

<b>BAAK UB</b>	<b>Form</b>	<b>Page</b>	<b>1 of</b>
			<b>13</b>
	<b>Laporan Management Review</b>	<b>Code no.</b>	
		<b>Revision no</b>	<b>0</b>
	<b>Issued</b>		

Peserta

Terlampir

*Agenda Management Review:*

1. **Laporan Audit**
  - a) **Internal**
  - b) **Eksternal)**
2. **Customer feedback**
3. **Quality policy, objective dan kesesuaian produk**
4. **Status tindakan perbaikan dan pencegahan**
5. **Hasil management review sebelumnya**
6. **Perubahan perubahan yang berpengaruh terhadap sistem manajemen mutu**
7. **Rekomendasi perbaikan**

<b>BAAK UB</b>	<b>Form</b>	<b>Page</b>	<b>2 of 13</b>	
		<b>Code no.</b>		
	<b>Laporan Management Review</b>		<b>Revision no</b>	<b>0</b>
			<b>Issued</b>	

## 1) Hasil Audit

### a) Internal dan eksternal

Nonconformities observed	Corrective Action /Preventive Action taken (Y/N)	Reasons
<p>Uraian temuan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proses pelaksanaan tinjauan manajemen belum diunggah</li> <li>2. MP Produk tidak sesuai belum dilengkapi sesuai dengan prosedur penanganan Ijazah, KTM, dokumen kerjasama dan dokumen lain yang tidak sesuai.</li> <li>3. Siklus PDCA pada bisnis proses belum dijelaskan pada manual mutu</li> <li>4. Ada SDM namun tidak ada deskripsi tupoksi, Uraian tugas ada, namun belum dipampangkan</li> <li>5. Evaluasi Sasaran mutu <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengelolaan Kerjasama Dalam Negeri target belum terpenuhi</li> <li>b. Pengelolaan Kerjasama Luar Negeri target belum terpenuhi</li> <li>c. Materi kegiatan Promosi sudah mudah dipahami, terbukti dengan minat kunjungan SMA se Indonesia ke UB tetapi dirasa masih kurang</li> <li>d. Penerimaan Maba menurun</li> <li>e. Pelayanan KTM memakan waktu lebih lama</li> <li>f. Lamanya waktu Pengurusan administrasi akreditasi PS, pembukaan PS baru dan penutupan PS bertambah</li> <li>g. Registrasi dan Statistik Mahasiswa, tabulasi data kurang lancar</li> </ol> </li> <li>6. MP pembuatan dan penandatanganan di evaluasi berdasar dari permendikbud no 14 tahun 2014</li> </ol>		<p>Akar penyebab:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Masih dalam Proses Pembuatan</li> <li>2. Masih dalam proses pembuatan</li> <li>3. Masih belum paham</li> <li>4. Sudah ada tetapi format masih dalam penyesuaian</li> <li>5. Evaluasi Sasaran mutu <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Jangka waktu sasaran belum selesai</li> <li>b. Jangka waktu sasaran belum selesai</li> <li>c. Koneksi internet belum stabil belum optimal</li> <li>d. Kebijakan rektor mengurangi mahasiswa S1 dan menambah mahasiswa pascasarjana</li> <li>e. Dikarenakan perubahan KTM normal menjadi KTM multi fungsi</li> <li>f. Di tingkat kementerian mengalami keterlambatan dari pihak mereka dikarenakan menumpuknya berkas pengajuan</li> <li>g. Koneksi internet dalam perbaikan</li> </ol> </li> <li>6. Ketidaklengkapan permendikbud no 14 tahun 2014</li> </ol>

