



PPA Universitas Brawijaya

— Pusat Pembinaan Agama Universitas Brawijaya —

LAPORAN TINJAUAN MANAJEMEN 2015

Visi

Menjadikan Pusat Pembinaan Agama sebagai Pusat Pendidikan Ahlaq, 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 keagamaan

Misi

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, 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

LEMBAR PENGESAHAN

1. Jenis Berkas : Laporan Tinjauan Manajemen
2. Nama Unit : Pusat Pembinaan Agama
3. Nama Institusi : Universitas Brawijaya
4. Penanggungjawab : Prof. Dr. H. Thohir Luth, MA (Ketua PPA)
5. Koordinator Penyusun : Mokhamad Rohma Rozikin S.Pd, M.Pd. (MR PPA)
6. Anggota Penyusun : ¹⁾ Khalid Rahman, S.Pd.I., M.Pd.I
²⁾ Wiji Asriani
³⁾ Nur Chanifah, M.PdI
⁴⁾ In'amul Wafi M.Ed
⁵⁾ Dra. Hj. Lilih Hernanik
⁶⁾ Mustakim
⁷⁾ Teguh Ansori
⁸⁾
⁹⁾
¹⁰⁾
¹¹⁾
¹²⁾
¹³⁾
7. Periode : Januari s.d Desember Th 2015

Malang, 12 januari 2016
Ketua PPA,

Ttd

Prof. Dr. Thohir Luth, MA
NIP. 195408071986011001

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
I. PENDAHULUAN.....	22
II. LINGKUP BAHASAN.....	22
III. PELAKSANAAN.....	23
IV. HASIL	24
1. Hasil Audit Internal	24
2. Hasil Audit Eksternal	Error! Bookmark not defined.
3. Umpan Balik Pelanggan.....	26
4. Kinerja dan Evaluasi Proses	26
5. Tindakan Koreksi dan Tindakan Pencegahan	29
6. Tindak Lanjut Tinjauan Manajemen Sebelumnya	31
7. Perubahan yang Mempengaruhi SMM.....	32
8. Saran dan Masukan untuk Perbaikan SMM	1
V. PENUTUP	2

I. PENDAHULUAN

Pusat Pembinaan Agama (PPA) adalah sebuah lembaga non struktural di Universitas Brawijaya yang mempunyai tugas dan peran melakukan pembinaan mental spiritual bagi civitas akademika Universitas Brawijaya.

Pusat Pembinaan Agama (PPA) selalu berkomitmen untuk memberikan peluang adanya koreksi terhadap proses dan pencegahan produk yang tidak sesuai. Tinjauan manajemen PPA disusun dengan mempertimbangkan semua aspek yang terkait langsung dan tidak langsung terhadap efektifitas dan efisiensi sistem manajemen. Hasil dari tinjauan manajemen ini menjadi dasar perlunya perubahan sistem, bahkan organisasi di PPA.

II. LINGKUP BAHASAN

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

1. Hasil audit, yaitu temuan-temuan dalam Audit Internal Mutu (AIM) Siklus 8 Tahun 2015.
2. Umpan balik pelanggan, meliputi umpan balik terhadap kegiatan PPA, hasil indeks kepuasan masyarakat (IKM) dan kompilasi keluhan pelanggan PPA
3. Kinerja proses bisnis, meliputi capaian sasaran mutu dan capaian program kerja.
4. Tindakan pencegahan dan tindakan koreksi (hambatan program masing-masing bidang dan tindak-lanjut untuk mencegah hambatan tersebut agar tidak terjadi lagi).
5. Tindak lanjut tinjauan manajemen sebelumnya (catatan yang perlu mendapat perhatian pada tinjauan manajemen sebelumnya).
6. Perubahan yang mempengaruhi SMM (baik internal maupun dari eksternal).
7. Saran dan masukan untuk perbaikan SMM unit kerja.

III. PELAKSANAAN

Tinjauan manajemen PPA dilakukan dalam beberapa tahapan. Secara umum, proses tinjauan manajemen PPA adalah sebagai berikut:

Persiapan tinjauan manajemen diawali dengan penyusunan konsep teknis pelaksanaan tinjauan manajemen, terdiri dari jadwal, data yang diperlukan untuk bahan tinjauan manajemen dan pembagian tugas. Selanjutnya, peserta rapat rutin PPA memberikan koreksi dan persetujuan terhadap konsep pelaksanaan tinjauan manajemen.

