

# Rapat Tinjauan Manajemen



Fakultas Teknologi Pertanian  
Universitas Brawijaya  
Januari, 2014

# Tujuh POIN Bahasan Tinjauan Manajemen

1

- Hasil AIM Siklus 11 - Surveillance

2

- Umpan Balik Pelanggan

3

- Kinerja Proses dan Kesesuaian Produk

4

- Tindakan Pencegahan dan Tindakan Korektif

5

- Tindak Lanjut Tinjauan Manajemen yang Lalu

6

- Perubahan yang dapat Mempengaruhi SMM

7

- Kesempatan untuk perbaikan



# Hasil AIM Siklus 12

1. Dosen tetap yang menjadi guru besar tamu perlu ditingkatkan
2. Belum dibuat capaian kinerja sasaran mutu
3. Belum ada SK Dekan Tentang Remidi dan MP Remidi juga belum ada
4. Mekanisme pemilihan proposal masih dilakukan internal, sehingga kurang obyektif



# Hasil AIM Siklus 12

5. Dokumen Analisa Jabatan dan Gap Analisis untuk Dosen belum tersedia, MP Pengembangan SDM belum ada, evaluasi hasil workshop belum dilakukan
6. Gap Analysis untuk Sarana belum tersedia
7. Masih ada beberapa hal yang belum sesuai dengan standar website
8. Kecukupan dan kualifikasi dosen tetap masih kurang



# Hasil AIM Siklus 12

9. Sebaiknya ditambahkan uraian yang mengacu pada visi misi fakultas dan universitas
10. Jumlah mahasiswa melebihi daya tampung
11. Rata-rata masa studi lulusan Prodi S2 TIP masih lebih dari 2,5 tahun
12. Beberapa standar pelayanan prima belum terpenuhi



# Hasil 3<sup>rd</sup> Surveillance ISO

1. Informasi yang tertera pada label bahan kimia belum lengkap, reagent yang kadaluwarsa masih ada, dan kebersihan laboratorium perlu ditingkatkan
2. Tempat penyimpanan peralatan tidak sesuai dengan kapasitas
3. Hanya sebagian sasaran mutu tercantum di manual mutu



# Umpan Balik Pelanggan

1. Survey IKM (dalam proses input data)
2. Penanganan keluhan pelanggan melalui *e-complaint*



# Kinerja Proses dan Kesesuaian Produk

- Audit Internal Pelayanan Prima





# Status Tindakan Pencegahan dan Tindakan Korektif

- Pendirian unit Jurnal di setiap PS untuk memfasilitasi publikasi jurnal mahasiswa.
- Verifikasi soal UAS
- Pendirian unit layanan bahasa inggris untuk mahasiswa agar meningkatkan kompetensi mahasiswa (syarat TOIEC)
- Evaluasi mahasiswa aktif, DO



# Tindak Lanjut Tinjauan Manajemen yang Lalu

1. Telah dilakukan pendampingan dan pelatihan penulisan jurnal internasional dan nasional secara kontinyu.
2. Telah dilakukan sosialisasi penanganan keluhan pelanggan melalui *e-complaint*
3. Telah dilakukan pembuatan lama waktu penyelesaian dan denah setiap MP dan IK
4. Telah diajukan surat kepada Rektor agar dapat memberikan fasilitas lebih kepada Laboratorium Kalibrasi di Universitas Brawijaya



# Perubahan yang dapat Mempengaruhi Sistem Manajemen Mutu



# Kesempatan untuk perbaikan

- Pembuatan Software penyusunan jadwal kuliah secara online
- Pembuatan Software pengurusan surat bebas tanggungan laboratorium secara online
- Pembuatan aplikasi *touchscreen* untuk SOP yang berkaitan dengan jasa layanan kepada mahasiswa