#### Perbaikan :

1. Proses pelaksanaan tinjauan manajemen perlu diunggah ke website dengan password
2. Akan dibuat MP Produk tidak sesuai belum dilengkapi sesuai dengan prosedur penanganan Ijazah, KTM, dokumen kerjasama dan dokumen lain yang tidak sesuai
3. Siklus PDCA pada bisnis proses akan dijelaskan pada manual mutu
4. Deskripsi tupoksi, uraian tugas akan dipampangkan/diunggah dalam website
5. Evaluasi Sasaran Mutu
  - a. Meningkatkan penjajagan ke berbagai intansi dalam negeri berbanding lurus dengan Pengelolaan kersama
  - b. Meningkatkan penjajagan ke berbagai intansi luar negeri berbanding lurus dengan Pengelolaan kersama
  - c. Meningkatkan kualitas promosi dengan peningkatan materi promosi
  - d. Mengurangi maba S1 tetapi menambah maba Pasca sarjana
  - e. Koordinasi secara langsung di TKP pembuatan KTM dengan BRI sebagai mitra KTM
  - f. Mengirim lebih awal borang borang yang diperlukan
  - g. Koordinasi dengan PPTI
6. Panduan dari permendikbud no 14 tahun 2014 tidak lengkap

<b>BAAK UB</b>	<b>Form</b>	<b>Page</b>	<b>3 of 13</b>
		<b>Code no.</b>	
	<b>Laporan Management Review</b>	<b>Revision no</b>	<b>0</b>
		<b>Issued</b>	

## 2) Customer Feedback

Complaints received	Response to the complaint
SEMUA KOMPLAIN TERINTEGRASI LANGSUNG DENGAN PIDK	PENYELESAIAN KOMPLAIN OLEH BAAK, DITERUSKAN KE PELANGGAN OLEH PIDK

Perbaikan :

### Analisis Survei IKM

#### A. Bagian Akademik

##### Nilai Mutu Pelayanan C

Terdapat dua poin penting yang terekam dalam survei IKM ini :

1. Nilai skor terendah pada indikator no 8 (Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan) dengan skor 242

Dengan adanya website resmi UB dimana hampir semua pengumuman mengenai kegiatan akademis praktis melalui web yang tersedia, disamping menjadi keunggulan tersendiri dalam hal kecepatan penyebaran pengumuman, terdapat sedikit kelemahan mengenai update konten yang terdapat di dalamnya, semisal masalah biaya pendidikan, perubahan terjadi dapat dalam hitungan menit bahkan detik, sehingga pengguna melihat saat ini untuk kegiatan esok pagi informasinya tidak akan sama. Oleh karena itu dibutuhkan kejelian dalam melihat perkembangan web sampai hari H.

2. Nilai skor tertinggi pada indikator no 9 (Kesopanan dan keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan) dengan skor 304

Dengan adanya pelatihan pelayanan prima terhadap semua tenaga kependidikan dimana merubah pola pikir dari sekedar pelaku administrasi menjadi pelayan administrasi, hal ini memberikan efek yang sangat luar biasa terhadap kebiasaan keseharian tenaga kependidikan yang cenderung berubah lebih baik, senyum, sapa, dan bantu menjadi kewajiban bagi seluruh tenaga kependidikan.

<b>BAAK UB</b>	<b>Form</b>	<b>Page</b>	<b>4 of 13</b>
		<b>Code no.</b>	
	<b>Laporan Management Review</b>	<b>Revision no</b>	<b>0</b>
		<b>Issued</b>	

**Hasil Rekap Evaluasi Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Umum  
Di Bagian Akademik dan Pembelajaran**

<b>No. Urut Responden</b>	<b>U1</b>	<b>U2</b>	<b>U3</b>	<b>U4</b>	<b>U5</b>	<b>U6</b>	<b>U7</b>	<b>U8</b>	<b>U9</b>	<b>U10</b>	<b>U11</b>	<b>Jumlah Nilai Per Responden</b>
1	4	2	2	3	3	4	3	1	2	1	1	26
2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	33
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	32
4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	28
5	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	30
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
8	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	31
9	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	36
10	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	26
11	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	34
12	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	28
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	32
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
15	3	3	2	2	2	3	2	0	3	2	3	25
16	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	24
17	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	30
18	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	27
19	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	27
20	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	39
21	3	2	3	3	3	2	3	4	2	2	3	30
22	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	34
23	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	29
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
26	4	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	33
27	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	1	29
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	35
29	3	3	3	3	3	2	4	2	2	3	2	30
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
31	4	3	2	3	3	3	4	0	3	4	3	32
32	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	37
33	3	3	3	3	3	2	3	0	2	3	3	28
34	4	4	3	3	4	3	3	0	3	3	3	33
35	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	34



