesuaian produk LPPM UB sesuai standar Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) dan Dikti.

Perencanaan sistem manajemen mutu berhubungan dengan identifikasi, operasi, pengendalian proses, penyediaan sumber daya, pengukuran dan pemantauan proses, serta pencapaian sasaran dan peningkatan mutu berkelanjutan. Perencanaan mutu (*quality planning*) dilakukan dengan menyusun rencana kegiatan berikut tahapan proses, pihak yang terlibat, sumber daya yang dibutuhkan berikut target indikator keberhasilan. Laporan kemajuan dipresentasikan secara periodik dalam rapat tinjauan manajemen mingguan sehingga kegagalan dapat dihindari melalui penetapan alternatif pemecahan masalah. Peningkatan ketrampilan SDM, regenerasi manajemen organisasi, *benchmarking*, melayani studi banding, perencanaan pendidikan latihan SDM LPPM direncanakan setiap tahun dan dianalisis kompetensinya. Laporan tertulis yang terdokumentasi menunjukkan komitmen Ketua LPPM UB pada peningkatan mutu berkelanjutan.

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

### **5.5.1. Tanggung Jawab dan Wewenang.**

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor: 361/KMK.05/2008 tentang Penetapan UB sebagai Badan Layanan Umum, maka LPPM adalah lembaga struktural yang dibentuk berdasarkan SK Rektor tentang OTK UB tahun 2009. Dengan demikian, LPPM UB sudah terintegrasi dengan birokrasi di tingkat universitas dan mempunyai tugas pokok dan fungsi dalam mengkoordinir penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan oleh dosen di UB. Untuk itu, dalam menjalankan mandat rutin, kegiatan harian LPPM UB berada di bawah koordinasi Pembantu Rektor I (Bidang Akademik). Sebaliknya, kegiatan strategis yang membutuhkan kebijakan tingkat universitas, langsung dikendalikan oleh Rektor. Konsekuensinya, hampir seluruh kegiatan didukung oleh dana DIPA UB yang diajukan setiap memerlukan biaya operasional lembaga dengan pertanggung jawaban keuangan dilakukan setiap bulan.

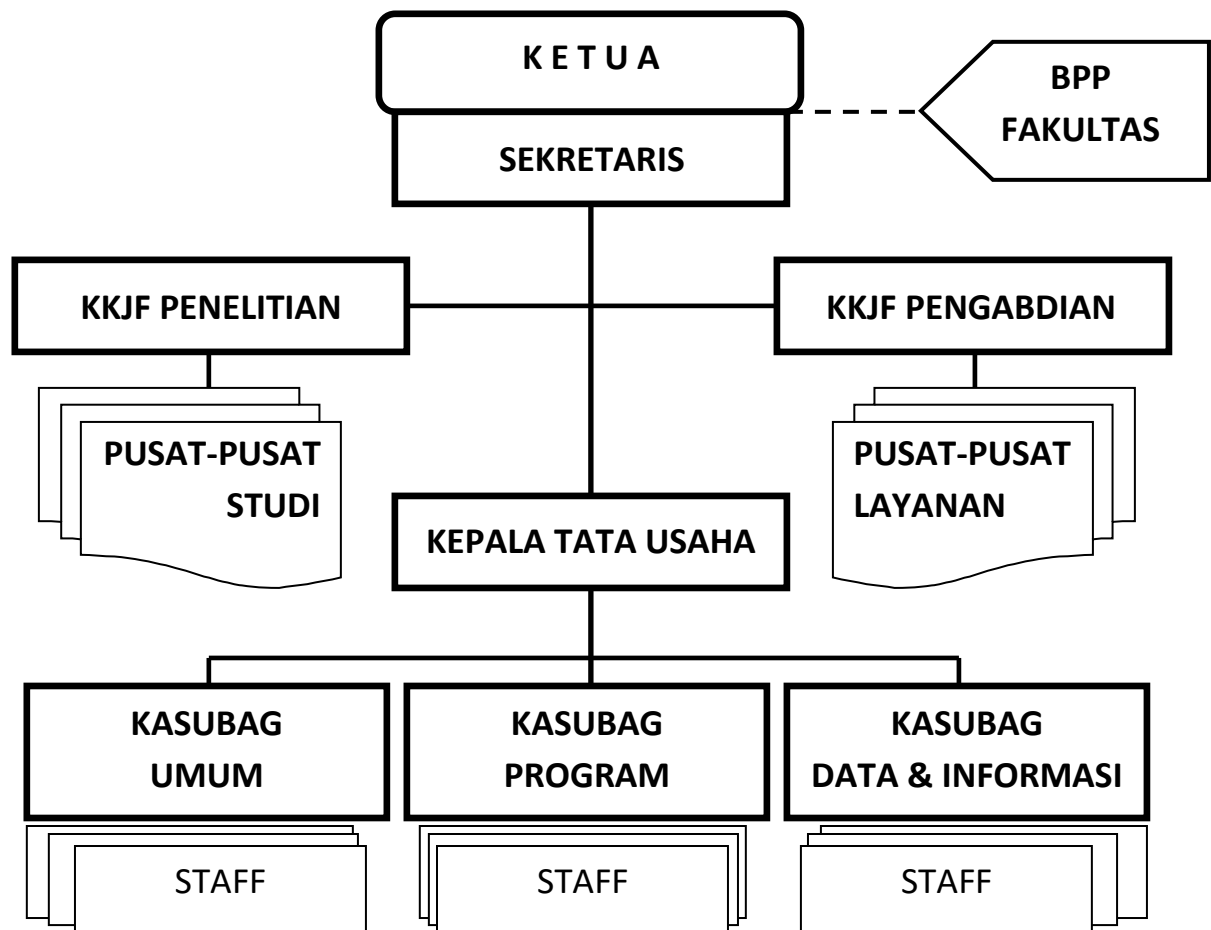
Organisasi LPPM UB dipimpin oleh seorang Ketua dibantu oleh seorang Sekretaris dan dua orang KKJF (Ketua Kelompok Jabatan Fungsional) Bidang yaitu :

1. Bidang Penelitian, mengkoordinir 18 (delapan belas) pusat penelitian dan satu sentra HaKI.
2. Bidang Pengabdian kepada Masyarakat, mengkoordinir 7 (tujuh) Pusat Pelayanan.

