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

<table>
<thead>
<tr>
<th>Kode Dokumen</th>
<th>00007 01000</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Revisi</td>
<td>9</td>
</tr>
<tr>
<td>Tanggal</td>
<td>16 Mei 2015</td>
</tr>
<tr>
<td>Diajukan oleh</td>
<td>KKJF. Bidang Penelitian</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>ttd</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Dr. Wayan F. Mahmudy, S.Si, MT.</td>
</tr>
<tr>
<td>Dikendalikan oleh</td>
<td>Sekretaris</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>ttd</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Dr. Ir. Maftuch, M.Si</td>
</tr>
<tr>
<td>Disetujui oleh</td>
<td>Ketua</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>ttd</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Prof.Dr.Ir.Woro Busono MS.</td>
</tr>
</tbody>
</table>
PERNYATAAN TENTANG MANUAL MUTU


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-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-7: Disusun setelah ada koreksi/masukan audit internal (PJM), pada tgl 19 Oktober 2012.


KATA PENGANTAR


Sistem ini ditujuk 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.


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)
5. Melakukan kegiatan penyebarluasan hasil penelitian melalui publikasi ilmiah.
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.
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 klas ter 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.


1.2. Kebijakan Umum.
1.2.1. Sejarah LPPM.

a. Pusat Pelayanan Pengembangan Pemberdayaan Masyarakat (P4M)

b. Pusat Pelayanan Pengembangan Sumberdaya Alam (P3SDA)

c. Pusat Pelayanan Pengembangan Teknologi (P3T)

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, mengentaskan 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 melintas wilayah nasional, meningkatkan atmosfir 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 menejemen mutu LPPM UB:

Dokumen Eksternal:
2. Undang Undang Republik Indonesia No : 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 53 tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil
16. Pedoman Pelaksanaan Kerjasama Universitas Brawijaya
17. Keputusan Rektor Universitas Brawijaya Nomor 164 tahun 2015 tentang Struktur Organisasi LPPM UB

Dokumen Internal :
2. Manual prosedur kegiatan utama LPPM UB.
5. Manual Prosedur kegiatan pendukung LPPM UB.
6. Instruksi kerja.
7. Panduan pelaksanaana 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 menyebarankan


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:


