

Manual Mutu (*Quality Manual*)



Pusat Pembinaan Agama
Universitas Brawijaya
Malang
2013



Manual Mutu **(*Quality Manual*)**

**PUSAT PEMBINAAN AGAMA
UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

00019 01 000.

Revisi	: 05
Tanggal	: 07 Januari 2013
Disetujui oleh	: Ketua Pusat Pembinaan Agama

Tanggal: 07-01-2013	Tanggal: 0701-2013
Diajukan oleh :	Disahkan oleh:
<i>Management Representative</i>	Ketua Pusat Pembinaan Agama

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	1
PERNYATAAN TENTANG MANUAL MUTU	2
1. PENDAHULUAN	3
1.1. Ruang Lingkup	3
1.2. Tujuan	4
2. LANDASAN KEBIJAKAN MANAJEMEN MUTU	4
3. ISTILAH DAN DEFINISI	5
4. SISTEM MANAJEMEN MUTU	6
4.1. Sekilas tentang Pusat pembinaan Agama	6
4.2. Organisasi PPA	7
4.3. Visi, Misi, Motto Mandat, Maklumat Pelayanan dan Tujuan PPA	8
4.3.1. Visi, Misi, Motto Mandat, Maklumat Pelayanan PPA	9
4.3.2. Tujuan PPA	9
5. TANGGUNGJAWAB MANAJEMEN	12
5.1. Komitmen Manajemen	12
5.2. Kepuasan Pengguna Jasa Layanan	13
5.3. Kebijakan Mutu	13
5.4. Perencanaan Sistem Mutu	14
5.5. Tanggungjawab, Wewenang dan Komunikasi	18
5.6. Tinjauan Manajemen	21
6. PENGELOLAAN SUMBER DAYA	21
6.1. Penyediaan Sumber Daya	21
6.2. Sumber Daya Manusia dan Pelatihan	21
6.3. Sarana Prasarana dan Lingkungan kerja	21
7. REAQLISASI LAYANAN	22
7.1. Perencanaan layanan	22
7.2. Proses Terkait dengan pelanggan	22
7.3. Pembelian	23
8. PEMANTAUAN, PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENINGKATAN MUTU PERBAIKAN	23
8.1. Umum	23
8.2. Pemantauan dan pengukuran	23
8.3. Pengendalian produk yang tidak sesuai	23
8.4. Analisis Pemantauan dan pengukuran	23
8.5. Perbaikan dan Peningkatan Mutu	24
LAMPIRAN	24
1. Daftar Prosedur Mutu dan Borang	25
2. Peta Kompetensi SDM PPA UB	28
3. Perencanaan Pelatihan SDM PPA UB	34
4. Program Kerja PPA UB	35
5. Cross References	37

PERNYATAAN TENTANG MANUAL MUTU

Manual Mutu (*Quality Manual*) ini memberikan deskripsi mengenai sistem mutu yang digunakan oleh Pusat Pembinaan Agama Universitas Brawijaya (PPA UB). Pedoman ini menjelaskan tentang kemampuan PPA UB dalam memenuhi persyaratan pelanggan. Selain itu, Manual Mutu ini menjadi panduan penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) yang sesuai dengan standar ISO 9001: 2008 dan bagian dari Sistem Manajemen Mutu yang dibangun Universitas Brawijaya yaitu Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI).

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 PPA 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 PPA UB telah mengalami revisi yaitu :

- Revisi ke-1 disusun setelah ada masukan Audit Internal Mutu UKPPA (AIM UKPPA) tahap ke-1 Sertifikasi ISO tanggal 27 April 2011
- Revisi ke-2 disusun setelah ada masukan Audit Internal Mutu UKPPA (AIM UKPPA) tahap ke-2 Sertifikasi ISO tanggal 6 Juni 2011
- Revisi ke-3 disusun setelah ada masukan Audit Internal Mutu UKPPA (AIM UKPPA) tahap ke-3 Sertifikasi ISO tanggal 5 September 2011
- Revisi ke-4 disusun setelah ada masukan Audit Internal Mutu UKPPA (AIM UKPPA) tahap ke-4 Sertifikasi ISO tanggal April 2012
- Revisi ke-4 disusun setelah ada masukan Audit Internal Mutu UKPPA (AIM UKPPA) tahap ke-5 Sertifikasi ISO tanggal 9 Mei 2012

1. PENDAHULUAN

The International Organisation for Standardization (ISO) telah meluncurkan ISO 9001:2008 tentang Sistem Manajemen Mutu (SMM) atau *Quality Management System (QMS)*. Sistem ini ditujukan untuk *quality assurance of product* dan *enhancement of customer satisfaction*. Pusat Pembinaan Agama Universitas Brawijaya (PPA UB) memiliki mandat utama dari *single customer* (Rektor), yaitu sebagai lembaga Non Struktural yang berada di tingkat Universitas Brawijaya yang memiliki peran sebagai Penanggungjawab seluruh Kegiatan Keagamaan di Kampus Universitas Brawijaya, dalam menjalankan tugasnya Pusat Pembinaan Agama bertanggungjawab kepada Rektor, hal ini sesuai SK Rektor Universitas Brawijaya Nomor : 31/SK/1976 tanggal 14 Juli 1976 , Nomor : 016/SK/1999, tanggal 22 Pebruari 1999 dan SK Rektor Universitas Brawijaya Nomor : 127/SK/2006 tanggal 29 Agustus 2006 tentang Peyempurnaan Struktur Organisasi & Personalia Pusat Pembinaan Agama.

Secara internal sertifikasi ISO 9001:2008 tentang SMM digunakan untuk mengendalikan pengelolaan proses sesuai kebutuhan pelanggan dan meninjau efektifitas proses agar produk/layanan sesuai persyaratan. Untuk itu, perlu pemahaman bagi personil organisasi sebelum terjadi internalisasi budaya mutu. Selain itu, peningkatan kompetensi staf dalam pengelolaan mutu ini akan dapat mengurangi konflik, meningkatkan efisiensi dan menjadi dasar untuk perbaikan secara berkelanjutan. Secara eksternal, sertifikasi akan bermanfaat untuk meningkatkan kepercayaan, meningkatkan *image* dan alat promosi.

1.1. Ruang Lingkup

Manual Mutu ini mendokumentasikan sistem mutu Organisasi Pusat Pembinaan Agama (PPA) UB untuk menunjukkan kemampuan organisasi dalam menghasilkan produk/layanan secara konsisten sesuai dengan persyaratan pelanggan dan peraturan yang berlaku. Manual Mutu ini menjelaskan lingkup SMM yang terkait dengan mandat utama PPA UB yaitu sebagai Unit Penunjang Pelaksana Akademik dengan peran : *sebagai Penanggungjawab seluruh kegiatan keagamaan di Kampus Universitas Brawijaya dan Pusat pembinaan akhlaq, budi pekerti dan kepribadian civitas akademika Universitas Brawijaya.*

Hal ini sesuai dengan Struktur Organisasi PPA Nomor : 31/SK/1976 tanggal 14 Juli 1976 , Nomor : 016/SK/1999, tanggal 22 Pebruari 1999 dan SK Rektor Universitas Brawijaya Nomor : 127/SK/2006 tanggal 29 Agustus 2006 tentang Peyempurnaan Struktur Organisasi & Personalia Pusat Pembinaan Agama, dengan tugas pokok sebagai Penanggungjawab seluruh Kegiatan Keagamaan dilingkungan Universitas Brawijaya dengan tugas utama : 1). *Melakukan Pembinaan, Pengawasan, terhadap Pelayanan Pendidikan Agama Islam,* 2). *Melakukan Pembinaan, Pengawasan, terhadap Pelayanan Keagamaan & Kerukunan Hidup Beragama bagi Civitas Akademika Universitas Brawijaya dan Masyarakat Umum."*

Manual Mutu ini adalah dokumen yang menjadi panduan implementasi manajemen mutu PPA UB untuk menunjukkan kemampuan organisasi dalam menghasilkan produk dan layanan secara konsisten sesuai dengan persyaratan pelanggan dan peraturan yang berlaku. Secara garis besar Manual Mutu ini menjelaskan mengenai :

1. Lingkup Sistem Manajemen Mutu (SMM) yang terkait dengan mandat Utama PPA UB dari Rektor sesuai dengan Struktur Organisasi PPA Nomor : 31/SK/1976 tanggal 14 Juli 1976 , Nomor : 016/SK/1999, tanggal 22 Pebruari 1999 dan SK Rektor Universitas Brawijaya Nomor : 127/SK/2006 tanggal 29 Agustus 2006 tentang Peyempurnaan Struktur Organisasi & Personalia Pusat Pembinaan Agama

2. Penerapan SMM yang dirancang untuk memenuhi persyaratan ISO 9001:2008, mencakup kebijakan umum (visi, misi, kebijakan mutu, tujuan mutu dan sasaran mutu), struktur organisasi, garis besar proses dan profil organisasi
3. Gambaran dan interaksi dari proses-proses yang diterapkan
4. Lingkup tidak termasuk proses pembelian, informasi pembelian, verifikasi produk yang dibeli, properti pelanggan, desain dan pengembangan, pengendalian terhadap alat pemantauan dan alat ukur (Klausul 7.3 dan 7.6) yang tidak dapat diterapkan oleh Pusat Pembinaan Agama UB karena tidak sesuai dengan tugas, mandat dan wewenang Pusat Pembinaan Agama sebagai berikut :

Klausul/Sub Klausul	Pengecualian	Pembenaran
Klausul 7.7. Desain & Pengembangan	Sistem Manajemen Mutu Pusat Pembinaan Agama UB memastikan bahwa proses perencanaan telah dirumuskan, diterapkan, dipelihara untuk menjawab kebutuhan dan harapan pengguna maupun pihak lain yang berkepentingan	Pusat Pembinaan Agama UB tidak menentukan sendiri desain dan pengembangan produknya. Desain dan pengembangan Pusat Pembinaan Agama UB dilakukan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna
Pengendalian terhadap Alat Pemantauan & Alat Ukur	Pusat Pembinaan Agama UB memantau dan mengukur keberhasilan mekanisme standar layanan melalui penyebaran kuisioner dan pengguna melalui Formulir IKM	Alat Ukur dan pemantauan yang digunakan Pusat pembinaan Agama UB bukan merupakan alat mekanis sehingga tidak memerlukan adanya kalibrasi seperti pada peralatan ukur mekanis

1.2. Tujuan

Tujuan ditetapkannya Manual Mutu ini adalah untuk :

1. Memberikan arahan bagi manajemen dan personalia PPA UB untuk menerapkan sistem yang efektif dalam rangka melakukan perbaikan secara berkelanjutan terhadap kinerja untuk menjamin kepuasan pelanggan
2. Menyediakan panduan penyusunan pengembangan sistem manajemen mutu secara keseluruhan
3. Memelihara kesesuaian penerapan sistem manajemen mutu yang memenuhi persyaratan Standar Internasional ISO 9001:2008.