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi, LPPM UB didukung oleh staf administrasi yang terdiri atas seorang Kepala Bagian Tata Usaha, mengkoordinir 3 (tiga) orang Kepala Sub. Bagian yaitu :

1. Kepala Sub. Bagian Program.
2. Kepala Sub. Bagian Data & Informasi.

3. Kepala Sub. Bagian Umum.  
 Dengan dibantu sejumlah 33 orang staf.



**Gambar 2. Struktur Organisasi LPPM UB**

(Berdasar Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2016, tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Brawijaya).

Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) mempunyai tugas: melaksanakan, mengkoordinasikan, memantau dan menilai pelaksanaan kegiatan penelitian dan PPM yang diselenggarakan oleh dosen-dosen UB dan Pusat Penelitian dan Pusat Pelayanan serta ikut mengusahakan serta mengendalikan administrasi sumber daya yang diperlukan. Untuk menjalankan tugas tersebut, masing-masing personil disebut sebagai petugas yang menangani proses tertentu, sebagaimana diuraikan di bawah ini.

### **5.5.2. Diskripsi Tugas Personalia LPPM UB.**

#### **Ketua LPPM :**

Uraian Tugas :

1. Menyusun rencana dan program kerja Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
2. Menyusun Rencana Induk Penelitian dan PPM berdasarkan *Road Map* Penelitian dan mengembangkan payung penelitian dan PPM berbasis IPTEKS serta menentukan arah Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat.
3. Mengkoordinasikan Kepala Pusat Penelitian dan Pusat Pelayanan kepada Masyarakat dalam melaksanakan tugas agar terjalin kerjasama yang baik.
4. Membina bawahan di lingkungan Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat untuk meningkatkan kemampuan dan disiplin kerja.
5. Menetapkan rumusan informasi hasil Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat berdasarkan ketentuan yang berlaku untuk diketahui oleh masyarakat.
6. Menetapkan kriteria dan menelaah makalah ilmiah sesuai dengan jenisnya sebagai bahan makalah untuk jurnal ilmiah di LPPM.
7. Menetapkan rumusan naskah kerjasama Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat dengan instansi terkait di luar Universitas sebagai pedoman kerja.
8. Menyusun laporan Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat sesuai dengan hasil yang telah dicapai sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan tugas.
9. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

#### **Sekretaris LPPM :**

Uraian Tugas :

1. Memeriksa konsep rencana dan program kerja tahunan Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat berdasarkan data dan informasi serta program kerja Universitas sebagai bahan masukan atasan.
2. Memeriksa dan memperbaiki konsep surat keluar untuk ditetapkan oleh atasan.
3. Memeriksa dan memperbaiki konsep kerangka acuan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebagai bahan masukan atasan.
4. Memeriksa dan memperbaiki konsep naskah kerjasama Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat dengan instansi di luar Universitas untuk ditetapkan.



5. Menelaah ketentuan tentang Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat sebagai bahan penetapan kebijaksanaan teknis pemecahan masalah.
6. Memberi tugas/arahan kepada Kepala Bagian Tata Usaha kelancaran pelaksanaan tugas.
7. Mengevaluasi pelaksanaan tugas Kepala Bagian Tata Usaha untuk mengetahui permasalahan dan penanggulangannya.
8. Melaksanakan pembinaan pegawai di lingkungan Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat berdasarkan ketentuan yang berlaku untuk peningkatan karir dan prestasi kerja pegawai.
9. Memonitor pelaksanaan kegiatan administrasi umum di lingkungan Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat agar sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
10. Memonitor pelaksanaan anggaran di lingkungan Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat UB agar sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
11. Memeriksa dan memperbaiki laporan tengah tahunan dan tahunan Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat sebagai masukan kepada atasan.
12. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

**KKJF Bidang Penelitian :**

Uraian Tugas :

1. Menyusun rencana dan program kerja Penelitian sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
2. Menyusun Rencana Induk Penelitian berdasarkan *Road Map* Penelitian dan mengembangkan payung penelitian dan PKM berbasis IPTEKS serta menentukan arah Penelitian
3. Mengkoordinasikan Kepala Pusat Penelitian dalam melaksanakan tugas agar terjalin kerjasama yang baik.
4. Membina bawahan untuk meningkatkan kemampuan dan disiplin kerja.
5. Menetapkan rumusan informasi hasil Penelitian berdasarkan ketentuan yang berlaku untuk diketahui oleh masyarakat.
6. Menetapkan kriteria dan menelaah makalah ilmiah sesuai dengan jenisnya sebagai bahan makalah untuk jurnal ilmiah di LPPM.
7. Menetapkan rumusan naskah kerjasama Penelitian dengan instansi terkait di luar Universitas sebagai pedoman kerja.
8. Menyusun laporan Penelitian sesuai dengan hasil yang telah dicapai sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan tugas.
9. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

### **KKJF Bidang Pengabdian kepada Masyarakat :**

Uraian Tugas :

1. Menyusun rencana dan program kerja Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
2. Menyusun Rencana Induk PKM berdasarkan *Road Map* PKM dan mengembangkan payung penelitian dan PKM berbasis IPTEKS serta menentukan arah PKM.
3. Mengkoordinasikan Kepala Pusat PKM dalam melaksanakan tugas agar terjalin kerjasama yang baik.
4. Membina bawahan di lingkungan untuk meningkatkan kemampuan dan disiplin kerja.
5. Menetapkan rumusan informasi hasil PKM berdasarkan ketentuan yang berlaku untuk diketahui oleh masyarakat.
6. Menetapkan kriteria dan menelaah makalah ilmiah sesuai dengan jenisnya sebagai bahan makalah untuk jurnal ilmiah di LPPM.
7. Menetapkan rumusan naskah kerjasama PKM dengan instansi terkait di luar Universitas sebagai pedoman kerja.
8. Menyusun laporan PKM sesuai dengan hasil yang telah dicapai sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan tugas.
9. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

### **Kepala Bagian Tata Usaha :**

Uraian Tugas :

1. Menghimpun dan menelaah peraturan perundang-undangan di bidang ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.
2. Mengumpulkan, mengolah dan menganalisa data di bidang keuangan, kepegawaian, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.
3. Melaksanakan penyusunan program penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.
4. Melaksanakan administrasi : Ketata usahaan, kerumah tanggaan, keuangan, pengelolaan barang perlengkapan, kepegawaian, administrasi Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat, penerbitan hasil penelitian dan hasil Pengabdian kepada Masyarakat, proses pelayanan data dan informasi hasil Penelitian dan hasil Pengabdian kepada Masyarakat.
5. Melaksanakan penyimpanan dokumen dan surat-surat di bidang Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat.
6. Menyusun laporan bagian dan mempersiapkan penyusunan laporan lembaga.
7. Melaksanakan Tugas lain yang diberikan oleh atasan.

