



**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 : Kamis, 13 Juni 2013  
Pukul : 09.00 - 12.00 WIB  
Tempat : Ruang Rapat Lt.5 gedung B  
Pemimpin Rapat: Dr. M.R. Khairul Muluk., M.Si  
Notulen : Trisnawati, S.Sos., MAP  
Hadirin : Hadir 7 orang

Uraian :

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

- Hal yang dibahas: Perlunya rapat terkait temuan perbaikan manual mutu dan penambahan MM Kebersihan, penerangan dan analisis jabatan
- Konklusi dan komentar manajemen: perlu rapat lanjutan.
- Tindakan yang akan dilakukan: Ketua UJM akan mengadakan rapat terkait perbaikan dan tambahan manual prosedur
- Deadline: 22 Juli 2013
- Status: selesai/belum (tanggal )

### **2. Masukan Audit Mutu Internal UJM**

- Hal yang dibahas: beberapa temuan siklus 10 masih open, mapping kompetensi SDM dosen dan gap analisis didasarkan jabatan fungsional dan kualifikasi akademik, pelayanan prima, perbaikan standar 3 dan 4, perbaikan dan penambahan manual prosedur
- Konklusi dan komentar manajemen: Perlu segera diadakan perbaikan.
- Tindakan yang akan dilakukan: Dibuatkan rencana tindak lanjut
- Deadline: 22 Juli 2013
- Status: selesai/belum (tanggal )

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

- Hal yang dibahas: Keluhan pelanggan tentang pelayanan sarana dan prasarana kelas dan prosedur jurnal
- Konklusi dan komentar manajemen: Keluhan tentang pelayanan dikomunikasikan kepada Fakultas untuk ditindaklanjuti.
- Tindakan yang akan dilakukan:
  - Menyampaikan bukti complain mahasiswa ke Fakultas untuk ditindaklanjuti
- Deadline: 22 Juli 2013
- Status: selesai/belum (tanggal )

### **4. Kinerja Proses/Sasaran Mutu**

- Hal yang dibahas: Persiapan Akreditasi tahun 2013
- Konklusi dan komentar manajemen: Perlu tindak lanjut CAR
- Tindakan yang akan dilakukan: Meyusun persiapan tindak lanjut audit sebelumnya dikoordinatori oleh Trisnawati, S.Sos., MAP dan penyusunan timeline target.

- d. Deadline: 22 Juli 2013
- 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 penambahan identifikasi manual prosedur dalam manual mutu.
- b. Konklusi dan komentar manajemen: Lakukan pembenahan dalam manual mutu.
- c. Tindakan yang akan dilakukan: pembenahan dalam manual mutu.
- d. Deadline: 22 Juli 2013
- e. Status: selesai/belum (tanggal                      )

Notulen,



Trisnawati, S.Sos., MAP  
NIP. 198003072008012012

Malang, 13 Juni 2013  
Mengetahui  
Pimpinan Sidang



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