

**MANUAL MUTU
PROGRAM STUDI S1 KEBIDANAN**



**FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2012**



Manual Mutu
Program Studi S1 Kebidanan
Fakultas Kedokteran
Universitas Brawijaya

Kode Dokumen	:	00805 05000
Revisi	:	3
Tanggal	:	25 Februari 2012
Diajukan oleh	:	Ketua UJM Program Studi S1 Kebidanan ttd dr.Arliet Rio Julia, MS
Dikendalikan oleh	:	Sekretaris Program Studi S1 Kebidanan ttd dr.Rita Rosita, M.Kes
Disetujui oleh	:	Ketua Program Studi S1 Kebidanan ttd dr.Mukhamad Nooryanto, SpOG

KATA PENGANTAR

Manual Mutu (*Quality Manual*) ini memberikan deskripsi mengenai sistem mutu yang digunakan oleh Program Studi Kebidanan Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya (FKUB). Pedoman ini menjelaskan tentang kemampuan Program Studi Kebidanan FKUB 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 di Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya yaitu Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI).

Prosedur yang dinyatakan dalam Manual Mutu adalah prosedur yang didokumentasikan sesuai dengan persyaratan standar ISO 9001:2008. Panduan ini merupakan persyaratan wajib dari sistem mutu, merupakan dokumen yang disusun untuk kepentingan institusional Program Studi Kebidanan Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya (FKUB). Dengan demikian, tidak diperkenankan membuat salinan sebagian atau keseluruhan dokumen ini untuk tujuan komersial. Salinan dapat dibuat untuk tujuan pelatihan. Pengguna diharapkan memperhatikan dan hanya menggunakan edisi dokumen yang berlaku.

Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 dipakai untuk menjamin mutu proses dan jasa serta peningkatan kepuasan pelanggan. Sebagai pelanggan utama yang dilayani Program Studi Kebidanan Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya (FKUB) adalah mahasiswa dan pelanggan lain yaitu Dekan, alumni, orang tua mahasiswa dan masyarakat pengguna lulusan Program Studi Kebidanan Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya (FKUB). Implementasi SMM

di Program Studi Kebidanan FKUB diharapkan dapat meningkatkan budaya mutu dan kinerja seluruh unit kerja di lingkungan Program Studi Kebidanan FKUB. Secara eksternal, implementasi SMM sangat bermanfaat untuk meningkatkan kepercayaan dan pencitraan Program Studi Kebidanan FKUB di mata para *stakeholders*, meningkatkan *image* dan alat promosi.

Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) diharapkan dapat berjalan efektif sehingga mampu meningkatkan mutu penyelenggaraan Tri Dharma Perguruan Tinggi secara berkelanjutan di seluruh unit kerja di lingkungan Universitas Brawijaya.

Malang, 25 Februari 2012
Ketua Program Studi S1 Kebidanan,

dr. Mukhamad Nooryanto, SpOG

DAFTAR ISI

1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Ruang Lingkup Manual Mutu	2
1.3. Tujuan Manual Mutu	2
1.4. Lingkup Proses Utama dan Pelanggan	3
2. LANDASAN KEBIJAKAN MANAJEMEN MUTU	4
3. ISTILAH DAN DEFINISI	5
4. SISTEM MANAJEMEN MUTU	8
4.1. Sekilas Program Studi Kebidanan	8
4.2. Organisasi Program Studi Kebidanan	9
4.3. Tugas pokok dan fungsi	11
4.4. Visi, Misi dan Tujuan Program Studi Kebidanan	11
4.5. Proses Utama Sistem Manajemen Mutu di Program Studi Kebidanan	11
4.6. Sistem Dokumentasi dan Audit	13
5. TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN	16
5.1. Komitmen Manajemen	16
5.2. Kepuasan Pelanggan	17
5.3. Kebijakan Mutu	19
5.4. Perencanaan Sistem Mutu	20
5.5. Tanggung jawab, wewenang dan komunikasi	21
5.6. Tinjauan Manajemen	21
6. PENGELOLAAN SUMBER DAYA	22
6.1. Penyediaan Sumber Daya	22
6.2. Sumber Daya Manusia	25
6.3. Infrastruktur dan Lingkungan Kerja	26
6.4. Suasana Akademik	26

7.	REALISASI LAYANAN PENDIDIKAN	27
7.1.	Perencanaan Program Layanan Pendidikan	27
7.2.	Proses Terkait Mahasiswa	27
7.3.	Desain dan Pengembangan Kurikulum	28
7.4.	Pengadaan Barang dan Jasa	29
7.5.	Penyediaan Layanan Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian Masyarakat	29
7.6.	Pengendalian Alat Pemantauan dan Pengukuran	29
8.	PENGUKURAN, ANALISIS, DAN PENINGKATAN MUTU	30
8.1.	Panduan Umum	30
8.2.	Pemantauan dan Pengukuran	30
8.3.	Analisis Data	32
8.4.	Perbaikan	32

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Mulai tahun 2010, sistem penjaminan mutu di Program Studi Kebidanan mengikuti system penjaminan mutu yang berlaku di FKUB dengan menjalankan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dengan menggunakan tujuh (7) standar mutu akademik dan non akademik dari Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi (Dikti) serta standar ISO 9001:2008. Dalam penerapan SPMI, perlu penyusunan dokumen-dokumen yang mendukung diantaranya adalah manual mutu. Manual mutu Program Studi Kebidanan disusun untuk mengendalikan pengelolaan pendidikan tinggi yang bermutu dan memenuhi persyaratan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008. Manual mutu ini menjelaskan penjabaran keterkaitan antara struktur organisasi, kebijakan mutu, sasaran mutu, penyelenggaraan pendidikan dan Sistem Penjaminan Mutu secara Internal. Manual mutu ini juga menyediakan panduan bagi pengembangan system secara keseluruhan. Semua persyaratan SMM ISO 9001:2008 diaplikasikan oleh Program Studi Kebidanan tanpa pengecualian.

1.2. Ruang Lingkup Manual Mutu

Manual mutu ini merupakan dokumen yang menjadi panduan implementasi manajemen mutu Program Studi S1 Kebidanan FKUB dan merupakan persyaratan sistem manajemen mutu yang harus dipenuhi oleh unit-unit kerja di lingkungan Program Studi Kebidanan FKUB. Manual mutu ini disusun dengan mengacu pada persyaratan standar dan klausul Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dengan pedoman dalam layanan pendidikan IWA1:2007 peraturan pemerintah RI dan persyaratan akreditasi BAN PT serta Manual Mutu Universitas Brawijaya dan Fakultas Kedokteran. Manual Mutu ini berlaku untuk unit pelaksana akademik di lingkungan Program Studi Kebidanan Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya yang meliputi Tridharma Perguruan Tinggi yaitu penyelenggaraan pendidikan akademik, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dalam bidang kesehatan.