2. LANDASAN KEBIJAKAN MUTU

Kebijakan Manajemen Mutu PPA UB menggunakan rujukan :

- Dokumen Internal
 1. Visi Misi Universitas Brawijaya
 2. Organisasi Tata Kerja (OTK) Universitas Brawijaya, 2012
 3. Statuta Universitas Brawijaya, 2012
 4. Rencana Strategis (Renstra) Universitas Brawijaya 2012-2017
 5. Badan Layanan Umum UB, 2009

6. Standar Nasional (SNI) Sistem Manajemen Mutu (SMM), Persyaratan ISO 9001:2008, Badan Standarisasi Nasional
7. Keputusan Menteri Pendayaan Aparatur negara (Kepmenpan) No.KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
8. Dokumen Sistem Penjaminan Mutu Internal Universitas Brawijaya
- Dokumen Eksternal
 1. Al-Qur'an
 2. UU Penyelenggaraan Haji no. 13 tahun 2008
 3. Pengelenggaraan Haji dan Umrah No. 396, tahun 2003
 4. Izin Operasional KBIH UB,Kpts.Kakanwil Depag RI Jatim no.Kw.13.3/I/Hj.01/11/3/2005

3. ISTILAH & DEFINISI

1. Pusat Pembinaan Agama adalah sebuah Unit Kerja Penunjang Pelaksana Akademik (UKPPA) yang berada di Universitas Brawijaya yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggungjawab langsung kepada Rektor Universitas Brawijaya dengan tugas pokok sebagai Penanggungjawab seluruh Kegiatan Keagamaan dilingkungan Universitas Brawijaya dengan tugas utama : 1). *Melakukan Pembinaan, Pengawasan, terhadap Pelayanan Pendidikan Agama Islam, 2). Melakukan Pembinaan, Pengawasan, terhadap Pelayanan Keagamaan & Kerukunan Hidup Beragama bagi Civitas Akademika Universitas Brawijaya dan Masyarakat Umum.*"
2. Sistem Penjaminan Mutu (*Quality Assurance Systeem*) adalah seluruh kegiatan terencana dan sistematis yang dilaksanakan dengan menggunakan sistem manajemen mutu (SMM) untuk meyakinkan bahwa suatu produk (hasil) akan memenuhi persyaratan tertentu
3. Sistem penjaminan Mutu Internal (SPMI) adalah Sistem pengelolaan yang dirancang untuk dapat menjamin mutu layanan dan hasil pendidikan tinggi sesuai dengan standar yang telah ditetapkan
4. Sistem Manajemen mutu (SMM) adalah sistem manajemen untuk mengarahkan dan mengendlikan suatu organisasi yang berkaitan dengan mutu
5. Mutu adalah keseluruhan karakteristik produk yang menunjukkan kemampuannya dalam memenuhi permintaan atau persyaran yang ditetapkan oleh costumer (stakeholder) baik yang tersurat (dinyatakan dalam kontrak) maupun yang tersirat
6. Manual Mutu (MM) adalah dokumen Tingkat I yang menjadi Panduan implementasi manahjemen mutu untuk menunjukkan kemampuan organisasi dalam menghasilkan produk secara konsisten sesuai dengan persyaratan pelayanan dan peraturan yang berlaku
7. Kebijakan mutu (Quality Policy) adalah pernyataan resmi manajemen puncak (*Top Management*) mengenai tujuan dan arah kinerja mutu (Qualuity Performance) organisasi. Pernyataan resmi ini harus terdokumentasi dan mencakup komitmen untuk memenhui persyaratan persyaratan (Requirements) dan secara berkesin am bungan meningkatkan efektifitas sistem manajemen mutunya.
8. Standar mutu adalah seperangkat tolok ukur kinerja sistem pendidikan yang mencakup masukan, proses, hasil, keluaran serta manfaat pendidikan yang harus dipenuhi oleh unit-unit kerja. Suatu standar mutu terdiri atas beberapa parameter (elemen penilaian) yang dapat digunakan sebagai dasar untuk mengukur dan menetapkan mutu dan kelayakan unit kerja untuk menyelenggarakan program-programnya.

9. Sasaran Mutu (quality objective) adalah target yang terukur, sebagai indikator tingkat keberhasilan dari tujuan yang telah ditetapkan selama waktu tertentu. Sasaran mutu ditetapkan sesuai dengan persyaratan pelanggan dan kebijakan organisasi.
10. Pelanggan. Secara umum pelanggan adalah orang perorangan atau badan yang ikut menerima atau menggunakan layanan PJM UN. Pelanggan PJM dapat dibagi menjadi 3 (tiga) kelompok, yaitu (a) Rektor, selaku pimpinan tertinggi UB, (b) unit kerja dan lembaga di lingkungan UB, dan (c) pelanggan lain yang memerlukan jasa layanan PJM.
11. Unit Kerja Pelaksana Akademik (UKPPA) terdiri dari fakultas/ program dan jurusan/ program studi.
12. Unit Kerja Penunjang Pelaksana Akademik (UKPPA) terdiri dari Biro, Lembaga dan Unit Pelaksana Teknis lainnya.
13. Manual Prosedur (MP) merupakan dokumen tingkat II yang berisi tata cara untuk menjalankan suatu proses. MP digambarkan sebagai suatu aliran langkah demi langkah kegiatan dalam suatu proses yang dilaksanakan oleh masing-masing penanggungjawab, dan disertai dengan penjelasan tata cara pelaksanaannya.
14. Instruksi Kerja (IK) merupakan dokumen tingkat III yang menjelaskan pelaksanaan teknis dari suatu kegiatan yang mendukung prosedur pelayanan.
15. Dokumen adalah informasi dan media pendukungnya (bisa berupa kertas, file elektronik/digital, cakram padat/CD, dll). Dokumen PJM Ub dibagi menjadi (a) dokumen internal, (b) dokumen eksternal dan (c) rekaman.
16. Borang adalah alat atau instrumen untuk mengumpulkan informasi mengenai kinerja organisasi dalam rangka pengendalian mutu dimana didalamnya terdapat seperangkat pertanyaan yang sebagian berupa pertanyaan tertutup, dan sebagian lagi berupa pertanyaan terbuka yang dapat dijawab dengan menuliskan jawabannya pada tempat yang disediakan dalam boring dan sebagian lagi memerlukan lembaran tersendiri.
17. Rekaman adalah dokumen yang menyatakan hasil yang dicapai atau yang memberikan bukti tentang kegiatan yang dilakukan.
18. Dokumen Pendukung adalah dokumen-dokumen lain sebagai acuan dalam melakukan kegiatan operasional.

4. Sistem Manajemen Mutu

4.1. Sekilas tentang Pusat Pembinaan Agama UB

PPA UB adalah sebuah Unit Kerja Penunjang Pelaksana Akademik (UKPPA) yang berada di Universitas Brawijaya yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggungjawab langsung kepada Rektor Universitas Brawijaya,

Sebelumnya PPA disebut LEPPA yang berdiri pada tanggal 14 Juli 1976 berdasarkan SK Rektor Universitas Brawijaya Nomor : 31/SK/1976 tanggal 14 Juli 1976 dengan nama Lembaga Pembina Pendidikan Agama (LEPPA) dengan sekretariat berada di lantai 1 Gedung Rektorat Kantor Pusat UB.

Kemudian Berdasarkan SK Rektor Universitas Brawijaya nomor : 016/SK/1999 tanggal 22 Februari 1999 dan Nomor : 127/SK/2006 tanggal 29 Agustus 2006 tentang Penyempurnaan Personil PPA, dan perubahan Lembaga Pembina Pendidikan Agama (LEPPA) menjadi Pusat Pembinaan Agama (PPA), di bawah pimpinan Prof. Dr. Thohir Luth, MA (Guru Besar Ilmu Hukum Islam dan Dosen Matakuliah PAI UB) hingga sampai dengan saat ini. Adapun sekretariat PPA mengalami perpindahan dari gedung Rektorat lama lantai 1 ke lantai 5 bergabung dengan Masjid Fatahillah Kantor Pusat UB

Sejak terjadinya estafet kepemimpinan, sebagai wujud pengabdian pada masyarakat dan implementasi Tri Dharma Perguruan Tinggi, PPA UB terus berbenah diri dan berupaya memberikan Pembinaan, Pengawasan, Pelayanan Pendidikan Agama Islam & Kerukunan

Hidup Beragama bagi Civitas Akademika Universitas Brawijaya dan Masyarakat Umum; yang terbaik serta kepuasan kepada Pengguna Jasa Layanan khususnya Rektor dan pihak lain yang memerlukan Jasa PPA (Civitas Akademika Universitas Brawijaya, Masyarakat Umum, Organisasi, dll) sebagai pelanggan utama PPA UB, dengan cara yang benar serta memelihara kepercayaan dan kepuasan pengguna jasa PPA UB melalui pengembangan bertahap dan peningkatan mutu secara berkelanjutan.

Untuk meningkatkan mutu secara berkelanjutan, relevan dan efisien, UB memerlukan supporting system, khususnya Pusat Pembinaan Agama yang dikelola secara baik. Akselerasi peningkatan kemampuan Pusat pembinaan Agama telah dilakukan dalam periode 2 tahun terakhir, khususnya untuk memenuhi kebutuhan proses manajemen PPA UB dengan mengembangkan dan menerapkan ISO 9001:2008.

