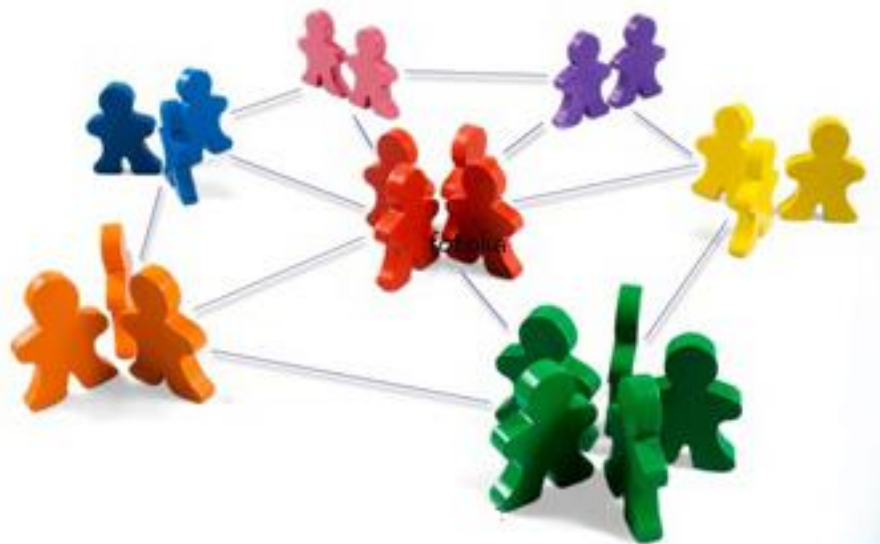


# **LAPORAN TINJAUAN MANAJEMEN 2016**

**BIRO KEUANGAN**

**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**



## **Visi BK UB**

Menjadi pusat pelayanan di Bidang Administrasi Keuangan yang profesional, transparan dan akuntabel, untuk mendukung Universitas Brawijaya menuju *World Class Entrepreneurial University*.

## **Misi BK UB**

1. Menyelenggarakan administrasi keuangan sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.
2. Menyelenggarakan administrasi keuangan yang efektif dan efisien dalam mewujudkan institusi yang transparan dan akuntabel.
3. Mengembangkan kapabilitas dan kompetensi SDM dalam rangka menciptakan profesionalisme di bidang keuangan.
4. Memberikan pelayanan prima dalam bidang keuangan untuk mendukung terselenggaranya kegiatan operasional perguruan tinggi.

## LEMBAR PENGESAHAN

1. Jenis Berkas : Laporan Tinjauan Manajemen
2. Nama Unit : Biro Keuangan
3. Nama Institusi : Universitas Brawijaya
4. Penanggungjawab : Dra. Ernani Kusdiantina, MM.
5. Koordinator Penyusun : Drs. Suhartono
6. Anggota Penyusun :
  - 1) Drs. Sagiya
  - 2) M. Alfian Choirudin, S.Sos.
  - 3) Fajar Andy Kurniawan, SE.
  - 4) Ringgih Swasmita A., A.Md.
  - 5) Amalia Hadiyana, SE.
  - 6) Martha Wartini, SE.
  - 7) Siti Kumalasari Cahyaningsih, A.Md.
7. Periode : Januari s.d Desember Th. 2016

Malang, 6 Maret 2017  
Kepala Biro Keuangan,

ttd

Dra. Ernani Kusdiantina, MM.  
NIP 195812201981031003

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
I. PENDAHULUAN.....	1
II. LINGKUP BAHASAN.....	1
III. PELAKSANAAN.....	1
IV. HASIL .....	2
1. Hasil Audit Internal .....	2
2. Hasil Audit Eksternal .....	5
3. Umpan Balik Pelanggan.....	5
4. Kinerja dan Evaluasi Proses .....	6
5. Tindakan Koreksi dan Tindakan Pencegahan .....	8
6. Tindak Lanjut Tinjauan Manajemen Sebelumnya .....	9
7. Perubahan yang Mempengaruhi SMM.....	9
8. Saran dan Masukan untuk Perbaikan SMM .....	10
V. PENUTUP .....	10

## **I. PENDAHULUAN**

Biro Keuangan (BK) adalah unsur pelaksana administrasi universitas yang menyelenggarakan pelayanan teknis administrasi keuangan berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Rektor. Secara umum Biro Keuangan mempunyai tugas memberikan layanan administrasi keuangan di lingkungan universitas.