1.3. Tujuan Manual Mutu

Manual mutu ini bertujuan untuk:

- a. Menggariskan kegiatan utama yang terkait dalam penyediaan jasa layanan di Program Studi kebidanan.
- b. Menjelaskan hubungan antara berbagai aktivitas yang terkait dalam proses di atas.
- c. Menjelaskan integrasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dengan persyaratan ISO 9001:2008.

- d. Mencerminkan komitmen Program Studi Kebidanan dalam peningkatan mutu secara berkelanjutan dalam bentuk tertulis, sehingga dapat dipahami oleh semua pihak yang terlibat dalam proses pendidikan.

1.4 Lingkup Proses Utama dan Pelanggan

1.4.1. Proses Bisnis

Bisnis proses yang utama di Program Studi Kebidanan terdiri 3 proses utama :

1. Proses pelaksanaan dan pengembangan pendidikan strata 1 dengan kurikulum berbasis kompetensi
2. Penelitian untuk mengembangkan ilmu kebidanan
3. Pengabdian masyarakat sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan kesehatan pada masyarakat.

1.4.2. Pelanggan

Pelanggan Program Studi Kebidanan adalah mahasiswa, orang tua, instansi kesehatan pemerintah, swasta dan alumni.

Kriteria pelanggan untuk mahasiswa adalah mahasiswa S1 yang telah lolos seleksi masuk perguruan tinggi dan tercatat sebagai mahasiswa aktif dengan melakukan registrasi administrative dan akademik pada tahun akademik berlangsung.

Persyaratan pelanggan mahasiswa adalah tercapainya kompetensi utama dan pendukung yang sudah dirancang dalam kurikulum berbasis kompetensi, sehingga setelah lulus dapat menjalankan fungsinya sesuai spesifikasi profil lulusan (tercantum dalam Buku Pedoman Pendidikan tahun akademik 2009/2010 sampai 2011/2012).

2. LANDASAN KEBIJAKAN MANAJEMEN MUTU

Rujukan yang digunakan adalah:

- a. Undang-undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Tinggi Nasional.
- b. Pedoman Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi, Tahun 2003.
- c. Peraturan Pemerintah No.19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.
- d. Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi oleh Badan Akreditasi Nasional, 2008.
- e. Akreditasi Program Studi Sarjana, Magister dan Doktor oleh Badan Akreditasi Nasional, 2009.
- f. Statuta Universitas Brawijaya, 2009
- g. Persyaratan SMM ISO 9001:2008.
- h. Persyaratan SMM untuk layanan pendidikan IWA2:2007.
- i. Standar mutu *world class university (WCU QS Asia)* 2009.
- j. Dokumen Rencana Strategis Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya.
- k. Dokumen Sistem Penjaminan Mutu Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya.

3. ISTILAH DAN DEFINISI

- a. **Mutu.** Mutu adalah keseluruhan karakteristik produk yang menunjukkan kemampuannya dalam memenuhi permintaan atau persyaratan yang ditetapkan pelanggan (*customer/stakeholder*), baik yang tersurat (dinyatakan dalam kontrak), maupun tersirat.

- b. **Jaminan Mutu.** Jaminan mutu (*quality assurance*) adalah seluruh proses penetapan dan pemenuhan standar mutu secara konsisten dan perbaikan berkelanjutan, sehingga visi dan misi Program Studi dapat tercapai serta *stakeholders* memperoleh kepuasan (pemenuhan janji kepada *stakeholders*). Kegiatan harus terencana dan sistematis yang dilaksanakan dengan menggunakan Sistem Manajemen Mutu (SMM) untuk meyakinkan bahwa suatu produk (hasil) akan memenuhi persyaratan mutu.

- c. **Sistem Manajemen Mutu (SPM)** adalah sistem manajemen untuk mengarahkan dan mengendalikan suatu organisasi yang berkaitan dengan mutu dan merupakan sistem manajemen terdokumentasi.

- d. **Manual Mutu.** Manual mutu adalah dokumen yang menjadi panduan untuk menentukan sistem manajemen mutu dari organisasi.
- e. **Manajemen.** Manajemen adalah kegiatan yang terkoordinasi untuk mengarahkan dan mengendalikan suatu organisasi.
- f. **Unit Jaminan Mutu (UJM).** Unit Jaminan Mutu (UJM) adalah lembaga fungsional yang dibentuk oleh Dekan dan diberi tugas untuk pengembangan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di tingkat Program Studi atau Program Studi.
- g. **Dokumen.** Dokumen adalah informasi dan media pendukungnya.
- h. **Program Studi.** Program Studi adalah unit pelaksana akademik di Fakultas yang melaksanakan pendidikan akademik Program Sarjana dan pendidikan profesi dalam sebagian atau satu cabang ilmu pengetahuan, teknologi dan atau seni tertentu.
- i. **Pendidikan Tinggi.** Pendidikan Tinggi adalah pendidikan yang diarahkan terutama pada penguasaan ilmu pengetahuan dan pengembangannya.
- j. **Pendidikan Profesi.** Pendidikan Profesi adalah pendidikan tinggi setelah pendidikan sarjana yang diselenggarakan bekerjasama dengan organisasi profesi.
- k. **Mahasiswa (learners).** Mahasiswa (learners) adalah peserta didik yang terdaftar dan belajar pada Perguruan Tinggi.
- l. **Orang tua mahasiswa.** Orang tua mahasiswa adalah orang tua peserta didik yang terdaftar dan belajar pada Perguruan Tinggi.

- m. **Lembaga yang mengirim peserta didik.** Lembaga yang mengirim peserta didik adalah lembaga di luar Perguruan Tinggi tempat belajar mahasiswa yang mengirim seseorang untuk belajar di Perguruan Tinggi tersebut.
- n. **Dosen.** Dosen adalah pendidik professional dan ilmuwan pada Perguruan Tinggi dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.
- o. **Karyawan.** Karyawan adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan.
- p. **Rektor.** Rektor adalah ketua atau direktur yang menjalankan fungsi pengelolaan satuan pendidikan tinggi.
- q. **Dekan.** Dekan adalah pimpinan fakultas yang menjalankan fungsi di tingkat fakultas.
- r. **Pengguna lulusan.** Pengguna lulusan adalah pihak-pihak yang menggunakan lulusan Perguruan Tinggi.
- s. **Suasana akademik.** Iklim yang mendukung interaksi antara mahasiswa-dosen-tenaga kependidikan, pakar, dosen tamu, nara sumber, untuk meningkatkan mutu kegiatan akademik, di dalam maupun di luar kelas. Suasana akademik yang baik ditunjukkan dengan perilaku yang mengutamakan kebenaran ilmiah, profesionalisme, kebebasan akademik dan kebebasan mimbar akademik, serta penerapan etika akademik secara konsisten.
- t. **Kurikulum Berbasis Kompetensi:** Kurikulum yang dirancang dan diimplementasikan berbasis pada capaian berupa Kompetensi.