Program Pusat Pembinaan Agama UB adalah melanjutkan kegiatan tahun 2010 yang sudah berjalan dan menyempurnakan pengelolannya. Sejalan dengan nafas pendidikan karakter bangsa dan sesuai dengan Mandat Utama Pusat Pembinaan Agama UB, maka program Pusat Pembinaan Agama difokuskan pada : Pendidikan dan Pembinaan akhlaq, kepribadian dan budi pekerti serta kerukunan hidup beragama.

4.2.Organisasi PPA UB

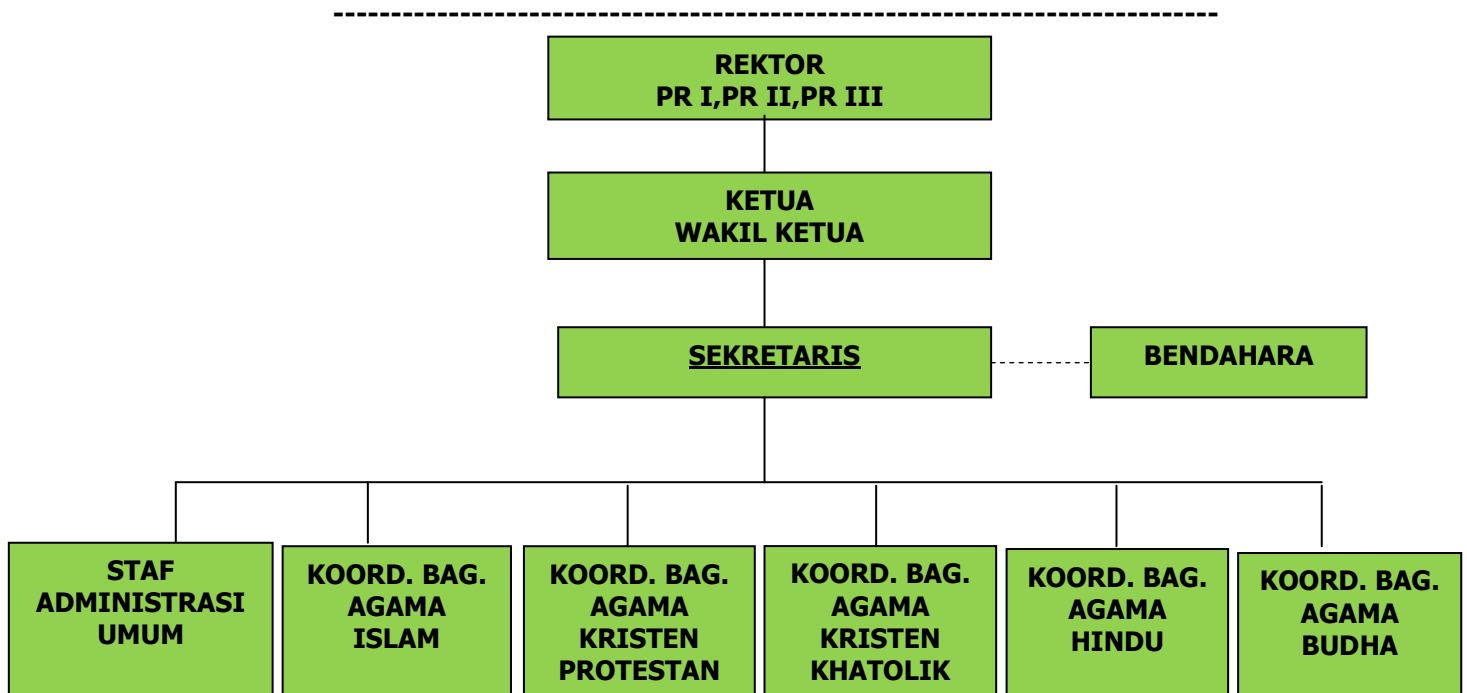
Sesuai dengan Keputusan Menteri keuangan nomor 361/KMK.05/2008 tentang penetapan UB sebagai Badan Layanan Umum, maka Pusat Pembinaan Agama UB adalah Unit Pelaksana Penunjang Akademik (*supporting system*) yang dibentuk berdasarkan SK Rektor. Dalam menjalankan mandat Rutin, kegiatan harian PPA UB berada dibawah koordinasi Pembantu Rektor II, dan sebaliknya kegiatan strategis yang membutuhkan kebijakan tingkat Universitas langsung dikendalikan oleh Rektor.

Organisasi PPA UB dipimpin oleh seorang Ketua, Wakil ketua dan seorang Sekretaris dibantu seorang Bendahara dan membawahi staf administrasi dan koordinator bagian agama islam dan non islam (agama kristen protestan, khatolik,hindu dan budha) / (*Gambar1*). Setiap staf administrasi dan koordinator bagian agama memiliki tupoksi masing-masing. Sedangkan untuk tupoksi dalam penyelenggaraan tugas rutin Koordinator Dosen Agama matakuliah Non Islam (Khatolik, Protestan, Hindu dan Budha) sudah dilaksanakan langsung oleh masing-masing dibawah koordinasi UPT MKU.

Jumlah personalia pelaksana Pusat Pembinaan Agama dikelompokkan ke dalam :

- a. 1 orang sebagai Ketua PPA,
- b. 1 orang sebagai Wakil Ketua PPA,
- c. 1 orang sebagai Sekretaris
- d. 1 orang sebagai Bendahara
- e. 4 orang sebagai Staf Administrasi Umum
- f. 1 orang sebagai Koordinator Bagian Agama Islam
- g. 1 orang sebagai Koordinator Bagian Agama Khatolik
- h. 1 orang sebagai Koordinator Bagian Agama Protestan
- i. 1 orang sebagai Koordinator Bagian Agama Hindu
- j. 1 orang sebagai Koordinator Bagian Agama Budha

**STRUKTUR ORGANISASI
PUSAT PEMBINAAN AGAMA UNIVERSITAS BRAWIJAYA (PPA UB)
Nomor : 127/SK/2006 tanggal 29 Agustus 2006
Tahun 2006 s/d 2011**



Gambar 1. Struktur Organisasi PPA UB

4.3. Visi, Misi, Mandat, Maklumat Layanan dan Tujuan PPA UB

4.3.1. Visi, Misi, Moto Mandat & Maklumat Pelayanan PPA UB

Sesuai dengan dengan tugas utama PPA UB : 1). Melakukan Pembinaan, Pengawasan, terhadap Pelayanan Pendidikan Agama Islam, 2). Melakukan Pembinaan, Pengawasan, terhadap Pelayanan Keagamaan & Kerukunan Hidup Beragama bagi Civitas Akademika Universitas Brawijaya dan Masyarakat Umum, maka PPA UB memiliki visi yaitu :

"Menjadikan Pusat Pembinaan Agama sebagai Pusat Pendidikan Akhlaq, Kepribadian, dan Budi Pekerti dalam membentuk Insan Kampus yang berkarakter, intelektual, religius dan humanis, bertanggungjawab, serta mampu mengembangkan diri dan berdaya saing di tingkat nasional maupun internasional untuk mendorong UB menuju World Class Entrepreneurial University" melalui pelayanan prima pada bidang pelayanan agama."

Adapun Misi Pusat Pembinaan Agama adalah :

- 1.** Menciptakan lingkungan kampus yang beradab dan kerukunan hidup beragama yang didasarkan pada Keimanan dan Ketaqwaan kepada Allah SWT
- 2.** Meningkatkan rasa saling menghormati dan menghargai antar keluarga besar Civitas Akademika UB dengan menjunjung tinggi Akhlaqul Karimah
- 3.** Menumbuhkan kesadaran mental spiritual bagi keluarga Civitas Akademika UB agar terbentuk pribadi yang saleh individual dan sosial serta kompetitif dan melaksanakan pengabdian kepada Masyarakat

4. Menciptakan mahasiswa yang berkarakter intelektual, religius dan humanis, memiliki akhlaq dan kepribadian serta budi pekerti yang santun dengan menjunjung tinggi akhlaqul karimah dan mampu mengembangkan diri dan berdaya saing di tingkat nasional maupun internasional.

Motto PPA UB mengikuti motto UB, yaitu *join UB be the best* (Gambar 2)



Gambar 2. Logo dan motto UB

Mandat PPA UB digambarkan dalam proses bisnis (Gambar 3) :

1. Pembinaan, Pengawasan, dan Pelayanan Pendidikan Agama Islam (PAI)
2. Pembinaan, Pengawasan, Pelayanan Keagamaan dan kerukunan hidup Beragama.