**Kepala Sub. Bagian Program :**

Uraian Tugas :

1. Menghimpun dan mengkaji peraturan perundang-undangan di bidang penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.
2. Menyusun laporan Sub Bagian, dan mempersiapkan penyusunan laporan Bagian
3. Mempersiapkan penyusunan program penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.
4. Melakukan administrasi kegiatan penelitian dan kegiatan pengabdian kepada masyarakat, antara lain meliputi proses review, usulan penelitian dan PKM.
5. Mempersiapkan bahan penyusunan rencana pertemuan ilmiah, seminar rencana penelitian, dan laporan hasil, kegiatan penelitian dan kegiatan pengabdian kepada masyarakat.
6. Mempersiapkan bahan evaluasi dan monitoring pelaksanaan kegiatan penelitian dan kegiatan pengabdian kepada masyarakat.
7. Menerima laporan hasil Penelitian/kegiatan Pengabdian Masyarakat, revisi hasil Penelitian/kegiatan Pengabdian Masyarakat maupun laporan akhir hasil Penelitian/kegiatan Pengabdian Masyarakat serta membuat tanda terima.
8. Menyusun surat permohonan pencairan dana peneliti/penanggung jawab kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat, untuk mendapat persetujuan dari pimpinan.
9. Melakukan pengarsipan dokumen yang berhubungan dengan kegiatan Penelitian dan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat untuk keperluan Rapim, laporan tugas tahunan.
10. Membuat kontrak Penelitian, Pengabdian kepada Masyarakat dan Kerjasama
11. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan

**Kepala Sub. Bagian Data dan Informasi:**

1. Menghimpun dan mengkaji pedoman pendataan dan sistem informasi di bidang Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat.
2. Menyusun laporan Sub. Bagian, dan mempersiapkan penyusunan laporan Bagian.
3. Melakukan penyusunan instrumen pengumpulan dan pengolahan data.
4. Mengumpulkan, mengolah dan menganalisa data kegiatan Penelitian dan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat.
5. Melaksanakan pelayanan dan penyebarluasan informasi Penelitian dan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat.

6. Menerima naskah/bahan/artikel penerbitan berkala hasil Penelitian dan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat untuk diproses “cek ulang/*review*”.
7. Memproses naskah/bahan/artikel penerbitan berkala ke percetakan.
8. Mempersiapkan pengaturan penyebarluasan hasil Penelitian dan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat.
9. Melakukan urusan pengelolaan ruang data dan dokumen hasil Penelitian dan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat.
10. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan

**Kepala Sub. Bagian Umum :**

Uraian Tugas :

1. Menghimpun dan mengkaji peraturan perundang-undangan di bidang ketata usahaan, kepegawaian, umum dan keuangan.
2. Mengumpulkan, mengolah dan menganalisa data ketata usahaan, kepegawaian, umum dan keuangan.
3. Menyusun laporan Sub Bagian dan mempersiapkan penyusunan laporan bagian
4. Melakukan urusan persuratan agenda/arsip/pengiriman/SIAS.
5. Melakukan urusan kearsipan dokumen ketata usahaan dan keuangan.
6. Melakukan urusan kebersihan, keamanan, keindahan dan konsumsi.
7. Melakukan urusan sarana rapat dinas.
8. Melakukan penerimaan tamu pimpinan dan protokoler.
9. Melakukan pengelolaan barang-barang/sarana/prasarana kerja/SIMAK.
10. Melakukan penyusunan SKP/P2KP, DUK.
11. Mengusulkan : Karpeg, Karsu, Karis, Taspen, KP4 (pembayaran tunjangan keluarga), cuti pegawai, pemberian penghargaan pegawai, penyelesaian kasus kepegawaian.
12. Mempersiapkan usulan formasi, mutasi, pengembangan dan kesejahteraan staf.
13. Melakukan pengarsipan dokumen dibidang kepegawaian, keuangan dan ketatausahaan.
14. Mempersiapkan bahan penyusunan rencana anggaran.
15. Mempersiapkan bahan petunjuk teknis administrasi keuangan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat.
16. Mempersiapkan proses pencairan dana Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat.
17. Melakukan penerimaan, penyimpanan, pengeluaran, pembukuan dan pertanggung jawaban dana Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat.
18. Memeriksa dan menguji kebenaran bukti penerimaan dan pengeluaran.
19. Mencatat dan mengarsipkan bukti penerimaan dan pengeluaran.

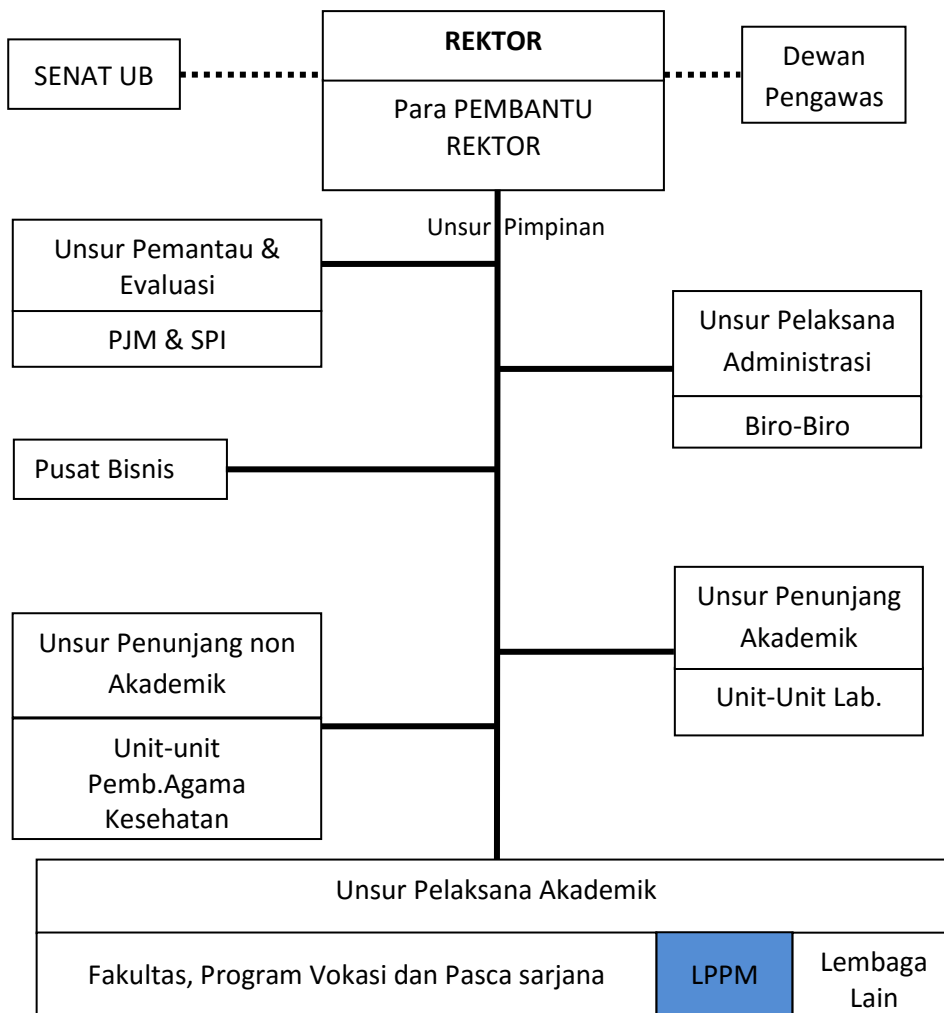
20. Mempersiapkan bahan usul pengangkatan dan pemberhentian Bendahara Pengeluaran dan Penerimaan LPPM UB.
21. Memonitor, mengolah dan menganalisa pelaksanaan anggaran.
22. Menyajikan data dan informasi perkembangan pelaksanaan anggaran.
23. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan

LPPM UB dalam mengkoordinir, memantau dan menilai pelaksanaan kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dilengkapi dengan infrastruktur penelitian dan PKM berupa Pusat-pusat Penelitian dan Pusat Pelayanan serta Sentra HKI.

### **Pusat-pusat Penelitian dan Pusat Pelayanan.**

Uraian tugas :

1. Melakukan penelitian dan pengkajian dari multi disiplin keilmuan yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu dan teknologi serta masyarakat luas.
2. Melakukan pendidikan dan pelatihan tentang pengembangan teknologi, sumber daya alam, sumber daya manusia dari multi disiplin ilmu.
3. Memberikan jasa konsultasi dan pendampingan bagi stakeholder baik untuk kemajuan masyarakat, industri dan pemerintah.
4. Melakukan kerjasama dengan berbagai pihak, untuk meningkatkan potensi daerah, aplikasi model, peningkatan usaha kecil menengah, pengelolaan sumberdaya alam, perumusan kebijakan, pemberdayaan masyarakat, baik dengan pemerintah pusat atau daerah.
5. Deseminasi informasi ilmiah berupa seminar dan publikasi.
6. Memberikan bantuan layanan advokasi dan jasa konsultasi kepada masyarakat.
7. Menerima dan melayani pendaftaran Hak Kekayaan Intelektual (HKI) meliputi : Teknologi paten, merek dan Rahasia Dagang, Hak Cipta dan Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu, perlindungan HKI, perlindungan varietas tanaman indikasi geografis. Dan penelitian potensi HKI daerah.
8. Memberikan bantuan layanan advokasi kasus HKI.
9. Mencari informasi tentang program UBER HKI, INSENTIF HKI.
10. Menginformasikan program UBER HKI, INSENTIF HKI, kepada Inventor (dosen, karyawan, mahasiswa, perusahaan, masyarakat umum).
11. Memonitor aplikasi HKI baik dalam proses pendaftaran, substantif dan sertifikat.
12. Menginformasikan perkembangan HKI yang telah didaftarkan.
13. Mengirim pendaftaran HKI ke Ditjen HKI.
14. Melakukan pelayanan informasi, konsultasi dan sosialisasi untuk memperoleh HKI.



**Gambar 3. : Struktur Kelembagaan LPPM di UB**

### 5.5.3. Program Kerja.

Pada dasarnya Program Kerja LPPM mengacu kepada Renstra Universitas Brawijaya 2011-2015, program kerja LPPM tahun 2015 ditujukan untuk mengakselerasi kinerja penelitian dan Pengabdian kepada masyarakat dalam upaya meningkatkan kualitas yang mendukung proses pengembangan UB menjadi *World Class Entrepreneurial University*, sebagai berikut :

#### 1. Rencana Program Bidang Penelitian :

- a. Pemberdayaan Guru Besar dan dosen senior bergelar doktor sebagai pengembang kelompok peneliti.
- b. Mengembangkan pusat-pusat penelitian bertaraf internasional berbasis kearifan lokal baik ditingkat Universitas maupun Fakultas.
- c. Meningkatkan jumlah perolehan HKI.
- d. Meningkatkan kerja sama penelitian dengan lembaga internasional.
- e. Meningkatkan publikasi internasional.

- f. Mengembangkan jurnal elektronik internasional dalam *website* internasional dan website UB.
- g. Meningkatkan budaya meneliti dan penulisan jurnal melalui hibah kompetisi.
- h. Meningkatkan relevansi penelitian dengan kualitas pembelajaran dan kebutuhan masyarakat.
- i. Revitalisasi peran koordinasi Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat dengan pusat-pusat penelitian khususnya tingkat fakultas.
- j. Meningkatkan kapasitas dosen dalam penelitian dan penulisan karya ilmiah internasional.
- k. Mengembangkan "*Interdisciplinary Research*".

## 2. Rencana Program Bidang Pengabdian kepada Masyarakat

- a. Pemberdayaan Guru Besar dan dosen sebagai pegembang kelompok pengabdian kepada masyarakat.
- b. Mengembangkan pusat-pusat pelayanan pengembangan bertaraf internasional berbasis kearifan lokal yang mampu memenuhi dan memberikan solusi masalah yang dibutuhkan masyarakat baik ditingkat Universitas maupun Fakultas.
- c. Meningkatkan jumlah perolehan HKI.
- d. Meningkatkan kerja sama dengan lembaga mitra baik nasional dan internasional.
- e. Meningkatkan publikasi internasional.
- f. Mengembangkan jurnal elektronik internasional dalam website internasional dan website UB.
- g. Meningkatkan budaya kompetensi pengabdian berdasarkan hasil penelitian dan penulisan jurnal ilmiah.
- h. Meningkatkan relevansi pengabdian dengan kualitas pembelajaran dan kebutuhan masyarakat.
- i. Revitalisasi peran koordinasi Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat dengan pusat-pusat pengabdian khususnya tingkat fakultas.
- j. Meningkatkan kapasitas dosen dalam kegiatan pengabdian dan penulisan karya ilmiah internasional.
- k. Mengembangkan terciptanya inovasi teknologi untuk mendorong pembangunan ekonomi dan pembangunan masyarakat di semua strata dan diberbagai sektor.