Pelaksanaan tinjauan manajemen dimulai dengan pengumpulan data terkait program PPA oleh masing-masing bidang dengan mengacu kepada sasaran mutu PPA, yaitu dimulai sejak 22 Desember 2015 hingga tanggal 11 Januari 2016. Masing-masing bidang diberi waktu untuk membahas capaian sasaran mutu masing-masing. Hasil pembahasan tersebut disertai dengan uraian hambatan, koreksi dan pencegahan/ terobosan baru yang dilakukan dalam pelaksanaan program-programnya. Hasil pembahasan tersebut disampaikan kepada sekretaris PPA, untuk dilakukan kompilasi dan analisis efektifitas dan efisiensi sistem. Kegiatan rapat pleno evaluasi sistem manajemen dan perencanaan PPA dilaksanakan dalam rapat Pleno PPA pada hari Selasa, 12 Januari 2016

Dalam pelaporan tinjauan manajemen, hasil kompilasi dan analisis efektifitas dan efisiensi sistem di PPA dirumuskan dalam suatu laporan tertulis. Konsep laporan tertulis tersebut disampaikan kepada semua personil PPA untuk diperiksa ulang. Selanjutnya, revisi terhadap laporan disampaikan kepada pimpinan UB untuk mendapatkan arahan dan kebijakan terkait organisasi PPA.

IV. HASIL

Hasil evaluasi manajemen PPA Tahun 2015 berikut ini disajikan sesuai urutan lingkup bahasan tinjauan manajemen (lihat Bab II).

1. Hasil Audit Internal

Pusat Pembinaan Agama (PPA) diaudit melalui mekanisme AIM UKPPA Siklus 8 Tahun 2015, yaitu pada hari Senin, tanggal 29 Juni 2015. Auditor internal yang bertugas meng-audit PPA adalah Shinta Hadiyantina, Dr., S.H., M.H.(Ketua) dan Esti Junining, Dr., S.Pd., M.Pd. (Anggota).

Sesuai lingkup AIM UKPPA Siklus 8 Tahun 2015, Tim Auditor Internal melakukan evaluasi tindaklanjut atas temuan AIM UKPPA sebelumnya dan melakukan evaluasi pemenuhan Standar Mutu UB, serta evaluasi pemenuhan Standar Website UKPPA.

Pada AIM UKPPA Siklus 8 Tahun 2015, PPA mendapatkan temuan (KTS), dan juga memperoleh saran (OBS). Yang termasuk KTS meliputi menu website belum lengkap (belum ada menu fasilitas), belum ada menu tentang mekanisme audit internal, tinjauan manajemen (berupa ringkasan dan disampaikan fokus-fokus perbaikan manajemen yang akan/telah dilakukan) belum sesuai format standar dan belum ada ringkasan hasil kegiatan/layanan. Adapun yang termasuk OBS meliputi; maklumat pelayanan yang belum ada dan updating proker. Saran-saran ini akan ditindaklanjuti sesuai dengan rekomendasi.

Sedangkan untuk lingkup audit pemenuhan Standar Mutu UB, PPA bertanggungjawab terhadap pemenuhan 6 butir standar mutu berikut:

Tabel 1. Daftar Standar Mutu untuk Lingkup Tugas PPA

No.	Kode SM UB	Uraian Butir Mutu
1.	SM-UKPPA-A01	pengembangan dan penyelenggaraan sistem penjaminan mutu internal di Unit Kerja Pelaksana Akademik (UKPA) ataupun di Unit Kerja Penunjang Pelaksana Akademik (UKPPA);
2.	SM-UKPPA-A03	pemenuhan semua layanan, baik yang dilaksanakan di Unit Kerja Pelaksana Akademik (UKPA) ataupun di Unit Kerja Penunjang Pelaksana Akademik (UKPPA).

3.	SM-UKPPA-H10	Universitas Brawijaya membuat dan memiliki pedoman yang mengatur berbagai aspek pengelolaan secara tertulis yang mudah dibaca oleh pihak yang berkepentingan
4.	SM-UKPPA-H16	Setiap unit kerja harus memiliki bukti-bukti program yang terintegrasi dan sejalan dengan rencana strategi universitas/fakultas/program dan ada bukti pelaksanaan, monitoring dan evaluasi serta tindak lanjut dalam bentuk laporan.
5.	SM-UKPPA-H17	Terdapat bukti yang menunjukkan adanya dokumen tentang: (1) Manual Prosedur (MP) mengenai perencanaan, pengembangan serta implementasi kebijakan-kebijakan universitas/fakultas/program; (2) sistem monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan setiap kebijakan universitas/fakultas/program; (3) laporan bulanan/ semesteran mengenai hasil monitoring dan evaluasi; (4) tindak lanjut dari hasil monitoring dan evaluasi
6.	SM-UKPPA-H18	Universitas/fakultas/program wajib memiliki (1) rancangan dan analisa jabatan; (2) uraian tugas; (3) prosedur kerja; (4) program peningkatan kompetensi manajerial yang sistematis untuk pengelola unit kerja. Menggambarkan efektifitas dan efisiensi manajemen operasi di setiap unit kerja.