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 palaksanaan 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 komitmen 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 kesesuaianannya 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 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 berawasan lingkungan.
• UB mendorong peneliti untuk melakukan penelitian 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 diaktaikan 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 merencang 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.
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. Menyebarluaskan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan budaya ke masyarakat luas.
7. LPPM UB dapat melaksanakan kegiatan pelayanan jasa dan konsultasi yang saling menguntingkan 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 :
2. Bersikap tanggap terhadap perubahan dalam sistem penyelenggaraan LPPM dengan tetap mempertahankan konsistensi mutu produk atau layanan melalui Sistem Manajemen Mutu.
3. Manajemen LPPM sepakat untuk memenuhi standar mutu sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing sebagai kontribusi untuk mendukung hubungan kerja yang sehat dengan pelanggan.
4. Meningkatkan 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 pencapaian 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 diisikan angka secara kuantitatif.
<table>
<thead>
<tr>
<th>No</th>
<th>Butir Mutu (indikator target)</th>
<th>SASARAN MUTU</th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>TARGET</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>1.</td>
<td>Menentukan arah penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Road map penelitian dan pengabdian</td>
<td>implem entasi</td>
<td>impleme ntasi</td>
<td>implem entasi</td>
<td>implem entasi</td>
<td>Implem entasi</td>
<td>Impleme ntasi</td>
</tr>
<tr>
<td>2.</td>
<td>Mengkoordinasikan penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Jumlah Penelitian</td>
<td>375</td>
<td>395</td>
<td>395</td>
<td>395</td>
<td>378</td>
<td>230</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Jumlah PPM</td>
<td>165</td>
<td>170</td>
<td>170</td>
<td>170</td>
<td>47</td>
<td>50</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Jumlah Publikasi Ilmiah</td>
<td>300</td>
<td>575</td>
<td>600</td>
<td>700</td>
<td>560</td>
<td>1513</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Jumlah Inovasi Penelitian yang diterapkan (%)</td>
<td>35</td>
<td>95</td>
<td>120</td>
<td>130</td>
<td>94</td>
<td>118</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Jumlah HaKI dan Paten</td>
<td>50</td>
<td>203</td>
<td>210</td>
<td>250</td>
<td>163</td>
<td>209</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Jumlah Buku Ajar</td>
<td>300</td>
<td>800</td>
<td>800</td>
<td>100</td>
<td>774</td>
<td>46</td>
</tr>
<tr>
<td>3.</td>
<td>Mengkoordinasikan <strong>Penelitian dan PKM</strong> untuk mengembangkan konsepsi pembangunan nasional, wilayah atau daerah melalui kerjasama antar perguruan tinggi dan atau badan lain, baik di dalam dan di luar negeri.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Jumlah Kerjasama antar PT</td>
<td>15</td>
<td>16</td>
<td>17</td>
<td>25</td>
<td>10</td>
<td>15</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Jumlah Kerjasama dengan Badan Pemerintah/Negeri</td>
<td>30</td>
<td>95</td>
<td>100</td>
<td>150</td>
<td>84</td>
<td>93</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Jumlah Kerjasama dengan Badan Swasta</td>
<td>10</td>
<td>15</td>
<td>15</td>
<td>10</td>
<td>8</td>
<td>6</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Jumlah Kerjasama dengan Badan luar negeri</td>
<td>2</td>
<td>5</td>
<td>15</td>
<td>50</td>
<td>8</td>
<td>18</td>
</tr>
<tr>
<td>4.</td>
<td>Memproses informasi/berita kegiatan Penelitian dan Pengabdian kepada masyarakat ke Fakultas dan BPP melalui Web LPPM.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Update informasi</td>
<td>15 hr</td>
<td>1 hr</td>
<td>1 hr</td>
<td>1 hr</td>
<td>1 hr</td>
<td>1 hr</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>s/d</td>
<td>s/d</td>
<td>s/d</td>
<td>s/d</td>
<td>s/d</td>
<td>s/d</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>1 bln</td>
<td>7 hr</td>
<td>3 hr</td>
<td>3 hr</td>
<td>15 hr</td>
<td>7 hr</td>
</tr>
<tr>
<td>No</td>
<td>Butir Mutu (indikator target)</td>
<td>SASARAN MUTU</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>----</td>
<td>--------------------------------</td>
<td>--------------</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>TARGET</td>
<td>CAPAIAN</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>5.</td>
<td>Melaksanakan kegiatan monitoring dan evaluasi internal kegiatan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Monitoring dan Evaluasi internal</td>
<td>≥ 4</td>
<td>≥ 5</td>
<td>≥ 6</td>
<td>≥ 8</td>
<td>≥ 5</td>
<td>≥ 6</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Jumlah Penerapan hasil penelitian ke teknologi tepat guna (TTG)</td>
<td>35</td>
<td>80</td>
<td>90</td>
<td>110</td>
<td>74</td>
<td>98</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Jumlah Penerapan hasil PPM ke teknologi tepat guna (TTG)</td>
<td>65</td>
<td>65</td>
<td>65</td>
<td>30</td>
<td>31</td>
<td>26</td>
</tr>
<tr>
<td>7.</td>
<td>Mengkoordinasikan, memantau dan menilai pelaksanaan kegiatan pengkajian dan pengembangan penelitian yang diselenggarakan oleh Pusat-pusat dibawah koordinasinya.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Penyelenggaraan rakor dengan Pusat-Pusat kajian/layanan</td>
<td>12</td>
<td>24</td>
<td>30</td>
<td>40</td>
<td>12</td>
<td>24</td>
</tr>
<tr>
<td>8.</td>
<td>Mengendalikan administrasi sumber daya yang diperlukan.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Penyelenggaraan rakor antar pimpinan</td>
<td>12</td>
<td>24</td>
<td>30</td>
<td>40</td>
<td>12</td>
<td>24</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Penyelenggaraan rakor dengan staf</td>
<td>12</td>
<td>24</td>
<td>30</td>
<td>40</td>
<td>12</td>
<td>24</td>
</tr>
<tr>
<td>9.</td>
<td>Melakukan koordinasi aktif dengan Inkubator Bisnis.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Jumlah Hasil penelitian berpotensi bisnis</td>
<td>15</td>
<td>15</td>
<td>20</td>
<td>20</td>
<td>8</td>
<td>10</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Jumlah Hasil penelitian/kegiatan pengabdian masyarakat yang menghasilkan uang/dana</td>
<td>15</td>
<td>15</td>
<td>15</td>
<td>20</td>
<td>8</td>
<td>8</td>
</tr>
</tbody>
</table>
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 disebarkluaskan 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 menggugakan 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.**


