



**Kampus
Merdeka**
INDONESIA JAYA

LAPORAN TINJAUAN MANAJEMEN



FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
2020


Visi

Pada tahun 2024, menjadi fakultas unggul yang bereputasi internasional dalam rumpun keilmuan komputer dan berperan aktif dalam rangka mendukung pembangunan bangsa melalui integrasi tri darma perguruan tinggi.

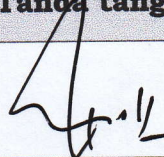
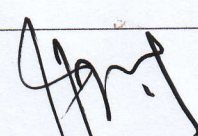
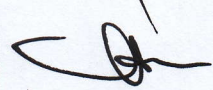
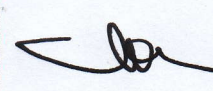
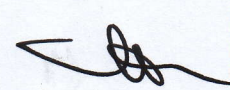
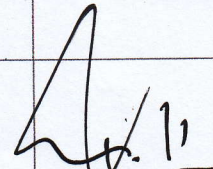
Misi

1. Menyelenggarakan pendidikan berstandar internasional dalam rumpun keilmuan komputer yang berkualitas untuk menghasilkan lulusan berkepribadian luhur serta memiliki jiwa kewirausahaan.
2. Mengembangkan ilmu pengetahuan dalam rumpun keilmuan komputer dengan mengedepankan moral dan etika serta didukung oleh pengembangan sumberdaya berkelanjutan.
3. Melaksanakan pengabdian pada masyarakat dalam rumpun keilmuan komputer secara berkelanjutan dalam rangka mendukung pembangunan bangsa.
4. Membangun kerjasama dengan berbagai pihak terkait dalam rumpun keilmuan komputer di tingkat nasional maupun internasional. Menghasilkan lulusan yang memiliki kompetensi di bidang TIK, berjiwa enterpreneur dan dapat dipercaya sehingga mampu bekerjasama dan memberikan kontribusi di tingkat nasional dan internasional (world class).

LEMBAR PENGESAHAN

	UNIVERSITAS BRAWIJAYA	UN10/F15/HK.01.05.a
		4 November 2020
	Laporan Tinjauan Manajemen 2020 Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya	Revisi ke-0
		Halaman 3 dari 60

Laporan Tinjauan Manajemen 2020
Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya

Proses	Penanggungjawab			Tanggal
	Nama	Jabatan	Tanda tangan	
1. Perumusan	Dr. Eng., Herman Tolle, S.T., M.T.	Wakil Dekan I		4-11-2020
	Agus Wahyu Widodo, S.T., M.Cs.	Wakil Dekan II		4-11-2020
	Drs. Muh. Arif Rahman, M.Kom	Wakil Dekan III		4-11-2020
2. Pemeriksaan	Wayan Firdaus Mahmudy, S.Si, M.T, Ph.D	Dekan		4-11-2020
3. Persetujuan	Wayan Firdaus Mahmudy, S.Si, M.T, Ph.D	Dekan		4-11-2020
4. Penetapan	Wayan Firdaus Mahmudy, S.Si, M.T, Ph.D	Dekan		4-11-2020
5. Pengendalian	Dr. Eng., Herman Tolle, S.T., M.T.	Wakil Dekan I		4-11-2020

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
I. PENDAHULUAN	1
II. HASIL.....	3
1. Status Tindakan dari Tinjauan Manajemen Sebelumnya.....	3
2. Perubahan pada Eksternal dan Internal Organisasi.....	4
3. Kinerja dan Efektivitas Sistem Manajemen	5
a. Kepuasan pelanggan dan Umpan Balik <i>Stakeholders</i>	5
b. Evaluasi Capaian Indikator Kinerja Tambahan (IKT)	11
c. Evaluasi Capaian Indikator Kinerja Utama (IKU).....	22
d. Proses Pemantauan dan Pengukuran Kinerja	35
e. Evaluasi Proses (<i>Process Performance</i>) dan Upaya Unit untuk Mencapai Target (<i>Conformity of Products</i>).....	35
f. Ketidaksesuaian dan Tindakan Perbaikan	38
g. Hasil-hasil Audit	47
h. Kinerja Penyedia Barang/Jasa Eksternal.....	50
4. Evaluasi Kecukupan Sumberdaya	52
5. Efektivitas Tindak Lanjut yang Diambil terhadap Resiko dan Peluang	55
6. Peluang untuk Perbaikan	56
III. KESIMPULAN DAN UCAPAN TERIMA KASIH	56

I. PENDAHULUAN

Merujuk pada SK Dikti No.163/KEP/DIKTI/2007 mengenai penataan dan kodifikasi Program Studi, dibentuklah Program Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (FILKOM) berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Brawijaya Nomor: 516/SK/2011 tanggal 27 Oktober 2011 yang merupakan gabungan dari 2 program studi (Teknik Perangkat Lunak dari Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer dari Fakultas MIPA) yang telah ada di Universitas Brawijaya dimana kedua program studi tersebut memiliki kesamaan dan kesesuaian hakekat sebuah disiplin ilmu.

Dikarenakan perbaikan struktur organisasi Universitas Brawijaya, maka Universitas Brawijaya mengajukan perbaikan OTK dan telah disahkan dengan dikeluarkannya Permenristekditi No 4 Tahun 2016 pada tanggal 22 Januari 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Brawijaya, dimana pada susunan organisasi yang ditetapkan, FILKOM merupakan salah satu fakultas pada Universitas Brawijaya. Pada 14 April 2016 ditetapkan Peraturan Rektor Universitas Brawijaya nomor 20 tahun 2016 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja yang menjadi dasar disahkannya Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM) sebagai salah satu fakultas (fakultas ke-15) di Universitas Brawijaya.

Berdasarkan Peraturan Rektor No 25 Tahun 2020 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja, FILKOM memiliki 2 jurusan yang membawahi 7 program studi, yakni:

1. Jurusan Teknik Informatika:
 - a. Program Studi S1 (Prodi S1) Teknik Informatika
 - b. Program Studi S1 (Prodi S1) Teknik Komputer
 - c. Program Studi S2 (Prodi S2) Ilmu Komputer
 - d. Program Studi D3 (Prodi D3) Teknologi Informasi
2. Jurusan Sistem Informasi:
 - a. Program Studi S1 (Prodi S1) Sistem Informasi
 - b. Program Studi S1 (prodi S1) Teknologi Informasi
 - c. Program Studi S1 (prodi S1) Pendidikan Teknologi Informasi

Bertujuan untuk memenuhi kebutuhan akan SDM yang memiliki profesional di bidang teknologi informasi, maka disusunlah kurikulum berbasis Kerangka Kualifikasi Nasional

Indonesia (KKNI), dimana selain muatan-muatan inti, diberikan pula muatan-muatan lokal yang mendukung basis pengetahuan terapan dan perekayasa perangkat lunak. Diharapkan melalui kurikulum ini dapat dihasilkan lulusan yang memiliki daya saing, pribadi luhur, jiwa kewirausahaan, dan memiliki kompetensi kompetensi sesuai standar nasional dan internasional sehingga tidak gagap ketika tiba waktunya untuk menerapkan ilmunya di masyarakat.

Fakultas Ilmu Komputer berkomitmen untuk senantiasa melaksanakan *continuous improvement* (perbaikan terus menerus) dan memberikan *service excellent* (pelayanan prima). Hal ini ditunjukkan dengan merumuskan Manual Mutu beserta kebijakan, sasaran mutu serta mekanisme (manual prosedur) yang pelaksanaannya dievaluasi secara periodik. Hasil evaluasi digunakan untuk merumuskan tindak lanjut perbaikan sebagai bentuk komitmen pelayanan prima.

Mengacu sistem manajemen SNI ISO 9001:2015 dan ISO 21001:2018, maka Fakultas Ilmu Komputer melaksanakan tinjauan manajemen dengan ruang lingkup seperti yang dipersyaratkan, yaitu:

1. Status tindakan dari tinjauan manajemen sebelumnya.
2. Perubahan pada eksternal dan internal organisasi yang relevan dengan sistem manajemen.
3. Kinerja dan efektivitas sistem manajemen, meliputi tren-tren:
 - a. Kepuasan pelanggan dan umpan balik dari pihak-pihak yang relevan. Umpan balik yang telah diupayakan oleh FILKOM meliputi melakukan survey Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan internal FILKOM sesuai dengan Permenpan dan RB nomor 1 tahun 2014 tentang pedoman Survey Kepuasan Masyarakat. FILKOM melakukan evaluasi kepuasan pelanggan, merangkum dan menindaklanjuti keluhan pelanggan.
 - b. Evaluasi capaian indikator kinerja tambahan
 - c. Evaluasi capaian indikator kinerja utama
 - d. Evaluasi proses dan upaya unit untuk mencapai target
 - e. Ketidaksesuaian dan tindakan perbaikan
 - f. Hasil-hasil pengukuran dan pemantauan kinerja
 - g. Hasil-hasil audit. meliputi Audit Internal Mutu (AIM) dan audit eksternal yang dilaksanakan oleh Badan Akreditasi Nasional – Perguruan Tinggi (BAN-PT).
 - h. Kinerja penyedia barang/jasa eksternal.
4. Evaluasi kecukupan sumberdaya.

5. Efektivitas tindak lanjut yang dilakukan dibandingkan dengan resiko dan peluang.
6. Peluang-peluang untuk perbaikan.

Mengacu pada Manual Mutu FILKOM, Tinjauan Manajemen pada tahun 2012, dilaksanakan 1 semester 1 kali. Mulai Tahun 2013, Tinjauan Manajemen dilaksanakan 1 tahun sekali dilaksanakan di akhir tahun pelaksanaan atau awal tahun pelaksanaan+1. (Desember TP hingga Januari TP+1). Tinjauan manajemen dilakukan dengan menghadirkan Dekan, Wakil Dekan, dan pimpinan unit kerja di FILKOM. Pembahasan tinjauan manajemen tahun 2020 dilaksanakan pada tanggal 2 November 2020. Pada pertemuan tersebut selanjutnya dibahas mengenai hasil audit sebelumnya, evaluasi capaian sasaran mutu, kepuasan pelanggan, tindakan koreksi, tindakan pencegahan, evaluasi sumber daya, analisis terhadap resiko dan tindakan perbaikan.



II. HASIL

Hasil evaluasi manajemen Fakultas Ilmu Komputer Tahun 2020 berikut ini disajikan sesuai urutan lingkup bahasan tinjauan manajemen.

1. Status Tindakan dari Tinjauan Manajemen Sebelumnya

Berdasarkan laporan hasil AIM Siklus 18 tahun 2019 dan PTK AIM Siklus 19 Tahun 2020, Laporan Tinjauan Manajemen yang disusun Fakultas Ilmu Komputer telah memenuhi standar minimal yang telah ditetapkan oleh Pusat Jaminan Mutu Universitas Brawijaya. Beberapa rekomendasi yang diperoleh dari tinjauan manajemen pada tahun 2019 dijelaskan secara detail pada Tabel 1.

Tabel 1. Tinjauan Manajemen Sebelumnya

No.	Rekomendasi Tinjauan Manajemen Sebelumnya	Aspek	Tindak Lanjut yang SUDAH dilakukan	Kendala yang dihadapi	Rencana selanjutnya
1.	Pengurangan jumlah mahasiswa baru	Ketersediaan sumber daya	1) Pengurangan jumlah penerimaan mahasiswa baru 2) Penambahan jumlah dosen usulan sesuai dengan kebutuhan ketenagaan Kemendikbud	Penentuan dosen yang diterima ditentukan oleh Kementerian	Pengajuan dosen baru tetap dilakukan hingga rasio terpenuhi
2.	Pemberian sanksi bagi penyedia layanan yang melanggar perjanjian	Kinerja Penyedia Barang/Jasa	Pemberian peringatan dan sanksi berupa denda serta daftar cekal	Tidak ada	Sanksi tetap diberlakukan guna menjaga kinerja penyedia barang/jasa
3.	Dana pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada Masyarakat terpusat di Fakultas	Evaluasi Capaian Indikator Kinerja Utama	Penyesuaian RAB sesuai dengan homebase dosen	Tidak ada	Evaluasi pembagian dana per kegiatan program studi

2. Perubahan pada Eksternal dan Internal Organisasi

Pada tahun 2020, organisasi yang terdapat di FILKOM tidak ada perubahan. Perubahan internal organisasi yang terjadi di Fakultas Ilmu Komputer adalah pergantian personalia sebuah unit. Pergantian ini terjadi dikarenakan dosen yang bersangkutan menempati jabatan yang baru atau akan melaksanakan tugas belajar. Kondisi ini menyebabkan dosen yang menempati

posisi yang baru memerlukan waktu untuk beradaptasi sehingga terdapat penyesuaian performa kinerja dari organisasi di FILKOM.

3. Kinerja dan Efektivitas Sistem Manajemen

a. Kepuasan pelanggan dan Umpan Balik Stakeholders

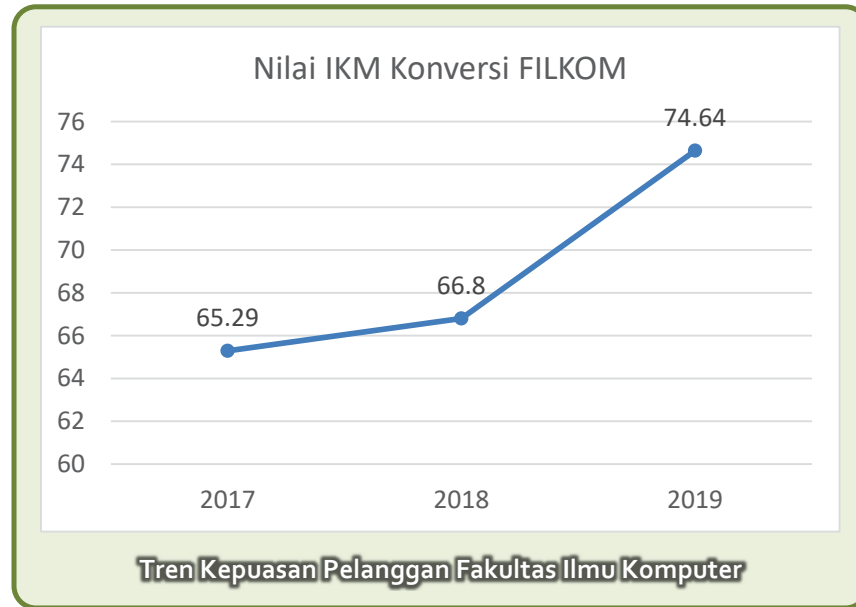
Evaluasi kepuasan pelanggan Fakultas Ilmu Komputer dilakukan melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang disebarkan pada stakeholder sedangkan umpan balik stakeholders menggunakan sistem informasi e-complaint pada tautan <https://e-complaint.ub.ac.id/> dan WA center FILKOM selama masa pandemi COVID-19. Pelaksanaan SKM dilaksanakan secara terpusat oleh Pusat Informasi, Dokumentasi dan Keluhan (PIDK) Universitas Brawijaya. Data yang diperoleh dari pusat tersebut kemudian diteruskan ke setiap fakultas sesuai dengan target hasil kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Pada tahun 2019, PIDK mencoba memasukkan unsur-unsur pertanyaan untuk menilai kualitas layanan sesuai kebutuhan 9 kriteria untuk akreditasi Perguruan Tinggi. Survei disesuaikan dengan peraturan terbaru perihal SKM yakni PERMENPAN No 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Berdasarkan hasil SKM tahun 2019, Fakultas Ilmu Komputer memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 74,64 dengan nilai mutu pelayanan C. Nilai IKM tersebut mengalami kenaikan apabila dibandingkan dengan nilai IKM pada tahun 2017 yaitu 65,29 dan 66,80 pada tahun 2018. Berdasarkan data PIDK tahun 2019, IKM FILKOM menempati urutan ke-12 dari 17 fakultas/program yang disurvei di Universitas Brawijaya. Rincian perolehan SKM masing-masing unit di Universitas Brawijaya pada tahun 2019 ditunjukkan dalam Tabel 2.

