

MANAGEMENT REVIEW

Agenda : Evaluasi Hasil Audit Internal Mutu Siklus 11 tahun 2012

Hari/tgl : Rabu, 26 September 2012

Pukul : 10.00 -13.00

Tempat : Ruang UJM BP LT 3.

Undangan : Auditor AIMA Jurusan

Hadirin : 8 orang

Tinjauan input

a) Hasil audit

Hal yang dibahas : Pada dokumen maual mutu tupoksi untuk setiap unit/bidang kerja tidak lengkap sehingga perlu ditambahkan. Pada pedoman manual mutu daftar acuan silang belum ada. Siklus PDCA hanya dilakukan pada beberapa aktivitas sedangkan pada proses bisnis terdapat beberapa aktifitas. Sebaiknya ada analisis kepuasan pelanggan dan tindak lanjutnya analisis untuk proses tindak lanjut. Ada audit internal yang terjadwal belum dilaporkan. Dalam laporan tinjauan manajemen belum dilakukan evaluasi kinerja sesuai dengan capaian Renstra. Sertifikat ISO sebaiknya dikopi dan ditempel. Belum ada petugas yang diberi tanggung jawab khusus untuk menjamin pelayanan kepada pengguna. Sarana bantu tertulis (form aduan dan kotak aduan) belum lengkap

b) Umpan balik pelanggan

Hal yang dibahas : Melakukan perbaikan pada manual mutu untuk Tupoksi untuk setiap unit/bidang kerja yang tidak lengkap. Menambahkan daftar acuan silang pada setiap proses bisnis maupun layanan di MM. Menambahkan Siklus PDCA untuk semua aktivitas pada proses bisnis dan layanan. Melakukan analisis kepuasan pelanggan dan tindak lanjutnya pada semua aspek dan sumber keluhan pelanggan dan dilakukan analisis untuk proses tindak lanjut. Pelaporan terhadap audit internal jurusan yang sudah terjadwal. Dalam laporan tinjauan manajemen belum dilakukan evaluasi kinerja sesuai dengan capaian Renstra. Memperbanyak Sertifikat ISO dengan meminta ke PJM dan menempelnya pada setiap tempat strategis di Gedung JBP. Menunjukkan kepada pelanggan informasi petugas yang diberi tanggung jawab khusus untuk menjamin pelayanan. Melengkapi sarana bantu tertulis (form aduan dan kotak aduan) pada setiap lantai dan laboratorium di JBP

c) Proses kinerja dan kesesuaian produk

Hal yang dibahas : Persiapan siklus 12 tahun 2013

Konklusi dan komentar manajemen : perlu dipersiapkan hal-hal yang sudah diperbaiki dan di revisi sesuai alur yang sudah disepakati

Tindakan yang akan dilakukan : melakukan koordinasi ditataran Jurusan guna mengevaluasi Audit Internal Mutu (AIM) siklus 11 dan mempersiapkan Audit Internal Mutu (AIM) siklus 12 yang akan datang termasuk hasil ISO Surveillance III.

d) Status tindakan pencegahan korektif

Hal yang dibahas : Di lakukan penyelarasan dan pemahaman tim UJM bahwa tupoksi yang ditulis dalam dokumen adalah penting dan wajib ditampilkan dalam dokumen maual mutu. Lebih mendetailkan dan teliti saat penulisan MM dengan melakukan penulisan daftar acuan silang pada setiap proses bisnis dan layanan. Memperjelas dan menyusun siklus PDCA pada semua proses bisnis secara detail. Memahamkan pada tim bahwa analisis kepuasan pelanggan harus dilakukan pada semua aspek dan setiap tinjauan manajemen umpan balik harus ditindak lanjuti. Perlu dilakukan penyelarasan kembali kinerja sehingga penyampian audit internal yang sudah dilakukan tidak terhambat dan dilaporkan secara tertib. Memahamkan bahwa capaian sesuai renstra wajib dimasukkan dalam dokumen manual mutu. Melacak keberadaan dimana sertifikat tersebut dimiliki dan memperbanyaknya untuk ditampilkan. Membuat denah dan papan informasi di jurusan khususnya dilantai dasar. Meletakkan kotak saran pada tempat yang strategis dan mudah dijangkau pelanggan

Tinjauan output

a) Peningkatan efektifitas system manajemen mutu dan proses-prosesnya

Hal yang dibahas : pertemuan antara pimpinan dengan unit kerja untuk menjalankan MP dan IK sesuai alur yang sudah ditetapkan

Konklusi dan komentar manajemen : akan dilakukan proses evaluasi secara rutin unit kerja

Tindakan yang akan dilakukan : mengadakan pertemuan dan koordinasi kepada unit kerja membahas kendala implementasi

b) Peningkatan produk yang berkaitan dengan persyaratan pelanggan dan penyiapan

Hal yang dibahas : pengendalian dokumen dan rekaman kegiatan untuk masing-masing unit kerja

Konklusi dan komentar manajemen : pengendalian dokumen dan rekaman mutlak diperlukan guna melakukan evaluasi kinerja dan peningkatan kualitas produk

Tindakan yang akan dilakukan : control pengendalian dokumen untuk masing-masing unit kerja

Notulen,

Adi Setiawan, SP., MP.

Malang, 26 September 2012

Mengetahui

Ketua UJM

Ir. Arifin Noor Sugiharto, MSc., PhD.

NIP. 19620417 1987011 002