Manajemen BK UB meninjau SMM organisasi secara periodik untuk memastikan kesesuaian, kecukupan dan efektivitas yang berkelanjutan.

## **II. LINGKUP BAHASAN**

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

1. Hasil audit, meliputi temuan-temuan dalam Audit Internal Mutu (AIM) Siklus 9 Tahun 2016 dan temuan-temuan Surveillance Visit 3 & 4 ISO 9001:2008 oleh Lloyd's Register Quality Assurance (LRQA).
2. Umpan balik pelanggan, meliputi hasil indeks kepuasan masyarakat (IKM) dan kompilasi keluhan pelanggan PJM.
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 terulang).
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**

Pelaksanaan tinjauan manajemen dimulai dengan pengumpulan data terkait program BK oleh masing-masing bagian dengan mengacu kepada sasaran mutu BK, yaitu dimulai sejak tanggal 22 Pebruari 2016 hingga tanggal 28 Februari 2017. Masing-masing bagian 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 Kabag Akuntansi, selaku MR, untuk dilakukan kompilasi dan analisis efektifitas dan efisiensi sistem.

## IV. HASIL

Hasil evaluasi manajemen Biro Keuangan Tahun 2016 berikut ini disajikan sesuai urutan lingkup bahasan tinjauan manajemen (lihat Bab II).

### 1. Audit Internal Mutu (AIM)

Biro Keuangan (BK) diaudit melalui mekanisme AIM UKPPA Siklus 9 Tahun 2016 pada hari Senin, tanggal 21 Maret 2016. Auditor internal yang bertugas mengaudit BK adalah Ratno Bagus Edy Wibowo, S.Si., M.Si., Ph.D. sebagai ketua dan Drs. Syaifuddin, M.Hum. sebagai anggota.

Sesuai lingkup AIM UKPPA Siklus 9 Tahun 2016, 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 saat visitasi AIM Siklus 9 Tahun 2016 BK mendapatkan 1 temuan (KTS) untuk Standar Mutu. Temuan tersebut masih ditindaklanjuti dikarenakan tidak hanya terkait di BK saja tetapi juga terkait UKPPA yang lain.

Sedangkan untuk lingkup audit pemenuhan Standar Mutu UB, BK bertanggungjawab terhadap pemenuhan 28 butir standar mutu berikut:

**Tabel 1. Daftar Standar Mutu untuk Lingkup Tugas BK**

NO	KODE	Uraian Butir Mutu
		<b>Tujuan, Sifat, dan Ruang Lingkup Standar Mutu</b>
1	SM-UKPPA-A01	Pengembangan dan penyelenggaraan sistem penjaminan mutu internal di Unit Kerja Penunjang Pelaksana Akademik (UKPPA)
2	SM-UKPPA-A03	Pemenuhan semua layanan di Unit Kerja Penunjang Pelaksana Akademik (UKPPA)
		<b>Standar Pengelolaan Pendidikan</b>
3	SM-UKPPA-H08	UB membuat dan memiliki rencana kerja tahunan yang dilengkapi dengan anggaran pendapatan dan belanja tahunan perguruan tinggi yang berdasarkan rencana strategis.
4	SM-UKPPA-H09	Rencana pembangunan jangka panjang, rencana strategis, rencana kerja tahunan, serta anggaran pendapatan dan belanja tahunan disosialisasikan ke dan mengikat seluruh civitas akademika dan segenap pihak yang berkepentingan