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:

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.
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.
3. Melaksanakan penyusunan program penelitian dan 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.
8. Menyusun surat permohonan pencairan dana peneliti/penanggung jawab kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat, untuk mendapatkan 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.
3. Melakukan penyusunan instrumen pengumpulan dan pengolahan data.
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.
10. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan

Kepala Sub. Bagian Umum:
Uraian Tugas:
1. Menghimpun dan mengkaji peraturan perundang-undangan di bidang ketatausahaan, kepegawaian, umum dan keuangan.
2. Mengumpulkan, mengolah dan menganalisa data ketatausahaan, 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 ketatausahaan dan keuangan.
6. Melakukan urusan kebersihan, keamanan, keindahan dan konsumsi.
7. Melakukan urusan sarana rapat dinas.
8. Melakukan urusan persuratan agenda/arsip/pengiriman/SIAS.
9. Melakukan pengelolaan barang-barang/sarana/prasarana kerja/SIMAK.
10. Melakukan penyusunan SKP/P2KP, DUK.
12. Mempersiapkan usulan formasi, mutasi, pengembangan dan kesejahteraan staf.
14. Mempersiapkan bahan penyusunan rencana anggaran.
15. Mempersiapkan bahan petunjuk teknis administrasi keuangan 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.
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.
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.
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.
28

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 “Interdiciplinary 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 dikonversi pada seluruh elemen organisasi, sehingga secara bersinergi 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.


5.6. Tinjauan Manajemen.

5.6.1. Tinjauan Manajemen.

Manajemen LPPM UB meninjau sistem manajemen mutu organisasi secara periodik untuk memastikan kekhasan, 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.
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, faksimile, mesin ketik elektrik, papan tulis, kamera, software, mej, 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 isidental 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.

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.

<table>
<thead>
<tr>
<th>No</th>
<th>Pelanggan</th>
<th>Persyaratan</th>
<th>Produk</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>2.</td>
<td>Rektor</td>
<td>Kepatuhan, Disiplin, Pelayanan Administrasi, Pelaporan Keuangan, RIP.</td>
<td>MoU, Laporan, LAKIP, SIMAK.</td>
</tr>
<tr>
<td>3.</td>
<td>Mahasiswa</td>
<td>Informasi kegiatan KKN, Hibah Penelitian, Pelayanan Administrasi.</td>
<td>Informasi dan Pelayanan, Hibah Penelitian</td>
</tr>
</tbody>
</table>

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 :

a. Persyaratan yang ditentukan undang-undang dan peraturan yang berhubungan dengan realisasi hasil yang diperlukan pelanggan.

b. Persyaratan yang ditentukan undang-undang dan peraturan yang berhubungan dengan realisasi hasil yang diperlukan pelanggan.

c. 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 menejem 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

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 diembankan. 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.
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 kuisioner 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.

35
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 kuisioner 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. Dipelihiara dan diterapkan secara efektif.