<b>BAAK UB</b>	<b>Form</b>										<b>Page</b>	<b>6 of 13</b>
											<b>Code no.</b>	
	<b>Laporan Management Review</b>										<b>Revision no</b>	<b>0</b>
											<b>Issued</b>	

78	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	15
79	2	1	3	2	3	1	1	1	1	1	1	17
80	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2	2	21
81	2	2	3	2	3	1	2	1	1	1	2	20
82	1	2	2	2	2	1	3	3	2	2	1	21
83	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	25
84	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	23
85	1	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	26
86	1	1	4	2	3	1	3	2	3	2	1	23
87	1	1	2	2	3	3	3	0	2	2	1	20
88	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	26
89	1	2	2	3	3	2	3	4	2	3	3	28
90	1	2	3	2	0	3	3	1	3	3	2	23
91	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	31
92	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	29
93	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	2	33
94	3	3	3	3	3	2	3	2	2	1	2	27
95	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	27
96	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	2	36
97	3	3	3	3	3	0	3	3	3	3	3	30
98	3	3	2	3	3	1	3	4	4	3	3	32
99	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	25
100	2	3	2	3	3	2	4	4	3	3	2	31
101	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3	24
102	2	3	2	4	1	1	3	3	2	1	3	25
103	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	26
104	1	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	25
105	3	3	3	4	3	2	4	4	4	3	3	36
106	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	37
107	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	28
108	2	3	3	2	3	2	3	0	2	2	3	25
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
110	3	3	3	3	3	3	3	0	3	3	3	30
111	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	32
112	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	34
113	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	27
114	1	1	2	0	0	2	3	2	2	2	2	17
115	3	3	3	3	3	3	4	0	3	3	4	32
116	3	3	3	3	3	3	3	0	3	3	3	30
117	2	2	2	2	3	1	2	1	1	1	3	20
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
119	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	28

<b>BAAK UB</b>	<b>Form</b>										<b>Page</b>	<b>7 of 13</b>
											<b>Code no.</b>	
	<b>Laporan Management Review</b>										<b>Revision no</b>	<b>0</b>
											<b>Issued</b>	

120	4	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	32
121	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	29
122	4	3	3	3	4	3	3	0	4	3	3	33
123	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	31
124	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	28
125	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	32
126	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	32
127	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	34
128	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	30
129	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	32
130	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	28
131	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
132	3	3	4	3	3	3	3		3	3	3	31
133	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34
134	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	34
135	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
136	2	2	3	3	2	2	3		2	3	3	25
137	3	3	2	3	3	2	3		2	3	3	27
138	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	28
139	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	34
140	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	31
141	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	37
142	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	2	31
143	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	30
<b>Jumlah Nilai Per Unsur</b>	<b>284</b>	<b>288</b>	<b>287</b>	<b>299</b>	<b>302</b>	<b>267</b>	<b>304</b>	<b>242</b>	<b>271</b>	<b>291</b>	<b>275</b>	<b>3110</b>
<b>NRR Per Unsur = Jumlah Nilai Per Unsur / Jumlah kuesioner yg terisi</b>	<b>1,99</b>	<b>2,01</b>	<b>2,01</b>	<b>2,09</b>	<b>2,11</b>	<b>1,87</b>	<b>2,13</b>	<b>1,69</b>	<b>1,90</b>	<b>2,03</b>	<b>1,92</b>	<b>21,75</b>
<b>NRR Tertimbang per Unsur = NRR Per Unsur x 0.091</b>	<b>0,18</b>	<b>0,18</b>	<b>0,18</b>	<b>0,19</b>	<b>0,19</b>	<b>0,17</b>	<b>0,19</b>	<b>0,15</b>	<b>0,17</b>	<b>0,19</b>	<b>0,18</b>	<b>1,98</b>