Dari 6 butir SM UB tersebut, PPA dapat memenuhi 4 butir. Adapun butir standar yang belum bisa dipenuhi adalah:

- a. Butir ke-5 (SM-UKPPA-H17), hal ini karena PPA masih memerlukan kegiatan induksi pemahaman ISO secara lebih ideal kepada staf-staf.
- b. Butir ke-6 (SM-UKPPA-H18), hal ini karena perubahan susunan kepengurusan yang masih baru.

3. Umpan Balik Pelanggan

Secara umum, umpan balik pelanggan diperoleh dari pihak eksternal dan pihak internal UB. Umpan balik pihak eksternal UB diperoleh melalui instrumen Indeks Kepuasan Masyarakat Plus (IKM+), yaitu instrumen IKM yang dipadukan dengan kuisisioner untuk kebutuhan khusus di PPA. Instrumen IKM+ tersebut didistribusikan kepada pihak eksternal UB yang menggunakan jasa public services di PPA.

Hasil evaluasi IKM+ di PPA menunjukkan bahwa pelayanan PPA cukup baik dan perlu dipertahankan.

Adapun keluhan pelanggan terhadap PPA, sejauh ini sepanjang tahun 2015 masih belum ada keluhan yang tercatat diterima oleh PPA, baik keluhan yang dijangir melalui website PPA, mekanisme e – Complaint maupun lesan.

4. Kinerja dan Evaluasi Proses

Secara spesifik, selain dari temuan audit dan evaluasi umpan balik pelanggan, kinerja PPA juga dapat diukur dari capaian program kerja dan capaian indikator kinerja. Setiap tahun, PPA melakukan perumusan program kerja terukur berdasarkan hasil tinjauan manajemen tahun sebelumnya. Ukuran capaian program kerja di PPA ditentukan dengan memberikan skor sesuai tahapan pelaksanaan programnya (Tabel 2).

	Tahapan Program	Bobot
P	Perencanaan (persiapan, koordinasi, surat tugas, dll)	10 %
D	Pelaksanaan	50 %
C	Laporan (kompilasi hasil dan analisis)	30%
A	Tindak Lanjut (rencana perbaikan, rekomendasi, hasilnya bila ada)	10%
	Total	100 %

Berdasarkan skor tersebut, maka setiap program dapat diukur capaiannya untuk bahan evaluasi penyusunan program selanjutnya.

Dari pengukuran setiap bidang di PPA, dapat diketahui bahwa rata-rata capaian Program Kerja PPA 2015 sebesar 80%. Secara umum, sebagian program kerja telah terlaksana dengan baik, namun evaluasi dan tindak lanjutnya belum selesai dikerjakan.

Selain capaian per bidang dengan rata-rata yang rendah tersebut, juga selaras dengan ketepatan pelaksanaan sesuai jadwal yang direncanakan.

Berikut ini adalah Program Kerja PPA Tahun 2015 dan capaian programnya berupa skor (Tabel 3).

Tabel 3. Capaian Program Kerja PPA 2015

No.	Program Kerja	Skor Capaian
A.	Bidang Sekretariat/Pelayanan Umum	
1.	Pengelolaan kegiatan sekretariat, sistem dokumentasi, SDM, keuangan, aset, sistem informasi dan <i>management review</i> PPA sesuai <i>business process</i>	100 %
2.	Waktu penyelesaian pembuatan SPJ & Pelaporan Keuangan dan Pelaporan Kegiatan PPA	100 %
B.	Bidang Kegiatan Pembinaan, Pengawasan dan Pelayanan Pendidikan Agama Islam bagi seluruh mahasiswa UB yang memprogram matakuliah PAI	
1.	Kegiatan Tutorial Agama Islam	100 %
2.	Kegiatan Lomba MTQ Mahasiswa	100 %
3.	Kegiatan Pembinaan MTQ Mahasiswa	100 %
C.	Bidang Kegiatan Pembinaan, Pengawasan, Pelayanan Keagamaan dan Kerukunan Hidup Beragama	
1.	Kegiatan Peringatan Tahun Baru Islam	0 %
2.	Kegiatan Peringatan Maulid Nabi Muhammad SAW	0 %
3.	Kegiatan Peringatan Isra Mi'raj Nabi Muhammad SAW	100 %
4.	Kegiatan Rangkaian Bulan Ramadhan	100 %