NO	KODE	Uraian Butir Mutu
5	SM-UKPPA-H10	UB membuat dan memiliki pedoman yang mengatur berbagai aspek pengelolaan secara tertulis yang mudah dibaca oleh pihak yang berkepentingan
6	SM-UKPPA-H14	Implementasi penjaminan mutu dibuktikan dengan adanya alokasi dana khusus yang sangat mendukung program penjaminan mutu internal dan akreditasi secara berkelanjutan
7	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.
8	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
9	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.
<b>Standar Pembiayaan Pendidikan</b>		
10	SM-UKPPA-I01	Penggunaan total dana untuk kegiatan operasional yang terdiri dari kegiatan pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat sebagai berikut (1) Program Studi S-1 lebih dari Rp 18 juta per mahasiswa per tahun. (2) Program Studi S-2 dan S-3 lebih dari Rp 36 juta per mahasiswa per tahun.
11	SM-UKPPA-I02	Universitas/fakultas/program harus memiliki kecukupan dana untuk memenuhi seluruh keperluan operasional dan pengembangan sarana dan prasarana.
12	SM-UKPPA-I03	Universitas/fakultas/program harus melakukan upaya pengembangan dan penanggulangan kekurangan dana
13	SM-UKPPA-I04	Standar satuan biaya operasional pendidikan UB ditetapkan oleh Rektor UB secara periodik berdasarkan Standar Mutu UB dengan mempertimbangkan (a) Capaian Standar Mutu UB (b) Jenis Program Studi
14	SM-UKPPA-I05	Rektor bertanggung jawab terhadap akuntabilitas penerimaan dan penggunaan dana pendidikan sesuai dengan tolok ukur yang ditetapkan dalam Rencana Bisnis Anggaran
15	SM-UKPPA-I06	Rektor mengikhtisarkan dan melaporkan penggunaan dana pendidikan UB menurut perundang-undangan yang berlaku
16	SM-UKPPA-I07	Setiap tahun satuan pendidikan di tingkat fakultas dan universitas wajib melakukan evaluasi sebagai bentuk pengendalian atas perencanaan dan pelaksanaan kegiatan yang melibatkan standar pembiayaan.
17	SM-UKPPA-I08	Universitas/fakultas/program wajib menyusun laporan audit keuangan berkala yang memuat kehandalan sumber pendanaan dengan transparan, dapat diakses oleh semua pemangku kepentingan dan hasilnya ditindaklanjuti oleh universitas/fakultas/program

NO	KODE	Uraian Butir Mutu
18	SM-UKPPA-109	Universitas Brawijaya memiliki laporan auditor yang kompeten yang menggambarkan perbandingan antara alokasi dana pengembangan akademik dengan dana untuk aspek lain yang digunakan sebagai patokan untuk efisiensi dan efektivitas pemanfaatan dana institusi lebih dari 25%.
19	SM-UKPPA-110	Universitas Brawijaya memiliki mekanisme monitoring dan evaluasi pendanaan serta kinerja yang akuntabel dengan persetujuan pimpinan yang berwenang, yang dilakukan secara berkala dan hasilnya didokumentasikan dan ditindaklanjuti
20	SM-UKPPA-111	Universitas Brawijaya memiliki mekanisme yang terdokumentasi tentang penetapan biaya pendidikan yang dibebankan pada mahasiswa berdasarkan hasil analisis kebutuhan yang mempertimbangkan kemampuan pemangku kepentingan
21	SM-UKPPA-112	Universitas/fakultas/program mampu memperoleh dukungan dana lebih dari 25% dari total dana yang berasal dari dana masyarakat di luar SPP. Dana tersebut merupakan upaya untuk mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam peningkatan mutu pendidikan tinggi di Indonesia
<b>Standar Pendanaan dan Pembiayaan Penelitian</b>		
22	SM-UKPPA-L01	Jumlah alokasi dana penelitian adalah 20% dari total anggaran belanja tahunan UB yang bersumber dari Penerimaan Negara Bukan Pajak.
<b>Standar Capaian Penelitian</b>		
23	SM-UKPPA-O12	Program Studi S-1 rata-rata dana penelitian lebih dari Rp 3 juta per dosen per tahun.
24	SM-UKPPA-O13	Program Studi S-2 dan S-3 rata-rata dana penelitian lebih dari Rp 18 juta per dosen per tahun.
<b>Standar Pendanaan Pengabdian kepada Masyarakat</b>		
25	SM-UKPPA-R01	Jumlah alokasi dana PPM sebesar 10% dari total anggaran belanja tahunan UB yang bersumber dari Penerimaan Negara Bukan Pajak.
26	SM-UKPPA-R02	Program Studi S-1 rata-rata dana PPM lebih dari Rp 1.500.000,00 per dosen per tahun.
27	SM-UKPPA-R03	Program Studi S-2 dan S-3 rata-rata dana PPM lebih dari Rp 2.500.000,00 per dosen per tahun.
<b>Standar Capaian Pengabdian kepada Masyarakat</b>		
28	SM-UKPPA-T02	Besaran dan proporsi dana/ funding yang diperoleh dari dana institusi di luar UB sebanyak >25% per tahun dari total dana PPM.