Nilai IKM 1,98

Nilai IKM setelah dikonversi 49,48 Nilai Mutu Pelayanan

C

<b>BAAK UB</b>	<b>Form</b>	<b>Page</b>	<b>8 of 13</b>
		<b>Code no.</b>	
	<b>Laporan Management Review</b>	<b>Revision no</b>	<b>0</b>
		<b>Issued</b>	

**B. Bagian Kerjasama**

**Nilai Mutu Pelayanan B**

Terdapat dua poin penting yang terekam dalam survay IKM ini :

1. Nilai skor terendah pada indikator no 8 (Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan) dengan skor 194

Pada bagian kami tidak terdapat biaya yang ditentukan dalam hal pelayanan kerjasama, mungkin karena ketidaktahuan responden mengenai hal ini sehingga menjadi suatu poin yang menjatuhkan.

2. Nilai skor tertinggi pada indikator no 5 (Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan) dengan skor 271

Dengan adanya pelatihan pelayanan prima terhadap semua tenaga kependidikan dimana merubah pola pikir dari sekedar pelaku administrasi menjadi pelayan administrasi, hal ini memberikan pengetahuan baru dalam hal penanganan pelanggan, memperlakukan pelanggan, dan memahami keinginan pelanggan, sehingga kemampuan dalam memberikan pelayanan meningkat dengan tajam.



<b>BAAK UB</b>	<b>Form</b>	<b>Page</b>	<b>9 of 13</b>	
		<b>Code no.</b>		
	<b>Laporan Management Review</b>		<b>Revision no</b>	<b>0</b>
			<b>Issued</b>	

**Hasil Rekap Evaluasi Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Umum  
Di Bagian Kerjasama**

<b>No. Urut Responden</b>	<b>U1</b>	<b>U2</b>	<b>U3</b>	<b>U4</b>	<b>U5</b>	<b>U6</b>	<b>U7</b>	<b>U8</b>	<b>U9</b>	<b>U10</b>	<b>U11</b>	<b>Jumlah Nilai Per Responden</b>
1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34
2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34
4	3	3	3	3	3	3	3	0	3	3	3	30
5	3	3	3	3	3	3	3	0	3	3	3	30
6	3	3	3	3	3	3	3	0	3	3	3	30
7	3	3	3	3	3	3	3	0	3	3	3	30
8	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	31
9	3	3	3	3	4	3	3	0	3	3	3	31
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
11	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	4	35
12	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	4	33
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
14	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	35
15	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	31
16	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	30
17	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	31
18	3	4	3	3	3	2	3	4	4	3	2	34
19	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	36
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	35
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
23	3	3	3	2	2	3	4	2	3	4	3	32
24	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	40
25	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	38
26	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	40
27	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	1	31
28	3	3	0	3	3	3	3	3	3	3	3	30
29	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	34
30	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	32
31	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	29
32	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	30
33	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	30
34	3	3	3	3	3	3	4	0	2	4	4	32
35	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	32
36	4	3	2	4	3	4	3	4	4	3	3	37

<b>BAAK UB</b>	<b>Form</b>										<b>Page</b>	<b>10 of</b>
												<b>13</b>
	<b>Laporan Management Review</b>										<b>Code no.</b>	
											<b>Revision no</b>	<b>0</b>
										<b>Issued</b>		