Tabel 2. Nilai IKM Fakultas/Program di Universitas Brawijaya tahun 2019

Urutan ke-	Nama Fakultas	Nilai IKM Konversi
1	VOKASI	75.44
2	PASCA	82.48
3	MIPA	79.21
4	FTP	74.88
5	FT	80.36
6	FPIK	72.73
7	FP	69.53
8	FKH	64.24

9	FKG	76.19
10	FK	80.86
11	FISIP	71.92
12	FILKOM	74.64
13	FIB	76.75
14	FIA	67.07
15	FH	76.91
16	FEB	79.79
17	FAPET	79.01



Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2019, perolehan keseluruhan nilai IKM Fakultas Ilmu Komputer berasal dari nilai IKM Jurusan Teknik Informatika sebesar 71,47 dan Jurusan Sistem Informasi sebesar 76,33. Detail perolehan Nilai Rata-Rata (NRR) Fakultas Ilmu Komputer sesuai unsur penilaian ditunjukkan dalam Tabel 3. Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh, Fakultas Ilmu Komputer masih mempunyai pelayanan yang masih perlu ditingkatkan yakni unsur ketepatan waktu layanan dan kemudahan prosedur layanan baik di tingkat Fakultas, Jurusan maupun Program Studi.

Tabel 3. Detail perolehan Nilai Rata-Rata Survey Kepuasan Masyarakat untuk FILKOM

No.	Unsur	NRR per unsur
1	Kesesuaian persyaratan layanan di Prodi/Jurusan/Fakultas sesuai dengan yang disampaikan dari petugas layanan	0.393197
2	Kemudahan Prosedur layanan di Prodi/Jurusan/Fakultas ini	0.350574

3	Ketepatan waktu layanan di Prodi/Jurusan/Fakultas ini sesuai jam layanan	0.326612
4	Kesesuaian antara biaya layanan yang dibayarkan dengan biaya layanan yang ditetapkan. (jika ada biaya layanan)	0.37678
5	Hasil layanan di Prodi/Jurusan/Fakultas ini sesuai ketentuan yang telah ditetapkan	0.380331
6	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan administrasi di Prodi/Jurusan/Fakultas ini	0.39
7	Sikap petugas dalam memberikan pelayanan administrasi di Prodi/Jurusan/Fakultas ini	0.384672
8	Penanganan pengaduan, saran, & masukan di Prodi/Jurusan/Fakultas ini	0.383554
Nilai IKM (Jumlah NRR)		2.985718
Nilai IKM setelah dikonversi		74.64295
Nilai Mutu Pelayanan		C

Umpan balik pelanggan FILKOM diperoleh dari layanan e-complaint Universitas Brawijaya dan WA Center FILKOM selama masa COVID-19. FILKOM melakukan pemantauan terhadap ketidaksesuaian melalui sistem informasi e-complaint dan masukan yang diterima pada masing-masing sub-unit. Pengaduan keluhan pada e-complaint dikelola oleh unit Pusat Informasi, Dokumentasi dan Keluhan (PIDK) Universitas Brawijaya. Pengaduan terkait unit tertentu dalam hal ini FILKOM, akan diteruskan ke unit tersebut untuk selanjutnya ditindaklanjuti. FILKOM menerima data e-complaint melalui unit PSIK. Unit yang berkaitan dengan sistem informasi tersebut kemudian melanjutkan keluhan ke sub-unit yang dituju untuk dilakukan konfirmasi dan penyelesaian. Adapun daftar masukan yang telah diterima FILKOM dan tindakan perbaikan yang dilakukan oleh FILKOM dijelaskan dalam Tabel 4.

Tabel 4. Umpan Balik Pelanggan pada e-complaint Tahun 2020

No.	Jenis/Aspek/ Bidang/ Layanan yang dikeluhkan	Uraian Keluhan	Tindaklanjut (atau rencana)	Status Akhir
1	Dosen	Dosen pembimbing PKL lama dalam merespon konsultasi	Keluhan diteruskan ke dosen terkait	Sedang dikerjakan
2	Akademik	Pelaksanaan yudisium dan penerbitan tanda kelulusan terlambat	Yudisium dan penerbitan tanda kelulusan dilaksanakan sesuai dengan pengajuan	Selesai

3	Kemahasiswaan	Perlu membentuk komunitas TIK di tingkat Universitas	Akan dibahas oleh Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan dengan pimpinan beserta bagian kemahasiswaan dan BEM FILKOM UB.	Selesai
4	Akademik	Mata kuliah Agama Islam terprogram untuk mahasiswa beragama Kristen Protestan	Telah diubah oleh sesuai dengan Agama mahasiswa yang bersangkutan pada 26 Sep 2020	Selesai
5	Akademik	Pelayanan staf akademik terkait yudisium kurang ramah.	Tim BINAP FILKOM UB melakukan pembinaan kepada staf terkait . Informasi yudisium diunggah pada situs resmi FILKOM.	Selesai
6	Akademik	Waktu tunggu yudisium lama sehingga membebani UKT mahasiswa	188 mahasiswa TIF dan TEKKOM telah didata dan diajukan oleh JTIF untuk dimintakan penundaan pembayaran UKT sesuai dengan Pertor No. 40 Tahun 2020	Selesai
7	Akademik	Mahasiswa tidak dapat mengunggah dokumen pra-proposal pada FILKOMAPPS	Sistem pada saat itu sedang update dan sekarang sudah bekerja normal kembali	Selesai
8	Dosen	Dosen pembimbing skripsi lama merespon	Mahasiswa tidak terdaftar di skripsi FILKOMAPPS sehingga tidak dapat diidentifikasi permasalahannya secara detail	Selesai
9	Dosen	Dosen pembimbing grup riset SI S2 lama merespon bimbingan	Beban bimbingan dosen yang bersangkutan terlalu banyak. Jumlah bimbingan akan diratakan untuk seluruh dosen S2	Selesai
10	Dosen	Keterlambatan entri nilai mata kuliah Kewarganegaraan yang mengakibatkan nilai mahasiswa C	Nilai perkuliahan sudah dimasukkan ke SIAKAD dan nilai mahasiswa sudah diperbaharui	Selesai
11	Akademik	Mekanisme UTS daring pada saat pandemi terkendala jaringan sehingga mahasiswa mendapat nilai nol	Akar permasalahan terdapat pada hasil pekerjaan mahasiswa tidak terunggah ke e-learning sehingga dosen tidak dapat memberikan penilaian. Mahasiswa dapat menerima setelah dijelaskan akar permasalahannya.	Selesai
12	Dosen	Dosen selalu memberikan tugas	Dosen yang bersangkutan sudah diberikan masukan	Selesai

		setiap minggu yang memberatkan mahasiswa	terkait tugas mingguan dan bersedia untuk mengevaluasi perkuliahan	
13	Dosen	Tidak ada perkuliahan selama satu bulan dan perkuliahan setiap minggu dilakukan dalam bentuk presensi saja	Akar permasalahan terletak pada perubahan sistem perkuliahan dikarenakan pandemi sehingga materi perkuliahan belum sepenuhnya siap. Dosen telah dihubungi dan akan memberikan perkuliahan pengganti.	Selesai
14	Dosen	Keterlambatan pelaksanaan UAS daring yang mengakibatkan mahasiswa menunggu lama	Dosen sudah diverifikasi dan bersedia berdiskusi dengan mahasiswa terkait mekanisme ujian ulang tetapi telepon mahasiswa tidak dapat dihubungi	Selesai
15	Akademik dan Kemahasiswaan	Jam pelayanan akademik dan kemahasiswaan singkat dan staf kurang ramah	Mahasiswa mengajukan pelayanan melalui email pribadi staf sehingga pada saat WFH, pelayanan tidak dapat dilanjutkan. Telah dilakukan evaluasi waktu jaga staf.	Selesai
16	Akademik	Permintaan agar Semester Antara tetap diadakan	Pendataan Semester Antara(SA) dilakukan pada bulan Mei 2020. Informasi lebih lanjut akan dipublikasikan melalui website dan media sosial FILKOM.	Selesai
17	Dosen	Tugas perkuliahan diberikan di atas jam 20.00 yang mengakibatkan mahasiswa kurang istirahat	Durasi pengumpulan tugas pada umumnya adalah 1 minggu. Detail mata kuliah yang dimaksud belum disampaikan sehingga tidak bisa diklarifikasi lebih lanjut.	Selesai
18	Sarana dan Prasarana	Tidak adanya sabun cuci tangan di setiap toilet dengan kualitas baik	Sudah dilakukan pemeriksaan di setiap toilet dan dipastikan ketersediaan sabun cuci tangan dengan kualitas yang baik.	Selesai
19	Sarana dan Prasarana	Stop kontak di gedung F ruang F.2.6 tidak ada arus listrik	Sudah dibuatkan jalur listrik baru dan sudah bisa digunakan per tanggal 26/2/2020	Selesai
20	Sarana dan Prasarana	Listrik gedung C sekretariat Raion Community padam sehingga ruangan gelap dan AC tidak dapat digunakan	Sudah diperbaiki per tanggal 17/2/2020	Selesai
21	Akademik	SKS pada KRS tidak dapat ditambahkan	Sudah disampaikan ke mahasiswa untuk berkonsultasi	Selesai

		karena pra-KRS yang lama sudah disetujui oleh dosen pembimbing	dengan dosen agar membuka KRS sehingga bisa ditambahkan SKS-nya	
22	Akademik	Mata kuliah Etika Profesi bernilai E tanpa keterangan lebih lanjut	Kesalahan terdapat pada entry komponen nilai dan sudah diperbaiki oleh staf	Selesai
23	Dosen	Dosen jarang masuk dan sering terlambat di perkuliahan	Dosen yang bersangkutan tidak akan diberi jadwal kelas mengajar terlalu banyak dan jadwal pengganti tidak diperbolehkan pada malam hari.	Selesai

FILKOM menyediakan lima nomor WA Center selama masa COVID-19 sesuai dengan topik keluhan yang sering ditanyakan. Kelima nomor WA Center tersebut adalah:

1. FILKOM WA Center : 0812 5986 1603
2. Akademik WA Center : 0811 3225 7272
3. UKT WA Center : 0811 3224 4666
4. Jurusan Teknik Informatika : 0811 3222 9696
5. Jurusan Sistem Informasi : 0811 3227 5151

Informasi nomor WA Center tersebut telah disosialisasikan ke stakeholder FILKOM melalui laman resmi FILKOM dengan tautan:

<https://filkom.ub.ac.id/page/read/pengumuman/layanan-daring-contact-center-filkom-ub-/c83c4ae>

Hingga Bulan September 2020, FILKOM telah menerima keseluruhan 621 pertanyaan, saran atau keluhan dari stakeholder. Detail jumlah pesan per bulan ditunjukkan dalam Tabel 5. Keseluruhan pesan yang diterima oleh WA Center tersebut secara umum menanyakan tentang mekanisme layanan selama masa pandemi COVID-19. Adapun topik pesan yang ditanyakan melalui WA Center per September 2020 adalah sebagai berikut:

1. Jadwal wisuda dan yudisium
2. Prosedur Praktik Kerja Lapangan
3. Pendaftaran seminar hasil
4. Mekanisme bimbingan dosen daring

- | | |
|--|--|
| 5. Prosedur kepengurusan surat aktif kuliah | 13. Pengembalian buku dan akses ruang baca |
| 6. Permasalahan pada FILKOMAPPS: user tidak dikenali, lupa password dan gagal upload dokumen skripsi | 14. Akses ruang himpunan kemahasiswaan |
| 7. Batas akhir kuliah daring | 15. Prosedur kepengurusan SKM |
| 8. Perijinan pengambilan data untuk skripsi | 16. Mekanisme legalisir dokumen |
| 9. Mekanisme UTS daring | 17. Mekanisme semester antara |
| 10. Alur kepengurusan beasiswa | 18. Proses dan hasil seleksi program magister |
| 11. Kepengurusan surat keterangan lulus dan aktif kuliah | 19. Kepengurusan KTM rusak |
| 12. Pembayaran UKT | 20. Ketidaksesuaian artikel JPTIHK dengan lembar pengesahan, dan lain-lain |

Tabel 5 Rekapitulasi jumlah pesan pada WA center FILKOM selama pandemi

No.	Bulan	Jumlah Pesan
1	Maret 2020	102
2	April 2020	82
3	Mei 2020	77
4	Juni 2020	28
5	Juli 2020	47
6	Agustus 2020	134
7	September 2020	151
Total Pesan		621

b. Evaluasi Capaian Indikator Kinerja Tambahan (IKT)

Indikator kinerja FILKOM ditetapkan berdasarkan Indikator Kinerja Utama (IKU) dan Indikator Kinerja Tambahan (IKT). Indikator kinerja utama merupakan turunan dari Instrumen Akreditasi Program Studi 4.0 yang berkaitan dengan audit eksternal oleh BAN-PT. Indikator kinerja tambahan merupakan penurunan dari evaluasi Standar Mutu UB yang telah ditetapkan pada Peraturan Universitas Nomor 1 Tahun 2017, evaluasi Renstra Fakultas dan capaian Kontrak Kinerja Dekan. Rekapitulasi IKT FILKOM dijelaskan dalam Tabel 6 dan Tabel 7.