4. SISTEM MANAJEMEN MUTU

4.1. Sekilas Tentang Program Studi Kebidanan

Program Studi Kebidanan merupakan program studi pendidikan kebidanan Strata 1, bagian dari Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya. Program ini berdiri pada tanggal 1 Juli 2009 berdasarkan SK Pendirian Program Studi: 251/SK/2009 tanggal 1 Juli 2009. Program Studi kebidanan telah mendapatkan ijin dari Dirjen Pendidikan Tinggi No SK DIKTI 253/D/0/2010 dengan masa sejak tanggal 31 Desember 2010 hingga tanggal 31 Desember 2012. Spesifikasi dan Kompetensi lulusan yang dihasilkan oleh Program Studi Kebidanan ditetapkan bersama antara organisasi profesi Ikatan Bidan Indonesia (IBI) dan Asosiasi Pendidikan Kebidanan Indonesia (AIPKIND) dalam konteks profesi bidan mengandung makna sebagai integrasi kemampuan berpikir, bertindak, dan berperilaku sebagai seorang bidan. Setiap tindakan professional seorang bidan harus didasarkan kepada hasil berpikir yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah, dilakukan sesuai dengan standar prosedur yang ditetapkan, dan disertai dengan sikap dan perilaku sesuai dengan etika, kode etik, dan tanggung jawab seorang bidan.

Area kompetensi bidan terdiri dari:

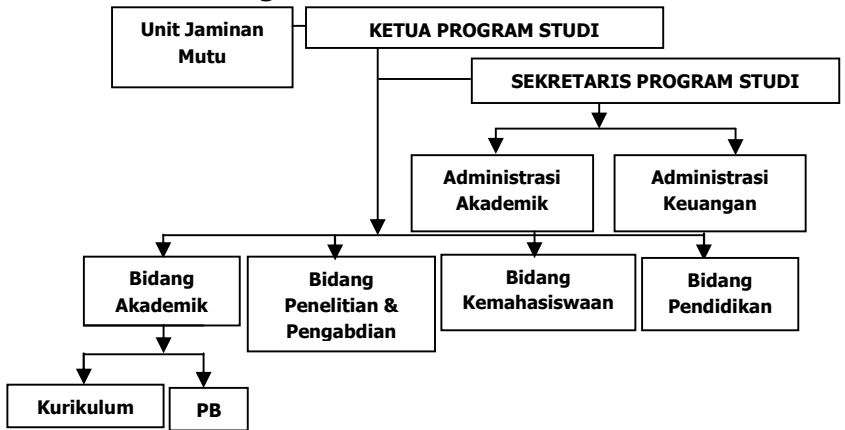
- a. Komunikasi efektif
- b. Etika legal dan keselamatan pasien
- c. Asuhan kebidanan (1-10)
- d. Manajemen kewirausahaan dan kepemimpinan
- e. Promosi Kesehatan
- f. Pengembangan diri dan Profesionalisme

g. Penelitian

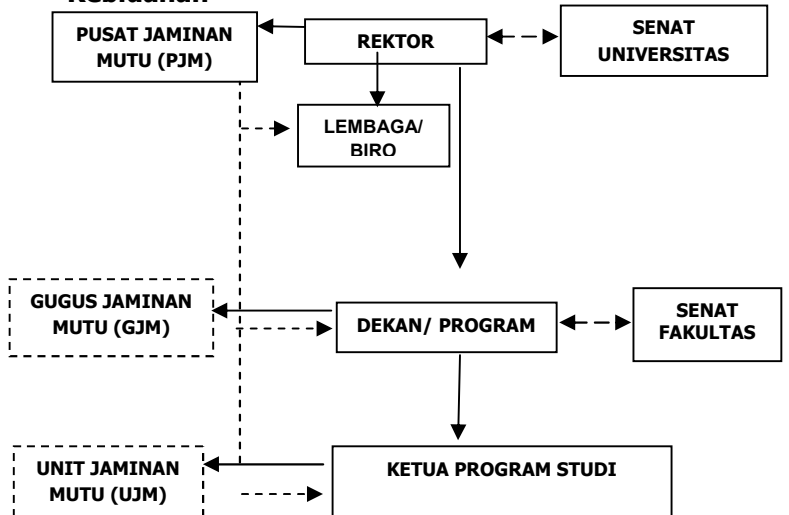
Program Studi Kebidanan menerima mahasiswa dari program reguler yaitu lulusan dari SMA langsung

4.2. Organisasi Program Studi Kebidanan

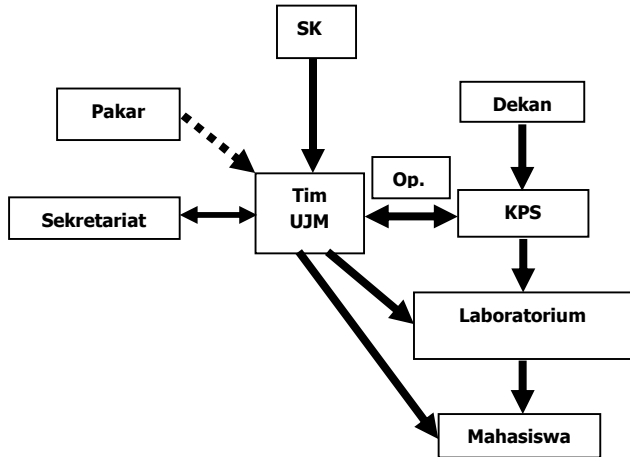
a. Struktur Organisasi PS Kebidanan



b. Struktur Organisasi Unit Jaminan Mutu PS Kebidanan



c. Struktur Kerja (Fungsi) Unit Penjaminan Mutu Program Studi Kebidanan Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya



4.3 Tugas Pokok dan Fungsi

Tugas pokok dan fungsi dari setiap unsur dalam struktur organisasi terdapat pada dokumen pedoman pendidikan (00805 04000)

4.4 Visi, Misi, dan Tujuan Program Studi Kebidanan

Visi, Misi, dan Tujuan Program Studi Kebidanan Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya dapat dilihat di dokumen Visi, Misi dan Tujuan (00805 01000)