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

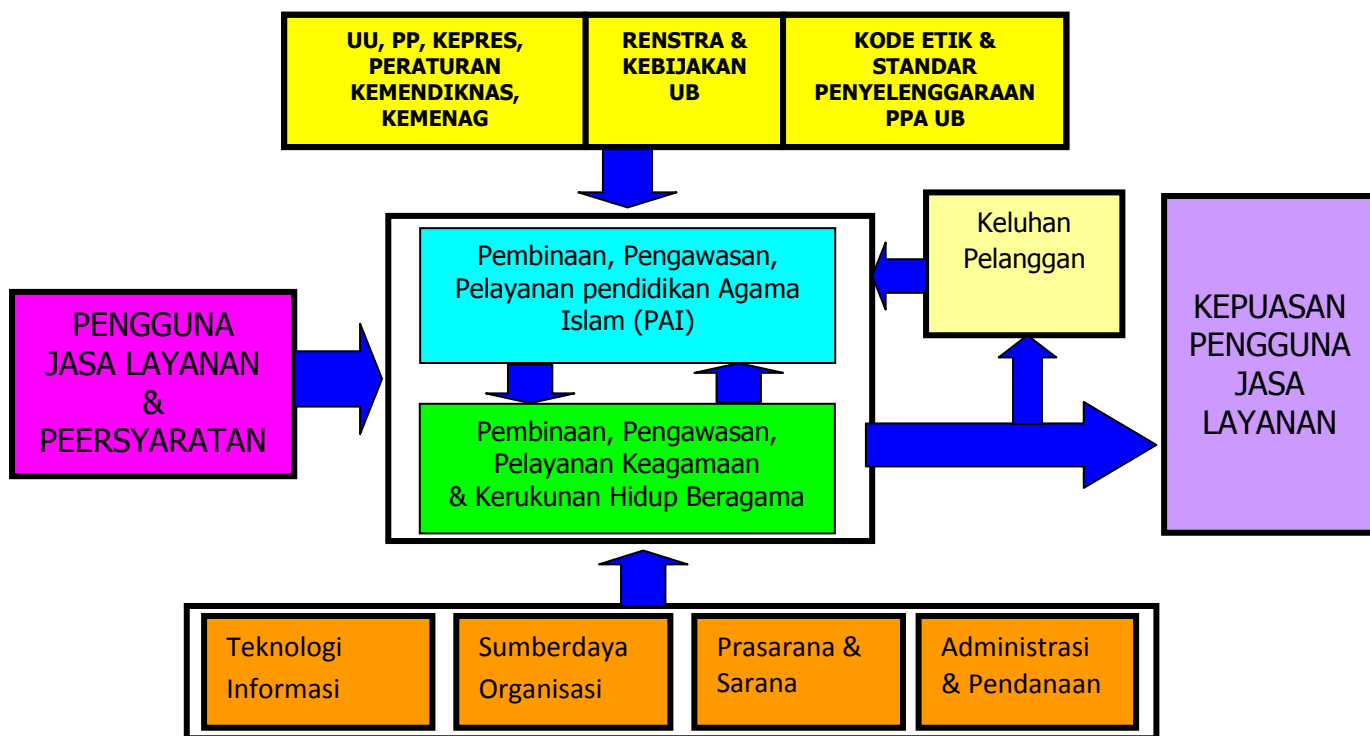
4.3.2. Tujuan PPA UB

Seluruh kegiatan PPA UB ditujukan untuk :

- a. Memberikan pelayanan pelatihan dan pembinaan keagamaan dalam rangka pembentukan akhlaq, kepribadian dan budi pekerti yang santun untuk menciptakan mahasiswa berkarakter, intelektual, religius dan humanis, bertanggungjawab, memiliki akhlaq, kepribadian dan budi pekerti yang santun dengan menjunjung tinggi akhlaqul karimah, serta mampu mengembangkan diri dan berdaya saing di tingkat nasional maupun internasional
- b. Memberikan layanan pelaksanaan pendidikan sesuai yang dijanjikan untuk pembentukan mahasiswa/insan kampus mahasiswa berkarakter, intelektual, religius dan humanis, bertanggungjawab, memiliki akhlaq, kepribadian dan budi pekerti yang santun dengan menjunjung tinggi akhlaqul karimah, serta mampu mengembangkan diri dan berdaya saing di tingkat nasional maupun internasional.
- c. Menciptakan lingkungan kampus yang religius dengan suasana saling menghormati dan menghargai, berakhlakul qarimah serta dengan meningkatkan kesadaran mental spiritual sehingga terbentuk pribadi yang saleh individual dan sosial.
- d. Memberikan pelayanan dan pembinaan keagamaan yang optimal bagi keluarga besar civitas akademika Universitas Brawijaya dan pengabdian masyarakat (*community service*) serta perbaikan sistem manajemen mutu secara berkelanjutan menuju *World Class Enterpreneurial University*.

4.4. Proses Utama Sistem Manajemen Mutu PPA UB

Proses Utama manajemen mutu PPA UB digambarkan dalam bagan proses bisnis seperti terlihat pada gambar 3.



Gambar 3 : *Business Process* Pusat Pembinaan Agama

4.5. Sistem Dokumentasi

Adanya sistem dokumentasi memungkinkan jaminan keselarasan antara perencanaan, implementasi, pengendalian proses kegiatan PPA UB. Hal ini menjadi alat komunikasi efektif dan menjamin konsistensi tindakan untuk menghasilkan produk yang sesuai dengan persyaratan pelanggan dan peningkatan mutu berkelanjutan. PPA UB menetapkan dan memelihara prosedur terdokumentasi mengenai pengendalian seluruh dokumen dan catatan perangkat yang terkait dengan persyaratan SMM. Adapun sistem dokumen dan kodifikasinya adalah sebagaimana pada Tabel 1.

Tabel 1. Daftar Dokumen dan Kode

Lampiran 1.a. Daftar Prosedur Mutu dan Borang ISO 9001:2008

No.	Dokumen dan Borang	Kode
I	Pengendalian Dokumen & Rekaman	00019 01 001
1	Daftar Nomor Dokumen dan Borang	00019 01 001.01
2	Daftar Distribusi Dokumen	00019 01 001.02
3	Daftar Perubahan Dokumen	00019 01 001.03
4	Daftar Dokumen Terkendali	00019 01 001.04
II	Manual Prosedur Audit Internal Pusat Pembinaan Agama	00019 01 002
1	Borang Laporan Audit Internal dan Daftar ketidaksesuaian	00019 01 002.01

III	Manual Prosedur Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai	00019 01 003
1	Laporan Hasil Audit Internal untuk Keluhan Pelanggan	00019 01 003.01
2	Inspeksi dan Pengujian	00019 01 003.02
IV	Manual Prosedur Tindakan Korektif dan Pencegahan	00019 01 004
	Borang Laporan Tindakan Korektif dan pencegahan	00019 01 004.01
	Borang Daftar status ketidaksesuaian, Tindakan korektif dan pencegahan	00019 01 004.02

Lampiran 1 b.

Daftar Borang Manual Prosedur pelaksanaan pelaksanaan Kegiatan Pembinaan, Pengawasan dan Pelayanan Pendidikan Agama Islam bagi seluruh Mahasiswa UB yang memprogram matakuliah PAI (00019.01.006.02)

NO	Dokumen / Borang	Kode
1	MP. Kegiatan Tutorial Agama Islam	00019.01.006.02.01.
2	MP. Kegiatan Lomba MTQ Mahasiswa	00019.01.006.02.02.
3	MP. Kegiatan Pembinaan MTQ Mahasiswa	00019.01.006.02.03.

Lampiran 1 c.

Daftar Borang Manual Prosedur pelaksanaan Kegiatan Pembinaan, Pengawasan, Pelayanan keagamaan dan kerukunan hidup beragama (00019.01.007.02)

NO	Dokumen / Borang	Kode
1	MP. Kegiatan Peringatan Tahun Baru Islam	00019.01.007.02.01.
2	MP Kegiatan Peringatan Maulid Nabi Muhammad SAW	00019.01.007.02.02.
3	MP. Kegiatan Peringatan Isra Mi'radj Nabi Muhammad SAW	00019.01.007.02.03.
4	MP. Kegiatan Tausyiah Ramadhan Ba'da Sholat Dzuhur	00019.01.007.02.04.
5	MP. Kegiatan Buka Puasa & Sholat Tarawih Bersama Keluarga Besar UB	00019.01.007.02.05.
6	MP. Kegiatan Peringatan Nuzulul Qur'an	00019.01.007.02.06.
7	MP. Kegiatan Buka Puasa Bersama Yatim Piatu & Penyaluran Santunan Untuk anak yatim Piatu se Malang	00019.01.007.02.07.

	Raya	
8	MP. Kegiatan Sholat Idul Fitri UB	00019.01.007.02.08.
9	MP. Kegiatan Sholat Idul Adha & Pemotongan Hewan Qurban	00019.01.007.02.09.
10	MP. Kegiatan Seleksi Haji	00019.01.007.02.10.
11	MP. Kegiatan Konsultasi Agama/Keluarga & Pelayanan Doa dilingkungan UB	00019.01.007.02.11.
12	MP. Kegiatan Pelatihan keagamaan Sholat Khyusu	00019.01.007.02.12.
13	MP. Kegiatan pelatihan Sholat Jenazah	00019.01.007.02.13.
14	MP. Pelayanan Rukun Kematian UB	00019.01.007.02.14.
15	MP. Pelayanan BAZIS UB	00019.01.007.02.15.
16	MP. Pelayanan KBIH UB	00019.01.007.02.16.

Lampiran 1.3. Daftar Manual Prosedur Kegiatan Pendukung (*supoporting Manual*) Pusat Pembinaan Agama UB

No.	Dokumen dan Borang	Kode
I	MP Kenaikan Pangkat Staf	00019 01 006.20
2	MP Pengadaan & Perawatan Buku Pustaka	00019 01 006.21
3	MP Penyusunan Anggaran Kegiatan PPA	00019 01 006.22
4	MP Quality Plan Rencana Mutu PPA	00019 01 006.23

5. TANGGUNGJAWAB MANAJEMEN

5.1. Komitmen Manajemen

Ketua Pusat pembinaan Agama UB memberikan komitmennya sehubungan dengan pengembangan penerapan sistem manajemen mutu dan meningkatkan efektivitasnya secara berkelanjutan berdasarkan prinsip manajemen mutu.

Manajemen Pusat Pembinaan Agama UB melaksanakan tanggungjawabnya untuk :

- a. Mengembangkan SMM ISO 90001:2008
- b. Mendukung Renstra Universitas Brawijaya

- c. Menetapkan dan memelihara kebijakan maupun pencapaian sasaran mutu Pusat Pembinaan Agama UB melalui Rapat Rutin untuk mengukur ketepatan kebijakan dan sasaran
- d. Mensosialisasikan Kebijakan dan Sasaran Mutu di Pusat Pembinaan Agama untuk meningkatkan kesadaran, motivasi dan keterlibatannya
- e. Memastikan bahwa mandat Pusat Pembinaan Agama dapat dilaksanakan diseluruh jajaran PPA dan UB
- f. Memastikan bahwa proses manajemen telah diterapkan dan *sustainable*, serta terpenuhinya persyaratan pelanggan sehingga sasaran mutu tercapai
- g. Memastikan bahwa sistem manajemen mutu terlaksana secara efektif dan efisien
- h. Memastikan ketersediaan sumberdaya untuk menyelenggarakan kegiatan Pusat Pembinaan Agama UB
- i. Meninjau ulang sistem manajemen mutu secara berkala, mengambil keputusan untuk bertindak berdasarkan kebijakan dan perbaikannya

5.2. Kepuasan Pengguna Jasa Layanan

1. PPA UB berkomitmen untuk menghasilkan jasa layanan dengan hasil terbaik. Keberhasilan jangka panjang PPA 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 standar persyaratan pengguna jasa layanan dilaksanakan di seluruh jajaran PPA dengan pelatihan pada setiap anggota dan staf PPA
2. Memastikan keluhan pengguna jasa layanan ditanggapi dan ditindaklanjuti
3. Melakukan evaluasi terhadap kepuasan pelanggan diatur dalam MP Evaluasi Kepuasan pelanggan
4. Penanganan / tindak lanjut keluhan pengguna jasa layanan dapat melalui mekanisme *e-complaint* (PIDK), Jika keluhan disampaikan langsung, maka MR dan masalah yang dikeluhkan wajib menanggapi dan atau menindaklanjuti keluhan tersebut.
5. Pusat Pembinaan Agama UB menyediakan website (<http://ppa.ub.ac.id>) dan email bagi pelanggan untuk mendapatkan akses informasi yang cepat serta dapat berhubungan langsung dengan Pusat Pembinaan Agama.