37	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	27
38	3	3	3	3	4	3	4	0	2	3	3	31
39	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	29
40	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	20
41	3	2	3	3	3	2	3	0	2	3	3	27
42	2	2	3	3	2	2	3	0	2	3	2	24
43	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	30
44	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	35
45	3	2	2	3	3	2	3	0	2	3	3	26
46	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	36
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
48	2	2	3	3	3	2	0	2	2	3	3	25
49	1	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	26
50	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	30
51	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	24
52	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	37
53	2	0	3	3	3	3	3	3	2	3	2	27
54	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	30
55	3	3	0	3	3	3	3	3	3	2	2	28
56	3	3	3	3	3	3	3	0	3	3	3	30
57	4	2	2	3	3	4	3	1	2	1	1	26
58	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	33
59	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	31
60	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	28
61	2	3	2	3	3	3	3	0	3	3	3	28
62	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	25
63	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	32
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
65	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
67	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	37
68	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	30
69	3	3	3	3	3	2	3	0	2	3	3	28
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
71	3	3	3	3	3	3	3	0	3	3	3	30
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
73	3	3	2	3	3	3	3	0	3	3	3	29
74	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	30
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
77	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	36
78	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	29

<b>BAAK UB</b>	<b>Form</b>										<b>Page</b>	<b>11 of 13</b>
											<b>Code no.</b>	
	<b>Laporan Management Review</b>										<b>Revision no</b>	<b>0</b>
											<b>Issued</b>	

79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
80	3	3	2	3	3	2	3	0	2	2	2	25
81	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	29
82	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	30
83	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34
84	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	29
85	3	2	1	4	4	2	1	2	2	3	2	26
86	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	30
87	3	3	2	2	3	2	3	0	2	2	2	24
88	3	3	3	3	4	4			3	3	3	29
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
<b>Jumlah Nilai Per Unsur</b>	<b>260</b>	<b>254</b>	<b>245</b>	<b>265</b>	<b>271</b>	<b>246</b>	<b>263</b>	<b>194</b>	<b>244</b>	<b>265</b>	<b>249</b>	<b>2756</b>
<b>NRR Per Unsur = Jumlah Nilai Per Unsur / Jumlah kuesioner yg terisi</b>	<b>2,92</b>	<b>2,85</b>	<b>2,75</b>	<b>2,98</b>	<b>3,04</b>	<b>2,76</b>	<b>2,96</b>	<b>2,18</b>	<b>2,74</b>	<b>2,98</b>	<b>2,80</b>	<b>30,97</b>
<b>NRR Tertimbang per Unsur = NRR Per Unsur x 0.091</b>	<b>0,27</b>	<b>0,26</b>	<b>0,25</b>	<b>0,27</b>	<b>0,28</b>	<b>0,25</b>	<b>0,27</b>	<b>0,20</b>	<b>0,25</b>	<b>0,27</b>	<b>0,25</b>	<b>2,82</b>

Nilai IKM 2,82

Nilai IKM setelah dikonversi 70,45

Nilai Mutu Pelayanan B

### 3) Quality policy, objective dan kesesuaian produk

YES/NO	Reasons
1.KTM	Banyaknya kesalahan penulisan nama oleh pihak lain (mahasiswa/bank/uppti)
2.Ijazah	Data yang masuk dari fakultas terkadang tidak sesuai dengan kenyataannya,

Perbaikan :

1.Mencetak ulang KTM

2.Mencetak Ulang Ijazah selama mahasiswa bersangkutan belum melakukan wisuda

<b>BAAK UB</b>	<b>Form</b>	<b>Page</b>	<b>12 of 13</b>	
		<b>Code no.</b>		
	<b>Laporan Management Review</b>		<b>Revision no</b>	<b>0</b>
			<b>Issued</b>	