### 5.5.4. Komunikasi Internal

Ketua LPPM UB memastikan bahwa tanggung jawab dan wewenang setiap pihak pelaksana kegiatan LPPM UB telah ditetapkan serta dikomunikasikan. Ketua LPPM UB memiliki tanggung jawab terhadap terpeliharanya komunikasi di internal organisasi, diantaranya :

- a. Memastikan bahwa proses yang dibutuhkan untuk sistem manajemen mutu dibuat, diterapkan dan dipelihara.
- b. Memastikan bahwa proses komunikasi yang sesuai telah ditetapkan dalam organisasi sehingga terjadi komunikasi efektif dalam sistem manajemen mutu.

Memastikan bahwa kebutuhan pengguna jasa terkait SPMI telah dirumuskan dan dikomunikasikan pada seluruh elemen organisasi, sehingga secara sinergis pihak terkait peduli untuk memenuhinya. Deskripsi tugas yang terkait dengan SMM ditetapkan dan diterapkan pada keseluruhan struktur organisasi. Adanya etika, hubungan, tanggung jawab pada dua bidang bertujuan untuk memfasilitasi manajemen mutu yang efektif dan komunikatif. Untuk pencapaian kebijakan dan sasaran mutu, setiap elemen dalam organisasi dituntut untuk berkontribusi dalam peningkatan mutu.

Komunikasi yang efektif dan efisien tentang kebijakan mutu, persyaratan, sasaran dan kinerja dalam sistem manajemen mutu ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja organisasi dan semua elemen organisasi mencapai sasaran yang ditargetkan. Komunikasi ini juga mencakup komunikasi dengan pihak dalam dan luar organisasi. Komunikasi dengan pihak dalam dapat didelegasikan kepada Ketua Bidang. Manajemen juga dituntut untuk mengkomunikasikan hasil pencapaian sasaran mutu dan evaluasi pencapaiannya serta pemenuhan kepuasan pelanggan.

## **5.6. Tinjauan Manajemen.**

### **5.6.1. Tinjauan Manajemen.**

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

Rekaman hasil dari tinjauan manajemen dicatat, didokumentasikan serta ditindaklanjuti.

### **5.6.2. Masukan Tinjauan.**

Input untuk tinjauan manajemen meliputi : hasil audit, umpan balik dari pelanggan, kinerja proses dan produk yang terkait, status dari tindakan pencegahan dan perbaikan, tindak lanjut dari tinjauan manajemen sebelumnya, perubahan yang dapat mempengaruhi sistem manajemen mutu serta rekomendasi untuk peningkatan mutu.



### **5.6.3. Keluaran Tinjauan.**

Output dari tinjauan manajemen meliputi keputusan dan tindakan yang berhubungan dengan : perbaikan yang efektif dari dalam manajemen mutu dan prosesnya, perbaikan produk yang sesuai dengan keinginan pelanggan dan sumber daya yang dibutuhkan.

## **6. Pengelolaan Sumber Daya.**

### **6.1. Ketersediaan Sumber Daya.**

LPPM UB menentukan dan menjamin ketersediaan sumber daya yang dibutuhkan dengan tujuan menerapkan, memelihara sistem manajemen mutu dan terus menerus mengembangkan efektivitasnya. Hal ini termasuk sumber daya yang digunakan untuk menjalankan dan meningkatkan sistem manajemen, kepuasan pelanggan dan pihak lain yang terkait. LPPM UB telah membuat rencana pengembangan sumber daya sesuai dengan visi LPPM UB. Namun dalam penyediaan/rekrutmen SDM dilakukan oleh Universitas Brawijaya.

### **6.2. Sumber Daya Manusia dan Pelatihan.**

Setiap personil yang terlibat dalam LPPM UB sangat berpengaruh besar terhadap mutu produk. Di dalam organisasi LPPM UB, setiap personil memiliki kompetensi berdasarkan pendidikan, pelatihan dan pengalaman. Ketua LPPM UB akan selalu memastikan bahwa kompetensi dan pengalaman yang dibutuhkan sesuai dengan standar kinerja organisasi yang efektif.

Untuk memenuhi tuntutan terhadap tanggung jawab sebagaimana ditetapkan dalam SMM, maka LPPM UB :

- a. Menempatkan personil yang sesuai dengan kompetensinya pada bidang yang relevan sehingga mutu produk terjamin.
- b. Mengadakan pelatihan bagi anggota baru dan pendampingan bagi pemula.
- c. Mengevaluasi efektivitas proses, kinerja dan tindakan yang dilakukan.
- d. Memastikan keterlibatan dan kepedulian tiap personil dengan kontribusinya dalam usaha pencapaian sasaran mutu.
- e. Pemeliharaan rekaman sesuai dengan pelatihan dan pengalaman kerja.

### **6.3. Prasarana (Infrastruktur).**

LPPM UB menyediakan dan memelihara beberapa infrastruktur yang diperlukan untuk mempermudah organisasi dalam pencapaian sistem manajemen mutu. Infrastruktur mencakup sarana dan prasarana, yang penggunaannya diupayakan untuk meningkatkan efektivitas kinerja organisasi. Sarana yang dibutuhkan meliputi ruang kantor utama, ruang rapat/pertemuan, ruang pimpinan, ruang arsip, Sementara itu, prasarana yang disediakan meliputi alat komunikasi (telepon, fax, internet,email), komputer, scanner,

printer, faxsimile, mesin ketik elektrik, papan tulis, kamera, software, meja, kursi dan lemari dokumen. Seluruh personil LPPM UB bertanggung jawab untuk menciptakan suasana kerja yang nyaman, dinamis, dan produktif dan semua pengadaan sarana prasarana dilakukan oleh Universitas.

Dalam penetapan infrastruktur dan lingkungan kerja digunakan pertimbangan sebagai berikut :

- a. Mengevaluasi sumber daya yang diperlukan untuk keberlangsungan kinerja.
- b. Kesesuaian sarana dan prasarana tersebut dengan fungsi, kinerja, sasaran, usulan pengadaan dan pemeliharaan, pembiayaan operasional dan keamanan.

LPPM UB mempunyai kewajiban melakukan pemeliharaan rutin, bersifat harian, mingguan, bulanan, tahunan, dan insidental terhadap infrastruktur sesuai dengan Manual Prosedur perawatan dan pemeliharaan Infrastruktur. Untuk menjamin kelancaran pekerjaan dan kepuasan pengguna terhadap fasilitas yang disediakan.