5.	Kegiatan Tausiah Ramadhan Ba'da Sholat Dzuhur	100 %
6.	Kegiatan Buka Puasa & Sholat Tarawih Bersama Keluarga Besar UB	100 %
7.	Kegiatan Peringatan Nuzulul Qur'an	100 %
8.	Kegiatan Buka Puasa Bersama Yatim Piatu & Penyaluran Santunan Untuk anak yatim Piatu se Malang Raya	100 %
9.	Kegiatan Sholat Idul Fitri UB	100 %
10.	Kegiatan Sholat Idul Adha & Pemotongan Hewan Qurban	100 %
11.	Kegiatan Seleksi Haji	100 %
12.	Kegiatan Konsultasi Agama/Keluarga dan Pelayanan Doa	100 %
13.	Kegiatan Pelatihan keagamaan Sholat Khusus	100 %
14.	Kegiatan pelatihan Sholat Jenazah	100 %
15.	Pelayanan Rukun Kematian UB	100 %
16.	Pelayanan BAZIS UB	100 %
17.	Pelayanan KBIH UB	100 %
18.	Kegiatan Pelepasan Haji keluarga besar UB	100 %

Ukuran berikutnya yang tidak kalah penting adalah capaian indikator kinerja. Indikator Kinerja PPA telah diperbaharui melalui tinjauan manajemen tahun 2014. Berikut ini (Tabel 4) disampaikan rincian capaian indikator kinerja PPA.

Tabel 4. Capaian Indikator Kinerja PPA 2015

No.	Indikator Kinerja	Baseline 2014	Target 2015	Capaian 2015	% Capaian
1	Management Representative				50%
1.1	Tingkat kepuasan pimpinan terhadap kinerja PPA (%)	90%	90%	na	0 %
1.2	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Layanan PPA	82%	83%	96%	100%
1.3	Persentase jumlah keluhan yang ditindaklanjuti	100%	100%	100%	100%
1.4	Evaluasi kepuasan <i>stakeholders</i> terhadap website PPA	85%	86%	na	0 %

2	Bidang Kegiatan Pembinaan, Pengawasan dan Pelayanan Pendidikan Agama Islam				50%
2.1	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Layanan PPA (%)	82%	83%	96%	100%
2.2	Persentase jumlah keluhan yang ditindaklanjuti	100%	100%	100%	100%
3	Bidang Kegiatan Pembinaan, Pengawasan, Pelayanan Keagamaan dan Kerukunan Hidup Beragama				50%
3.1	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Layanan PPA	82%	83%	96%	100%
3.2.	Persentase jumlah keluhan yang ditindaklanjuti	100%	100%	100%	100%

5. Tindakan Koreksi dan Tindakan Pencegahan

Secara umum, masukan untuk tindakan koreksi di PPA diperoleh dari temuan audit, evaluasi program kerja dan evaluasi indikator kerja. Rincian tindakan koreksi dan tindakan pencegahan tersebut disajikan pada Tabel 5 berikut ini.

Tabel 4. Tindakan Koreksi dan Tindakan Pencegahan

No.	Masukan	Tindakan Koreksi	Status (Open/ Closed)	Tindakan Pencegahan
A	Temuan Audit (termasuk yang eksternal)			
1.	Menu website PPA belum sesuai standar	menyesuaikan website PPA sesuai Standar UB	Closed	
2.	Sistem monitoring dan evaluasi belum dilaksanakan	melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan setiap kebijakan unit kerja, laporan bulanan/ semesteran mengenai hasil monitoring dan evaluasi dan tindak lanjut dari hasil monitoring dan evaluasi	Open	
3.	Belum ada gap analysis	membuat gap analysis yang mengatur rancangan	Open	

		dan analisis jabatan serta peningkatan kompetensi manajerial yang sistematis untuk pengelola unit kerja		
4.	Menu website belum lengkap (belum ada menu fasilitas)	membuat menu fasilitas	Closed	
5.	Maklumat Pelayanan belum ada	membuat Maklumat Pelayanan	Closed	
6.	Belum ada menu tentang mekanisme audit internal	membuat menu tentang mekanisme audit internal PPA	Open	
7.	Tinjauan Manajemen Belum sesuai format standar	membuat Konten Tinjauan Manajemen (berupa ringkasan dan disampaikan fokus-fokus perbaikan manajemen yang akan/telah dilakukan) sesuai format standar	Closed	
8.	Belum ada ringkasan hasil kegiatan/layanan	membuat ringkasan hasil kegiatan/layanan	Open	
B	Evaluasi Program Kerja			
1.	Capaian program kerja dan kesesuaian jadwal dengan pelaksanaan masih rendah.	Meningkatkan kinerja dan mematuhi jadwal yang disepakati. Menyusun perencanaan dengan lebih baik dan mempertimbangkan segala aspek.	Open	Ketua dibantu oleh MR melakukan pemantauan secara berkala.
C	Evaluasi Indikator Kinerja			
1.	Beberapa indikator kinerja belum mencapai target	Melakukan pemantauan capaian secara berkala dan meningkatkan kinerja.	Open	
2.	Beberapa indikator kinerja belum bisa diukur	Indikator kinerja dievaluasi kembali	Open	