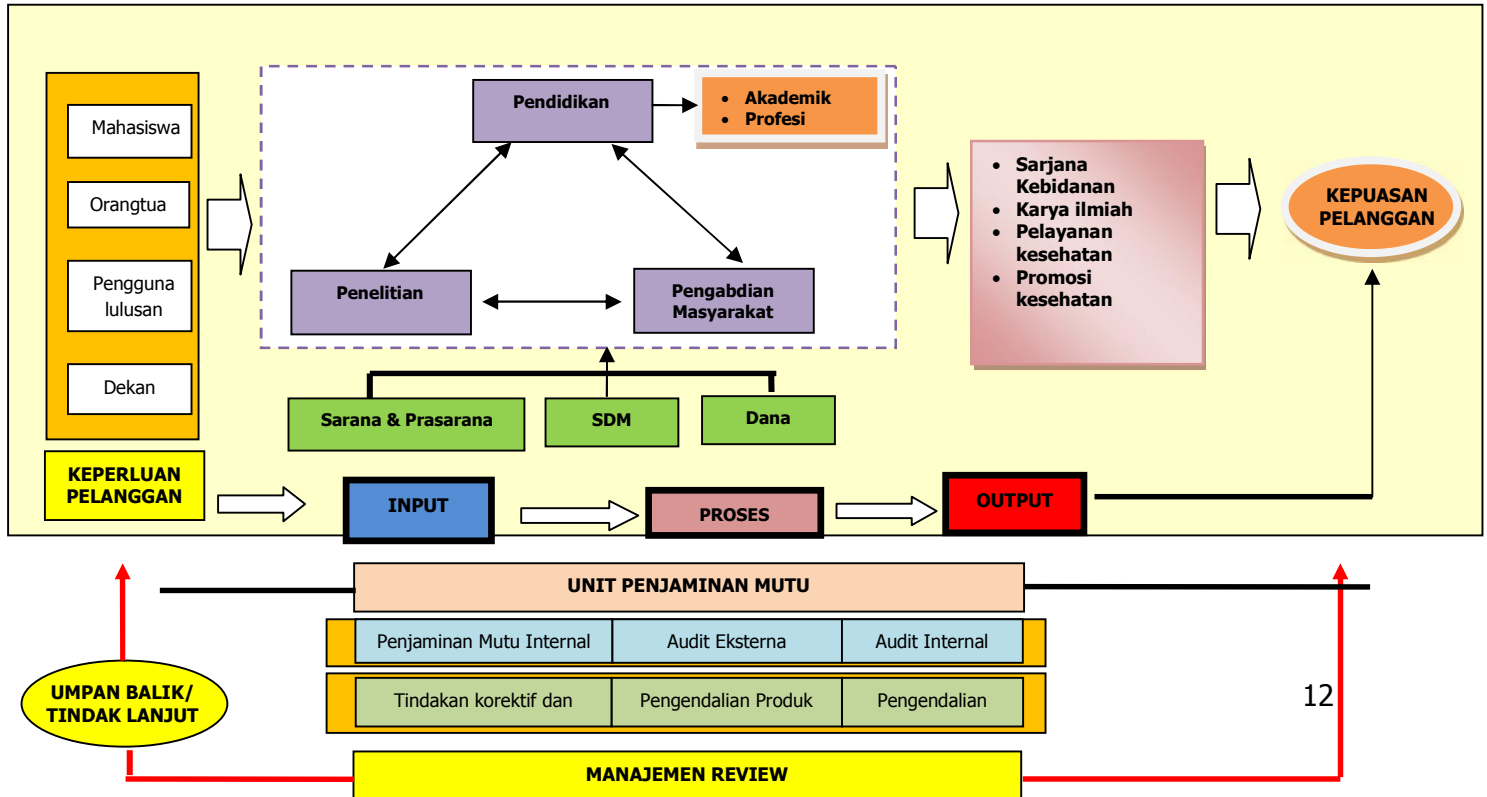
4.5 Proses Utama Sistem Manajemen Mutu di Program Studi Kebidanan

Sesuai dengan tujuan Manual Mutu dari Program Studi Kebidanan, maka proses utama Sistem Manajemen Mutunya adalah mengikuti satu siklus Sistem Penjaminan Mutu Internal Universitas Brawijaya.

Sedangkan proses utama (bisnis proses) dalam penyediaan jasa layanan pendidikan sumber daya manusia di bidang Kebidanan digambarkan sebagai berikut:

Bisnis Proses Program Studi S1 Kebidanan

Kebijakan Pemerintah, Renstra, Manual Rosedur, Audit Internal & Tiniauan Manaiemen



4.6 Sistem Dokumen dan Audit

Sistem dokumen di Program Studi Kebidanan mengacu pada Sistem Penjaminan Mutu Akademik dan Sistem Penjaminan Mutu Internal FKUB tahun 2007-2010. Dokumen Program Studi Kebidanan meliputi dokumen induk antara lain Visi, Misi, dan tujuan; Rencana Strategis; Program Kerja Ketua Program Studi; dan Pedoman Pendidikan. Sementara dokumen mutu Program Studi adalah Manual Mutu, Manual Prosedur, Dokumen Pendukung, dan Borang.

Dokumen Program Studi Kebidanan terdiri dari:

NO	DOKUMEN/BORANG	KODE
1	Visi dan Misi	00805 01000
2	Rencana Strategis (Renstra)	00805 02000
3	Program Kerja	00805 03000
4	Pedoman Pendidikan	00805 04000
5	Manual Mutu	00805 05000
6	Manual Prosedur Wajib:	00805 06000
	1. Pengendalian dokumen dan rekaman	00805 06001
	2. Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai	00805 06002
	3. Tindakan Korektif dan Pencegahan	00805 06003
	4. Audit Internal	00805 06004
	Manual Prosedur Proses Bisnis:	
	1. Pengembangan kurikulum	00805 06005
	1.1 Penyusunan Buku Blok	00805 06006
	1.2 Pembuatan Modul	00805 06007
	1.3 Pembimbingan Akademik	00805 06008
	2. Pengembangan SDM	00805 06009
	3. Sarana dan Prasarana	00805 06010