5.3. Kebijakan Mutu

Kebijakan mutu di PPA UB ditujukan untuk mendukung pencapaian visi dan misi Universitas Brawijaya Malang. Oleh karena itu PPA UB memiliki komitmen yang kuat untuk memuaskan kebutuhan semua stakeholder dengan mengimplementasikan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 melalui perbaikan berlanjut. Untuk mencapai tujuan tersebut Manajemen akan :

1. Mengikuti dan mematuhi semua Undang-Undang dan peraturan yang berlaku
2. Menjalankan konsep peningkatan mutu berkelanjutan dan melakukan yang terbaik dalam mengatur sumberdaya yang diperlukan untuk mencapai sasaran mutu
3. Menginformasikan sasaran mutu dan kinerja Pusat Pembinaan Agama kepada seluruh elemen organisasi dan pihak terkait
4. Mengadopsi pandangan kedepan terhadap kebijakan yang berdampak terhadap mutu
5. Mendidik seluruh elemen organisasi untuk memenuhi dan bertanggungjawab terhadap manajemen mutu
6. Memantau, mengevaluasi dan melakukan analisis terhadap tindak lanjut pelaksanaan audit

5.4. Perencanaan Sistem Mutu

Ketua PJM UB merencanakan sistem mutu dengan memperhatikan dua aspek utama yang meliputi sasaran mutu dan perencanaan SMM. Dalam menentukan sasaran mutu, Ketua PJM harus memastikan bahwa sasaran mutu termasuk yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan produk, selain sasaran mutu diperlukan untuk memenuhi persyaratan produk, selain sasaran mutu diperlukan masukan dari pelbagai pengguna jasa layanan dengan mengisi borang masukan persyaratan produk, ditetapkan untuk fungsi dan tingkat yang relevan dalam organisasi.

Dalam perencanaan sistem manajemen mutu, Ketua PPA 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 (Tabel2). Sasaran ini disebarluaskan secara efektif pada seluruh elemen organisasi berikut tanggungjawabnya mencapai sasaran yang ditetapkan untuk setiap elemen terkait. Sasaran ini ditinjau secara periodik, yaitu selama 5 tahun dan direvisi sesuai keperluan. Sasaran Mutu PPA untuk kepentingan UB adalah :

1. Hasil evaluasi diri yang menggambarkan kekuatan, kelemahan, peluang, ancaman Pusat Pembinaan Agama UB,
2. Rencana Strategis UB,
3. Isu Strategis Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional,
4. Program Kerja Rektor UB 2007 – 2011.

Tabel 2. Sasaran Mutu PPA UB

No	Indikator Kinerja	Baseline 2010	Target Capaian			
			2011	2012	2013	2014
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1	Management Representative					
	1.1 Tingkat kepuasan Pimpinan terhadap Kinerja PPA UB (%)	A	A (100 %)	A (100 %)	A (100 %)	A (100 %)
	1.2 Tingkat Kepuasan stakeholder selain Pimpinan terhadap kinerja PPA UB	A	A (100 %)	A (100 %)	A (100 %)	A (100 %)
	1.3 Waktu penyelesaian pembuatan SPJ & Pelaporan Keuangan dan Pelaporan Kegiatan PPA	1 bulan	20 hari	14 hari	7 hari	7 hari
2	RAGAAAN PENGEMBANGAN UB MASA DEPAN					
	Peningkatan Tanggung Jawab Sosial Dari UB					
	Memberikan Pelayanan & Bimbingan keagamaan untuk					

No	Indikator Kinerja	Baseline 2010	Target Capaian			
			2011	2012	2013	2014
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
	warga UB & Masyarakat umum					
2.1	Jumlah anggota Calon Jamaah Haji yang mengikuti bimbingan KBIH UB setiap tahun meningkat	45 org	45 org	45 org	45 org	45 org
2.2	Jumlah warga UB & masyarakat umum yang memeluk/masuk agama islam (mualaf) melalui PPA semakin meningkat	1 orang	2 orang	2 orang	2 orang	2 orang
2.3	Jumlah peserta anggota / muzaki BAZIS UB semakin meningkat	100 org	110 org	120 org	130 orang	140 org
	Memberikan Pelayanan dan Bimbingan/Pelatihan/Works hop keagamaan untuk warga UB & Masyarakat					
2.4	Peningkatan jumlah peserta Pelatihan perawatan jenazah menunjukkan warga UB yang memiliki skill dalam merawat jenazah meningkat	50 orang	75 orang	100 orang	125 orang	150 orang
2.5	Peningkatan jumlah peserta Pelatihan Sholat Khyusu' menunjukkan keimanan dan ketaqwaan pada Allah warga UB meningkat	50 orang	100 orang	150 orang	200 orang	250 orang
	Memberikan Pelayanan Santunan Kesehatan, Santunan Kematian, santunan zis untuk anak yatim ;Lembaga Panti Asuhan dan warga untuk warga UB					
2.6	Pelayanan santunan kesehatan & Kematian keluarga Besar UB	10 org	10 org	10 org	10 org	10 org
2.7	Pemberian santunan untuk anak lembaga Panti Asuhan : 1. Anak Yatim Piatu 2. Lembaga PA	500 org 25 PA	600 org 30 PA	1000 org 50 PA	1500 org 60 PA	1500 org 60 PA
2.8	Penyaluran zis BAZIS UB pada bulan Ramadhan yang disalurkan	200 org	250 org	300 org	350 org	400 org

No	Indikator Kinerja	Baseline 2010	Target Capaian			
			2011	2012	2013	2014
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
	untuk warga UB yang tidak mampu dan berhak menerima UB					
	Peningkatan pemerataan kesempatan mendapatkan pendidikan bagi putra putri keluarga UB					
2.9	Pemberian beasiswa kepada peserta didik putra-putri keluarga UB dari kalangan ekonomi lemah dari dana infaq	15 org	20 org	25 org	30 org	35 org
	Peningkatan kesejahteraan staf edukatif dan administif untuk melaksanakan ibadah dan meningkatkan kesejahteraan hidup keluarganya					
2.1 0	Peningkatan jumlah Tenaga Administrasi Golongan I, II, III, yang memperoleh bantuan ONH/BPIH dari UB	10 org	11 org	11 org	11 org	11 org
2.1 1	Peningkatan jumlah Tenaga Dosen Golongan III yang memperoleh bantuan ONH/BPIH dari UB (Tidak menjabat Jabatan Struktural)	2 org	5 org	5 Org	5 org	5 org
2.1 2	Bantuan Biaya Gratis mengikuti bimbingan haji bagi Administrasi & Dosen yang ingin menunaikan ibadah haji dari UB melalui KBIH UB	5 org	5 org	5 org	5 org	5 org
2.1 3	Pemberian Pinjaman Modal Bergulir Tanpa bunga selama 2 tahun untuk keluarga UB yang terkendala dana dan tidak mampu untuk mengembangkan Usaha yang dimilikinya	35 org	38 org	40 org	42 org	44 org
	Peningkatan kinerja staf edukatif dan administratif UB,					
2.1 4	Pengiriman SDM Tenaga Adm.PPA yang mengikuti Seminar/Diklat	1 org	2 org	3 org	4 org	5 org
2.1 5	Pengiriman SDM Tenaga Dosen PAI yang mengikuti Seminar/Diklat Nasional & Internasional	1 org	2 org	3 org	4 org	5 org

No	Indikator Kinerja	Baseline 2010	Target Capaian			
			2011	2012	2013	2014
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
3	KUALITAS PEMBELAJARAN (TEACHING QUALITY)					
	Perbaikan kualitas pembelajaran matakuliah PAI bagi Dosen/Mahasiswa untuk mencapai rasio ideal (1:50)					
	3.1 Penambahan jumlah tenaga Dosen PAI UB	1 orang	2 orang	2 orang	2 orang	2 org
	Pembentukan jiwa <i>entrepreneurship</i> yang berkarakter intelektual, religius, humanis, memiliki akhlaq, kepribadian dan budi pekerti yang santun bagi civitas akademika dan alumni UB					
	3.2 Peningkatan jumlah Mahasiswa yang mengikuti pendalaman Praktikum matakuliah Pendidikan Agama Islam melalui kegiatan pelatihan dan workshop keagamaan dalam rangka membentuk karakter intelektual, religius, humanis, akhlaq, kepribadian dan budi pekerti mahasiswa UB semakin baik	6000 orang	6100 orang	6200 orang	6500 orang	7000 orang
	3.3 Peningkatan kegiatan Pembinaan mental keluarga besar UB dan masyarakat luas melalui kegiatan peringatan-peringatan Hari Besar Islam	10 kali	10 kali	10 kali	10 kali	10 kali
	Pembentukan inovasi dan kreativitas mahasiswa					
	3.4 Peningkatan jumlah peserta yang mengikuti Pembinaan MTQ Mahasiswa di UB	30 orang	40 orang	50 orang	60 orang	70 orang
3.5 Peningkatan jumlah Peserta Lomba MTQ Mahasiswa Tingkat UB , Regional & Nasional	10 orang	12 orang	14 orang	14 orang	14 orang	
3.6 Juara Lomba MTQ Mahasiswa Tk Nasional						

Perencanaan sistem manajemen mutu berhubungan dengan identifikasi, operasi, pengendalian proses, penyediaan sumberdaya, 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 (Lampiran 2 dan 3).

