



KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

Jalan MT Haryono 163 - Kampus Universitas Brawijaya Malang - 65145
Tlp. (0341) 553737, 568914 - Fax. (0341) 558227
E-Mail : fia@ub.ac.id website : http://fia.ub.ac.id

MANAGEMENT REVIEW

Hari/tgl : Rabu, 17 April 2013
Pukul : 09.00 - 13.00 WIB
Tempat : Ruang Rapat Lt.5 gedung B
Pemimpin Rapat: Dr. M.R. Khairul Muluk., M.Si
Notulen : Trisnawati,S.Sos., MAP
Hadirin : Hadir 11 orang

Uraian :

1. Keputusan dan hal-hal yang dipending dari manajemen review sebelumnya

- a. Hal yang dibahas: perlu diselenggarakan rapat terkait evaluasi dan penyusunan program kerja 2013
- b. Konklusi dan komentar manajemen:perlu rapat lanjutan.
- c. Tindakan yang akan dilakukan: Ketua Jurusan akan mengagendakan rapat evaluasi dan penyusunan proker 2013
- d. Deadline:
- e. Status: selesai/belum (tanggal)

2. Masukan Audit Mutu Internal UJM

- a. Hal yang dibahas: program kerja perlu di evaluasi dan direvisi ulang menyesuaikan kebutuhan dan kondisi pada saat ini
- b. Konklusi dan komentar manajemen: Perlu segera diadakan perbaikan.
- c. Tindakan yang akan dilakukan: Dibuatkan rencana tindak lanjut
- d. Deadline:
- e. Status: selesai/belum (tanggal)

3. Umpan Balik Pelanggan (termasuk complain) dan hasil survey kepuasan pelanggan

- a. Hal yang dibahas: Keluhan pelanggan tentang pelayanan yang berbelit-belit
- b. Konklusi dan komentar manajemen: Keluhan tentang pelayanan dikomunikasikan kepada Fakultas untuk ditindaklanjuti.
- c. Tindakan yang akan dilakukan:
 - Menyampaikan bukti complain mahasiswa ke Fakultas untuk ditindaklanjuti
- d. Deadline:
- e. Status: selesai/belum (tanggal)

4. Kinerja Proses/Sasaran Mutu

- a. Hal yang dibahas: Persiapan Akreditasi tahun 2013
- b. Konklusi dan komentar manajemen: Perlu tindaklanjut CAR
- c. Tindakan yang akan dilakukan: Meyusun persiapan tindak lanjut audit sebelumnya dikoordinatori oleh Trisnawati, S.Sos., MAP dan penyusunan timeline target.
- d. Deadline: sebelum surveillance 2
- e. Status: selesai/belum (Tanggal)

5. Diskusi kemungkinan perubahan/perbaikan terhadap kebijakan mutu, sasaran mutu atau usulan perubahan salah satu prosedur kerja

- a. Hal yang dibahas: Perlu adanya penyesuaian dengan proker baru setelah direvisi.
- b. Konklusi dan komentar manajemen: Lakukan pembenahan dalam manual mutu.
- c. Tindakan yang akan dilakukan: pembenahan dalam manual mutu.
- d. Deadline: sebelum surveillance 2
- e. Status: selesai/belum (tanggal)

Notulen,



Trisnawati, S.Sos., MAP
NIP. 198003072008012012

Malang, 17 April 2013
Mengetahui
Pimpinan Sidang



Dr. M.R. Khairul Muluk., M.Si
NIP. 197105101998031004