	Pendukung	
	4. Pelaksanaan PBM	00805 06011
	5. Pelaksanaan TA	00805 06012
	6. Evaluasi Pelaksanaan PBM	00805 06013
	6.1 Evaluasi proses PBM	00805 06014
	6.2 Evaluasi hasil belajar	00805 06015
	7. Profesi	
	7.1 Perencanaan Profesi	00805 06016
	7.2 Pelaksanaan Profesi	00805 06017
	8. Uji Kompetensi	00805 06018
	9. MP Penyampaian Keluhan Pelanggan	00805 06019
	10. MP Penanganan Keluhan dan Evaluasi Keluhan Pelanggan	00805 06020
	11. MP Kegiatan Mahasiswa	00805 06021
	12. MP Mekanisme Tindak Lanjut Evaluasi PBM	00805 06022
	13. MP Pelaksanaan SP	00805 06023
7	Instruksi Kerja	00805 07000
	1. IK Peminjaman Alat dan Ruang	00805 07001
	2. IK Tata Tertib Perkuliahan	00805 07002
	3. IK Tata Tertib Diskusi/Modul	00805 07003
	4. IK Praktikum	00805 07004
	5. IK Skill	00805 07005
	6. IK Pembuatan TA	00805 07006
	7. IK Tartib Ujian Skill	00805 07007
	8. IK Tartib Ujian Praktikum	00805 07008
	9. IK Penilaian Ujian Akhir Blok	00805 07009
	10. IK Pengawasan Ujian	00805 07010
	11. IK Tata Tertib Profesi	00805 07011
	12. IK Praktek Profesi Asuhan Kebidanan pada Ibu Hamil, Bersalin, dan Nifas	00805 07012
	13. IK Praktek Profesi Asuhan Kebidanan pada Bayi dan	00805 07013

	Balita	
	14. Pelaksanaan Kegiatan Mahasiswa	00805 07014
	15. Pengumpulan materi kuliah	00805 07015
8	Dokumen Pendukung	00805 08000
9	Borang-borang	00805 09000

5 TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN

5.1 Komitmen Manajemen

Dalam rangka menjamin mutu pelayanan pendidikan dalam menyediakan sumber daya manusia di bidang Kebidanan, maka Ketua Program Studi Kebidanan berkomitmen untuk menjalankan Sistem Penjaminan Mutu (SPM) secara bersungguh-sungguh dengan jalan:

- 5.1.1.1 Mengangkat Sekretaris Program Studi Kebidanan sebagai Manajer Representative (MR) dalam menjalankan manajemen mutu sehari-hari. Dalam rangka membantu MR, menunjuk tim Unit Jaminan Mutu (UJM) di Program Studi Kebidanan.
- 5.1.1.2 Membudayakan system mutu di lingkungan Program Studi Kebidanan dengan cara mensosialisasikan kepada dosen, karyawan, laboran, mahasiswa dan pelanggan yang berkaitan.
- 5.1.1.3 Berkoordinasi dengan MR dan tim UJM dalam implementasi Sistem Penjaminan Mutu
- 5.1.1.4 Menyiapkan segala sumber daya dalam mendukung implementasi Sistem Penjaminan Mutu
- 5.1.1.5 Melakukan Audit Internal Implementasi sistem penjaminan mutu di Program Studi Kebidanan dan mematuhi Audit Internal Mutu (AIM) yang dilakukan oleh Universitas melalui Pusat Jaminan Mutu (PJM).

5.2 Kepuasan Pelanggan

Pelanggan atau konsumen pada Program Studi Kebidanan adalah orang perorangan atau badan yang ikut menerima atau menggunakan layanan pendidikan. Pelanggan pada Program Studi Kebidanan dapat dibagi menjadi pelanggan internal (*internal consumer*) dan pelanggan eksternal (*external consumer*). Pelanggan atau konsumen internal adalah Dosen dan Tenaga Kependidikan. Sementara pelanggan atau konsumen eksternal terdiri dari 3 (tiga) bagian yaitu Pelanggan Utama (*primer external consumer*) yaitu mahasiswa; Konsumen Eksternal Sekunder (*secondary external consumer*) yaitu orang tua mahasiswa, dan instansi atau lembaga yang mengirimkan karyawan atau PNS untuk tugas belajar atau mengikuti pelatihan; dan pengguna lulusan (*tertier external consumer*). Program Studi Kebidanan sebagai penyelenggara dan pelaksanaan pendidikan harus mengidentifikasi dan mendokumentasi kebutuhan dan harapan pelanggan yang ditentukan sebagai persyaratan kurikulum yang mencakup spesifikasi lulusan dan indikator kinerja Program Studi.

Program Studi S1 Kebidanan hanya memiliki satu jenis program yaitu program reguler dari jalur umum atau lulusan SMA. Mahasiswa sebagai pelanggan utama dalam layanan pendidikan ini mempunyai persyaratan sebelum masuk ke Program Studi Kebidanan ini.

Calon mahasiswa yang dapat diterima adalah mahasiswa yang lulus seleksi baik dari jalur PSB (Penjaringan Siswa Berprestasi), SNMPTN (Seleksi

Nasional Masuk Perguruan Tinggi Negeri), maupun SPMK (Seleksi Program Minat dan Kemampuan) dengan kriteria yang sudah ditetapkan oleh Universitas Brawijaya dan melakukan registrasi ulang.

Untuk mencapai visi dan misi, Program Studi Kebidanan akan memberikan pelayanan pendidikan yang sebaik-baiknya kepada pelanggan utama, yaitu mahasiswa, dengan menyediakan unit pendukung berupa:

- 5.2.1.1 Setiap mahasiswa memiliki dosen wali atau pembimbing akademik (PA) sebagai pendamping untuk berkonsultasi terkait dengan masalah akademik dan non akademik.
- 5.2.1.2 Mahasiswa yang berprestasi dan kurang mampu akan diusahakan mendapatkan beasiswa melalui prosedur yang berlaku.
- 5.2.1.3 Memberikan kurikulum yang *up to date* berbasis kompetensi dan proses belajar mengajar yang sesuai dengan silabus dan model.
- 5.2.1.4 Dalam proses belajar mengajar disediakan sarana prasarana penunjang seperti laboratorium, perpustakaan terpusat, dan akses hot spot gratis
- 5.2.1.5 Telah dilakukan proses transparansi penilaian melalui pengumuman kepada mahasiswa tentang hasil akhir penilaian mata kuliah
- 5.2.1.6 Memberikan pelayanan administratif yang efisien dan efektif.

- 5.2.1.7 Evaluasi terhadap kepuasan mahasiswa dilakukan dengan membagikan kuisioner kepuasan terhadap layanan pendidikan.
- 5.2.1.8 Untuk memenuhi kepuasan orang tua/wali mahasiswa, dilakukan dengan menginformasikan hasil prestasi belajar mahasiswa (nilai IP dan IPK) secara reguler ke orang tua/wali mahasiswa.