Laporan kemajuan dipresentasikan secara periodik dalam rapat tinjauan manajemen mingguan sehingga kegagalan dapat dihindari melalui penetapan alternatif pemecahan masalah. Peningkatan keterampilan Tim PPA UB, regenerasi manajemen organisasi, perencanaan pendidikan-latihan SDM PPA UB setiap tahun direncanakan dan analisis kompetensi. Laporan tertulis yang terdokumentasi menunjukkan komitmen Ketua PPA UB pada peningkatan mutu berkelanjutan.

5.5. Tanggungjawab, Wewenang dan Komunikasi

Tanggungjawab dan Wewenang

Sesuai struktur Organisasi PPA UB, dalam menyelenggarakan tugas rutin Pusat Pembinaan Agama, masing-masing personil PPA melaksanakan tugasnya sesuai job description yang telah dibuat oleh Ketua PPA, dan masing-masing bertanggungjawab atas pelaksanaan tugasnya, yaitu :

1. Ketua Pusat Pembinaan Agama (Ketua PPA) / Top Management :

1. Menetapkan kebijakan umum dan strategis seluruh kegiatan PPA UB
2. Bertanggungjawab secara umum atas keberlangsungan seluruh pelaksanaan kegiatan PPA UB
3. Melakukan perencanaan, koordinasi, pemantauan dan evaluasi, kegiatan berikut anggarannya terhadap seluruh Program Kerja PPA UB
4. Memimpin, mengendalikan, dan mengkoordinir seluruh program kerja PPA UB dan membina tugas seluruh personalia PPA UB
5. Memimpin penyelesaian permasalahan dalam pelaksanaan tugas PPA UB
6. Memimpin, menunjuk dan menetapkan petugas PUMK/Bendahara seluruh kegiatan PPA UB
7. Memberikan persetujuan atau penolakan atas pengeluaran uang seluruh kegiatan PPA sesuai dengan peraturan yang ada
8. Melakukan Koordinasi dan kerjasama dengan Instansi terkait
9. Bertanggungjawab kepada Rektor, PR I, PR II dan PR III

2. Wakil Ketua Pusat Pembinaan Agama / Wakil Top Management

1. Membantu Ketua PPA atas keberlangsungan seluruh pelaksanaan kegiatan PPA UB
2. Membantu Ketua PPA melakukan perencanaan, koordinasi, pemantauan dan evaluasi seluruh Program Kerja PPA UB
3. Membantu Ketua PPA dalam memimpin pelaksanaan seluruh program kerja PPA UB
4. Membantu Ketua PPA untuk memimpin, mengendalikan, dan mengkoordinir tugas seluruh Pengurus PPA UB
5. Membantu Ketua memimpin penyelesaian permasalahan dalam pelaksanaan tugas PPA UB
6. Membantu Ketua PPA melakukan Koordinasi dan kerjasama dengan Instansi terkait
7. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Ketua PPA
8. Bertanggungjawab kepada Ketua PPA UB

3. Sekretaris Pusat Pembinaan Agama / *Management Representative (MR)*

1. Membantu Ketua PPA UB sebagai *Management Representative (MR)* dalam koordinasi, perencanaan, pemantauan, evaluasi dan pelaporan kegiatan sesuai business process berikut anggarannya
2. Menyusun pelaksanaan program kerja PPA UB
3. Menyusun Proposal Kegiatan berikut Anggaran seluruh kegiatan PPA UB
4. Menyelenggarakan, mengkoordinir dan memimpin seluruh pelaksanaan program kerja dan seluruh kegiatan PPA UB dengan berkoordinasi bersama Wakil Ketua & Ketua PPA
5. Memimpin ,mengkoordinir dan bertanggungjawab terhadap kegiatan administrasi tugas seluruh Staf Administrasi PPA UB
6. Membantu Ketua & Wakil Ketua dalam penyelesaian permasalahan pelaksanaan tugas PPA UB
7. Membantu Ketua PPA melakukan koordinasi, pemantauan dan evaluasi terhadap PUMK/Bendahara seluruh kegiatan PPA
8. Membantu Ketua & Wakil Ketua melakukan koordinasi dan kerjasama dengan Instansi terkait
9. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Ketua PPA
10. Bertanggungjawab kepada Ketua PPA UB

4. Bendahara

1. Melaksanakan administrasi keuangan dan dokumentasi kegiatan harian terkait keuangan
2. Mempersiapkan pengajuan, pencairan dan pelaporan rutin dibawah koordinasi Sekretaris PPA
3. Bertanggungjawab terhadap penyediaan data untuk kepentingan audit keuangan (Irjen, BPKP, BPK),dibawah koordinasi Sekretaris PPA
4. Membantu koordinasi transportasi dan akomodasi tamu serta anggota PPA UB
5. Membantu dan bertanggungjawab atas pekerjaan lain terkait tugas PPA UB.
6. Membantu pekerjaan administrasi dan dokumentasi kegiatan harian terkait keuangan PPA UB
7. Membantu pengelolaan database dan pertanggungjawaban keuangan PPA UB.
8. Membantu dan bertanggungjawab atas pekerjaan lain terkait tugas PPA UB
11. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Ketua PPA
12. Bertanggungjawab kepada Sekretaris PPA UB

5. Staf PPA Administrasi Umum

1. Membantu pekerjaan administrasi dan dokumentasi kegiatan harian dan notulensi rapat PPA UB.
2. Membantu pekerjaan administrasi dan dokumentasi surat-menyurat elektronik (e-mail) PPA UB.
3. Membantu pekerjaan administrasi dan dokumentasi referensi/dokumen elektronik.
4. Membantu pekerjaan administrasi dan dokumentasi referensi/dokumen pustaka PPA UB
5. Membantu pekerjaan administrasi penyusunan, pemantauan dan pelaporan kegiatan PPA
6. Membantu pengelolaan database dan informasi PPA UB
7. Membantu pekerjaan pengadaan barang dan jasa PPA UB.
9. Bertanggungjawab terhadap pemeliharaan peralatan, kerapian dan kebersihan Infrastruktur PPA

1. Bagian Agama Islam

1. Melaksanakan pembinaan dan pengawasan terhadap pelayanan Pendidikan Agama Islam di kampus UB
2. Melaksanakan Pembinaan dan pengawasan terhadap Pelayanan keagamaan serta Kerukunan hidup beragama di kampus UB

2. Bagian Agama Non Islam (Protestan, Khatolik, Hindu, Budha),

Untuk tupoksi dalam penyelenggaraan tugas rutin sudah dilaksanakan langsung oleh masing-masing Koordinator Dosen Agama matakuliah Non Islam (Khatolik, Protestan, Hindu dan Budha) dibawah koordinasi UPT MKU.

Komunikasi

Komunikasi internal diperlukan untuk menginformasikan maupun membahas permasalahan-permasalahan yang terjadi dalam penerapan sistem manajemen mutu secara efektif dan efisien. Komunikasi ini juga mencakup komunikasi dengan pihak dalam dan luar organisasi.

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

1. Rapat Tinjauan manajemen
2. Rapat Tinjauan Manajemen dilaksanakan sesuai dengan Prosedur Mutu Rapat Tinjauan manajemen
3. Rapat internal Bulanan
4. Website
5. Komunikasi dengan pelanggan (*Telp, Fax, E-mail, dll*)
6. Surat Disposisi
7. Memo Internal
8. Surat keputusan
9. Papan pengumuman

5.6. Tinjauan manajemen

Manajemen PPA UB meninjau sistem manajemen mutu organisasi secara periodik, setiap 6 bulan untuk memastikan kesesuaian, kecukupan dan efektivitas yang berkelanjutan. Tinjauan ini memberi peluang untuk peningkatan, perbaikan dan perubahan kebutuhan sistem manajemen mutu, termasuk kebijakan mutu dan sasaran mutu. Rekaman dari tinjauan manajemen dipelihara dengan baik.

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

6. PENGELOLAAN SUMBER DAYA

6.1 Penyediaan Sumber Daya

PPA 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. PPA UB telah membuat rencana pengembangan sumber daya sesuai dengan visi PPA UB.

6.2 Sumber Daya Manusia dan Pelatihan

Setiap personel yang terlibat dalam PPA UB sangat berpengaruh besar terhadap mutu produk jasa layanan. Di dalam organisasi PPA UB, setiap personel memiliki kompetensi berdasarkan pendidikan, pelatihan dan pengalaman. Ketua PPA 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 PPA UB :

- a. Menempatkan personel yang sesuai dengan kompetensinya pada bidang yang relevan sehingga mutu produk jasa layanan terjamin.
- b. Mengadakan pelatihan bagi anggota baru dan pendampingan bagi pemula.
- c. Mengevaluasi efektivitas prose, 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 Sarana Prasarana dan Lingkungan Kerja

PPA 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 dan ruang pelatihan. Sementara itu, prasarana yang disediakan meliputi alat komunikasi (telepon, fax, internet), komputer, scanner, printer, faximile, mesin ketik elektrik, papan tulis, kamera voice recorder, software, meja, kursi dan lemari dokumen. Seluruh personil PPA UB bertanggungjawab untuk menciptakan suasana kerja yang nyaman, dinamis, dan produktif.

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, kemampuan pengadaan dan pemeliharaan, pembiayaan operasional, keamanan dan pembaharuan

7. REALISASI LAYANAN

7.1 Perencanaan Layanan

PPA UB telah merancang spesifikasi produk jasa layanan sesuai dengan MP yang berkenaan dengan jasa layanan 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, PPA UB telah menetapkan hal-hal sebagai berikut :

- a. Sasaran dan persyaratan mutu bagi produk yang terdapat dalam setiap MP jasa layanan.
- b. Kebutuhan untuk penetapan proses, dokumentasi dan pentediaan sumber daya untuk menghasilkan produk.
- c. Melakukan verifikasi, validasi, pemantauan, inspeksi, dan kriteria untuk penerimaan produk di dalam jasa layanan melalui borang pre-test dan post-test dalam MP terkait.