Tabel 6. Capaian Kontrak Kinerja Dekan per September 2020

No.	Indikator Kinerja	Satuan	Target Fakultas Tahun 2020	Capaian (Per November 2020)	% Capaian
A	Kontrak Turunan dari Kontrak UB - Kemdikbud				
1	Jumlah mahasiswa yang berwirausaha	Mahasiswa	30	77	257
2	Presentase lulusan bersertifikat kompetensi dan profesi	%	100	100	100
3	Persentase prodi terakreditasi unggul	%	75	33.33	44
4	Jumlah mahasiswa berprestasi	Mahasiswa	68	17	25
5	Presentase lulusan langsung bekerja	%	40	63.95	160
6	Ranking PT Nasional	Ranking			
7	Akreditasi Institusi	Akreditasi			
8	Jumlah Pusat Unggulan IPTEK (PUI)	PUI			
9	Persentase dosen berkualifikasi doktor	%	15	14.85	99
10	Persentase dosen dengan jabatan lektor kepala	%	10	10	100
11	Persentase dosen dengan jabatan guru besar	%	0	0	100
12	Jumlah publikasi internasional	Artikel	67	60	90
13	Jumlah HKI yang didaftarkan	HKI	0	0	100
	Jumlah HKI Paten yang didaftarkan	HKI	2	1	50
	Jumlah HKI Buku yang didaftarkan	HKI	10	21	210
	Jumlah HKI Hak Cipta (selain buku dan paten)	HKI	2	0	0
14	Jumlah Prototipe R&D	Prototipe	1	0	0
15	Jumlah Prototipe Industri	Prototipe	1	0	0
16	Jumlah sitasi karya ilmiah	Sitasi	7295	14274	196
17	Jumlah jurnal bereputasi terindeks nasional	Jurnal	2	2	100
18	Jumlah jurnal bereputasi terindeks global	Jurnal	0	0	100
19	Jumlah produk inovasi	Produk	1	0	0
20	Opini Penilaian Laporan Keuangan Auditor Publik	Opini			
21	Persentase kuantitas tindaklanjut temuan BPK	%	100	100	100
22	Persentase tindaklanjut bernilai rupiah temuan BPK	%	100	100	100

23	Jumlah mahasiswa yang mengikuti kegiatan Merdeka Belajar	Orang	75	49	65.33333333
24	Jumlah prodi yang menerapkan pembelajaran Kampus Merdeka	Prodi	1	5	100
B	Kontrak Turunan dari Kontrak UB - BLU				
1	Rasio pendapatan PNBPN terhadap biaya operasional	%	0	0	100
2	Jumlah pendapatan BLU	Rupiah	0	0	100
3	Jumlah pendapatan BLU yang bersumber dari pengelolaan aset	Rupiah	0	0	100
4	Modernisasi pengelolaan keuangan BLU	%	0	0	100
C	Kontrak Turunan dari Renstra UB				
1	Seminar internasional	Kegiatan	1	1	100
2	Mahasiswa outbound	Mahasiswa	2	0	0
3	Mahasiswa inbound	Mahasiswa	5	4	80
4	Penerbit jurnal internasional fakultas	Jurnal	1	1	100
5	Jumlah dosen asing (visiting professor)	Orang	2	1	50
6	Jumlah publikasi oleh profesor	Publikasi	0	0	100
7	Jumlah publikasi oleh doktor, lektor kepala (percepatan guru besar)	Doktor	20	11	55
8	Jumlah publikasi oleh doktor, non lektor kepala (percepatan lektor kepala)	Doktor	20	31	155
9	Kerjasama riset internasional	Fakultas	1	0	0
10	Jumlah prodi terakreditasi internasional	Prodi	1	0	0
11	Jumlah dosen yang mengikuti konferensi internasional	Dosen	50	5	10
12	Jumlah prodi terakreditasi "A"	Prodi	1	2	200
13	Jumlah kerjasama nasional	Unit	10	28	280
14	Jumlah kerjasama internasional	Unit	0	0	100
	Persentase Capaian Kontrak Kinerja Dekan				95.40882907

Pada tahun 2020, terdapat beberapa capaian kontrak kinerja Dekan yang tidak tercapai diantaranya persentase prodi terakreditasi unggul, jumlah mahasiswa berprestasi, jumlah HKI, mahasiswa *inbound-outbound* dan mahasiswa yang mengikuti program merdeka belajar. Meskipun demikian, beberapa kontrak telah jauh melebihi dari

target yang ditetapkan sehingga dapat menutupi ketidaktercapaian. Beberapa ketidaktercapaian tersebut salah satunya disebabkan oleh kondisi pandemi yang tidak memungkinkan beberapa aktifitas dilakukan seperti kegiatan lomba eksternal yang berdampak jumlah mahasiswa berprestasi masih perlu ditingkatkan dan promosi mahasiswa *inbound-outbound* terkendala. Hal lain yang menyebabkan beberapa kontrak tidak terpenuhi adalah kebijakan yang baru diterapkan sehingga FILKOM memerlukan waktu lebih dari satu tahun untuk memenuhi kontrak diantaranya jumlah prodi terakreditasi unggul dan jumlah mahasiswa yang mengikuti program Merdeka Belajar.

Tabel 7. Rekapitulasi IKT FILKOM sesuai SM-UB

No.	Uraian Standar	Target Pemenuhan IKT	Keterangan	Capaian IKT	Akar Masalah Tidak Terpenuhi IKT (Pendapat Auditee)
1	Surat Keterangan Pendamping Ijazah bagi mahasiswa yang dinyatakan lulus paling sedikit berisi: a. identitas pemilik SKPI; b. identitas: 1. perguruan tinggi penyelenggara program studi; 2. jenjang program pendidikan; dan 3. program studi; c. capaian pembelajaran program studi; dan d. peringkat lulusan program studi dalam kerangka kualifikasi nasional.	SKPI minimal berisi aspek no a sampai d	Ada bukti bahwa SKPI telah berisi minimal aspek a-d	1	FILKOM tidak mempunyai SKPI akan tetapi FILKOM mengeluarkan SKM sebagai pendamping ijazah yang poin penilaiannya berasal dari kegiatan non-akademik
2	UB melalui Fakultas memberikan ijazah dan SKPI pendidikan akademik, vokasi, profesi, dan spesialis yang ditulis dalam Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris, serta disahkan oleh Rektor.	Ada bukti SKPI dibuat untuk semua jenjang pendidikan, bilingual dan disahkan Dekan	SKPI dibuat untuk semua jenjang pendidikan, bilingual dan disahkan Rektor	1	FILKOM tidak mempunyai SKPI akan tetapi FILKOM mengeluarkan SKM sebagai pendamping ijazah yang poin penilaiannya berasal dari kegiatan non-akademik
3	Fakultas melakukan upaya peningkatan kualifikasi dan kompetensi tenaga kependidikan dan/atau pranata laboratorium pendidikan (PLP) dapat berupa: a. pemberian kesempatan belajar/pelatihan/magang; b. pemberian fasilitas, termasuk dana untuk belajar/pelatihan/magang; dan c. jenjang karir.	Ada bukti upaya peningkatan kualifikasi dan kompetensi tendik dan PLP dengan a-c		4	FILKOM memberi kesempatan dan memfasilitasi laboran/PLP untuk mengikuti kegiatan peningkatan kompetensi PLP
4	Fakultas memiliki bukti-bukti program yang terintegrasi dan sejalan dengan rencana strategi UB/fakultas/Pascasarjana dan ada bukti pelaksanaan,	Ada bukti fakultas menjalankan monitoring dan	UPPS menjalankan monitoring dan evaluasi Renstra	1	Monitoring dan evaluasi proker telah dilaksanakan dalam Rapat Kerja Pimpinan

	monitoring dan evaluasi, serta tindak lanjut dalam bentuk laporan.	evaluasi Renstra setiap tahun, serta tindak lanjut dalam bentuk laporan	setiap tahun, serta tindak lanjut dalam bentuk laporan	setiap tahun akan tetapi laporan belum tersedia
5	<p>Fakultas memiliki bukti program terdiri atas:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. SOP mengenai perencanaan, pengembangan serta implementasi kebijakan UB/fakultas/Pascasarjana; b. sistem monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan setiap kebijakan UB/fakultas/Pascasarjana; c. laporan bulanan/semesteran mengenai hasil monitoring dan evaluasi; dan d. tindak lanjut hasil monitoring dan evaluasi. 	<p>Ada bukti implementasi a) SOP, b) monitoring dan evaluasi, c) laporan, d) tindak lanjut</p>	<p>Ada bukti implementasi a. SOP mengenai perencanaan, pengembangan serta implementasi kebijakan UB/fakultas/Pascasarjana;</p> <ul style="list-style-type: none"> b. sistem monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan setiap kebijakan UB/fakultas/Pascasarjana; c. laporan bulanan/semesteran mengenai hasil monitoring dan evaluasi; dan d. tindak lanjut hasil monitoring dan evaluasi. 	
6	<p>Fakultas dan pascasarjana harus memiliki:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. rancangan dan analisis jabatan; 	<p>Fakultas memiliki:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. rancangan dan 	<p>Ada bukti UPPS memiliki:</p>	<p>"FILKOM mempunyai analisis kecukupan jabatan</p>

	<p>b. uraian tugas; c. prosedur kerja; dan d. program peningkatan kompetensi manajerial yang sistematis untuk pengelola unit kerja yang menggambarkan efektivitas dan efisiensi manajemen operasi di setiap unit kerja.</p>	<p>analisis jabatan; b. uraian tugas; c. prosedur kerja; dan d. program peningkatan kompetensi manajerial</p>	<p>a. rancangan dan analisis jabatan; b. uraian tugas; c. prosedur kerja; dan d. program peningkatan kompetensi manajerial yang sistematis untuk pengelola unit kerja yang menggambarkan efektivitas dan efisiensi manajemen operasi di setiap unit kerja.</p>		
7	<p>Fakultas dan pascasarjana melakukan upaya pengembangan dan penanggulangan kekurangan dana.</p>	<p>Terdapat upaya yang efektif untuk pengembangan dan penanggulangan kekurangan dana</p>	<p>Ada bukti upaya yang efektif untuk pengembangan dan penanggulangan kekurangan dana</p>	4	<p>Uraian tugas dijelaskan pada SK Dekan tentang tupoksi</p>
8	<p>Pengelolaan dana pendidikan diupayakan untuk mendukung praktik bisnis yang sehat, berdasarkan kaidah manajemen pendidikan tinggi yang baik dalam rangka pemberian layanan yang bermutu dan berkesinambungan.</p>	<p>Fakultas melakukan praktik bisnis yang sehat, berdasarkan kaidah manajemen pendidikan tinggi</p>	<p>Ada bukti Fakultas melakukan praktik bisnis yang sehat, berdasarkan kaidah manajemen pendidikan tinggi yang baik dalam rangka pemberian</p>		<p>Prosedur Kerja dituangkan dalam SOP</p>

			layanan yang bermutu dan berkesinambungan			
9	Rencana dan pelaksanaan penelitian tdi Fakultas tercakup oleh agenda tahunan.	Pelaksanaan penelitian Fakultas mengacu pada roadmap penelitian UB		4	Peningkatan kompetensi manajerial dilakukan melalui pelatihan Applied Approach (AA)"	
10	Proses penelitian yang dibiayai UB mengikuti tahapan sebagai berikut: a. pengajuan proposal; b. evaluasi proposal; c. presentasi rencana penelitian; d. persetujuan proposal; e. pelaksanaan penelitian; f. monitoring dan evaluasi penelitian; g. seminar hasil penelitian; h. pelaporan hasil penelitian; dan i. publikasi hasil penelitian.	Proses penelitian yang dibiayai UB mengikuti tahapan no a sampai i		4	dana yang terdapat pada FILKOM hingga saat ini mencukupi untuk operasional	
11	Kualifikasi reviewer penelitian diatur dalam kode etik reviewer penelitian, dengan kualifikasi minimal sebagai berikut: a. pernah memperoleh hibah penelitian kompetitif nasional; b. memiliki artikel yang diterbitkan di jurnal internasional bereputasi; c. memahami buku panduan pelaksanaan penelitian yang akan digunakan sebagai pedoman evaluasi; d. memahami Rencana Strategis Penelitian UB; dan e. memiliki sertifikat sebagai reviewer baik nasional atau UB.	Kualifikasi reviewer penelitian memenuhi unsur no 1 sampai e		4		

12	Fakultas menyediakan sarana dan prasarana penunjang penelitian yang memenuhi standar laboratorium tipe IV.	Fakultas menyediakan laboratorium tipe III menurut Permenpan no 3 tahun 2010 untuk tridharma	4	Fokus penelitian di FILKOM mengikuti riset unggulan di Universitas Brawijaya
13	Semua dosen, peneliti, Pusat Studi dan Kelompok Kajian yang mengelola penelitian sesuai bidang seperti tercantum dalam Pasal 102 ayat (2) bertanggung jawab kepada Rektor melalui Ketua LPPM /Dekan/ketua jurusan dan diunggah di SIPP.	Ada bukti kontrak penelitian	4	Proses penelitian yang dibiayai UB di FILKOM telah mengikuti tahapan proposal, seleksi, evaluasi kemajuan, pelaporan akhir dan luaran berupa publikasi hasil penelitian
14	BPPM mempunyai tugas melaksanakan koordinasi, penyelenggaraan, pemantauan, evaluasi kegiatan, dan penjaminan mutu penelitian.	Ada bukti pelaksanaan koordinasi, penyelenggaraan, pemantauan, evaluasi kegiatan, dan penjaminan mutu penelitian (notula rapat atau berita acara)	4	"Reviewer dipilih oleh BPPM berdasarkan pengalaman dalam bidang penelitian dalam bidang yang akan direview
15	BPPM wajib menyampaikan Laporan Kinerja Penelitian kepada Dekan dan wajib mengunggah Laporan Kinerja di SIPP minimal sekali dalam setahun.	Ada bukti penyampaian Laporan Kinerja Penelitian kepada Dekan	4	Hal tersebut secara tidak langsung reviewer memiliki jurnal internasional, memahami buku panduan dan mengikuti RIP UB"

16	Karya inovatif yang mendapat penghargaan dalam 5 tahun terakhir berjumlah lebih dari 5.	Ada bukti penghargaan karya inovatif			FILKOM mempunyai 8 laboratorium bidang keilmuan (Lab Sistem Cerdas, Embedded System, Rekayasa Perangkat Lunak, Jaringan Berbasis Informasi, Media Game Mobile, Sistem Informasi, Teknologi Pembelajaran, Pembelajaran Ilmu Komputer) yang digunakan dalam proses pendidikan atau pelatihan
17	<p>Fakultas memiliki dokumen pedoman pengelolaan PkM yang dikembangkan dan dipublikasikan oleh institusi, mencakup aspek-aspek:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. kebijakan dasar PkM yang meliputi arah dan fokus, jenis dan rekam jejak PkM unggulan, pola kerjasama dengan pihak luar, pendanaan, sistem kompetisi; b. penanganan plagiasi, paten dan hak atas kekayaan intelektual; c. rencana dan pelaksanaan PkM yang mencakup agenda tahunan; d. peraturan pengusulan proposal PkM dan pelaksanaannya yang terdokumentasi dengan baik serta mudah diakses oleh semua pihak; e. komitmen pendanaan; f. penyediaan sarana dan prasarana; dan g. sistem informasi yang terpusat untuk monitoring, evaluasi dan menyimpan hasil kegiatan PkM melalui SIPP yang mudah diakses oleh pemangku kepentingan. 	Ada bukti dokumen pedoman		4	<p>Pada tahun 2020, FILKOM mewajibkan dosen yang terlibat penelitian untuk mengunggah proposal, kemajuan dan hasilnya di SIPP</p>

18	Rencana Strategis PkM Fakultas mengacu pada Rencana Strategis PkM UB pada 6 (enam) bidang, yaitu (1) Pemberdayaan Masyarakat dan Pengembangan Ekonomi (2) Transfer dan Difusi Teknologi (3) Inovasi Ilmu Pengetahuan dan Teknologi serta Kelembagaan (4) Pengembangan Kearifan Lokal (5) Pelayanan Sosial Dasar (6) Mitigasi Bencana, Adaptasi Perubahan Iklim dan Ketangguhan.	Ada bukti Renstra PkM Fakultas mengacu pada 6 bidang		4	Penjaminan mutu penelitian di FILKOM dilakukan melalui proses review dengan pakar dalam penelitian sesuai bidang
19	BPPM wajib menyampaikan laporan kinerja PkM kepada Dekan dan wajib mengunggah Laporan Kinerja PkM di SIPP minimal sekali dalam setahun.	BPPM wajib menyampaikan laporan kinerja PkM kepada Dekan dan wajib mengunggah Laporan Kinerja PkM di SIPP minimal sekali dalam setahun.			Hasil evaluasi penelitian dilaporkan ke Dekan dan diunggah pada SIPP
20	<p>Kejasama bidang akademik antara Fakultas dengan dunia usaha dan/atau pihak lain dapat dilakukan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. pengembangan sumber daya manusia; b. penelitian dan/atau pengabdian kepada masyarakat; c. pemerolehan angka kredit dan/atau satuan lain yang sejenis; d. pemanfaatan bersama berbagai sumber daya; e. penerbitan jurnal/terbitan berkala ilmiah; f. penyelenggaraan seminar bersama; g. layanan keahlian praktis oleh dosen tamu yang berasal dari dunia usaha; h. pemberian beasiswa atau bantuan biaya pendidikan; 	Ada bukti pelaksanaan perjanjian kerjasama antar fakultas dengan dunia usaha dan/atau pihak lain		4	

	dan/atau i. bentuk lain yang dianggap perlu.				
21	<p>Kerjasama bidang nonakademik antara Fakultas dengan dunia usaha dan/atau pihak lain dapat dilakukan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. pendayagunaan aset; b. penggalangan dana; c. jasa dan royalti penggunaan hak kekayaan intelektual; d. pengembangan sumberdaya manusia; e. pengurangan tarif; f. koordinator kegiatan; dan g. pemberdayaan masyarakat; dan/atau h. bentuk lain yang dianggap perlu. 	Ada bukti pelaksanaan perjanjian kerjasama antar fakultas dengan dunia usaha dan/atau pihak lain	4	FILKOM mempunyai panduan pengabdian kepada masyarakat yang berisi mekanisme pengabdian di FILKOM	
22	<p>Perjanjian kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. waktu penandatanganan kerjasama; b. identitas para pihak yang membuat kerjasama; c. ruang lingkup kerjasama; d. hak dan kewajiban masing-masing pihak secara timbal balik; e. jangka waktu kerjasama; f. keadaan kahar (force majeure); g. penyelesaian sengketa para pihak dalam kerjasama; dan h. sanksi atas pelanggaran kerjasama. 	Perjanjian kerjasama memuat unsur noa sampai h	4	"Renstra Pengabdian tertuang di dalam Renstra FILKOM.	

c. Evaluasi Capaian Indikator Kinerja Utama (IKU)

Indikator kinerja utama FILKOM merupakan turunan dari Instrumen Akreditasi Program Studi 4.0 yang berkaitan dengan audit eksternal oleh BAN-PT. Indikator kinerja tersebut diturunkan dari poin utama masing-masing kriteria dari sembilan kriteria yang terdapat pada instrument akreditasi. Detail capaian indikator kinerja utama FILKOM ditunjukkan dalam Tabel 8.