5.3 Kebijakan Mutu

Kebijakan mutu di Program Studi Kebidanan didasarkan pada komitmen untuk menghasilkan produk dan hasil terbaik. Untuk itu Program Studi Kebidanan :

- 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 kepada seluruh elemen organisasi dan pihak yang 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

Kebijakan mutu ini dikomunikasikan, dipahami oleh semua pihak dan diacu untuk menentukan kebijakan mutu tiap unit kerja yang terlibat langsung ataupun tidak langsung dalam proses

layanan pendidikan Program Studi Kebidanan Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya. Dalam usaha merealisasikannya kebijakan tersebut mutu tersebut dinyatakan dalam dokumen Manual Mutu Program Studi Kebidanan (00805 05000).

5.4 Perencanaan Sistem Mutu

Perencanaan sistem mutu dimulai dari dokumen Visi dan Misi (00805 01000). Untuk mencapai visi dan misi tersebut, maka disusunlah dokumen Rencana Strategis (Renstra) (00805 02000), Program Kerja (00805 03000), Pedoman Pendidikan (00805 04000), Manual Mutu (00805 05000), dan Standar Mutu yang mengikuti pola standar mutu Universitas (00000 04001) dan atau Sasaran Mutu, Manual Prosedur (MP) dan dokumen pendukung lainnya.

Sasaran Mutu Program Studi mengikuti Sasaran Mutu yang telah ditetapkan oleh Universitas sebagai berikut:

- a. Program Studi Kebidanan telah terakreditasi BAN-PT pada tahun 2012.
- b. Program Studi Kebidanan telah menerapkan kurikulum nasional.
- c. Memastikan bahwa kepatuhan terhadap setiap Audit Internal Mutu (AIM) minimal adalah 80%.
- d. Menjamin bahwa Program Studi Kebidanan telah tersertifikasi ISO 9001:2008 pada tahun 2015.
- e. Merintis Program Studi Kebidanan untuk mencapai World Class pada tahun 2020.
- f. Menjamin evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap proses belajar mengajar dengan mengadakan hearing students setiap akhir semester.

5.5 Tanggung Jawab, Wewenang dan Komunikasi

Sesuai struktur organisasi, tugas pokok dan fungsi Program Studi Kebidanan (lihat sub bab 4.2), maka tanggung jawab dan wewenang masing-masing orang telah ditetapkan secara rinci dan jelas. Selain itu dalam menjalankan system penjaminan mutu di tingkat Program Studitelah diangkat Sekretaris Program Studi sebagai Manajer Representative (MR) yang mempunyai tanggung jawab dan wewenang mewakili Ketua Program Studidalam menjalankan kegiatan penjaminan mutu sehari-hari dengan dibantu oleh Unit Jaminan Mutu (UJM). Komunikasi antara Ketua Program Studi, MR, dan tim UJM dilakukan secara berkala sesuai dengan kebutuhan . Sedangkan komunikasi dengan mahasiswa dilakukan melalui papan pengumuman, surat undangan maupun website, dan setiap akhir semester dilakukan pertemuan tatap muka.

5.6 Tinjauan Manajemen

Unit kerja harus melaksanakan tinjauan sistem manajemen mutu secara periodik, berdasarkan kebutuhan organisasi, untuk menilai keefektifan sistem manajemen mutu dalam pemenuhan persyaratan sasaran mutu dan kepuasan pelanggan. Keluaran tinjauan harus berupa data yang berguna dalam perencanaan strategis untuk mendukung peningkatan kinerja sistem manajemen mutu. Tinjauan sistem manajemen mutu harus mencakup tinjauan periodik terjadwal dari sistem prosedur/instruksi dan pendukung, kepuasan mahasiswa, kriteria penilaian,

hasil evaluasi, peningkatan terdokumentasi dan tinjauan pengembangan kurikulum.

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

6 PENGELOLAAN SUMBER DAYA

6.1 Ketersediaan Sumber Daya

Program Studi Kebidanan akan menjamin bahwa sumber daya yang diperlukan untuk mendukung proses utama dalam menyediakan jasa layanan pendidikan sumber daya manusia di bidang Kebidanan telah tersedia sesuai kebutuhan, sehingga pelaksanaan sistem menjamin mutu dapat berjalan dengan baik sehingga Visi dan Misi dapat tercapai dan kepuasan pelanggan dapat terpenuhi.

6.2 Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia yang tersedia di Program Studi Kebidanan dapat dilihat pada Dokumen Pendukung (00805 06009)

6.2.1 Umum

Sumber daya yang ditunjukkan dalam jumlah dosen tetap yang bertugas pada Program Studi Kebidanan adalah sebagai berikut:

No	Hal	Jumlah
A	Jabatan Fungsional:	
1	Tenaga pengajar	10
2	Asisten ahli	8
3	Lektor	9
4	Lektor kepala	3
TOTAL		30
B	Pendidikan:	
1	D4	3
2	S1	1
3	S2/profesi/Sp-1	17
4	S3/Sp-2	9
TOTAL		30

6.2.2 Kompetensi, kesadaran, dan pelatihan

Dalam usaha pemenuhan sumber daya manusia yang sesuai dengan kebutuhan, maka Program Studi Kebidanan juga mengajukan usulan kepada Fakultas terkait dengan perekrutan dan pengelolaan sumber daya manusia seperti tugas belajar dan mengikutsertakan staf di dalam pelatihan. Rekrutmen staf dan karyawan mengacu pada peraturan universitas tentang system rekrutment dosen dan karyawan. Pengembangan staf secara umum dilakukan

sesuai dengan MP Pengembangan SDM
(00805 06009).

6.3 Infrastruktur dan Lingkungan Kerja

Program Studi mengidentifikasi sarana prasarana, lingkungan, dan peralatan yang diperlukan untuk mendukung proses belajar mengajar, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Sarana prasarana mencakup antara lain gedung, ruang kerja, ruang kelas, laboratorium, perpustakaan, perangkat online dan jasa terkait, seperti misalnya fasilitas kesehatan, keamanan fisik, transportasi, toko buku, dan kafetaria, dan lain-lain.

Program Studi Kebidanan mempunyai 1 buah ruang kerja pimpinan (ketua Program Studi dan Sekretaris Program Studi) dengan luas $5 \times 3 \text{ m}^2$, ruang kerja dosen yang berjumlah 2 ruang dengan masing-masing ruangan mempunyai luas $6 \times 4,8 \text{ m}^2$ dan ruang bersama atau diskusi dengan luas $6 \times 5 \text{ m}^2$. Untuk menunjang kegiatan proses belajar mengajar terdapat 3 ruang kuliah untuk perkuliahan system konvensional dengan luas total $\pm 200 \text{ m}^2$, masing-masing ruang kelas tersebut telah dilengkapi dengan seperangkat computer, LCD, layar LCD, soundsystem, mic, dan papan tulis. Sedangkan untuk proses pembelajaran PBL menggunakan terdapat 6 ruang kelas dengan luas @ $6 \times 5 \text{ m}^2$.