Dari 28 butir SM UB tersebut, BK dapat memenuhi 27 butir. Adapun butir standar yang belum bisa dipenuhi adalah:

- a. Butir ke-21 (SM-UKPPA-I12), hal ini karena sebagian besar pendapatan masih dari pendapatan SPP. SM ini sulit untuk dicapai dikarenakan core bisnis UB masih berbasis pada Layanan Pendidikan, target ini diharapkan mampu untuk dicapai dalam jangka waktu 5 tahun ke depan (2022). Kendala utama yang menjadi



hambatan pencapaian target ini terutama pada peraturan yang masih bersifat kaku sehingga UB belum leluasa dalam memanfaatkan aset yang dimiliki oleh UB.

## **2. *Surveillance Visit 1 & 2 ISO 9001:2008 oleh LRQA***

Pada pelaksanaan SV 3 & 4 pada hari Jumat tanggal 20 Mei 2016, BK dievaluasi kembali oleh Asesor Lloyd's Register Quality Assurance (LRQA). Pada kunjungan tersebut asesor yang bertugas di BK adalah Moch. Hatta Djamil yang dilaksanakan di ruang rapat lantai 5 BK.

Hasil evaluasi sistem dan implementasi ISO 9001:2008 menunjukkan bahwa kinerja BK menunjukkan kemajuan dibandingkan tahun sebelumnya. Hal ini ditunjukkan oleh adanya program dan hasil program yang nyata berdasarkan evaluasi tahun sebelumnya. Keberhasilan program tersebut, menurut asesor LRQA, dapat ditunjukkan dari opini KAP terhadap Laporan Keuangan UB yang mendapat Wajar Tanpa Pengecualian (WTP).

Selain hasil evaluasi positif tersebut di atas, BK juga memperoleh evaluasi untuk peningkatan proses dan kinerja (OBS), yaitu bahwa BK diharapkan secara jelas mendefinisikan kerangka waktu pencapaian target. Dalam rangka memastikan bahwa MM BK telah berlandaskan aturan-aturan yang sesuai maka perlu dilakukan perbaikan referensi normatif. Untuk memudahkan penelusuran data keuangan perlu dilakukan perbaikan antarmuka aplikasi keuangan. Verifikasi SIMAK-BMN diharapkan dapat dipakai untuk memastikan kondisi peralatan laboratorium dalam keadaan baik.

## **3. *Umpan Balik Pelanggan***

Secara umum, umpan balik pelanggan diperoleh dari pihak internal UB. Umpan balik pihak internal UB diperoleh melalui instrumen Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan keluhan pelanggan, yaitu instrumen IKM yang disusun oleh Pusat Informasi, Dokumentasi, dan Keluhan (PIDK) UB.

Hasil evaluasi IKM di BK menunjukkan bahwa pelayanan BK baik dan perlu diperbaiki, hasil ini menurun dibandingkan tahun lalu salah satu penyebabnya dikarenakan pada pertengahan tahun 2016 terjadi perubahan tata cara pembayaran penghasilan bagi PPNPN. Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM untuk BK sebesar 80,23 (Standar Nilai B = 62,51 - 81,26) (Tabel 2).