#### **6.4. Lingkungan Kerja.**

LPPM UB menentukan dan mengelola lingkungan kerja yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian persyaratan produk. Penataan ruangan LPPM UB disesuaikan dengan fleksibilitas dan kenyamanan. Untuk lingkungan kerja bagi karyawan ditetapkan bahwa semua staf menempati ruang sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing. Ketua, Sekretaris, Ketua Bidang ditempatkan sesuai dengan lokasi kerja dan ketersediaan ruang kantor, hal ini untuk menciptakan harmoni lingkungan kerja dan kenyamanan dalam melaksanakan kerja.

### **7. Realisasi Produk/Layanan.**

#### **7.1. Perencanaan Realisasi Produk.**

LPPM UB telah merancang spesifikasi produk dan telah merencanakan proses yang diperlukan untuk merealisasikannya. Perencanaan realisasi produk berjalan sesuai dengan persyaratan proses lainnya dari sistem manajemen mutu. Dalam perencanaan realisasi produk, LPPM UB telah menetapkan hal-hal sebagai berikut :

- a. Sasaran dan persyaratan mutu bagi produk.
- b. Kebutuhan untuk penetapan proses, dokumentasi dan penyediaan sumber daya untuk menghasilkan produk.
- c. Melakukan verifikasi, validasi, pemantauan, inspeksi, kegiatan pengujian khusus dan kriteria untuk penerimaan produk.
- d. Menyiapkan dokumen yang diperlukan untuk menjadi bukti bahwa proses menghasilkan produk yang memenuhi persyaratan.

## 7.2. Proses Terkait dengan Pelanggan.

LPPM dalam pelaksanaan tugas-tugas pokok dan fungsinya, merupakan suatu rangkaian proses yang di dalamnya berupa kegiatan-kegiatan koordinasi, memantau dan menilai setiap kegiatan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen. Sehingga sebagai pelanggan utama LPPM adalah dosen di UB dan sebagai pelanggan lainnya adalah : Rektor dan Pembantu Rektor, Unit kerja lain di UB, BPPM Fakultas/Program, Mahasiswa S1 dan Pascasarjana, Instansi Pemerintah di pusat dan daerah, lembaga-lembaga swastanasional dan internasional, BUMN/BUMD dan masyarakat.

*Tabel 2. Proses Terkait dengan Pelanggan*

No	Pelanggan	Persyaratan	Produk
1.	Dosen	Penyebaran informasi, ketepatan pelayanan administrasi dan keuangan, obyektifitas dan transparansi seleksi.	Hibah, Kerjasama, Informasi, Publikasi, Paten, Buku ajar, Laporan, SK, SPK, Hasil Review, Hasil Monev, Pemberdayaan Masyarakat, Jasa Konsultan.
2.	Rektor	Kepatuhan, Disiplin, Pelayanan Administrasi, Pelaporan Keuangan, RIP.	MoU, Laporan, LAKIP, SIMAK.
3.	Mahasiswa	Informasi kegiatan KKN, Hibah Penelitian, Pelayanan Administrasi.	Informasi dan Pelayanan, Hibah Penelitian
4.	BPPM	Penyebaran informasi, ketepatan pelayanan administrasi dan keuangan, obyektifitas dan transparansi seleksi.	Hibah, Kerjasama, Informasi, Publikasi, Paten, Buku ajar, Laporan, SK, SPK, Hasil Review, Hasil Monev, Pemberdayaan Masyarakat, Jasa Konsultan.

### 7.2.1 Penetapan Persyaratan yang berkaitan dengan produk.

Persyaratan yang harus dipenuhi untuk kepuasan pelanggan, LPPM UB telah menentukan persyaratan dan meninjau ulang persyaratan tersebut secara periodik :

- Persyaratan yang ditentukan undang-undang dan peraturan yang berhubungan dengan realisasi hasil yang diperlukan pelanggan.
- Persyaratan yang ditentukan undang-undang dan peraturan yang berhubungan dengan realisasi hasil yang diperlukan pelanggan.
- Persyaratan yang telah ditentukan pelanggan, mencakup persyaratan ketepatan waktu proses, mutu: isi, kuantitas, dan akuntabilitas.

- d. Persyaratan yang tidak ditentukan oleh pelanggan tetapi dibutuhkan pada realisasi hasil yang diperlukan lembaga.
- e. LPPM UB menentukan persyaratan lainnya.

### **7.2.2 Tinjauan Persyaratan yang berkaitan dengan produk**

LPPM UB meninjau mekanisme dan standar yang berhubungan dengan produk. Tinjauan ini dilakukan sebelum organisasi memenuhi janji untuk menyampaikan produk ke pelanggan, pihak manajemen memastikan bahwa mekanisme dan standar proses sudah sesuai dengan mekanisme standar yang sudah ditentukan, berdasarkan harapan pelanggan yaitu mudah, cepat, sesuai/akurat dan tepat waktu.

### **7.2.3 Komunikasi Pelanggan**

LPPM UB menentukan dan menerapkan komunikasi efektif dengan pelanggan : Informasi Produk, LPPM UB menginformasikan melalui surat, email, web (<http://lppm.ub.ac.id>), serta melalui banner dan brosur. Untuk permintaan Pelanggan sesuai dengan Manual Prosedur, Pengelolaan Informasi, Penanganan Usul Proposal, Penanganan Proposal diterima, Penanganan Dokumen, Penanganan Laporan Hasil, Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat.

Umpan balik pelanggan dilakukan dengan email dan pembagian kuisioner kepada pelanggan sebagai bentuk komunikasi dan dilakukan evaluasi kepuasan pelanggan.

### **7.3. Desain Produk.**

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

- a. Tahap desain dan pengembangan.
- b. Tinjauan, verifikasi dan validasi yang sesuai untuk tiap tahapan desain.
- c. Tanggung jawab dan wewenang dari desain.

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

- a. Menyusun jadwal pekerjaan yang berurutan atau dan paralel.
- b. Mengidentifikasi ruang lingkup dan sasaran.

- c. Menetapkan jangka waktu, frekuensi, dasar dari aktivitas verifikasi dan pengesahan desain.
- d. Menetapkan metode pengukuran, pengujian produk serta kriteria produk yang diterima.
- e. Menugaskan personel yang memiliki kualifikasi dan bertanggung jawab untuk perencanaan desain.
- f. Menyiapkan sarana pendukung yang diperlukan.