Tabel 8. Tabel Rekapitulasi IKU PS S-1 (BAN-PT)

No.	Uraian Indikator Kinerja Utama (IKU)	Target Pemenuhan IKU	Nama PS	Nilai Capaian IKU	Akar Masalah Tidak Terpenuhi IKU (Pendapat Auditee)
	Nama Program Studi dan Status Akreditasi PS	Nama Program Studi dan Status Akreditasi PS			
1	Kesesuaian VMTS UPPS dengan UB dan memayungi Visi keilmuan PS	Fakultas mempunyai visi yang mencerminkan visi UB dan yang memayungi visi keilmuan terkait keunikan semua program studi		4	Visi FILKOM sejalan dengan visi UB untuk menjadi unggul dan berstandar internasional Visi FILKOM mendukung pengembangan PS dalam keilmuan komputer Visi FILKOM diimplementasikan dalam program kerja setiap tahun
2	Penetapan strategi pencapaian tujuan dan pemantauan, evaluasi dan tindak lanjut dari strategi	Fakultas mempunyai Rencana Strategis berdasarkan analisis sistematis dengan menggunakan metoda yang relevan dan terdokumentasi serta pada pelaksanaannya dilakukan pemantauan dan evaluasi dan ditindaklanjuti		4	Penentuan Rencana Strategis FILKOM didasari oleh analisis SWOT. Pelaksanaan Rencana Strategis dievaluasi pada Rapat Kerja Pimpinan FILKOM tahunan
3	Ketersediaan IKT melampaui SN Dikti dan indikator daya saing di tingkat internasional * Syarat konversi Peringkat Akreditasi Unggul, jika skor ≥ 2.0 (PS Sarjana/Sarjana Terapan, Profesi, Magister dan Doktor)	Fakultas mempunyai indikator kinerja tambahan yang melampaui SN Dikti dan Indikator untuk daya saing internasional pada seluruh kriteria dan dilakukan pemantauan, evaluasi dan tindak lanjut untuk perbaikan Jika skor < 2.0, PS tidak memenuhi konversi predikat akreditasi ke UNGGUL		3	FILKOM mempunyai IKT sesuai dengan SM-UB tetapi belum dilakukan tindak lanjut dan perbaikan secara periodik
4	Evaluasi Capaian Kinerja	Analisis pencapaian kinerja Fakultas memenuhi aspek berikut:		4	Kinerja Fakultas diukur dan dianalisis serta dilakukan setiap tahun.

5	<p>Keterlaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) akademik dan non akademik</p> <p>* Syarat wajib untuk PS terakreditasi, jika skor ≥ 2.0</p> <p>* Syarat konversi Peringkat Akreditasi Unggul, jika skor ≥ 2.0</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. capaian kinerja diukur dengan metode yang tepat, dan hasilnya dianalisis serta dievaluasi 2. analisis terhadap capaian kinerja mencakup identifikasi akar masalah, faktor pendukung keberhasilan dan faktor penghambat ketercapaian kinerja/standar dan rencana tindak lanjut 3. Analisis pencapaian kinerja Fakultas dilakukan setiap tahun 4. Hasil analisis pencapaian kinerja dan rencana tindak lanjut dipublikasikan kepada para pemangku kepentingan <p>Fakultas telah melaksanakan SPMI akademik dan non akademik yang memenuhi 5 aspek: 1. Tersedianya dokumen legal pembentukan usur pelaksana penjaminan mutu; 2. Tersedianya dokumen mutu SPMI (kebijakan SPMI, manual SPMI, standar SPMI, formulir SPMI); 3. Terlaksananya siklus penjaminan mutu (Siklus PPEPP); 4. Tersedianya bukti sahah terkait efektifitas pelaksanaan penjaminan mutu; 5. memiliki <i>external benchmarking</i> dalam peningkatan mutu</p> <p>Catatan: jika Fakultas melaksanakan SPMI dengan skor 0 dan 1 dan tidak memenuhi syarat PS terakreditasi</p>		3	<p>Dokumen laporan kinerja dipublikasikan kepada pemangku kepentingan melalui email.</p>
					<p>FILKOM mempunyai dokumen legal tim penjaminan mutu dan dokumen SPMI. FILKOM melaksanakan siklus penjaminan mutu melalui AIM setiap tahun.</p> <p>Pelaksanaan siklus penjaminan mutu terbukti efektif dengan adanya tindakan perbaikan yang dilakukan oleh FILKOM terkait temuan AIM sebelumnya.</p> <p>FILKOM belum melakukan external benchmarking dalam peningkatan mutu</p>

		dan tidak memenuhi konversi predikat akreditasi ke UNGGUL			
6	Jumlah kerjasama pada bidang pendidikan, penelitian, dan PkM yang relevan dengan program studi dan dikelola oleh Fakultas dalam 3 tahun terakhir	Rasio kerjasama tridharma yang sudah dilaksanakan : $RK \geq 4$ $RK = 3 \times \sum$ kerjasama pendidikan + $2 \times \sum$ kerjasama penelitian + $1 \times \sum$ kerjasama PkM / NDTPS catatan NDTPS = dosen tetap sesuai bidang keilmuan PS	1.56	Nilai RK kecil dikarenakan pembagi Dosen Tetap UPPS yang lebih besar dibanding DTPS	
7	Jumlah kerjasama tingkat internasional, nasional, wilayah/lokal berdasarkan lingkup kerjasama yang relevan dengan PS dan dikelola oleh Fakultas dalam 3 tahun terakhir	Jumlah kerjasama di tingkat internasional (NI) yang sudah dilaksanakan : $NI \geq 2$ Catatan: pada akreditasi PS Diploma : $NI \geq 2$; Sarjana : $NI \geq 2$; Magister : $NI \geq 3$; Doktor : $NI \geq 4$	4		
8	Mutu, manfaat, kepuasan dan keberlanjutan kerjasama pendidikan, penelitian dan PkM yang relevan dengan program studi	Fakultas memiliki bukti yang sah terkait kerjasama yang ada dan memenuhi 3 aspek berikut: 1. Memberikan manfaat bagi PS dalam pemenuhan proses pembelajaran, penelitian, PkM 2. Memberikan peningkatan kinerja tridharma dan fasilitas pendukung PS 3. memberikan kepuasan kepada mitra industri dan mitra kerjasama lainnya, serta menjamin keberlanjutan kerjasama hasilnya	3	<p>Kejasama memberikan manfaat dalam pembelajaran, penelitian dan PkM di FILKOM. Kerjasama meningkatkan tridharma salah satunya dengan penambahan kegiatan kuliah tamu, magang industri dan lain-lain.</p> <p>Survey kepuasan kerjasama pada mitra belum dilakukan.</p>	
9	Pengukuran kepuasan para pemangku kepentingan	Fakultas melakukan pengukuran kepuasan layanan manajemen pada	4	Pengukuran kepuasan layanan dilakukan secara terpusat melalui PDIK	

		<p>seluruh pemangku kepentingan (mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, lulusan pengguna, mitra industri, dan mitra lainnya dan memenuhi aspek berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. menggunakan instrumen kepuasan yang sah, andal, mudah digunakan 2. dilaksanakan secara berkala, serta datanya terekam secara komprehensif 3. dianalisis dengan metode yang tepat serta bermanfaat untuk pengambilan keputusan 4. tingkat kepuasan dan umpan balik ditindaklanjuti untuk perbaikan dan peningkatan mutu luaran secara berkala dan tersistem 5. dilakukan review terhadap pelaksanaan pengukuran kepuasan dosen dan mahasiswa 6. hasilnya dipublikasikan dan mudah diakses oleh dosen dan mahasiswa 			<p>Universitas Brawijaya dan dilaporkan hasilnya setiap tahun. Hasil survey kepuasan kepada masyarakat ditindaklanjuti melalui pembahasan pada laporan TM Hasil survey dipublikasikan melalui website PDIK Universitas Brawijaya</p>
10	Proses Seleksi Calon Mahasiswa Program Studi Diploma	<p>Proses seleksi calon mahasiswa diploma dengan uji kognitif, uji aptitude dan bentuk uji lain yang relevan dengan karakteristik pembelajaran di program studi</p>		4	<p>Terdapat 3 tahapan seleksi mahasiswa diploma yang sesuai dengan karakteristik PS yaitu: 1) Ujian tulis 2) Keterampilan desain 3) Performance test</p>
11	Proses Seleksi Calon Mahasiswa Program Studi Magister	<p>Proses seleksi calon mahasiswa magister dengan menggunakan ujian tertulis dan wawancara untuk</p>		4	<p>Terdapat 3 tahapan seleksi mahasiswa magister di FILKOM yakni: 1) Psikotes</p>

		mengetahui kemampuan intelektual dan motivasi calon mahasiswa				2) Tes bidang (tulis) 3) Tes wawancara
12	Proses Seleksi Calon Mahasiswa Program Studi Doktor	Proses seleksi menggunakan ujian tertulis dan wawancara untuk mengetahui kemampuan intelektual dan motivasi calon mahasiswa, serta dimanfaatkan untuk menilai rencana proposal penelitian		99		FILKOM belum mempunyai program studi doktoral
13	Kriteria Penerimaan Mahasiswa Program Studi Magister	Persyaratan penerimaan mahasiswa sangat tinggi, ditunjukkan oleh syarat: $IPK \geq 3,00$, $TPA \geq 475$ (skala 1 - 700), dan $TOEFL \geq 475$ (skala 1 - 700)		1		Syarat $IPK > = 2,75$ $TPA > = 475$ $TOEFL > = 500$
14	Kriteria Penerimaan Mahasiswa Program Studi Doktor	Persyaratan penerimaan mahasiswa sangat tinggi, ditunjukkan oleh syarat: $IPK \geq 3,50$, $TPA \geq 500$ (skala 1 - 700), $TOEFL \geq 500$ (skala 1 - 700), dan telah memiliki pengalaman dalam mempublikasikan karya ilmiah		99		FILKOM belum mempunyai program studi doktoral
15	Jumlah dosen tetap yang terlibat dalam kegiatan pendidikan di PS (DTPS) catatan: data per program studi di Fakultas * Syarat wajib untuk PS terakreditasi, jika skor ≥ 2.0 * Syarat konversi Peringkat Akreditasi Unggul, jika skor ≥ 2.0	Jumlah dosen tetap yang ditugaskan sebagai pengampu mata kuliah dengan bidang keahlian yang sesuai dengan kompetensi inti program studi yang diakreditasi (DTPS) D3 : ≥ 12 Sarjana dan Profesi : ≥ 12 Magister : ≥ 6 Doktor : ≥ 6 Jika skor < 2.0, PS tidak memenuhi syarat terakreditasi (PS diakreditasi		4.0 4.0 4.0 4.0 3.1 3.3	1. PS S1 Teknik Informatika 2. PS S1 Teknik Komputer 3. PS S2 Ilmu Komputer 4. PS S1 Sistem Informasi 5. PS S1 Teknologi Informasi 6. PS S1 Pendidikan	

		BAN-PT) dan tidak memenuhi konversi predikat akreditasi ke UNGGUL	Teknologi Informasi		
16	<p>Persentase jumlah DTPS dengan pendidikan S3 (Doktor/Doktor Terapan/Subspesialis) terhadap jumlah DTPS (PDS3)</p> <p>catatan: data per program studi di Fakultas</p> <p>* Syarat wajib untuk PS terakreditasi unggul, jika skor ≥ 3.5</p> <p>* Syarat konversi Peringkat Akreditasi Unggul, jika skor ≥ 3.5 (hanya PS Sarjana/Sarjana Terapan)</p>	<p>Persentase jumlah DTPS dengan pendidikan S3 (Doktor/Doktor Terapan/Sub spesialis) = PDS3</p> <p>Diploma : PDS3 $\geq 30\%$ Sarjana/Profesi: PDS3 $\geq 50\%$ Magister: PDS = 100% Doktor : PDS3 = 100%</p> <p>Jika skor < 3.5, PS tidak memenuhi syarat terakreditasi unggul (PS diakreditasi BAN-PT) dan tidak memenuhi konversi predikat akreditasi ke UNGGUL</p>	<p>1. PS S1 Teknik Informatika</p> <p>2. PS S1 Teknik Komputer</p> <p>3. PS S2 Ilmu Komputer</p> <p>4. PS S1 Sistem Informasi</p> <p>5. PS S1 Teknologi Informasi</p>	<p>2.0</p> <p>2.5</p> <p>2.4</p> <p>4.0</p> <p>2.6</p> <p>2.6</p>	<p>Beberapa dosen sedang menempuh studi doktor dan belum selesai. Penugasan dosen tambahan untuk studi lanjut tidak mungkin dilakukan karena keterbatasan dosen untuk operasional PS</p> <p>Beberapa dosen sedang menempuh studi doktor dan belum selesai. Penugasan dosen tambahan untuk studi lanjut tidak mungkin dilakukan karena keterbatasan dosen untuk operasional PS</p> <p>Beberapa dosen sedang menempuh studi doktor dan belum selesai. Penugasan dosen tambahan untuk studi lanjut tidak mungkin dilakukan karena keterbatasan dosen untuk operasional PS</p> <p>Beberapa dosen sedang menempuh studi doktor dan belum selesai. Penugasan dosen tambahan untuk studi lanjut tidak mungkin dilakukan karena keterbatasan dosen untuk operasional PS</p> <p>Beberapa dosen sedang menempuh studi doktor dan belum selesai. Penugasan dosen tambahan untuk studi lanjut tidak mungkin dilakukan karena keterbatasan dosen untuk operasional PS</p>