Tabel 2. Nilai Indeks Kepuasan Pelanggan per Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur pelayanan	
1	Kesesuaian Persyaratan	3.17	B
2	Kemudahan Prosedur	3.25	B
3	Kecepatan Pelayanan	3.08	B
4	Ketepatan waktu layanan	3.08	B
5	Kesesuaian biaya	3.09	B
6	Hasil Layanan	3.25	B
7	Kemampuan SDM	3.33	A
8	Sikap SDM	3.42	A
9	Layanan sesuai Maklumat Layanan	3.17	B
10	Penanganan Pengaduan	3.25	B
<b>Total Nilai IKM</b>		<b>80.23</b>	
<b>Nilai Mutu Pelayanan</b>		<b>B</b>	
<b>Kinerja Unit pelayanan</b>		<b>BAIK</b>	

Keluhan pelanggan BK selama tahun 2016 berjumlah 14 keluhan yang lingkup permasalahan meliputi :

- pembiayaan, sarana dan prasarana, sistem informasi (8 keluhan)
- visi, misi, tujuan dan sasaran, serta strategi pencapaian (4 keluhan)
- tata pamong, kepemimpinan, sistem pengelolaan dan penjaminan mutu (1 keluhan)
- layanan teknologi informasi (1 keluhan)

#### 4. Kinerja dan Evaluasi Proses BK

Kinerja proses BK dapat diukur dari capaian program kerja dan capaian sasaran mutu atau indikator kinerja. Setiap program kerja dapat diukur capaiannya untuk bahan evaluasi penyusunan program selanjutnya. Dari pengukuran setiap bagian di BK, dapat diketahui bahwa rata-rata capaian Program Kerja BK 2016 sebesar 75%. Secara umum, sebagian program telah terlaksana dengan baik, namun evaluasi dan tindaklanjutnya belum selesai dikerjakan. Berikut ini disajikan rata-rata capaian program per bagian (Tabel 3).

Tabel 3. Persentase Capaian Program Kerja BK 2016

No.	Program Kerja	Skor Capaian
<b>A.</b>	Program Bagian Akuntansi	
1.	Kegiatan Rekon KPPN	100 %
2.	Kegiatan Laporan SAK	75 %
3.	Kegiatan Laporan SAP	75 %
4.	Kegiatan Rekon SIMAK-BMN dan Persediaan	75 %
5.	Kegiatan Audit KAP	100 %
6.	Kegiatan Monev	90 %
<b>B.</b>	Program Bagian Anggaran dan Perbendaharaan	
1.	Kegiatan Pembayaran Gaji dan Tunjangan	100 %
2.	Kegiatan Pembayaran UP	80 %
3.	Kegiatan Pembayaran LS	90 %
4.	Kegiatan Pembayaran GUP	80 %
5.	Kegiatan Pembayaran TUP	100 %

Program kerja bagian Akuntansi yang tidak mencapai 100% dikarenakan pelaksanaannya tidak sesuai jadwal yang sudah direncanakan. Hal tersebut terjadi dikarenakan adanya perubahan nomenklatur yang semula UB di bawah Direktorat Pembelajaran dan Kemahasiswaan menjadi Sekretariat Jenderal. Sedangkan Program bagian Anggaran dan Perbendaharaan tidak mencapai 100% dikarenakan masih banyak terjadi pengembalian dokumen pendukung dalam pelaksanaan pembayaran UP/LS/GUP/TUP.

Beberapa indikator kinerja BK juga belum bisa diukur, karena untuk saat ini program yang terkait dengan capaian indikator tersebut belum terlaksana dengan baik. Rata-rata capaian yang rendah tersebut disebabkan oleh adanya kegiatan terprogram yang belum terlaksana karena prioritas kegiatan institusi diluar tugas-fungsi BK memerlukan sumberdaya untuk penyelesaiannya.

Beberapa tugas tambahan diluar tusi tersebut antara lain pembahasan Indikator Kinerja dalam Rencana Strategis UB, membantu Rektor merumuskan capaian kontrak kinerja dengan Kemenkeu, membantu Rektor merumuskan remunerasi. Berikut ini (Tabel 4) disampaikan rincian capaian indikator kinerja BK.