- d. Menyiapkan dokumen (Modul) yang diperlukan untuk menjadi bukti bahwa proses menghasilkan produk yang memenuhi persyaratan.

7.2 Proses Terkait dengan Pelanggan

PPA UB telah menentukan persyaratan realisasi produk dan meninjau ulang persyaratan tersebut secara periodik. Untuk itu, PPA UB menentukan :

- a. Persyaratan yang telah ditentukan pelanggan, mencakup persyaratan ketepatan waktu proses, mutu isis, kuantitas, akuntabilitas dan telah dirumuskan serta dikomunikasikan pada seluruh elemen organisasi, sehingga secara sinergis pihak terkait peduli untuk memenuhinya.
- b. Persyaratan yang tidak ditentukan oleh pelanggan tetapi dibutuhkan pada realisasi produk.
- c. Persyaratan dari Undang-Undang dan peraturan yang berhubungan dengan produk.
- d. PPA UB menentukan persyaratan lainnya.

PPA UB meninjau persyaratan yang berhubungan dengan produk. Tinjauan ini dilakukan sebelum organisasi memenuhi janji untuk menyampaikan produk ke pelanggan. Sebelum menentukan dan menetapkan peraturan atas produk, pihak manajemen terlebih dahulu meninjau permintaan pelanggan dalam rapat pleno untuk memastikan pemenuhan persyaratan pelanggan yang disesuaikan dengan kemampuan organisasi. Dalam hal ini harus dipastikan bahwa :

- a. Persyaratan produk sudah terdefinisi.
- b. Ada kejelasan jika persyaratan proses berbeda antara yang dinyatakan sebelumnya dengan yang direalisasikan.
- c. PPA UB memiliki kemampuan untuk memenuhi persyaratan yang sudah ditentukan.

7.3 Pembelian

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

8. PEMANTAUAN, PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENINGKATAN MUTU PERBAIKAN

8.1 Umum

Memperhatikan bahwa produk yang dihasilkan PPA UB adalah SPMI dan jasa, maka PPA UB menggunakan kuisisioner feedback sebagai alat untuk mengukur keberhasilan proses maupun pemenuhan persyaratan pengguna jasa.

8.2 Pemantauan dan Pengukuran

PPA UB menentukan metode yang diperlukan dan digunakan untuk melakukan pengukuran kinerja sistem manajemen mutu dalam organisasi. Variabel terikat adalah kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat dipantau melalui kuisisioner tervalidasi yang secara rutin disampaikan kepada pelanggan setelah kegiatan. Secara lengkap prosedur audit internal terdapat dalam MP Audit Internal.

8.3. Pengendalian produk yang tidak sesuai

PPA UB memastikan bahwa produk yang tidak sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan akan dicegah penggunaannya dan merekam setiap produk yang tidak sesuai melalui borang Daftar ketidaksesuaian produk/layanan dan solusi. Pengendalian dilakukan oleh Sekretaris PPA UB dibantu staf dan koordinator bagian dengan menetapkan dan memelihara prosedur terdokumentasi untuk menangani hal ini. Pengendalian yang meliputi identifikasi, dokumentasi, evaluasi, pemisahan dan disposisi produk-produk yang tidak sesuai, serta pemberitahuan kepada bidang-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 atau Pembantu Rektor I
- c. Melakukan tindakan pencegahan pemakaian

8.4. Analisis Pemantauan dan pengukuran

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

- a. Kepuasan pelanggan
- b. Kesesuaian dengan persyaratan produk dapat dianalisa dengan menggunakan borang umpan balik pengguna jasa layanan

8.5. Perbaikan dan Peningkatan Mutu

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

LAMPIRAN

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1.a. Daftar Prosedur Mutu dan Borang ISO 9001:2008

No.	Dokumen dan Borang	Kode
I	Pengendalian Dokumen & Rekaman	00019 01 001
1	Daftar Nomor Dokumen dan Borang	00019 01 001.01
2	Daftar Distribusi Dokumen	00019 01 001.02
3	Daftar Perubahan Dokumen	00019 01 001.03
4	Daftar Dokumen Terkendali	00019 01 001.04
II	Manual Prosedur Audit Internal Pusat Pembinaan Agama	00019 01 002
1	Borang Laporan Audit Internal dan Daftar ketidaksesuaian	00019 01 002.01
III	Manual Prosedur Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai	00019 01 003
1	Laporan Hasil Audit Internal untuk Keluhan Pelanggan	00019 01 003.01
2	Inspeksi dan Pengujian	00019 01 003.02
IV	Manual Prosedur Tindakan Korektif dan Pencegahan	00019 01 004
	Borang Laporan Tindakan Korektif dan pencegahan	00019 01 004.01
	Borang Daftar status ketidaksesuaian, Tindakan korektif dan pencegahan	00019 01 004.02

Lampiran 1 b.

Daftar Borang Manual Prosedur pelaksanaan pelaksanaan Kegiatan Pembinaan, Pengawasan dan Pelayanan Pendidikan Agama Islam bagi seluruh Mahasiswa UB yang memprogram matakuliah PAI (00019.01.006.02)

NO	Dokumen / Borang	Kode
1	MP. Kegiatan Tutorial Agama Islam	00019.01.006.02.01.
2	MP. Kegiatan Lomba MTQ Mahasiswa	00019.01.006.02.02.
3	MP. Kegiatan Pembinaan MTQ Mahasiswa	00019.01.006.02.03.

Lampiran 1 c.**Daftar Borang Manual Prosedur pelaksanaan Kegiatan Pembinaan, Pengawasan, Pelayanan keagamaan dan kerukunan hidup beragama (00019.01.007.02)**

NO	Dokumen / Borang	Kode
1	MP. Kegiatan Peringatan Tahun Baru Islam	00019.01.007.02.01.
2	MP Kegiatan Peringatan Maulid Nabi Muhammad SAW	00019.01.007.02.02.
3	MP. Kegiatan Peringatan Isra Mi'radj Nabi Muhammad SAW	00019.01.007.02.03.
4	MP. Kegiatan Tausyiah Ramadhan Ba'da Sholat Dzuhur	00019.01.007.02.04.
5	MP. Kegiatan Buka Puasa & Sholat Tarawih Bersama Keluarga Besar UB	00019.01.007.02.05.
6	MP. Kegiatan Peringatan Nuzulul Qur'an	00019.01.007.02.06.
7	MP. Kegiatan Buka Puasa Bersama Yatim Piatu & Penyaluran Santunan Untuk anak yatim Piatu se Malang Raya	00019.01.007.02.07.
8	MP. Kegiatan Sholat Idul Fitri UB	00019.01.007.02.08.
9	MP. Kegiatan Sholat Idul Adha & Pemo tongan Hewan Qurban	00019.01.007.02.09.
10	MP. Kegiatan Seleksi Haji	00019.01.007.02.10.
11	MP. Kegiatan Konsultasi Agama/Keluarga & Pelayanan Doa dilingkungan UB	00019.01.007.02.11.
12	MP. Kegiatan Pelatihan keagamaan Sholat Khyusu	00019.01.007.02.12.
13	MP. Kegiatan pelatihan Sholat Jenazah	00019.01.007.02.13.
14	MP. Pelayanan Rukun Kematian UB	00019.01.007.02.14.
15	MP. Pelayanan BAZIS UB	00019.01.007.02.15.
16	MP. Pelayanan KBIH UB	00019.01.007.02.16.

Lampiran 1.3. Daftar Manual Prosedur Kegiatan Pendukung (*supoporting Manual*) Pusat Pembinaan Agama UB

No.	Dokumen dan Borang	Kode
I	MP Kenaikan Pangkat Staf	00019 01 006.20
2	MP Pengadaan & Perawatan Buku Pustaka	00019 01 006.21
3	MP Penyusunan Anggaran Kegiatan PPA	00019 01 006.22
4	MP Quality Plan Rencana Mutu PPA	00019 01 006.23

Peta Kompetensi SDM PPA

No	Nama	NIP	Jurusan/ Fakultas	Pendidikan terakhir	Tahun terlibat pada PPA	Jabatan pada PPA	Skill		Training
							Req	Actually	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Prof. Dr. Thohir Luth, MA	19540708 198602 2001	Ilmu Hukum Islam /FH	S-3	2001	Ketua	Administration	Baik	
							Management	Baik	
							TIK (baik)	Baik	
							Reviewing Proposal & Monev	Baik	
							<i>Knowledge and skill Islamic Religious Education,</i>	Baik	
							Mampu Bahasa Arab & Inggris	Baik	V
							Memahami SPMA	Baik	V
							Memahami AIMA	Baik	V
	Drs. M. Subky Hasby,MAg	19590908 198903 2 001	Syariah	S-2	2001	Wakil Ketua	Administration	Baik	
							Management	Baik	
							TIK (baik)	Baik	
							Reviewing Proposal & Monev	Baik	
							<i>Knowledge and skill Islamic Religious Education,</i>	Baik	V
							Mampu Bahasa Arab & Inggris	Baik	V
							Me mahami SPMA	Baik	V

							Mampu melakukan audit internal ISO 9001:2008	cukup	V
	S. Marfuah, SH.MM	19401110 197307 1 001	Jurusan Magister Manajemen /PPA	S-2	2003	Sekretaris	Administration	baik	-
							Management	baik	-
							TIK (baik)	baik	V
							Reviewing Proposal & Monev	baik	V
							Mampu Bahasa Arab	kurang	V
							Mampu Bahasa Inggris	cukup	V
							Memahami SPMA	cukup	V
							Mampu melakukan audit internal ISO 9001:2008	cukup	
	Wiji Asriani	19581126 198609 1 001	SMA IPA	SMA	2009	Bendahara	Administration	Cukup	V
							TIK	Cukup	
							Memahami Sistem dan Pelaporan Keuangan	Cukup	V
							Mampu Bahasa Arab	kurang	V
							Mampu Bahasa Inggris	kurang	V
							Memahami SPMA	kurang	V
							Memahami AIMA	kurang	V
	Dra Lilih Hernanik	19501208 198103 1		s-1	2011	Staf	Administration	Cukup	V