17	<p>Persentase jumlah DTPS dengan jabatan akademik GB/LK/L terhadap jumlah DTPS</p> <p>catatan: data per program studi di Fakultas</p> <p>* Syarat wajib untuk PS terakreditasi unggul, jika skor ≥ 3.5</p> <p>* Syarat konversi Peringkat Akreditasi Unggul, jika skor ≥ 3.5 (PS Sarjana/Sarjana Terapan, Magister, Profesi, Doktor)</p>	<p>Persentase jumlah DTPS dengan jabatan akademik Guru Besar, Lektor Kepala, Lektor (PGBLKL)</p> <p>D3 PGBLKL $\geq 50\%$</p> <p>Sarjana dan Profesi : PGBLKL $\geq 70\%$;</p> <p>Sarjana Terapan: PGBLKL $\geq 70\%$</p> <p>Magister : PGBLK (GB dan Lektor Kepala) $\geq 70\%$</p> <p>Doktor : Jumlah DTPS yang memiliki jabatan akademik Guru Besar (NDGB) ≥ 2 dan Persentase DTPS dengan jabatan akademik Guru Besar (PGB) $\geq 70\%$</p> <p>Jika skor < 3.5, PS tidak memenuhi syarat terakreditasi unggul (PS diakreditasi BAN-PT) dan tidak memenuhi konversi predikat akreditasi ke UNGGUL</p>	<p>6. PS S1 Pendidikan Teknologi Informasi</p> <p>7. PS D3 Teknologi Informasi</p> <p>1. PS S1 Teknik Informatika</p> <p>2. PS S1 Teknik Komputer</p> <p>3. PS S2 Ilmu Komputer</p> <p>4. PS S1 Sistem Informasi</p> <p>5. PS S1 Teknologi Informasi</p> <p>6. PS S1 Pendidikan Teknologi Informasi</p> <p>7. PS D3 Teknologi Informasi</p>	<p>2.0</p> <p>4.0</p> <p>3.0</p> <p>3.1</p> <p>2.3</p> <p>2.4</p> <p>2.7</p> <p>2.3</p> <p>2.0</p>	<p>Beberapa dosen sedang menempuh studi doktor dan belum selesai. Penugasan dosen tambahan untuk studi lanjut tidak mungkin dilakukan karena keterbatasan dosen untuk operasional PS</p> <p>Fakultas Ilmu Komputer merupakan fakultas baru dengan sebagian besar dosen berjabatan Asisten Ahli</p> <p>Fakultas Ilmu Komputer merupakan fakultas baru dengan sebagian besar dosen berjabatan Asisten Ahli</p> <p>Fakultas Ilmu Komputer merupakan fakultas baru dengan sebagian besar dosen berjabatan Asisten Ahli</p> <p>Fakultas Ilmu Komputer merupakan fakultas baru dengan sebagian besar dosen berjabatan Asisten Ahli</p> <p>Fakultas Ilmu Komputer merupakan fakultas baru dengan sebagian besar dosen berjabatan Asisten Ahli</p> <p>Fakultas Ilmu Komputer merupakan fakultas baru dengan sebagian besar dosen berjabatan Asisten Ahli</p> <p>Fakultas Ilmu Komputer merupakan fakultas baru dengan sebagian besar dosen berjabatan Asisten Ahli</p> <p>Fakultas Ilmu Komputer merupakan fakultas baru dengan sebagian besar dosen berjabatan Asisten Ahli</p>
----	---	--	---	--	--

18	<p>Publikasi ilmiah dengan tema yang relevan dengan bidang program studi yang dihasilkan DTPS dalam 3 tahun terakhir</p> <p>catatan: data hanya Program Studi Sarjana/Profesi/Magister/Doktor, Sementara pada Program Studi Diploma, tuliskan nilai IKU '99</p> <p>* Syarat konversi Peringkat Akreditasi Unggul, jika skor ≥ 3.0 (PS Magister dan Doktor)</p>	<p>Rasio jumlah publikasi ilmiah dengan tema yang relevan dengan bidang PS dan dihasilkan DTPS dalam 3 tahun terakhir di jurnal internasional bereputasi; di seminar internasional dan di media massa internasional terhadap jumlah DTPS (RI)</p> <p>D3 : RI ≥ 0.05 Sarjana dan Profesi : RI ≥ 0.1 Magister : RI ≥ 0.2 Doktor : RI ≥ 0.2</p> <p>Jika skor < 3.0, PS tidak memenuhi konversi predikat akreditasi ke UNGGUL</p>	<p>1. PS S1 Teknik Informatika 2. PS S1 Teknik Komputer 3. PS S2 Ilmu Komputer 4. PS S1 Sistem Informasi 5. PS S1 Teknologi Informasi 6. PS S1 Pendidikan Teknologi Informasi 7. PS D3 Teknologi Informasi</p>	<p>4.0 4.0 4.0 4.0 4.0 4.0 99.0</p>
19	<p>Kualifikasi dan kecukupan laboran untuk mendukung proses pembelajaran sesuai dengan kebutuhan program studi.</p>	<p>Fakultas memiliki jumlah laboran yang cukup terhadap jumlah laboratorium yang digunakan program studi, kualifikasinya sesuai dengan laboratorium yang menjadi tanggungjawabnya, serta bersertifikat laboran dan bersertifikat kompetensi tertentu sesuai bidang tugasnya</p> <p>Fakultas memiliki bukti sahih tentang sistem dan pelaksanaan monitoring dan evaluasi proses pembelajaran mencakup karakteristik, perencanaan, pelaksanaan, proses pembelajaran dan beban belajar</p>	<p>FILKOM mempunyai laboran yang cukup dan bersertifikat sesuai bidang tugasnya. Laboratorium menggunakan resource sharing laboran. Hal tersebut memungkinkan dikarenakan kemiripan keilmuan antar PS di FILKOM</p>	<p>4</p>
20	<p>Monitoring dan evaluasi pelaksanaan proses pembelajaran mencakup karakteristik, perencanaan, pelaksanaan, proses pembelajaran dan beban belajar</p>	<p>Fakultas memiliki bukti sahih tentang sistem dan pelaksanaan monitoring dan evaluasi proses pembelajaran mencakup karakteristik, perencanaan, pelaksanaan, proses pembelajaran dan beban belajar</p>	<p>FILKOM mengevaluasi pelaksanaan proses pembelajaran secara periodik melalui FILKOMAPPS. Pelaksanaan pengajaran dievaluasi</p>	<p>4</p>

	mahasiswa untuk memperoleh capaian pembelajaran lulusan.	beban belajar mahasiswa yang dilaksanakan secara konsisten dan ditindak lanjuti			melalui umpan balik yang dikirimkan oleh mahasiswa peserta perkuliahan.
21	Relevansi penelitian	<p>Fakultas mempunyai relevansi penelitian dosen dan mahasiswa yang mencakup unsur-unsur sebagai berikut"</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) memiliki peta jalan yang memayungi tema penelitian dosen dan mahasiswa 2) dosen dan mahasiswa melaksanakan penelitian sesuai dengan agenda penelitian dosen yang merujuk kepada peta jalan penelitian 3) melakukan evaluasi kesesuaian penelitian dosen dan mahasiswa dengan peta jalan 4) menggunakan hasil evaluasi untuk perbaikan relevansi penelitian dan pengembangan keilmuan program studi. 		3	<p>Penelitian dosen dan mahasiswa sesuai dengan rencana induk penelitian Universitas Brawijaya</p> <p>Persyaratan ini disebutkan pada Panduan Penelitian yang diterbitkan FILKOM</p> <p>Kesesuaian tema penelitian dengan peta jalan dilakukan saat proses review</p>
22	<p>Penelitian DTPS yang dalam pelaksanaannya melibatkan mahasiswa program studi dalam 3 tahun terakhir</p> <p>catatan: data hanya Program Studi</p> <p>Sarjana/Profesi/Magister/Doktor, Sementara pada Program Studi Diploma, tuliskan nilai IKU '99</p>	<p>Persentase penelitian DTPS yang melibatkan mahasiswa dari total judul penelitian dalam 3 tahun (PPDM)</p> <p>Sarjana/Profesi : PPDM > =25% Magister : PPDM > =50% Doktor : PPDM > =75%</p>		<p>1. PS S1 Teknik Informatika</p> <p>2. PS S1 Teknik Komputer</p> <p>3. PS S2 Ilmu Komputer</p> <p>4. PS S1 Sistem Informasi</p> <p>5. PS S1 Teknologi Informasi</p>	<p>4.0</p> <p>4.0</p> <p>4.0</p> <p>4.0</p> <p>4.0</p>

			6. PS S1 Pendidikan Teknologi Informasi	4.0	
			7. PS D3 Teknologi Informasi	99.0	
			1. PS S2 Ilmu Komputer	4.0	
23	<p>Penelitian DTSP yang menjadi rujukan tema tesis/disertasi mahasiswa program studi dalam 3 tahun terakhir</p> <p>catatan: data hanya Program Studi Magister/Doktor, sementara pada Program Studi Profesi/Sarjana/Diploma, tuliskan nilai IKU '99</p>	<p>Persentase penelitian DTSP yang menjadi rujukan tema tesis/disertasi mahasiswa dalam 3 tahun (PPTM)</p> <p>Magister : PPTM > =25% Doktor : PPTM > =50%</p>			
24	<p>Relevansi PkM</p>	<p>Fakultas mempunyai relevansi Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) yang mencakup unsur-unsur sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) memiliki peta jalan yang memayungi tema PkM dosen dan mahasiswa serta hilirisasi/penerapan keilmuan program studi 2) dosen dan mahasiswa melaksanakan PkM sesuai dengan peta jalan PkM 3) melakukan evaluasi kesesuaian PkM dosen dan mahasiswa dengan peta jalan 4) menggunakan hasil evaluasi untuk 		3	<p>Pengabdian kepada masyarakat dosen dan mahasiswa sesuai dengan rencana strategis pengabdian Universitas Brawijaya</p> <p>Kesesuaian tema penelitian dengan peta jalan dilakukan saat proses review</p>

		perbaikan relevansi PkM dan pengembangan keilmuan program studi		
25	PKM DTPS yang dalam pelaksanaannya melibatkan mahasiswa program studi dalam 3 tahun terakhir catatan: data hanya Program studi Diploma dan Sarjana/Profesi, Sementara pada Program Studi Magister/Doktor, tuliskan nilai IKU '99	Persentase PkM DTPS yang melibatkan mahasiswa dari total judul PkM dalam 3 tahun (PPkMDM) Diploma : PPkMDM > =25% Sarjana/Profesi : PPkMDM > =25%	1. PS S1 Teknik Informatika	4.0
			2. PS S1 Teknik Komputer	4.0
			3. PS S2 Ilmu Komputer	99.0
			4. PS S1 Sistem Informasi	4.0
			5. PS S1 Teknologi Informasi	4.0
			6. PS S1 Pendidikan Teknologi Informasi	4.0
			7. PS D3 Teknologi Informasi	4.0
26	Prestasi mahasiswa di bidang non akademik dalam 3 tahun terakhir catatan: data hanya Program studi Diploma dan Sarjana, Sementara pada Program Studi Profesi/Magister/Doktor, tuliskan nilai IKU '99	Persentase jumlah prestasi mahasiswa di bidang non akademik di tingkat internasional dibandingkan jumlah mahasiswa pada saat TS (RI) Diploma : RI = 0.1% Sarjana : RI = 0.2%	1. PS S1 Teknik Informatika	4.0
			2. PS S1 Teknik Komputer	
			3. PS S2 Ilmu Komputer	99.0
			4. PS S1 Sistem Informasi	4.0

27	<p>Pelaksanaan <i>Tracer Study</i></p> <p>* Syarat konversi Peringkat Akreditasi Unggul, jika skor ≥ 2.00 (PS Sarjana, Profesi, Magister</p>	<p>Fakultas melakukan <i>Tracer Study</i> yang memenuhi 5 aspek berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) pelaksanaan tracer study terkoordinasi di tingkat PT 2) kegiatan tracer study dilakukan secara reguler setiap tahun dan terdokumentasi 3) isi kuesioner mencakup seluruh pertanyaan inti tracer study DIKTI 4) ditargetkan pada seluruh populasi (lulusan TS-4 s.d. TS-2), 5) hasilnya disosialisasikan dan digunakan untuk pengembangan kurikulum dan pembelajaran <p>Jika skor < 2.0, PS tidak memenuhi konversi predikat akreditasi ke UNGGUL</p>	<p>5. PS S1 Teknologi Informasi</p> <p>6. PS S1 Pendidikan Teknologi Informasi</p> <p>7. PS D3 Teknologi Informasi</p>	<p>4.0</p> <p>4.0</p> <p>4.0</p> <p>3</p>	<p>Tracer study sudah terkoordinasi di tingkat Universitas dan dilakukan setiap tahun</p> <p>Populasi tracer study adalah lulusan tahun 2019 (TS-1) s.d. 2017 (TS-3) sedangkan TS-4 belum disurvey.</p>
----	---	--	--	---	---

d. Evaluasi Proses (*Process Performance*) dan Upaya Unit untuk Mencapai Target (*Conformity of Products*)

Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM) terdiri dari beberapa unit guna mendukung kinerja FILKOM. Unit-unit tersebut adalah Gugus Jaminan Mutu (GJM), Badan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (BPPM), Badan Pengelola Jurnal (BPJ), dan Pengelola Sistem Informasi dan Kehumasan (PSIK). Evaluasi program kerja dari setiap unit akan dipaparkan pada bab ini. Evaluasi progress masing-masing program kerja menggunakan instrument pembobotan yang ditunjukkan dalam Tabel 9.

Tabel 9. Skor Pembobotan Capaian Program Kerja

Tahapan Program		% Kemajuan Fisik
P	Perencanaan (persiapan, koordinasi, surat tugas, dll)	10 %
D	Pelaksanaan	60 %
C	Laporan (kompilasi hasil dan analisis)	80 %
A	Tindak Lanjut (rencana perbaikan, rekomendasi, hasilnya bila ada)	100 %

Capaian program kerja pada unit yang terdapat pada Fakultas Ilmu Komputer disajikan dalam Tabel 10.