37
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-lambatnya 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 kembali 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**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Klausul</th>
<th>Keterangan Klausul</th>
<th>Pemenuhan</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1</td>
<td>Ruang lingkup dan Kebijakan</td>
<td>MM 1</td>
</tr>
<tr>
<td>1.1</td>
<td>Ruang lingkup</td>
<td>MM 1</td>
</tr>
<tr>
<td>1.2</td>
<td>Kebijakan Umum</td>
<td>MM 2</td>
</tr>
<tr>
<td>2</td>
<td>Landasan Hukum</td>
<td>MM 5</td>
</tr>
<tr>
<td>3</td>
<td>Diskripsi Istilah dan Definisi</td>
<td>MM 6</td>
</tr>
<tr>
<td>4</td>
<td>Manajemen Mutu</td>
<td>MM 6</td>
</tr>
<tr>
<td>4.1</td>
<td>Persyaratan Umum</td>
<td>MM 6</td>
</tr>
<tr>
<td>4.2</td>
<td>Persyaratan Dokumen</td>
<td>MM 8 dan MP dokumen dan rekman 00007.02.001</td>
</tr>
<tr>
<td>5</td>
<td>Tanggung Jawab Manajemen</td>
<td>MM 8</td>
</tr>
<tr>
<td>5.1</td>
<td>Komitmen Manajemen</td>
<td>MM 8</td>
</tr>
<tr>
<td>5.2</td>
<td>Fokus Pelanggan</td>
<td>MM 9</td>
</tr>
<tr>
<td>5.3</td>
<td>Kebijakan Mutu</td>
<td>MM 10</td>
</tr>
<tr>
<td>5.4</td>
<td>Perencanaan</td>
<td>MM 12</td>
</tr>
<tr>
<td>5.4.1</td>
<td>Sasaran Mutu</td>
<td>MM 12</td>
</tr>
<tr>
<td>5.4.2</td>
<td>Perencanaan Sistem Mutu</td>
<td>MM 14</td>
</tr>
<tr>
<td>5.5</td>
<td>Tanggungjawab Wewenang dan Komunikasi</td>
<td>MM 15</td>
</tr>
<tr>
<td>5.5.1</td>
<td>Tanggungjawab dan Wewenang</td>
<td>MM 15</td>
</tr>
<tr>
<td>5.5.2</td>
<td>Diskripsi tugas Personalia</td>
<td>MM 17</td>
</tr>
<tr>
<td>5.5.3</td>
<td>Program Kerja</td>
<td>MM 24</td>
</tr>
<tr>
<td>5.5.4</td>
<td>Komunikasi intrernal</td>
<td>MM 26</td>
</tr>
<tr>
<td>5.6</td>
<td>Tinjauan Manajemen</td>
<td>MM 26 dan MP Tinjauan Manajemen 00007.02.007</td>
</tr>
<tr>
<td>5.6.1</td>
<td>Masukan tinjauan</td>
<td>MM 27</td>
</tr>
<tr>
<td>5.6.2</td>
<td>Keluaran tinjauan</td>
<td>MM 27</td>
</tr>
<tr>
<td>6</td>
<td>Pengelolaan Sumber daya</td>
<td>MM 27</td>
</tr>
<tr>
<td>-----</td>
<td>----------------------------</td>
<td>-----------</td>
</tr>
<tr>
<td>6.1</td>
<td>Ketersediaan Sumberdaya</td>
<td>MM 27</td>
</tr>
<tr>
<td>6.2</td>
<td>Sumberdaya Manusia</td>
<td>MM 27</td>
</tr>
<tr>
<td>6.3</td>
<td>Prasarana</td>
<td>MM 28 dan MP Perawatan dan Pemeliharaan Infrastruktur 00007.02.005</td>
</tr>
<tr>
<td>6.4</td>
<td>Lingkungan Kerja</td>
<td>MM 28</td>
</tr>
</tbody>
</table>

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