		003				Adm. Umum Urusan BAZIS UB			
							TIK	Cukup	
							Memahami Sistem dan Pelaporan Keuangan	Cukup	V
							Mampu Bahasa Arab	kurang	V
							Mampu Bahasa Inggris	kurang	V
							Me mahami SPMA	kurang	V
							Me mahami AIMA	kurang	V
	Mustakim	19460320 197303 1 001	SMA IPA	SMA	2008	Staf Adm.Umum Urusan KBIH UB	Administration	Cukup	V
							TIK	Cukup	
							Memahami Sistem dan Pelaporan Keuangan	cukup	V
							Mampu Bahasa Arab	kurang	V
							Mampu Bahasa Inggris	kurang	V
							Me mahami SPMA	kurang	V
							Me mahami AIMA	kurang	V
	Teguh Anshori	19620814 198701 1 001	SMA IPA	SMA	2011	Staf Ad.Umum Urusan RKUB & Ketakmira n	Administration	Cukup	V
							TIK	Cukup	
							Memahami Sistem dan Pelaporan Keuangan	cukup	V
							Mampu	kurang	V

							Bahasa Arab		
							Mampu Bahasa Inggris	kurang	V
							Me mahami SPMA	kurang	V
							Me mahami AIMA	kurang	V
	Nurchanifah, MPd.I		Syariah/Hukum Islam	S2	2009	Koord. Bagian Agama Islam	Administration	Cukup	V
							Management	Baik	V
							TIK (baik)	Cukup	V
							<i>Knowledge and skill Islamic Religious Education</i>	Baik	V
							Mampu Bahasa Arab	baik	V
							Mampu Bahasa Inggris	kurang	V
							Me mahami SPMA	Kurang	V
							Me mahami AIMA	kurang	V
	Drs. HM Hafid Hamid, MA	19641013 199103 2001	Syariah/Hukum Islam	S-3	2001	Dosen PAI	Management	Baik	V
							TIK (baik)	Cukup	V
							<i>Knowledge and skill Islamic Religious Education</i>	Baik	V
							Mampu Bahasa Arab	baik	V
							Mampu Bahasa Inggris	kurang	V
							Me mahami SPMA	Kurang	V
							Me mahami AIMA	kurang	V
	Drs. Abdul Halim		Syariah/Huk	S2	2001	Dosen PAI	Management	Baik	V

0	R.MAg		um Islam						
							TIK (baik)	Cukup	V
							<i>Knowledge and skill Islamic Religious Education</i>	Baik	V
							Mampu Bahasa Arab	baik	V
							Mampu Bahasa Inggris	kurang	V
							Me mahami SPMA	kurang	V
							Me mahami AIMA	kurang	V
1	Drs. Khusnul Fatony,MAg		Syariah/Hukum Islam	S3	2001	Dosen PAI	Management	Baik	V
							TIK (baik)	Cukup	V
							<i>Knowledge and skill Islamic Religious Education</i>	Baik	V
							Mampu Bahasa Arab	baik	V
							Mampu Bahasa Inggris	kurang	V
							Me mahami SPMA	Baik	V
							Me mahami AIMA	kurang	V
2	Drs. Samsul Arifin,MAg		Syariah/Hukum Islam	S2	2001	Dosen PAI	Management	Baik	V
							TIK (baik)	Cukup	V
							<i>Knowledge and skill Islamic Religious Education</i>	Baik	V
							Mampu Bahasa Arab	baik	V
							Mampu		V

							Bahasa Inggris	kurang	
							Me mahami SPMA	Baik	V
							Me mahami AIMA	kurang	V

3. Jadwal *Refreshing*/Pelatihan Tahun 2012

No	Tim PPA UB	Kegiatan	Rencana implementasi pada bulan											
			Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agst	Sep	Oktober	Nov	Des
1	Ketua	<i>Refreshing Leadership</i>				V		V						
2	Wakil Ketua	<i>Refreshing Leadership</i>		V										
		Pelatihan Manajemen		V				V						
		Pelatihan TIK & Bidang Profesi			V		V							
3	Sekretaris	Pelatihan Organisasi & Administrasi				V								
		Pelatihan TIK & Bidang Profesi			V									
		Pelatihan Manajemen		V			V		V					
4	Staf	Pelatihan TIK					V				V		V	
		Pelatihan sesuai Pekerjaan				V			V					
		Pelatihan Kepustakaan					V		V		V		V	
5	Koordinator Bagian Agama	Pelatihan TIK				V			V			V		
		Pelatihan sesuai Pekerjaan			V			V			V			

**PROGRAM KERJA PUSAT PEMBINAAN AGAMA UNIVERSITAS BRAWIJAYA
TAHUN 2011-2012**

KEGIATAN	TAHUN 2011												TAHUN 2012											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. Pelayanan Pembinaan mental keluarga civitas akademika UB & Masyarakat Umum melalui kegiatan peringatan Hari																								
Kegiatan Peringatan Tahun Baru Islam		■																						
Kegiatan Peringatan Maulid Nabi Muhammad SAW				■																				
Kegiatan Peringatan Isra Mi'raj Nabi Muhammad SAW						■																		
Kegiatan Tausyiah Ramadhan Ba'da Sholat Dzuhur							■																	
Kegiatan Buka Puasa & Sholat Tarawih Bersama Keluarga Besar UB									■															
Kegiatan Peringatan Nuzulul Qur'an										■														
Kegiatan Buka Puasa Bersama Yatim Piatu & Penyaluran Santunan Untuk anak yatim Piatu se Malang Raya										■	■													
Kegiatan Sholat Idul Fitri UB																								
Kegiatan Sholat Idul Adha & Pemotongan Hewan Qurban																								
Kegiatan Seleksi Haji	■	■	■	■	■	■																		
Kegiatan Konsultasi Agama/Keluarga dan Pelayanan Doa	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Kegiatan Pelatihan						■	■																	

Lampiran 2. CROSS REFERENCES**SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001: 2008**

Klausul	Keterangan Klausul	Pemenuhan
1	Ruang Lingkup	MM hal. 1
1.1.	Umum	MM hal. 1
1.2.	Aplikasi	MM hal. 2
2.	Referensi	MM hal. 4
3.	Terminologi dan Definisi	MM hal. 5
4	Sistem Manajemen Mutu	MM hal. 6
4.1	Persyaratan Umum	MM hal. 7-9
4.2.	Persyaratan Dokumentasi	MM hal. 10
4.2.1.	Umum	MM hal. 10
4.2.2	Manual Mutu	MM hal. 2 dan 3
4.2.3	Pengendalian Dokumen	MM hal. 10
4.2.4.	Pengendalian rekaman	MM hal. 11
5	Tanggungjawab Manajemen	MM hal. 12
5.1.	Komitmen Manajemen	MM hal. 12
5.2.	Fokus pelanggan	MM hal. 13
5.3.	Kebijakan mutu	MM hal. 13
5.4.	Perencanaan	MM hal. 14
5.4.1.	Sasaran Mutu	MM hal. 14
5.4.2	Perencanaan Sistem Mutu	MM hal. 14
5.5.	Tanggungjawab, wewenang dan Komunikasi	MM hal. 18

5.5.1.	Tanggungjawab dan Wewenang	MM hal. 18
5.5.2.	<i>Management Representative</i>	MM hal. 19
5.5.3.	Komunikasi Internal	MM hal. 20
5.6.	Tinjauan Manajemen	MM hal. 21
5.6.1	Umum	MM hal. 21
5.6.2	Review Input	MM hal. 21
6	Manajemen Sumber Daya	MM hal. 21
6.1.	Pengadaan Sumberdaya	MM hal. 21
6.2.	Sumberdaya Manusia	MM hal. 21
6.2.1.	Umum	MM hal. 21
6.2.2.	Kompetensi, Kesadaran, pelatihan	MM hal. 21
6.3.	Infrastruktur)	MM hal. 21
6.4.	Lingkungan Kerja	MM hal. 21
7	Realisasi Produk	MM hal. 22
7.1.	Perencanaan Realisasi Produk	MM hal. 22
7.2.	Proses terkait pelanggan	MM hal. 22
7.2.1.	Penentuan Syarat-syarat terkait produk	MM hal. 22
7.2.2.	Memeriksa kembali syarat-syarat terkait	MM hal. 22
7.2.3.	Komunikasi pelanggan	MM hal. 22
7.3.	Rancangan dan Pengembangan	MM hal. 22
7.4.	Pembelian	MM hal. 23
7.4.1.	Proses pembelian	MP Pengadaan Barang UB
7.4.2.	Informasi Pembelian	
7.4.3.	Verifikasi pembelian produk	
7.5.	Produksi dan pengadaan Layanan	
7.5.1.	Pengendalian produksi dan pengadaan Layanan	MM hal. 22
7.5.2.	Validasi Proses produksi dan Pengadaan Layanan	MM hal. 22
7.5.3.	Identifikasi dan Penelusuran	MM hal. 23

7.5.4.	Karakterisasi Pelanggan	MM hal. 23
7.5.5.	Penyimpanan Produk	MM hal. 23
7.6.	Pengendalian pemantauan dan Pengukuran Kepuasan	MM hal. 22
8.	Pengukuran, Analisis dan perbaikan	MM hal. 23
8.1.	Umum	MM hal. 23
8.2.	Pemantauan dan Pengukuran	MM hal. 23
8.2.1.	Kepuasan pelanggan	MM hal. 23
8.2.2.	Audit Internal	MM hal. 23 & MP Audit Internal
8.2.3.	Pemantauan dan pengukuran Proses	MM hal. 23
8.2.4.	Pemantauan dan pengukuran produk	MM hal. 23
8.3.	Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai	MM hal. 23 & MP Pengendalian Produk Tidak Sesuai
8.4.	Analisis Data	MM hal. 23
8.5.	Perbaikan	MM hal. 24
8.5.1	Perbaikan yang berkelanjutan	MM hal. 24
8.5.2.	Tindakan Perbaikan	MP Tindakan Perbaikan & Pencegahan
8.5.3	Tindakan Pencegahan	MP Tindakan Perbaikan & Pencegahan