Tabel 10. Capaian Program Kerja Unit di FILKOM

No.	Program Kerja	% Kemajuan Proses
A.	Gugus Jaminan Mutu (GJM)	
1	Audit Internal Mutu (AIM) Siklus 19	100%
2	Tinjauan Manajemen	100%
3	Pelaporan capaian kinerja dekan	60%
4	Evaluasi kualitas layanan unit-unit	10%
5	Pelatihan Instrumen Akreditasi Program Studi 4.0	10%
6	Penyusunan Laporan Evaluasi Diri	0%

7	Sertifikasi auditor internal FILKOM	10%
8	Integrasi data unit	40%
9	Evaluasi pelaksanaan SOP	0%
B.	Badan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (BPPM)	
1	Sosialisasi Penelitian dan Panduan Penelitian Dana DIPA Filkom	100%
2	Review, Seleksi dan Penerimaan Proposal Penelitian dana DIPA Filkom (Pemula dan Unggulan)	100%
3	Monev dan Presentasi Kemajuan Penelitian Dana DIPA Filkom	100%
4	Review Laporan Akhir Penelitian Dana DIPA Filkom (Pemula dan Unggulan)	60%
5	Sosialisasi Pengabdian Masyarakat dan Panduan Pengabdian Masyarakat Dana DIPA Filkom	100%
6	Review, Seleksi dan Penerimaan Proposal Pengabdian Masyarakat dana DIPA Filkom	100%
7	Monev dan Presentasi Kemajuan Pengabdian Masyarakat Dana DIPA Filkom	100%
8	Review Laporan Akhir Pengabdian Masyarakat Dana DIPA Filkom	60%
9	Sosialisasi Penelitian Hibah Doktor dan Profesor Dana PNBPUB	100%
10	Review, Seleksi dan Penerimaan Proposal Penelitian Hibah Doktor dan Profesor	100%
11	Monev dan Presentasi Kemajuan Penelitian Hibah Doktor dan Profesor	100%
12	Review Laporan Akhir Penelitian Hibah Doktor dan Profesor	60%
13	Sosialisasi Informasi Kegiatan Penelitian dana PNBPUB dan Ristek Dikti	100%
14	Pemberian Kegiatan Hibah Penelitian Penugasan Fakultas	100%
15	Forum Diskusi Grup Ketua Group Riset dan Ketua BPPM Se-UB	100%
16	Diskusi dengan Grup Riset dan Peneliti di Fakultas untuk tindak lanjut Kerjasama Penelitian	10%
17	Koordinasi dan Inventarisasi Dokumen Penelitian, dan Pengabdian kepada Masyarakat dan Kerjasama	100%
18	Kerjasama dengan Bappeda Kediri 2019	100%
19	Kerjasama dengan Kabupaten Kutai Timur 2019	100%
20	Kerjasama dengan Perum Jasa Tirta	100%
21	Kerjasama dengan Kabupaten Probolinggo	0%
22	Kerjasama dengan RSUD Iskak Tulungagung	0%
23	Kerjasama dengan Bappeda Kediri Tahun 2020	0%
24	Review dan Evaluasi Kegiatan Kerjasama	10%
25	Kegiatan Rekrutmen Alumni Filkom UB	100%
26	Koordinasi antara BPPM dengan Prodi-prodi di Fakultas	10%

27	Pelatihan dan Pendampingan Pembuatan Paper untuk Publikasi di Jurnal Bereputasi	0%
28	Pelatihan Pembuatan Laporan Keuangan untuk Kegiatan Penelitian dan Pengabdian Masyarakat	0%
29	FGD Ketua Grup Riset untuk Penyusunan Road Map Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat di Fakultas	10%
30	Perbaikan SOP Penelitian untuk skema Filkom dan dana luar Filkom	100%
31	Perbaikan SOP Pengabdian Masyarakat untuk skema Filkom dan dana luar Filkom	100%
32	Perbaikan SOP Kerjasama antara Filkom UB dengan Institusi lain	100%
33	Pembuatan SOP Kegiatan Kuliah Tamu	100%
34	Pembuatan SOP Kegiatan Pelatihan dan Peningkatan Kompetensi Dosen	100%
35	Koordinasi dengan PSIK untuk Update Data Penelitian, Pengabdian kepada Masyarakat, dan Kerjasama	10%
C.	Badan Pengelola Jurnal (BPJ)	
1	Lokakarya Editor dan Reviewer JTIK	75%
2	Honorarium Reviewer	75%
3	Penghargaan bagi editor/reviewer JTIK dan JITeCS	50%
4	Penyusunan modul JTIK	100%
5	Workshop penulisan jurnal	0%
6	Workshop penulisan jurnal JPTIIC bagi mahasiswa	0%
7	Pencetakan prosiding JTIK	75%
8	Pencetakan prosiding JITeCS	75%
9	Pencetakan Sertifikat Reviewer dan Reviewer Terbaik	75%
10	Keanggotaan crossref dan pembayaran DOI jurnal	100%
11	Menyelenggarakan Konferensi SIET-SENTRIN 2020	75%
12	Menyelenggarakan Konferensi IICST 2020 bekerjasama dengan Ritsumeikan	100%

Pada unit Gugus Jaminan Mutu (GJM), program kerja yang tidak tercapai pada umumnya berjenis kegiatan seperti pelatihan IAPS 4.0, sertifikasi auditor internal dan evaluasi SOP. Kegiatan tersebut tidak dapat terlaksana dikarenakan terjadinya wabah COVID-19 yang mengharuskan physical distancing dan pembatasan kegiatan oleh aturan pada tingkat universitas. Ketidakterlaksananya pelatihan IAPS 4.0 menyebabkan penyusunan laporan evaluasi diri pun terhambat.

Kendala yang serupa juga dialami oleh unit Badan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (BPPM). Pandemi COVID-19 menyebabkan pembatasan tindak

lanjut Kerjasama yang mengharuskan personalia FILKOM untuk pergi ke lokasi Kerjasama. Dengan pertimbangan Kesehatan, maka beberapa Kerjasama yang mengharuskan personalia FILKOM untuk melakukan kunjungan ke lokasi ditangguhkan. Penyusunan roadmap penelitian dan pengabdian kepada masyarakat FILKOM tidak dapat terlaksana dikarenakan pengesahan road map penelitian dan pengabdian kepada masyarakat universitas yang terlambat disahkan.

Hal yang serupa juga dialami oleh Badan Pengelola Jurnal (BPJ) terkait COVID-19. Kegiatan workshop yang diagendakan oleh BPJ juga tidak dapat terlaksana dikarenakan pembatasan kegiatan dengan memperhatikan physical distancing dan pembatasan jumlah massa.

e. Ketidaksesuaian dan Tindakan Perbaikan

FILKOM melakukan pemantauan terhadap ketidaksesuaian melalui sistem informasi *e-complaint* dan masukan yang diterima pada masing-masing sub-unit. Pengaduan keluhan pada *e-complaint* dikelola oleh Universitas Brawijaya. Pengaduan terkait unit tertentu dalam hal ini FILKOM, akan diteruskan ke unit tersebut untuk selanjutnya ditindaklanjuti. Selain pemantauan melalui *e-complaint*, FILKOM menggunakan data dari evaluasi program kerja, hasil audit, dan evaluasi sasaran mutu. Adapun daftar masukan yang telah diterima FILKOM dan tindakan perbaikan yang dilakukan oleh FILKOM dijelaskan dalam Tabel 11.

Tabel 11. Daftar Tindakan Perbaikan

No.	Masukan	Tindakan Perbaikan	Status (Open/Closed)
A.	Keluhan		
1.	Dosen pembimbing PKL lama dalam merespon konsultasi	Keluhan diteruskan ke dosen terkait	Open (Sedang dikerjakan)
2.	Pelaksanaan yudisium dan penerbitan tanda kelulusan terlambat	Yudisium dan penerbitan tanda kelulusan dilaksanakan sesuai dengan pengajuan	Closed
3.	Perlu membentuk komunitas TIK di tingkat Universitas	Akan dibahas oleh Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan dengan pimpinan beserta bagian	Closed

No.	Masukan	Tindakan Perbaikan	Status (Open/Closed)
		kemahasiswaan dan BEM FILKOM UB.	
4.	Mata kuliah Agama Islam terprogram untuk mahasiswa beragama Kristen Protestan	Telah diubah oleh sesuai dengan Agama mahasiswa yang bersangkutan pada 26 Sep 2020	Closed
5.	Pelayanan staf akademik terkait yudisium kurang ramah.	Tim BINAP FILKOM UB melakukan pembinaan kepada staf terkait . Informasi yudisium diunggah pada situs resmi FILKOM.	Closed
6.	Waktu tunggu yudisium lama sehingga membebani UKT mahasiswa	188 mahasiswa TIF dan TEKKOM telah didata dan diajukan oleh JTIF untuk dimintakan penundaan pembayaran UKT sesuai dengan Pertor No. 40 Tahun 2020	Closed
7.	Mahasiswa tidak dapat mengunggah dokumen pra-proposal pada FILKOMAPPS	Sistem pada saat itu sedang update dan sekarang sudah bekerja normal kembali	Closed
8.	Dosen pembimbing skripsi lama merespon	Mahasiswa tidak terdaftar di skripsi FILKOMAPPS sehingga tidak dapat diidentifikasi permasalahannya secara detail	Closed
9.	Dosen pembimbing grup riset SI S2 lama merespon bimbingan	Beban bimbingan dosen yang bersangkutan terlalu banyak. Jumlah bimbingan akan diratakan untuk seluruh dosen S2	Closed
10.	Keterlambatan entri nilai mata kuliah Kewarganegaraan yang mengakibatkan nilai mahasiswa C	Nilai perkuliahan sudah dimasukkan ke SIAKAD dan nilai mahasiswa sudah diperbaharui	Closed
11.	Mekanisme UTS daring pada saat pandemi terkendala jaringan sehingga mahasiswa mendapat nilai nol	Akar permasalahan terdapat pada hasil pekerjaan mahasiswa tidak terunggah ke e-learning sehingga dosen tidak dapat memberikan penilaian. Mahasiswa dapat menerima setelah dijelaskan akar permasalahannya.	Closed
12.	Dosen selalu memberikan tugas setiap minggu yang memberatkan mahasiswa	Dosen yang bersangkutan sudah diberikan masukan terkait tugas mingguan dan bersedia untuk mengevaluasi perkuliahan	Closed
13.	Tidak ada perkuliahan selama satu bulan dan perkuliahan setiap	Akar permasalahan terletak pada perubahan sistem perkuliahan dikarenakan pandemi sehingga	Closed

No.	Masukan	Tindakan Perbaikan	Status (Open/Closed)
	minggu dilakukan dalam bentuk presensi saja	materi perkuliahan belum sepenuhnya siap. Dosen telah dihubungi dan akan memberikan perkuliahan pengganti.	
14.	Keterlambatan pelaksanaan UAS daring yang mengakibatkan mahasiswa menunggu lama	Dosen sudah diverifikasi dan bersedia berdiskusi dengan mahasiswa terkait mekanisme ujian ulang tetapi telepon mahasiswa tidak dapat dihubungi	Closed
15.	Jam pelayanan akademik dan kemahasiswaan singkat dan staf kurang ramah	Mahasiswa mengajukan pelayanan melalui email pribadi staf sehingga pada saat WFH, pelayanan tidak dapat dilanjutkan. Telah dilakukan evaluasi waktu jaga staf.	Closed
16.	Permintaan agar Semester Antara tetap diadakan	Pendataan Semester Antara(SA) dilakukan pada bulan Mei 2020. Informasi lebih lanjut akan dipublikasikan melalui website dan media sosial FILKOM.	Closed
17.	Tugas perkuliahan diberikan di atas jam 20.00 yang mengakibatkan mahasiswa kurang istirahat	Durasi pengumpulan tugas pada umumnya adalah 1 minggu. Detail mata kuliah yang dimaksud belum disampaikan sehingga tidak bisa diklarifikasi lebih lanjut.	Closed
18.	Tidak adanya sabun cuci tangan di setiap toilet dengan kualitas baik	Sudah dilakukan pemeriksaan di setiap toilet dan dipastikan ketersediaan sabun cuci tangan dengan kualitas yang baik.	Closed
19.	Stop kontak di gedung F ruang F.2.6 tidak ada arus listrik	Sudah dibuatkan jalur listrik baru dan sudah bisa digunakan per tanggal 26/2/2020	Closed
20.	Listrik gedung C sekretariat Raion Community padam sehingga ruangan gelap dan AC tidak dapat digunakan	Sudah diperbaiki per tanggal 17/2/2020	Closed
21.	SKS pada KRS tidak dapat ditambahkan karena pra-KRS yang lama sudah disetujui oleh dosen pembimbing	Sudah disampaikan ke mahasiswa untuk berkonsultasi dengan dosen agar membuka KRS sehingga bisa ditambahkan SKS-nya	Closed
22.	Mata kuliah Etika Profesi bernilai E tanpa keterangan lebih lanjut	Kesalahan terdapat pada entry komponen nilai dan sudah diperbaiki oleh staf	Closed

No.	Masukan	Tindakan Perbaikan	Status (Open/Closed)
23.	Dosen jarang masuk dan sering terlambat di perkuliahan	Dosen yang bersangkutan tidak akan diberi jadwal kelas mengajar terlalu banyak dan jadwal pengganti tidak diperbolehkan pada malam hari.	Closed
B.	Evaluasi Kepuasan		
1.	Unsur ketepatan waktu layanan	Penggunaan drive/email institusi dalam pelayanan dan pemberlakuan jadwal jaga layanan bagi masing-masing unit	Closed
2.	Kemudahan prosedur layanan	Melakukan proses evaluasi prosedur dan menghilangkan prosedur yang tidak utama atau duplikasi	Open
C.	Temuan Audit		
1.	Nama PS yang tidak memenuhi SWMP: S1 Teknik Informatika, S1 Teknik Komputer, S1 Sistem Informasi, S1 Teknologi Informasi, S2 Ilmu Komputer	Ada pengajuan recruitment Dosen Baru diajukan ke Universitas pada masing-masing PS yang SWMP nya tidak memenuhi	Closed
2.	Biaya operasional pendidikan/mahasiswa/ tahun dalam 3 tahun terakhir tidak terekap tiap2 Prodi, Pengelolaan dana masih terpusat masih di Fakultas	Membuat RAB yang dialokasikan untuk masing-masing Prodi	Closed
3.	Rata-rata dana penelitian dosen (DPD)/tahun dalam 3 tahun terakhir belum terekap masing-masing Program Studi, Selama ini pengelolaan dana masih terpusat masih di Fakultas	Membuat RAB Penelitian Dosen yang dialokasikan pada masing-masing Dosen per Prodi minimal 10 jt	Closed
4.	Rata-rata dana PkM dosen (DPD)/tahun dalam 3 tahun terakhir belum terekap masing-masing Program Studi,	Membuat RAB Pengabdian Dosen yang dialokasikan pada masing-masing Dosen per Prodi minimal 5 jt	Closed
5.	Tidak ada rekap data jumlah judul PkM DTSP yang sesuai dengan keilmuan PS/Tahun dalam 3 tahun terakhir.	BPP melakukan rekapitulasi data Kegiatan PkM Dosen tiap tahunnya dan dilaporkan periodik ke Pimpinan untuk di Evaluasi setiap Prodinya	Closed
6.	Tidak ada rekap data jumlah Penelitian dan dan yang sesuai dengan keilmuan PS/Tahun dalam 3 tahun terakhir.	BPP melakukan rekapitulasi data Kegiatan Penelitian dan Dana Dosen tiap tahunnya dan dilaporkan	Closed

No.	Masukan	Tindakan Perbaikan	Status (Open/ Closed)
		periodik ke Pimpinan untuk di Evaluasi setiap Prodi nya	
7.	Tidak ada Data Jumlah luaran penelitian dan PkM dosen tetap dalam 3 tahun terakhir dan Evaluasi periodik yang dilaporkan ke Pimpinan	BPP melakukan Evaluasi terkait Luaran Penelitian dan PkM Dosen dan dilaporkan ke Pimpinan tiap tahunnya	Closed
8.	Sudah ada RENSTRA 2016-2020 akan tetapi lembar pengesahan masih belum ada , Rencana Pendanaan, Formulir dan Tim yang terlibat harus tercantum dalam dokumen.	Membuat Renstra 2020-2025 dengan menyesuaikan format yang baru	Considered Closed
9.	Tidak ada dokumen Rencana Operasional dan RPJP, sedangkan yang ada adalah Rencana Strategis (Renstra 2016-2020) dan Proker. Semua Dokumen masih belum ada monitoring dan Evaluasi Ketercapaian Kinerja	Membuat dokumen RPJP, Renstra 2020-2025 dengan format baru, Dokumen Monev Ketercapaian Kinerja	Considered Closed
10.	Tidak ada Audit Internal terhadap pengelolaan Keuangan, hanya menunggu audit dari SPI, karena Audit yang dilakukan oleh SPI selama ini masih bersifat acak/sampling saja	Melakukan Monev Internal Keuangan secara periodik didukung dengan dokumen	
11.	Tidak ada audit internal yang dilaporkan terkait pengelolaan sarana dan prasarana tiap tahunnya dan masih belum ada tindak lanjut terhadap temuan	Melakukan Monev Internal terkait Sarana dan Prasarana didukung dengan Dokumen	Closed
12.	Masih belum ada Roadmap Penelitian dan PkM yang disahkan Fakultas, perlu memastikan Roadmap tersebut masuk dalam Roadmap UB	BPP berkoordinasi dengan Ketua Lab dan Ketua Group Riset dalam menyusun Roadmap Penelitian yang dimasukkan dalam Roadmap UB	Closed
13.	Jumlah dosen bergelar guru besar tidak terpenuhi	Dosen a.n. Wayan Firdaus Mahmudy, S.Si., M.T., Ph.D. sudah mengajukan kenaikan pangkat guru besar dan sedang menunggu hasil	Closed
14.	Belum ada mekanisme pemantauan kinerja ketua prodi dan ketua jurusan. Seharusnya pemantuan kinerja KPS dan Kajur dilakukan oleh WD 1 dengan memantau kontrak kinerja selain BKD.	Melakukan Pemantauan Kontrak Kinerja Ketua Prodi dan Ketua Jurusan yang tertuang dalam Tinjauan Manajemen Masing-masing Unit, Belum ada Data Evaluasi Pencapaian Kontrak Kinerja mulai Prodi sampai Jurusan	Closed