Sarana dan prasarana yang belum memadai meliputi ruang kerja dosen, ruang perkuliahan, dan phantom untuk skill. Dan masih dalam proses pengajuan ke Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya.

Mahasiswa dapat mengakses langsung internet, disetiap gedung perkuliahan telah disediakan free hotspot yang menunjang sarana pembelajaran bagi mahasiswa. Selain itu juga telah disediakan ruang TIK yang dapat digunakan mahasiswa untuk mengakses internet. Untuk fasilitas kesehatan telah disediakan poliklinik Universtias Brawijaya yang mampu melayani mahasiswa. Sedangkan untuk toko buku, Fakultas Kedokteran bekerja sama dengan Toko Buku Sagung Rejo untuk penyediaan text book yang dibutuhkan mahasiswa.

6.4 Suasana Akademik

Penyediaan layanan pendidikan termasuk menciptakan dan memelihara suasana yang kondusif untuk lingkungan belajar dan penelitian yang memenuhi persyaratan pelanggan. Program Studi menyediakan bukti bahwa lingkungan kerja dan suasana kampus dievaluasi secara periodik, serta bukti dari tindakan yang diambil terkait hal ini. Hasil evaluasi ini harus dijadikan materi dalam tinjauan manajemen dan menjadi bagian penting dalam peningkatan berkesinambungan. Untuk menciptakan suasana akademik yang kondusif dan meningkatkan kemitraan mahasiswa dan dosen ada beberapa kegiatan seperti seminar, kerja sama dalam penelitian dan pengabdian, adanya proses bimbingan dengan mahasiswa dalam kegiatan pembelajaran dan konseling akademik.

7 REALISASI LAYANAN PENDIDIKAN

7.1 Perencanaan Program Layanan Pendidikan

Program Studi Kebidanan telah merencanakan pengembangan tinjauan, dan pemutakhiran rencana studi dan kurikulum secara berkala dengan menggunakan Kurikulum Berbasis Kompetensi (KBK). Proses realisasi pendidikan diupayakan untuk meningkatkan kompetensi pada diri mahasiswa sehingga mengarah pada spesifikasi kompetensi lulusan yang telah ditetapkan. Proses Belajar Mengajar (PBM) yang harus terkontrol meliputi asesmen kebutuhan; desain, pengembangan dan pengkomunikasian prosedur dan instruksi; dan pengukuran outcomes. Proses-proses utama belajar mengajar harus dikendalikan. Gambaran kurikulum dengan KBK, proses belajar mengajar dapat dilihat pada Pedoman Pendidikan Program Studi Kebidanan (00805 04000). Sementara pemantauan dan evaluasi proses belajar mengajar (PBM) dapat dilihat dari Manual Prosedur. Selain dalam proses belajar mengajar, layanan pendidikan juga mencakup penelitian dan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan oleh dosen. Ketua Program Studi akan melakukan evaluasi kinerja dosen secara berkala terhadap 3 aspek Tri Dharma dalam upaya pemenuhan standar mutu Program Studi.

7.2 Proses Terkait Mahasiswa

Untuk menunjang proses administrasi pembelajaran Kurikulum Berbasis Kompetensi, proses layanan pendidikan terkait mahasiswa dilayani oleh staf Urusan Administrasi Akademik Program Studi.

Staf ini bertugas membantu PS dengan memberikan daya dukung dalam operasionalisasi akademik, meliputi registrasi mahasiswa baru dan lama, presensi dosen dan mahasiswa, membantu penjadwalan kegiatan, tempat dan waktu pembelajaran, administrasi kartu rencana studi, kartu perubahan rencana studi, serta kartu hasil studi. Penjelasan mendetail mengenai proses terkait mahasiswa dapat dilihat pada Pedoman Pendidikan Program Studi Kebidanan (00805 04000)

7.3 Desain dan Pengembangan Kurikulum

Dalam perancangan dan pengembangan kurikulum dilibatkan juga *stakeholder* pengguna lulusan terutama terkait kompetensi lulusan yang diharapkan oleh dunia kerja. Rancangan kurikulum didiskusikan dalam rapat kurikulum meliputi penelaahan kompetensi, relevansi mata kuliah hingga penentuan dosen pengampu. Hasil rapat tersebut kemudian dilaporkan kepada Ketua Program Studi dan selanjutnya dibahas dalam rapat program studi untuk dijadikan rancangan kurikulum. Sebelum diimplementasikan rancangan kurikulum tersebut disosialisasikan kepada stakeholder dan seluruh komponen pelaksana proses pembelajaran di program studi untuk dievaluasi dalam lokakarya kurikulum. Hasil lokakarya kurikulum tersebut kemudian dibahas dalam rapat internal Program Studi dan ditetapkan sebagai rancangan kurikulum perbaikan. Program studi akan melakukan monitoring dan evaluasi terhadap implementasi kurikulum secara periodik.

Proses perancangan dan pengembangan kurikulum terdapat dalam Manual Prosedur Pengembangan Kurikulum (00805 06005).

7.4 Pengadaan Barang dan Jasa

Program Studi Kebidanan tidak melakukan pengadaan barang dan jasa karena semua pembelian dilaksanakan oleh Universitas dan Fakultas. Proses dan prosedur pembelian/pengadaan ditetapkan oleh universitas dan Fakultas, yang mencakup evaluasi dan pengendalian layanan pendidikan yang dibeli sehingga proses tersebut betul-betul memuaskan kebutuhan dan persyaratan lembaga atau unit kerja. Proses pembelian yang ditetapkan juga memenuhi persyaratan legal dan perundang-undangan.

7.5 Penyediaan Layanan Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian Masyarakat

Ketentuan layanan pendidikan terkait proses penyelenggaraan pembelajaran meliputi silabus pembelajaran, waktu dan tempat pembelajaran serta penunjang keberhasilan studi secara lengkap dapat dilihat pada Pedoman Pendidikan Program Studi Kebidanan (00805 04000)

7.6 Pengendalian Alat Pemantauan dan Pengukuran

Lembaga atau Unit kerja penyelenggara pendidikan harus menetapkan ujian atau alat asesmen pengajaran yang valid. Pemantauan dan pengukuran harus dilakukan dalam rangka menjamin kesesuaian dengan rencana studi, kurikulum dan program pendidikan.