#### **7.4. Pembelian**

Didalam memenuhi kepuasan pelanggan faktor yang sangat penting yang mempengaruhi adalah menjamin bahwa semua kebutuhan yang digunakan untuk proses layanan sesuai dengan spesifikasi mutu yang ditetapkan, dalam pemenuhan kebutuhan pengadaan barang LPPM UB, dilaksanakan oleh Tim pengadaan barang rektorat, sedangkan untuk pengadaan jasa (Tim Reviewer) dilakukan dengan penunjukan langsung sesuai dengan standar yang ditentukan LPPM dan penyandang dana.

#### **7.5. Proses Kerja**

LPPM UB merencanakan dan melaksanakan tugas di bawah kondisi terkendali. LPPM UB mengidentifikasi setiap komponen dan produk dari setiap proses pelaksanaan tugas sampai pengiriman ke pengguna jasa. Untuk merencanakan dan melaksanakan pengendalian proses produksi LPPM UB melakukan hal-hal sebagai berikut:

- a. Menyediakan informasi yang menggambarkan karakteristik produk.
- b. Menyediakan Manual Prosedur dan Instruksi kerja.
- c. Menggunakan peralatan kerja yang sesuai.
- d. Menyediakan sarana pemantauan dan pengukuran keberhasilan.
- e. Menerapkan pemantauan dan pengukuran keberhasilan.

#### **7.6. Pengendalian, Pemantauan dan Pengukuran Keberhasilan**

Memperhatikan bahwa produk yang dihasilkan LPPM UB adalah jasa layanan maka LPPM UB menggunakan kuisisioner *feedback* sebagai alat untuk mengukur keberhasilan proses maupun pemenuhan persyaratan pengguna jasa. Untuk itu, LPPM UB :

- a. Menentukan pemantauan dan pengukuran keberhasilan proses menjalankan tugas.
- b. Menyediakan sarana pemantauan dan pengukuran yang dibutuhkan untuk menyediakan bukti-bukti kesesuaian produk yang ditetapkan.
- c. Membuat proses untuk memastikan bahwa pemantauan dan pengukuran dapat dikerjakan secara konsisten sesuai persyaratan pemantauan dan pengukuran.

- d. LPPM UB akan merekam validasi hasil pengukuran sebelumnya bila instrumen tidak memenuhi persyaratan.

Untuk memastikan validitas hasil instrumen keberhasilan proses dan produk maka instrumen divalidasi sesuai metoda standar dan melindungi dari kerusakan dan penurunan mutu selama penanganan, pemeliharaan, dan penyimpanan.

## **8. Pengukuran, Analisis dan Perbaikan**

### **8.1. Umum**

LPPM UB merencanakan dan menerapkan proses pemantauan, pengukuran, analisis dan pengembangan untuk memperlihatkan kesesuaian produk, kesesuaian sistem manajemen dan melakukan peningkatan berkelanjutan yang efektif. LPPM UB menetapkan agar kinerja organisasi diukur hingga mencapai efektivitas dan efisiensi yang ditentukan.

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

- a. Pengukuran dan evaluasi produk.
- b. Kemampuan proses.
- c. Kepuasan pelanggan.
- d. Pencapaian sasaran sistem manajemen mutu.
- e. Pencapaian usaha perbaikan secara berkelanjutan.

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

- a. Mengumpulkan data pengukuran, kemudian dianalisis dan disajikan menjadi informasi.
- b. Pengukuran, analisis, peningkatan produk, dan prosesnya perlu digunakan dalam menetapkan sasaran yang tepat.
- c. Metode pengukuran perlu secara periodik ditinjau dan data yang ada diverifikasi supaya tetap akurat dan lengkap.
- d. Pengukuran kepuasan pelanggan perlu difokuskan sebagai salah satu prioritas untuk mengevaluasi kinerja organisasi.
- e. Pengukuran dan informasi yang dihasilkan adalah esensial yang digunakan sebagai dasar peningkatan kinerja dan atau pengambilan keputusan.
- f. Hasil analisis pengukuran digunakan sebagai alat komunikasi informasi.

- g. Efektivitas dan efisiensi komunikasi dengan pelanggan perlu diukur untuk menentukan informasi secara jelas.
- h. Menggunakan teknik analisis statistik yang relevan untuk membantu pemahaman dan interpretasi hasil verifikasi pengukuran.

## **8.2. Pemantauan dan Pengukuran.**

LPPM UB menentukan metode yang diperlukan dan digunakan untuk melakukan pengukuran kinerja sistem manajemen mutu dalam organisasi. Yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat dipantau melalui kuisisioner tervalidasi yang secara rutin disampaikan kepada pelanggan.

Organisasi merencanakan program audit internal dengan proses yang tepat sesuai lingkup di audit, termasuk mempertimbangkan hasil audit sebelumnya. Kriteria, lingkup, frekuensi dan metode audit telah ditentukan, seleksi auditor dan pelaksanaan audit harus dapat memastikan sasaran dan kejujuran dari proses tersebut. Auditor tidak boleh mengaudit pekerjaannya sendiri. Hasil audit dicatat dalam prosedur yang terdokumentasi. Manajemen yang bertanggung jawab untuk lingkup yang diaudit harus memastikan bahwa tindakan yang dilakukan tidak tertunda sehingga hal ini menghilangkan deteksi ketidaksesuaian dan penyebabnya.

LPPM UB menggunakan metode yang tepat untuk pemantauan dan pengukuran proses sistem manajemen mutu. Metode tersebut dapat mengukur mutu proses dan capaian hasil yang telah ditargetkan. Bila hasil yang direncanakan tidak tercapai, maka akan dilakukan koreksi dan tindakan pencegahan yang tepat sehingga kesesuaian produk terjamin.

LPPM UB memantau dan mengukur karakteristik produk untuk memastikan jika persyaratan produk telah terpenuhi. Hal ini dilaksanakan pada penanggung jawab proses realisasi produk menurut pengaturan yang sudah direncanakan. Dalam pengukuran kinerja sistem manajemen yang mengacu pada kepuasan pelanggan, diterapkan persyaratan sebagai berikut:

- a. Pengumpulan data komprehensif dan mencakup sumber informasi terkait.
- b. Frekuensi pengumpulan dan tinjauan analisis data yang relevan.
- c. Klarifikasi informasi dilakukan secara *sampling* dan pemantauannya dilakukan secara rutin.

LPPM UB menjadwalkan rencana audit internal tiap semester untuk memastikan jika SMM:

- a. Sesuai dengan perencanaan yang disusun.
- b. Memenuhi persyaratan standar internasional dan persyaratan sistem manajemen mutu yang ditetapkan organisasi.
- c. Dipelihara dan diterapkan secara efektif.