Tabel 4. Persentase Capaian Sasaran Mutu dan Indikator Kinerja BK 2016

No.	Sasaran Mutu atau Indikator Kinerja	Baseline	Target Th.2016	Capaian Th.2016
1.	Opini terhadap LK	WTP	WTP	WTP
2.	Daya serap pagu DIPA	95 %	98 %	98.84 %
3.	Penyerapan dana DIPA PNB	95 %	97 %	99.98 %
4.	Penyerapan dana DIPA RM	99 %	99 %	95.81 %
5.	Layanan Pencairan Dana UP/GUP/ LS/TUP	3 hari	1 hari	2 hari
6.	Kepuasan Pelanggan	75 %	80 %	80.23 %

Penyampaian penyerapan terhadap pagu RM tidak mencapai target dikarenakan adanya efisiensi di belanja modal dan perjalanan dinas. Sedangkan efektifitas layanan pencairan dana dikarenakan terjadinya pengembalian dokumen pendukung pencairan dana oleh sebab itu target ini akan dievaluasi kembali.

## 5. Tindakan Koreksi dan Tindakan Pencegahan

Secara umum, masukan untuk tindakan koreksi di BK diperoleh dari evaluasi keluhan, evaluasi kepuasan, temuan audit, evaluasi program kerja dan evaluasi sasaran mutu. Rincian tindakan koreksi dan tindakan pencegahan tersebut disajikan pada Tabel 5 berikut ini.

No.	Masukan	Tindakan Perbaikan	Status (Open/ Closed)	Tindakan Pencegahan
<b>A.</b>	<b>Keluhan</b>			
1.	Penyediaan prosedur sesuai dengan pelaksanaan	Memperbaiki prosedur yang ada	open	Melakukan evaluasi prosedur setiap tahun
<b>B.</b>	<b>Evaluasi Kepuasan</b>			
1.	Penyediaan informasi layanan	Memperbaiki dan menyiapkan layanan yang diperlukan	open	Melakukan evaluasi layanan yang dilakukan setiap tahun
<b>C.</b>	<b>Temuan Audit (termasuk yang eksternal)</b>			
1.	Sebagian besar pendapatan masih dari pendapatan SPP	Menggali potensi-potensi pendapatan diluar pendidikan	open	Melakukan evaluasi dan rekonsiliasi pendapatan secara berkala

<b>D.</b>	<b>Evaluasi Program Kerja</b>			
1.	Capaian program kerja dan kesesuaian jadwal masih rendah	Meningkatkan kinerja dan berusaha mematuhi jadwal yang telah direncanakan	open	Melakukan pemantauan dan pertimbangan terhadap segala aspek secara berkala
<b>E.</b>	<b>Evaluasi Sasaran Mutu</b>			
1.	Beberapa sasaran mutu belum mencapai target	Melakukan pemantauan sasaran mutu	open	Melakukan evaluasi secara berkala

## 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 evaluasi dan perbaikan system dan prosedur layanan bagi <i>stakeholders</i> eksternal	MR	Sebagian sistem sudah dilakukan evaluasi dan perbaikan	Adanya perubahan struktur dan kurangnya personil	Menambah jumlah personil
2.	Tinjauan manajemen belum sesuai ISO 9001:2008	MR	Menyusun tinjauan manajemen yang sesuai dengan ISO 9001:2008	Kekurangan data untuk mendukung penyusunan	Perbaikan penyusunan tinjauan manajemen

## 7. Perubahan yang Mempengaruhi SMM

Pada prinsipnya, ada dua hal yang mempengaruhi SMM di BK, 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 perubahan nomenklatur yang semula UB di bawah Direktorat Pembelajaran dan Kemahasiswaan menjadi Sekretariat Jenderal.

## **8. Saran dan Masukan untuk Perbaikan SMM**

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

- a. Perlunya melakukan optimalisasi penggunaan website BK 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 sasaran mutu harus dipantau secara periodik.
- d. Perlu segera mengevaluasi dan memperbaiki prosedur yang ada dengan relevansi pelaksanaan program yang ada saat ini.

## **V. PENUTUP**

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

Capaian tersebut, meskipun belum sempurna, adalah hasil kerja keras seluruh personil BK. Dalam keterbatasan sumberdaya manusia, BK masih mampu melaksanakan tugasnya untuk meningkatkan efektifitas sistem manajemen.