6. Tindak Lanjut Tinjauan Manajemen Sebelumnya

No.	Rekomendasi Tinjauan Manajemen Sebelumnya	Aspek	Tindak Lanjut yang SUDAH dilakukan	Kendala yang dihadapi	Rencana selanjutnya
1.	Perlu ada kesepakatan dan instrumen yang memudahkan mengukur kinerja personil PPA	MR	Untuk saat ini, evaluasi personil PPA dilakukan melalui keaktifan dalam rapat rutin dan kegiatan		
2.	Perlu ada perbaikan instrumen umpan balik bagi <i>stakeholders</i> eksternal dengan mengacu kepada instrumen IKM	MR	Sudah ada instrumen yang menggabungkan IKM dan model umpan balik sebelumnya, yaitu IKM+		
3.	Perlu ada	MR	Sebagian sistem		

	<p>evaluasi dan perbaikan sistem dan prosedur layanan bagi stakeholders eksternal</p>		<p>sudah dilakukan evaluasi dan diperbaiki.</p>		
4.	<p>Perlu ada pelatihan penggunaan bahasa Inggris bagi staf PPA</p>	MR			<p>Perlu ada pelatihan private dengan menghadirkan tutor.</p>

7. Perubahan yang Mempengaruhi SMM

Pada prinsipnya, ada dua hal yang mempengaruhi SMM di PPA, yaitu adanya peraturan baru di tingkat nasional dan adanya perubahan struktur organisasi di UB.

Perubahan di tingkat nasional yang mempengaruhi secara tidak langsung adalah perubahan wadah perguruan tinggi, yaitu dari Kementerian Pendidikan dan

Kebudayaan (Kemdikbud) menjadi Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi.

Saat ini, PPA sedang menunggu disahkannya Rancangan Organisasi dan Tata Kerja (OTK) UB yang baru. Dalam OTK tersebut, PPA akan bergabung dengan Lembaga Pengkajian dan Pengembangan Pendidikan (LP3), Unit Mata Kuliah Umum (MKU) dan Pusat Jaminan Mutu (PJM) menjadi kesatuan unit kerja dengan nama Lembaga Pengembangan Pendidikan dan Penjaminan Mutu (LP3M).

Dengan adanya penggabungan organisasi tersebut, maka sistem manajemen PPA akan banyak mengalami perubahan. Namun demikian, tugas dan fungsi PPA akan tetap seperti saat ini.

8. Saran dan Masukan untuk Perbaikan SMM

Secara umum, masukan-masukan dari pelanggan dan hasil kajian PPA untuk peningkatan SMM di PPA adalah sebagai berikut:

- a. Perlunya melakukan optimalisasi penggunaan website PPA sebagai media penyampaian informasi yang detil dan akurat.
- b. Perlunya penyusunan program kerja yang detil dengan penjadwalan yang baik dan persiapan yang matang.
- c. Evaluasi capaian program dan capaian indikator kinerja harus dipantau secara periodik, yaitu dengan mengoptimalkan pertemuan rutin PPA.
- d. Perlu segera mengevaluasi dan memperbaiki prosedur yang ada dengan relevansi pelaksanaan program yang ada saat ini.

V. PENUTUP

Berdasarkan kajian sistem manajemen PPA seperti tertuang tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa sistem di PPA cukup efektif, hal ini terbukti dari pelaksanaan kegiatan yang menjadi tuisi PPA dapat terlaksana. Adanya program dan capaian indikator kinerja yang tercapai merupakan ukuran efektifitas yang baik.

Capaian tersebut, meskipun belum sempurna, adalah hasil kerja keras seluruh personil PPA. Dalam keterbatasan sumberdaya manusia, PPA masih mampu melaksanakan tuisi-nya. Harapannya adalah agar OTK UB yang baru segera disahkan dan diimplementasikan, sehingga PPA sebagai bagian dari LP3M dapat bekerja dengan sumberdaya yang memadai untuk meningkatkan efektifitas sistem manajemen.