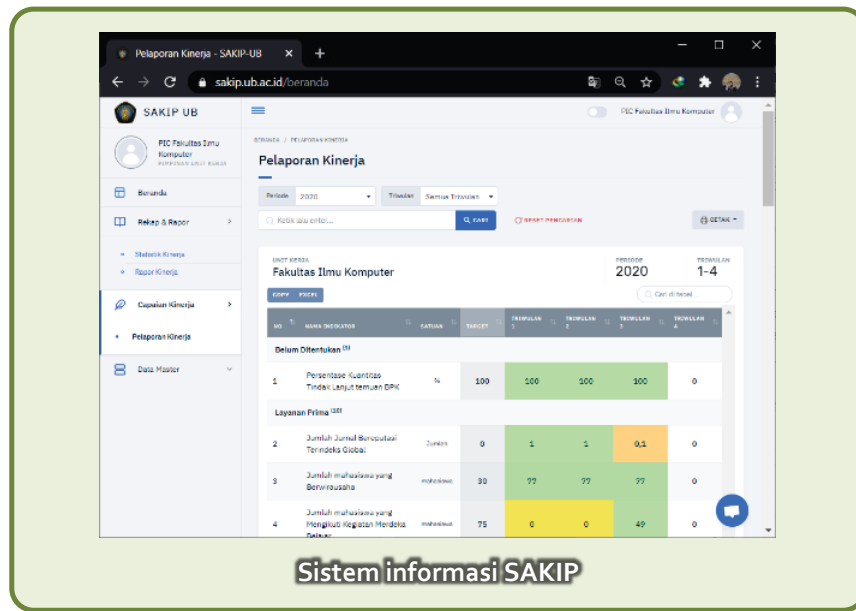
No.	Masukan	Tindakan Perbaikan	Status (Open/Closed)
15.	Prosentase dosen dengan Jabatan Lektor Kepala belum memenuhi target yang ditetapkan. Hanya 6 dosen yang memiliki jabatan Lektor Kepala dari 87 dosen di Filkom. Perlu akselerasi pendampingan percepatan jabatan fungsional.	Telah dilakukan sistem pemantauan jabatan fungsional dosen melalui surat pemberitahuan ke dosen yang berpeluang untuk menaikkan jabatannya	Closed
16.	Tidak ada HKI yang didaftarkan tahun 2018 sehingga target 2 HKI tidak tercapai.	Merekapitulasi data HKI ke LPPM	Closed
17.	Lembar pengesahan belum sesuai template	Lembar pengesahan diperbaiki	Closed
18.	Pada pendahuluan belum ada penjelasan proses pelaksanaan dan kesesuaian antara pelaksanaan dengan dengan cover	Pada pendahuluan, perlu penjelasan proses pelaksanaan dan kesesuaian antara pelaksanaan dengan dengan cover	Closed
19.	Tidak ada pembahasan terkait efektivitas Tindak Lanjut yang Diambil terhadap Resiko dan Peluang, perlu menjelaskan dalam 1 tahun terakhir tindak lanjut yang sudah dilakukan apa? Sejauh mana efektivitasnya? Bagaimana resiko dan peluangnya?	Perlu dilakukan Efektivitas Tindak Lanjut yang Diambil terhadap Resiko dan Peluang, perlu menjelaskan dalam 1 tahun terakhir tindak lanjut yang sudah dilakukan apa? Sejauh mana efektivitasnya? Bagaimana resiko dan peluangnya?	Closed
20.	Laporan TM belum dilaporkan ke atasan	Dikirimkan bukti Sosialisasi TM ke atasan	Closed
D.	Evaluasi Program Kerja		
1.	Evaluasi kualitas layanan unit-unit	Menyebarkan kuisisioner survey kepuasan pengguna layanan FILKOM	Open
2.	Pelatihan Instrumen Akreditasi Program Studi 4.0	Menginformasikan kegiatan pelatihan IAPS yang diadakan pihak lain agar dapat diikuti sivitas FILKOM	Closed
3.	Penyusunan Laporan Evaluasi Diri	Membentuk tim penyusunan laporan evaluasi diri persiapan akreditasi PS S1 TKOM dan PS S2 ILKOM	Open
4.	Sertifikasi auditor internal FILKOM	Mengirimkan surat kepada PJM perihal pengajuan sertifikasi auditor internal FILKOM	Open

No.	Masukan	Tindakan Perbaikan	Status (Open/ Closed)
5.	Integrasi data unit	Merealisasikan hasil koordinasi dengan unit-unit terkait kebutuhan data	Open
6.	Evaluasi pelaksanaan SOP	Mengagendakan kegiatan setelah pandemi berakhir	Closed
7.	Diskusi dengan Grup Riset dan Peneliti di Fakultas untuk tindak lanjut Kerjasama Penelitian	Melaksanakan diskusi dengan grup riset setelah roadmap penelitian Universitas disahkan	Open
8.	Kerjasama dengan Kabupaten Probolinggo	Mengagendakan kegiatan setelah pandemi berakhir	Closed
9.	Kerjasama dengan RSUD Iskak Tulungagung	Mengagendakan kegiatan setelah pandemi berakhir	Closed
10.	Kerjasama dengan Bappeda Kediri Tahun 2020	Mengagendakan kegiatan setelah pandemi berakhir	Closed
11.	Review dan Evaluasi Kegiatan Kerjasama	Mengevaluasi Kerjasama yang sudah berjalan	Closed
12.	Koordinasi antara BPPM dengan Prodi-prodi di Fakultas	Melakukan koordinasi dengan prodi segera setelah roadmap penelitian universitas disahkan	Open
13.	Pelatihan dan Pendampingan Pembuatan Paper untuk Publikasi di Jurnal Bereputasi	Mengagendakan kegiatan setelah pandemi berakhir	Closed
14.	Pelatihan Pembuatan Laporan Keuangan untuk Kegiatan Penelitian dan Pengabdian Masyarakat	Mengagendakan kegiatan setelah pandemi berakhir	Closed
15.	FGD Ketua Grup Riset untuk Penyusunan Road Map Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat di Fakultas	Melaksanakan diskusi dengan grup riset setelah roadmap penelitian Universitas disahkan	Open
16.	Koordinasi dengan PSIK untuk Update Data Penelitian, Pengabdian kepada Masyarakat, dan Kerjasama	Penelitian dan PkM yang semula akan ditangani PSIK dialihkan ke universitas melalui SIPP	Closed
17.	Workshop penulisan jurnal	Mengagendakan kegiatan setelah pandemi berakhir	Closed
18.	Workshop penulisan jurnal JPTIHK bagi mahasiswa	Mengagendakan kegiatan setelah pandemi berakhir	Closed

f. Hasil-hasil Pemantauan dan Pengukuran Kinerja

Proses pemantauan dan pengukuran kinerja Fakultas Ilmu Komputer dilakukan melalui beberapa sistem yang mencakup kepuasan pelanggan, evaluasi capaian indikator kinerja tambahan, evaluasi capaian indikator kinerja utama dan evaluasi proses dari masing-masing program kerja. Awal tahapan dari proses evaluasi adalah pengumpulan data pada unit terkait dan dilanjutkan dengan pembahasan pada rapat pimpinan. Kepuasan pelanggan diperoleh dari laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dan laporan e-complaint yang dikirimkan oleh Pusat Informasi, Dokumentasi dan Keluhan (PIDK) Universitas Brawijaya. Laporan SKM dikirimkan setiap tahun sedangkan laporan e-complaint dikirimkan ke FILKOM segera setelah pengaduan selesai diverifikasi.

Evaluasi capaian indikator kinerja tambahan dilakukan melalui sistem informasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan (SAKIP) yang dilakukan setiap tiga bulan. Hasil capaian SAKIP setiap triwulan ini selanjutnya dibahas pada rapat pimpinan guna menentukan strategi atau kebijakan sehingga capaian kinerja terpenuhi untuk triwulan selanjutnya. Evaluasi kinerja utama dilakukan dengan meminta data pada masing-masing program studi dan jurusan yang terdapat di Fakultas Ilmu Komputer yang dikoordinir oleh unit Gugus Jaminan Mutu dan Unit Jaminan Mutu. Hasil pengumpulan data tersebut selanjutnya dipaparkan pada rapat pimpinan sehingga pimpinan mengetahui kondisi terbaru dari Fakultas Ilmu Komputer. Melalui rapat tersebut, beberapa kebijakan disusun guna mendukung agar capaian dapat terpenuhi.



Hal yang serupa juga dilakukan terhadap evaluasi program kerja unit yang terdapat di dalam Fakultas Ilmu Komputer. Evaluasi program kerja dilakukan dua kali setahun yakni pada awal/akhir tahun dan pertengahan tahun. Evaluasi awal/akhir tahun dilakukan sebelum penyusunan program kerja yang baru. Berdasarkan capaian dan kendala yang dihadapi masing-masing unit tersebut akan dapat ditentukan apakah program kerja baru yang diusulkan dapat disetujui atau tidak. Evaluasi pertengahan tahun dilakukan untuk berbagi kendala dan penyelesaian permasalahan yang terdapat pada Fakultas Ilmu Komputer. Hasil evaluasi tengah tahun ini selanjutnya akan dipaparkan pada Audit Internal Mutu FILKOM.

Selain pemantauan yang telah disebutkan, terdapat pula pemantauan terhadap kegiatan Tri Dharma Perguruan Tinggi yang meliputi Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat. Kegiatan dosen dipantau melalui Beban Kinerja Dosen (BKD) yang terintegrasi pada Sistem Informasi Dosen (SIADO). Kegiatan belajar dan mengajar dipantau dengan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) dan Sistem Informasi Pelaporan (SIMPEL). FILKOM juga memantau kegiatan akademik pada sistem informasi FILKOMAPPS. Kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dipantau melalui Sistem Informasi Penelitian dan Pengabdian kepada masyarakat (SIPP).

g. Hasil-hasil Audit

FILKOM melaksanakan audit internal dan eksternal secara periodik. Audit internal atau yang dikenal dengan Audit Internal Mutu (AIM) diselenggarakan oleh Pusat Jaminan Mutu (PJM) Universitas Brawijaya, dibantu oleh Wakil Dekan Bidang Akademik selaku Management Representative dan Gugus Jaminan Mutu (GJM) FILKOM. Audit internal terkini yang diikuti oleh FILKOM adalah AIM siklus 18. Kegiatan AIM siklus 18 dilaksanakan pada Hari Jumat, 18 Oktober 2019 di Gedung F FILKOM UB, lantai 7 ruang F 7.6 oleh auditor dari PJM. Audit internal tersebut dilaksanakan mulai pukul 08.00 hingga pukul 11.30 dengan ketua auditor Prof. Amin Setyo Leksono, S.Si., M.Sc., Ph.D dan anggota auditor Dr.Eng., Fitri Utamingrum, S.T., M.T. Pihak yang mewakili FILKOM adalah Wayan Firdaus Mahmudy, S.Si., MT., Ph.D. selaku pimpinan unit, Ir. Heru Nurwarsito, M.Kom. selaku MR unit kerja, Suprpto, S.T., M.T., Edy Santoso, S.Si, M.Kom, pimpinan sub-unit, dan GJM.

Adapun ruang lingkup butir mutu yang diaudit pada audit internal tahun 2019 adalah tindak lanjut temuan AIM sebelumnya, laporan Tinjauan Manajemen, Rencana Strategis, dan Indikator Kinerja Utama. Pada AIM siklus 18 tahun 2019, FILKOM mempunyai 12 temuan setelah proses Perbaikan Tindakan Koreksi (PTK) dilakukan. Hasil temuan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Terdapat PS S1 Teknik Informatika, PS S1 Teknik Komputer, PS S1 Sistem Informasi, PS S1 Teknologi Informasi, dan PS S2 Ilmu Komputer yang belum memenuhi Setara Waktu Mengajar Penuh (SWMP) 12-13
2. Biaya operasional pendidikan/mahasiswa/ tahun dalam 3 tahun terakhir tidak terekap tiap2 Prodi, Pengelolaan dana masih terpusat masih di Fakultas.
3. Rata-rata dana penelitian dosen (DPD) per tahun dalam 3 tahun terakhir belum terekap masing-masing program studi.
4. Rata-rata dana PkM dosen (DPD) per tahun dalam 3 tahun terakhir belum terekap masing-masing program studi,
5. Tidak ada rekap data jumlah judul PkM DTPS yang sesuai dengan keilmuan PS/Tahun dalam 3 tahun terakhir.
6. Tidak ada rekap data jumlah Penelitian dan dan yang sesuai dengan keilmuan PS/Tahun dalam 3 tahun terakhir.

7. Tidak ada Data Jumlah luaran penelitian dan PkM dosen tetap dalam 3 tahun terakhir dan Evaluasi periodik yang dilaporkan ke Pimpinan
8. Tidak ada Audit Internal terhadap pengelolaan Keuangan, hanya menunggu audit dari SPI, karena Audit yang dilakukan oleh SPI selama ini masih bersifat acak/sampling saja
9. Tidak ada audit internal yang dilaporkan terkait pengelolaan sarana dan prasarana tiap tahunnya dan masih belum ada tindak lanjut terhadap temuan
10. Masih belum ada Roadmap Penelitian dan PkM yang disahkan Fakultas, perlu memastikan Roadmap tersebut masuk dalam Roadmap UB
11. Jumlah dosen bergelar guru besar tidak terpenuhi
12. Prosentase dosen dengan Jabatan Lektor Kepala belum memenuhi target yang ditetapkan. Hanya 6 dosen yang memiliki jabatan Lektor Kepala dari 87 dosen di FILKOM. Perlu akselerasi pendampingan percepatan jabatan fungsional.