Pemantauan dan pengukuran harus mencakup, tetapi tidak terbatas pada, profil kinerja mahasiswa, ujian tertulis, latihan/tugas/kuis, absensi kehadiran dan ujian akhir. Lembaga atau unit kerja penyelenggara pendidikan harus menetapkan alat untuk memastikan bahwa ujian aman dan hasilnya valid. Apabila alat dan perangkat lunak ujian atau asesmen ditemukan tidak valid, lembaga atau unit kerja penyelenggara pendidikan sebaiknya merekam tindakan perbaikan.

8 PENGUKURAN, ANALISIS, DAN PENINGKATAN MUTU

8.1 Panduan Umum

Keluaran (outcome) dari pemantauan dan pengukuran dapat digunakan untuk mengidentifikasi area peningkatan sistem manajemen mutu dan proses pendidikan.

8.2 Pemantauan dan Pengukuran

8.2.1 Kepuasan Pelanggan

Program Studi menetapkan persepsi siswa tentang tingkat dimana layanan yang diberikan memenuhi harapannya. Data kepuasan pelanggan sebaiknya didukung oleh bukti obyektif. Program Studi mendiskusikan dengan pelanggan tentang persepsi kepuasannya. Program Studi Kebidanan secara berkala mengirimkan kuesioner tentang kepuasan pelanggan. Selain kepada mahasiswa dalam evaluasi proses belajar mengajar juga pada pengguna lulusan. Sementara pada

Pelanggan internal secara priodik telah dilakukan evaluasi kinerja baik bagi dosen maupun tenaga kependidikan. Program Studi Kebidanan juga akan mematuhi Manual Prosedur (MP) kepuasan pelanggan yang telah ada di PS S1 Kebidanan (MP Penyampaian Keluhan Pelanggan dan MP Penanganan Keluhan Pelanggan).

8.2.2 Audit Internal.

Program Studi menetapkan persepsi siswa tentang tingkat dimana layanan yang diberikan memenuhi harapannya. Data kepuasan pelanggan sebaiknya didukung oleh bukti obyektif. Program Studi mendiskusikan dengan pelanggan tentang persepsi kepuasannya. Program Studi Kebidanan secara berkala mengirimkan kuesioner tentang kepuasan pelanggan. Selain kepada mahasiswa dalam evaluasi proses belajar mengajar juga pada pengguna lulusan. Sementara pada pelanggan internal secara priodik telah dilakukan evaluasi kinerja baik bagi dosen maupun tenaga kependidikan. Program Studi Kebidanan juga akan mematuhi Manual Prosedur (MP) kepuasan pelanggan yang telah ada di PS S1 Kebidanan FKUB (MP Penyampaian Keluhan Pelanggan dan MP Penanganan Keluhan Pelanggan).

8.3 Analisis Data

Data hasil pemantauan dan pengukuran baik untuk kepuasan pelanggan maupun proses audit internal untuk menjamin mutu layanan pendidikan akan dilakukan analisa data. Hasil analisa akan disampaikan pada rapat rutin Program Studi pada semua staff baik staf pengajar maupun tenaga penunjang. Pada akhirnya dapat menjadi bahan kajian untuk meningkatkan perbaikan sesuai standar mutu yang ditetapkan.

8.4 Perbaikan

Program Studi akan melakukan perbaikan sesuai dengan hasil analisa data. Proses perbaikan harus juga mencakup tindakan yang diambil dalam penyelesaian keluhan, saran dan komentar pelanggan (mahasiswa dan pihak terkait). Program Studi menetapkan manual prosedur (prosedur terdokumentasi) untuk melaksanakan tindakan korektif yang teridentifikasi dari analisis penyebab ketidaksesuaian dan peluang peningkatan. Tindakan korektif sebaiknya diambil untuk mengeliminasi ketidaksesuaian yang terjadi selama kinerja sistem manajemen mutu dan proses pemberian layanan pelanggan. Program Studi juga menetapkan manual prosedur (prosedur terdokumentasi) untuk melaksanakan tindakan prekuentif yang dihasilkan dari analisis ketidaksesuaian potensial dan peluang perbaikan dalam sistem manajemen mutu dan layanan pada pelanggan (mahasiswa dan pihak terkait). Tindakan Prekuentif sebaiknya direkam dan dikomunikasikan ke semua staff untuk dilakukan perbaikan.

Lampiran 1: *Cross References* antara Dokumen Program Studi Kebidanan dengan *ISO 9001:2008 Required Documentation*

No	<i>ISO 9001:2008 Required Documentation</i>	Dokumen Program Studi Kebidanan
Manual Mutu		
1	Ruang Lingkup SMM Unit Kerja (clause 1.1)	Manual Mutu Program Studi Kebidanan 00805 05000, 1.2 Ruang Lingkup Manual Mutu , halaman 2
2	Proses bisnis (clause 7.3)	Manual Mutu Program Studi Kebidanan 00805 05000, 4.5 Proses Utama Sistem Manajemen Mutu di Program Studi Kebidanan , halaman 11
3	Struktur Organisasi dan Tupoksi (clause 5.5)	Manual Mutu Program Studi Kebidanan 00805 05000, 4.2 Organisasi Program Studi Kebidanan halaman 9, 4.3 Tugas Pokok dan Fungsi halaman 11
4	Kebijakan Mutu (clause 5.3)	Manual Mutu Program Studi Kebidanan 00805 05000, 5.3 Kebijakan Mutu , halaman 19
5	Sasaran Mutu (clause 5.4)	Manual Mutu Program Studi Kebidanan 00805 05000, 5.4 Perencanaan Sistem Mutu , halaman 20

6	Sumber daya (clause 6)	Manual Mutu Program Studi Kebidanan 00805 05000, 6. Pengelolaan Sumber Daya , halaman 22
7	Realisasi layanan pendidikan (clause 7)	Manual Mutu Program Studi Kebidanan 00805 05000, 7. Realisasi Layanan Pendidikan , halaman 27
8	Pemantauan, pengukuran, Analisa dan Peningkatan Mutu (clause 8)	Manual Mutu Program Studi Kebidanan 00805 05000, 8. Pengukuran, Analisis, dan Peningkatan Mutu , halaman 30
Dokumen Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) MP Wajib		
1	MP Pengendalian dokumen dan rekaman (clause 4.2.3)	Manual Prosedur Pengendalian Dokumen dan Rekaman (00805 06001)
2	MP Audit Internal (8.2.2)	Manual Prosedur Audit Internal (00805 06004)
3	MP Penanganan Produk (Jasa) Tidak Sesuai (clause 8.3)	Manual Prosedur Pengendalian Produk yang Tidak sesuai (00805 06002)
4	MP Tindakan Korektif dan Pencegahan (clause 8.5.2)	Manual Prosedur Tindakan Korektif dan Pencegahan (00805 06003)