Hasil audit dan bukti kesesuaian kinerja dengan kriteria yang ditetapkan harus dipelihara. Selain LPPM melaksanakan audit, juga di audit internal oleh PJM UB dua kali dalam setahun.

### **8.3. Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai.**

LPPM UB memastikan bahwa produk yang tidak sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan akan dicegah penggunaannya. Pengendalian dilakukan oleh Sekretaris LPPM UB dibantu dua Koordinator Bidang dengan menetapkan dan memelihara prosedur terdokumentasi untuk menangani hal ini. Pengendalian yang meliputi identifikasi, dokumentasi, evaluasi, pemisahan dan disposisi produk-produk yang tidak sesuai, serta pemberitahuan kepada bidang terkait. Pengendalian dilakukan dengan:

- a. Mengambil tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian.
- b. Memperbolehkan pemakaian, pelepasan atau penerimaan melalui konsesi oleh pihak berwenang yang relevan misalnya Rektor/Pembantu Rektor I.
- c. Melakukan tindakan pencegahan pemakaian.

### **8.4. Analisis Data.**

LPPM UB menentukan, mengumpulkan dan menganalisis data yang tepat untuk memperlihatkan kesesuaian dan efektivitas sistem manajemen mutu serta mengevaluasi efektivitas peningkatan berkelanjutan. Data dihasilkan dari pemantauan, pengukuran dan dari sumber lainnya yang relevan. Analisis data harus menyediakan informasi yang berhubungan dengan:

- a. Kepuasan pelanggan.
- b. Kesesuaian dengan persyaratan produk.
- c. Karakteristik dan kecenderungan proses maupun produk, termasuk tindakan pencegahan dan korektif.

### **8.5. Perbaikan Berkelanjutan.**

LPPM UB melakukan perbaikan berkelanjutan terhadap efektivitas SMM melalui penggunaan kebijakan mutu, sasaran mutu, hasil audit, analisis data, tindakan korektif dan pencegahan serta tinjauan manajemen. Tindakan korektif dan pencegahan dilakukan untuk mengurangi kemungkinan ketidaksesuaian dan mencegah ketidaksesuaian terulang kembali. Tindakan korektif dan pencegahan harus sesuai dengan penyebab ketidaksesuaian dan akar penyebab masalah yang ditemukan. Hasil tindakan korektif dan pencegahan dicatat dan ditinjau untuk menjamin kesesuaian produk yang dihasilkan.

Kegiatan perbaikan berkelanjutan dievaluasi setiap bulan dan selambat lambat setiap tiga bulan sekali, dilakukan oleh manajemen. Selanjutnya hasil evaluasi dapat direkomendasikan dan dievaluasi ulang melalui mekanisme *audit internal*.



### 8.5.1. Tindakan Perbaikan dan Pencegahan.

LPPM UB melakukan tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian untuk mencegah terulang kembalinya kejadian yang sama. Tindakan perbaikan disesuaikan dengan dampak masalah yang dihadapi seperti yang dijelaskan pada, Manual Prosedur Tindakan Korektif dan Pencegahan (00007 02003).

### Lampiran 1

#### CROSS REFERENCES SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008

Klausul	Keterangan Klausul	Pemenuhan
<b>1</b>	<b>Ruang lingkup dan Kebijakan</b>	<b>MM 1</b>
1.1	Ruang lingkup	MM 1
1.2	Kebijakan Umum	MM 2
<b>2</b>	<b>Landasan Hukum</b>	<b>MM 5</b>
<b>3</b>	<b>Diskripsi Istilah dan Definisi</b>	<b>MM 6</b>
<b>4</b>	<b>Manajemen Mutu</b>	<b>MM 6</b>
4.1	Persyaratan Umum	MM 6
4.2	Persyaratan Dokumen	MM 8 dan MP dokumen dan rekman 00007.02.001
<b>5</b>	<b>Tanggung Jawab Manajemen</b>	<b>MM 8</b>
5.1	Komitmen Manajemen	MM 8
5.2	Fokus Pelanggan	MM 9
5.3	Kebijakan Mutu	MM 10
5.4	Perencanaan	MM 12
5.4.1	Sasaran Mutu	MM 12
5.4.2	Perencanaan Sistem Mutu	MM14
5.5	Tanggungjawab Wewenang dan Komunikasi	MM 15
5.5.1	Tanggungjawab dan Wewenang	MM 15
5.5.2	Diskripsi tugas Personalialia	MM 17
5.5.3	Program Kerja	MM 24
5.5.4	Komunikasi intrernal	MM 26
5.6	Tinjauan Manajemen	MM 26 dan MP Tinjauan Manajemen 00007.02.007
5.6.1	Masukan tinjauan	MM 27
5.6.2	Keluaran tinjauan	MM 27

<b>6</b>	<b>Pengelolaan Sumber daya</b>	<b>MM 27</b>
6.1	Ketersediaan Sumberdaya	MM 27
6.2	Sumberdaya Manusia	MM 27
6.3	Prasarana	MM 28 dan MP Perawatan dan Pemeliharaan Infrastruktur 00007.02.005
6.4	Lingkungan Kerja	MM 28

<b>Klausul</b>	<b>Keterangan Klausul</b>	<b>Pemenuhan</b>
<b>7</b>	<b>Realisasi Produk</b>	<b>MM 29</b>
7.1	Perencanaan Realisasi produk	MM 29
7.2	Proses terkait dengan Pelanggan	MM 29
7.2.1	Penetapan Persyaratan yang berkaitan dengan produk	MM 30
7.2.2	Tinjauan Persyaratan yang berkaitan dengan produk	MM 30
7.2.3	Komunikasi Pelanggan	MM 30 MP Kepuasan Pelanggan 00007.02.006
7.3	Desain Produk	MM 31
7.4	Pembelian	MM 31
7.5	Proses Kerja	MM 31
7.6	Pengendalian pemantauan dan pengukuran Keberhasilan	MM 32
<b>8</b>	<b>Pengukuran, Analisa dan Perbaikan</b>	<b>MM 32</b>
8.1	Umum	MM 32
8.2	Pemantauan dan Pengukuran	MM 33
8.3	Pengendalian Produk Tidak sesuai	MM 34 dan MP Produk tidak sesuai 00007.02.002
8.4	Analisa Data	MM 34
8.5	Perbaikan Berekelanjutan	MM 35
8.5.1	Tindakan Perbaikan dan Pencegahan	MM 35 dan MP Tindakan korektif dan Pencegahan 0007.02.003