#### 4) Status tindakan perbaikan dan pencegahan

CAR	Status	Duration	Person in charge
Rencana tindakan koreksi atas temuan : 1. Proses pelaksanaan tinjauan manajemen perlu diunggah ke website dengan password 2. Akan dibuat MP Produk tidak sesuai belum dilengkapi sesuai dengan prosedur penanganan Ijazah, KTM, dokumen kerjasama dan dokumen lain yang tidak sesuai 3. Siklus PDCA pada bisnis proses akan dijelaskan pada manual mutu 4. Deskripsi tupoksi, uraian tugas akan dipampangkan/diunggah dalam website	Rencana tindakan perbaikan atas akar penyebab : 1. Konsultasi dengan PJM 2. Konsultasi dengan PJM 3. Konsultasi dengan PJM 4. Konsultasi dengan PJM	Jadwal penyelesaian tindakan koreksi : 1. 6 bulan 2. 6 bulan 3. 6 bulan 4. 6 bulan	Penanggung jawab tindakan koreksi : MR

Perbaikan :

#### 5) Hasil management review sebelumnya

##### Sasaran Mutu

Bisnis Proses	2013		
	Target	Capaian	Keterangan
Promosi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Materi promosi dalam bentuk multi media tersedia secara on line</li> <li>- Sebaran mahasiswa Di 33 Propinsi</li> <li>- Kunjungan 10.000 siswa dan 50 SMA/SMK/MA se indonesia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informasi promosi sudah tertera pada Website UB</li> <li>- UB sudah mencakup semua pelosok indonesia</li> <li>- Terdapat 11003 Siswa dan 60 Sekolah</li> </ul>	-
Penerimaan Maba	15.000 Mahasiswa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Yang diterima 21.000</li> <li>- Yang daftar ulang 16.603</li> </ul>	
Registrasi dan Statistik Mahasiswa	Tampilan data dan tabulasi mahasiswa per Angkatan, jenis seleksi dan asal daerah	Menu tampilan data mahasiswa dapat diunduh di akademik.ub.ac.id	
Pelayanan KTM - Mahasiswa Baru - KTM Hilang (persyaratan lengkap)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 30 Menit setelah foto</li> <li>- 5 Menit setelah foto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proses pembuatan KTM 1 jam</li> <li>- 5 Menit setelah foto</li> </ul>	- Untuk MABA dikarenakan ada registrasi di bank BRI
Pengurusan administrasi akreditasi PS, pembukaan PS baru dan penutupan PS	Pengurusan administrasi akreditasi PS dan pemrosesan PS baru 31 buah	Pengurusan administrasi akreditasi PS dan pemrosesan PS baru 31 buah	
Pengelolaan Kerjasama Dalam Negeri	70 Kerjasama	65 Kerjasama	Sosialisasi/Promosi Dalam Negeri Kurang Maksimal

<b>BAAK UB</b>	<b>Form</b>	<b>Page</b>	<b>13 of 13</b>
		<b>Code no.</b>	
	<b>Laporan Management Review</b>	<b>Revision no</b>	<b>0</b>
		<b>Issued</b>	

Pengelolaan Kerjasama Luar Negeri	16 Kerjasama	10 Kerjasama	Sosialisasi/Promosi Luar Negeri Kurang Maksimal, dan Pengelolaan terbagi dengan International Office.
-----------------------------------	--------------	--------------	---

**6). Perubahan perubahan yang berpengaruh terhadap sistem manajemen mutu**

Sesuai dengan struktur organisasi terbaru pada Surat Keputusan Rektor Universitas Brawijaya Nomor : 091/Sk/2012 Tentang Struktur Organisasi Universitas Brawijaya Sebagai Instansi Pemerintah Yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PK-BLU) terdapat perubahan yang cukup signifikan, dimana terjadi penggabungan bagian kerjasama di Biro Administrasi Akademik dan Kerjasama, sebelumnya Bagian kerjasama Tergabung pada Biro Administrasi Perencanaan dan Sistem Informasi yang telah ditiadakan. Tentu hal ini mempengaruhi sistem kinerja pada BAAK.

**7). Rekomendasi perbaikan**

Perbaikan :

Memperbaiki tupoksi dan program kerja yang sudah ada disesuaikan dengan kondisi struktur organisasi terbaru.

Malang, 30 Desember 2014

Drs. Agus Yuliawan