Kunjungan Auditor Internal (tanggal 18 Oktober 2019)

Pada tahun 2019 dan 2020, Fakultas Ilmu Komputer menerima audit eksternal dari Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) untuk dua program studi. Program Studi (PS) yang mendapat audit eksternal tersebut adalah:

1. PS S1 Sistem Informasi pada tahun 2019 dan
2. PS S1 Pendidikan Teknologi Informasi secara daring pada tahun 2020



**Kunjungan Auditor /Asesor BAN-PT secara luring
(tanggal 14 Oktober 2019)**



**Kunjungan Auditor /Asesor BAN-PT secara daring
(tanggal 14-15 Agustus 2020)**

Melalui audit eksternal tersebut, FILKOM mendapatkan beberapa masukan terkait perbaikan jaminan mutu. Adapun masukan yang diberikan oleh asesor eksternal tersebut adalah sebagai berikut:

1. RENSTRA perlu segera diperbaharui untuk tahun 2021-2025. Proses penyusunan RENSTRA harus didahului dengan analisis terhadap capaian RENSTRA dan RENOP tahun sebelumnya. RENSTRA Fakultas harus diturunkan ke level jurusan dan program studi meskipun tidak semua komponen.
2. Kepemimpinan publik perlu ditingkatkan. Tata pamong yang sudah ada sebaiknya ditinjau kembali dengan mempertimbangkan hal-hal yang sudah dapat dijalankan dengan baik
3. Mahasiswa perlu mendapatkan materi pembelajaran yang meningkatkan kemampuan komunikasi. Mahasiswa terus diberi kesempatan untuk ikut serta dalam kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat bersama-sama dengan dosen.
4. Ketrampilan dosen dan tenaga Pendidikan perlu terus ditingkatkan melalui beberapa kegiatan diantaranya workshop. Jabatan akademik dosen perlu terus dipantau dan dibantu dalam peningkatan jenjangnya.
5. Dukungan maksimal terhadap lomba mahasiswa perlu terus dipertahankan. Keterlibatan industri dalam penyusunan kurikulum juga perlu terus dipertahankan.
6. Sistem pembiayaan, sarana, prasarana dan sistem informasi yang terdapat pada Fakultas Ilmu Komputer sudah sangat cukup untuk mendukung proses di dalamnya
7. Perlu peningkatan penelitian yang mendapat dukungan dana dari luar PT. Laboratorium pendukung penelitian perlu ditingkatkan. Keterlibatan mahasiswa dalam penelitian perlu dilanjutkan sampai tahap publikasi artikel ilmiah.

h. Kinerja Penyedia Barang/Jasa Eksternal (*External Providers*)

Fakultas Ilmu Komputer memehuni kebutuhan akan barang dan jasa dari pihak eksternal dengan menggunakan dua buah mekanisme yakni sistem lelang dan penunjukkan langsung. Pemenuhan kebutuhan dimulai dengan pengajuan dokumen Rencana Umum Pegadaan. Pada dokumen tersebut pimpinan akan

menentukan pengadaan barang atau jasa yang dimaksud menggunakan sistem lelang atau penunjukan langsung. Apabila sistem yang dipilih adalah penunjukan langsung, maka pihak penyedia barang atau jasa selanjutnya akan melaksanakan perjanjian kontrak, pengadaan dan evaluasi oleh FILKOM.

Apabila sistem yang dipilih adalah sistem lelang, maka FILKOM akan mengirimkan dokumen tersebut ke Unit Layanan Pengadaan (ULP) Universitas Brawijaya. Unit tersebut akan mengunggah berkas ke sistem informasi Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Universitas Brawijaya sehingga informasi tersebut dapat diakses oleh semua penyedia barang/jasa. Detail informasi pada sistem informasi tersebut selanjutnya dilengkapi oleh FILKOM. Rerata waktu yang diperlukan untuk mengumumkan tender adalah 1 minggu. Setelah tender diumumkan, maka diperlukan waktu maksimal 1 bulan untuk menentukan pemenang lelang. Proses selanjutnya yang dikerjakan oleh pemenang lelang adalah menghubungi FILKOM untuk melakukan perjanjian kontrak, pengadaan dan evaluasi oleh FILKOM.

FILKOM menggunakan pihak eksternal penyedia jasa dan barang untuk memenuhi berbagai kebutuhan diantaranya perbaikan/pembangunan infrastruktur gedung, perawatan kendaraan dinas, pemenuhan kebutuhan alat tulis kantor (ATK), perawatan listrik, perawatan air dan lain-lain. Adapun daftar beberapa pihak eksternal yang pernah melakukan pelayanan pengadaan barang / jasa ke FILKOM pada tahun 2020 adalah sebagai berikut:

- | | |
|---------------------------|--|
| 1. CV. Jaya Wardana | 11. CV. Ragil Jaya |
| 2. CV. Mata Air | 12. CV. Mitra Teknik |
| 3. CV. Sumber Urip | 13. CV. Permata |
| 4. PT. Gading Murni | 14. PT. Masagi Cipta Kreasi
Indonesia |
| 5. CV. Tiara Biru | 15. CV. Dika Cipta Perkasa |
| 6. CV. Reksa Daya | 16. CV. Tiga Lautan Berlian |
| 7. CV. Sinar Alliance | 17. CV. Ardian Jaya |
| 8. CV. Bunton Jaya | 18. CV. Dieng Komunikasi |
| 9. CV. Multi Sarana Abadi | 19. CV. Sumber Rizki |
| 10. CV. Cahaya Mustika | |

20. CV. KANS Solution dan lain-lain

Pada tahun 2020, hampir seluruh penyedia jasa telah mampu memenuhi kontrak kerjanya. Pada tahun 2020, hanya ada satu penyedia jasa yang tidak memenuhi kontrak kinerja tepat waktu dalam penyediaan meubeler. Hal yang menyebabkan kondisi ini adalah terjadinya wabah COVID-19 yang mempengaruhi proses pembelian barang. Terkait dengan keterlambatan pengadaan tersebut, FILKOM telah mengeluarkan surat peringatan kepada penyedia jasa terkait dan mengenakan sanksi berupa denda kepada penyedia tersebut. Secara umum kinerja penyedia jasa yang berhubungan dengan FILKOM pada tahun 2020 adalah baik.

4. Evaluasi Kecukupan Sumberdaya

Fakultas Ilmu Komputer mempunyai 102 dosen dan 66 tenaga kependidikan. Pada tahun 2020, jumlah dosen yang berpendidikan terakhir S3 adalah sebanyak 15 dosen sedangkan 89 dosen lainnya sudah berpendidikan terakhir S2. Fakultas Ilmu Komputer tidak mempunyai dosen yang berpendidikan S1. Detail sebaran status kepegawaian dan pendidikan terakhir dosen FILKOM terdapat dalam Tabel 12 dan Tabel 13. Pendayagunaan dosen yang terdapat pada Fakultas Ilmu Komputer dilakukan secara resource sharing. Hal tersebut berarti dosen yang mempunyai homebase pada suatu program studi, dapat mengajar pada program studi lain. Hal tersebut merupakan kelebihan keilmuan komputer yang hampir serupa satu dengan lainnya pada keilmuan dasar. Fakultas Ilmu Komputer mempunyai 8 dosen dengan jabatan fungsional Lektor Kepala, 24 dosen dengan jabatan Lektor, 51 dosen berjabatan Asisten Ahli dan 19 dosen berjabatan Tenaga Pengajar. Detail sebaran jabatan fungsional dosen FILKOM terdapat pada Tabel 14. Berdasarkan kriteria yang ditetapkan oleh Instrumen Akreditasi Program Studi 4.0 BAN-PT, jumlah kualifikasi dosen FILKOM masih kurang memenuhi untuk mencapai kriteria "Unggul". Kondisi tersebut akan diselesaikan dengan permohonan bantuan dosen dari Fakultas lain yang berjabatan minimal Lektor untuk mengajar di FILKOM. Dengan strategi tersebut, diharapkan Program Studi yang ada di FILKOM dapat mencapai kriteria "Unggul".

Tabel 12. Sebaran Dosen Fakultas Ilmu Komputer

No	Status	Jumlah
1	PNS	53
2	Tetap non-PNS	49
Total		102

Tabel 13. Sebaran Pendidikan Terakhir Dosen Fakultas Ilmu Komputer

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah
1	S3	15
2	S2	87
3	S1	0
Total		102

Tabel 14. Sebaran Jabatan Fungsional Dosen Fakultas Ilmu Komputer

No.	Jabatan Fungsional	Jumlah
1	Lektor Kepala	8
2	Lektor	24
3	Asisten Ahli	51
4	Tenaga Pengajar	19
Total		102

Tenaga kependidikan yang terdapat di Fakultas Ilmu Komputer, hampir seluruhnya merupakan tenaga kependidikan pegawai tetap non-PNS. Sebagian tenaga kependidikan merupakan tenaga kontrak yang ditugaskan di lingkungan Fakultas Ilmu Komputer. Rata-rata Pendidikan terakhir tenaga kependidikan FILKOM adalah S1 dengan jumlah 45 tenaga kependidikan. Rincian status kepegawaian dan Pendidikan terakhir tenaga kependidikan FILKOM dapat dilihat dalam Tabel 15 dan

Tabel 16. Keseluruhan 65 tenaga kependidikan tersebut ditempatkan pada unit-unit yang terdapat pada FILKOM. Sistem yang digunakan oleh FILKOM adalah resource sharing yang berarti setiap program studi yang terdapat pada FILKOM dapat menggunakan tenaga kependidikan sesuai dengan jabatan/penempatannya. Sebaran tenaga kependidikan FILKOM ditunjukkan pada Tabel 17.

Tabel 15. Sebaran Tenaga Kependidikan Fakultas Ilmu Komputer

No	Status	Jumlah
1	PNS	4
2	Tetap Non-PNS	44
3	Kontrak Rektor	14
4	Kontrak Dekan	3
Total		65

Tabel 16. Sebaran Pendidikan Terakhir Tenaga Kependidikan Fakultas Ilmu Komputer

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah
1	S2	2
2	S1	45
4	D4	1
3	D3	2
4	SMA/SMK	15
Total		65

Tabel 17. Sebaran Jabatan Tenaga Kependidikan Fakultas Ilmu Komputer

No	Jabatan	Jumlah
1	Kepala Tata Usaha	1
2	Kapala Sub Bagian	2
3	Bendahara Pengeluaran Pembantu	1
4	Caraka	1
5	Fungsional Umum Tenaga Kependidikan	2
6	Kepala Bagian	1
7	Kepala Subbagian	2
8	Penata Usaha Pimpinan	2
9	Pengadministrasi Akademik	11
10	Pengadministrasi Barang Milik Negara	1
11	Pengadministrasi Data Sarana Prasarana	2
12	Pengadministrasi Kemahasiswaan dan Alumni	1
13	Pengadministrasi Kerumahtanggaan	2
14	Pengadministrasi Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat	1
15	Pengadministrasi Perbendaharaan	1
16	Pengadministrasi Umum	1
17	Pengelola Data dan Informasi	1
18	Pengolah Data Akademik	3
19	Pengolah Data dan Informasi	1
20	Pengolah Data Inventarisasi dan Pelaporan Barang Milik Negara	1
21	Pengolah Data Kemahasiswaan dan Alumni	1
22	Pengolah Data Kepegawaian	1
23	Pengolah Data Pengadaan Barang dan Jasa	1
24	Petugas Humas	2
25	Petugas Pengelolaan Administrasi Belanja Pegawai	1
26	Pramu Sarana dan Prasarana Pendidikan	2
27	Pustakawan Muda	1
28	Teknisi Komputer	1
29	Teknisi Laboratorium	4
30	Penjaga gedung	11
31	Pengemudi	1
32	Teknisi komputer	1
33	Pengadministrasi Kepegawaian	1

34	Pengadministrasi Kemahasiswaan dan Alumni	1
35	Pengadministrasi Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat	1
36	Pengadministrasi penerbitan dan Jurnal	1
Total		65

5. Efektivitas Tindak Lanjut yang Diambil terhadap Resiko dan Peluang

Fakultas Ilmu Komputer mempunyai jumlah mahasiswa yang besar. Keseluruhan jumlah mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer adalah 3851 mahasiswa yang terdiri dari 1772 mahasiswa S1 Prodi Teknik Informatika, 592 mahasiswa S1 Prodi Teknik Komputer, 830 mahasiswa S1 Prodi Sistem Informasi, 278 mahasiswa S1 Prodi Pendidikan Teknologi Informasi, 272 mahasiswa S1 Prodi Teknologi Informasi dan 107 mahasiswa S2 Ilmu Komputer. Jumlah tersebut jauh lebih sedikit jika dibandingkan dengan keseluruhan jumlah mahasiswa pada tahun 2019 sebesar 4427 mahasiswa. Jumlah mahasiswa merupakan asset terbesar yang terdapat di Fakultas Ilmu Komputer karena dengan jumlah mahasiswa yang besar mampu meningkatkan produksi layanan berupa pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Peningkatan jumlah mahasiswa tentu merupakan peluang bagi Fakultas Ilmu Komputer untuk meningkatkan kinerjanya.

Pada sisi lain, penambahan jumlah mahasiswa yang telah dilakukan oleh Fakultas Ilmu Komputer memerlukan penambahan sumber daya manusia yakni dosen dan tenaga kependidikan dalam rangka pemenuhan layanan. Jumlah sumber daya manusia yang tersedia terdiri dari 104 dosen dan 91 tenaga kependidikan. Tidak adanya penerimaan tenaga kependidikan tetap non-PNS baru oleh Universitas Brawijaya menyebabkan beberapa layanan pada Fakultas Ilmu Komputer tidak berjalan optimal. Peningkatan jumlah mahasiswa yang tidak diimbangi dengan ketersediaan sumber daya manusia menyebabkan Fakultas Ilmu Komputer perlu melakukan tindakan agar semua pelayanan yang diberikan dapat terlaksana dengan baik. Hal tersebut mendorong Fakultas Ilmu Komputer untuk menurunkan jumlah penerimaan mahasiswa baru agar sumber daya yang ada dapat melayani dengan optimal.

Kebijakan dalam menurunkan jumlah penerimaan mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer terbukti mampu memperbaiki indeks kepuasan pengguna jasa di FILKOM dari 66.80 pada tahun 2018 menjadi 74.64 pada tahun 2019. Sumber daya manusia yang tersedia di FILKOM difokuskan untuk menangani mahasiswa/pengguna jasa yang sedikit. Kebijakan ini

menyebabkan terdapat perubahan tren layanan bimbingan skripsi yang cenderung meningkat dan layanan pengajaran yang cenderung menurun. Meskipun terjadi perubahan tren pada layanan yang diberikan, pemenuhan terhadap layanan tri dharma secara keseluruhan tetap dapat dilaksanakan dengan baik.

6. Peluang untuk Perbaikan

Fakultas Ilmu Komputer melakukan evaluasi secara berkala terhadap ketersediaan sumber daya dan permintaan akan layanan. Pembatasan jumlah mahasiswa yang digunakan untuk menyeimbangkan beban kerja sumber daya manusia di dalamnya, juga perlu dilakukan penyesuaian guna menjaga agar Fakultas Ilmu Komputer dapat tetap memberikan performa terbaiknya. Jumlah mahasiswa atau pengguna layanan yang terjadi pada tahun ini akan berubah dikarenakan kelulusan. Proses pengurangan pengguna lulusan ini memberikan peluang kepada Fakultas Ilmu Komputer untuk kembali meningkatkan kuota penerimaan mahasiswa baru secara bertahap dengan menyesuaikan beban kinerja dosen.

III. KESIMPULAN DAN UCAPAN TERIMAKASIH

Secara umum pelaksanaan tinjauan manajemen ditujukan untuk memperbaiki ketidaksesuaian dan untuk meningkatkan kualitas manajemen dan pelayanan. Secara umum, hasil audit internal mutu menunjukkan performa yang bagus, namun masih ditemukan beberapa ketidaksesuaian maupun observasi yang ditemukan. Selain itu hasil pengukuran indeks kepuasan pelanggan menunjukkan beberapa hal masih perlu diperbaiki terkait pelayanan. Tindak lanjut terhadap temuan ketidaksesuaian, observasi, dan hasil analisis kepuasan pelanggan didistribusikan ke unit-unit terkait untuk diperbaiki.

Ucapan terimakasih ditujukan kepada seluruh anggota PJM dan GJM yang sudah mengkoordinasikan adanya audit internal mutu di FILKOM. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh jajaran pimpinan FILKOM, Bapak Wayan Firdaus Mahmudy, S.Si., M.T., Ph.D. selaku pimpinan unit, Bapak Dr.Eng., Herman Tolle, S.T., M.T., selaku *Management Representation* unit kerja, Bapak Agus Wahyu Widodo, S.T., M.Cs., Bapak Drs., Muh. Arif Rahman, M.Kom. serta kepada semua pimpinan unit lainnya. Ucapan terima kasih juga

ditujukan kepada unit Gugus Jaminan Mutu yang telah menyusun laporan ini. Tidak terkecuali kepada seluruh civitas akademik FILKOM UB meliputi dosen, tenaga kependidikan maupun seluruh pihak yang membantu dalam menjaga kualitas mutu FILKOM sehingga selalu dalam performa yang sangat bagus.