

TINJAUAN MANAJEMEN

OKTOBER 2013



**Laboratorium Alat dan Teknik Penangkapan
Jurusan Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan dan Kelautan
Universitas Brawijaya
Malang
2013**

Lembar Pengesahan

- | | |
|---------------------------|--|
| 1. Jenis Berkas | : Tinjauan Manajemen |
| 2. Nama unit | : Lab. Alat dan Teknik Penangkapan |
| 3. Nama institusi | : Universitas Brawijaya |
| 4. Penanggungjawab | : Ir. Iman Prajogo, R. MS |
| 5. Tim Penyusun | : a. Ledhyane Ika Harlyan, S.Pi, M.Sc
b. Syarifah Hikmah Julinda Sari, S.Pi, M.Sc
c. Rarasrum Dyah Kasitowati, S.Kel, M.Sc, M.Si
d. Ir. Iman Prajogo, R. MS |
| 6. Periode | : 2013 |

Malang, 1 Oktober 2013
Ketua Laboratorium,

Ttd.

Ir. Iman Prajogo, R. MS
NIP. 19501219 198003 1 002

DAFTAR ISI

I. Pelaksanaan

Hari, tanggal	: Selasa, 1 Oktober 2013
Jam	: 10.00 wib
Tempat	: Lab. Pemetaan Fak. Perikanan dan Ilmu Kelautan UB
Peserta	: Kajur, Ka. Lab Alat dan Teknik Penangkapan, PLP dan tim UJM

II. Lingkup Pembahasan

2.1 Evaluasi Kepuasan Pelanggan dan Penanganan Keluhan

Evaluasi Kepuasan terhadap Laboratorium Alat dan Teknik Penangkapan. Pelanggan utama adalah mahasiswa dan pelanggan lain adalah dosen. Keluhan yang terekam selama tahun 2013 dan tindak lanjutnya.

2.2 Tindak lanjut atas Temuan AIM Siklus 11 2012

Audit Internal Mutu (AIM) bagi Unit Kerja Pelaksana Akademik (UKPA) Siklus 11 Tahun 2012 yang dilaksanakan pada 10 September 2012 menjelang ISO 9001: 2008.

2.3 Tindak lanjut atas Temuan *3th Surveillance* ISO 9001:2008

Temuan Surveillance ISO 9001: 2008 pada third stage di seluruh UKPA UB dijadikan panduan untuk melakukan perbaikan di lingkup Unit Kerja Lab. Alat dan Teknik Penangkapan

2.4. Continual Improvement

Merupakan resume hasil tinjauan manajemen yang dapat dijadikan acuan untuk peningkatan kinerja dan pengembangan program di Lab. Alat dan Teknik Penangkapan di tahun-tahun mendatang, khususnya pada kegiatan-kegiatan yang telah rutin dilakukan.

III. Hasil dan Tindak Lanjut

3.1 Evaluasi Kepuasan Stakeholder dan Penanganan Keluhan

Pelaksanaan evaluasi kepuasan mengacu pada Manual Prosedur Evaluasi Kepuasan Pelanggan milik UJM

3.2 Tindak lanjut atas Temuan AIM Siklus 11 2012

Terdapat 9 temuan pada saat audit siklus 11 2012 yang terdiri dari 7 temuan KTS/new dan 2 temuan OBS. Semua temuan telah berhasil di closed pada saat audit internal pada tanggal 1 Oktober 2013 dengan melengkapi ketidaksesuaian berdasarkan temuan yang ada.

3.3 Tindak lanjut atas Temuan Surveillance ISO UB

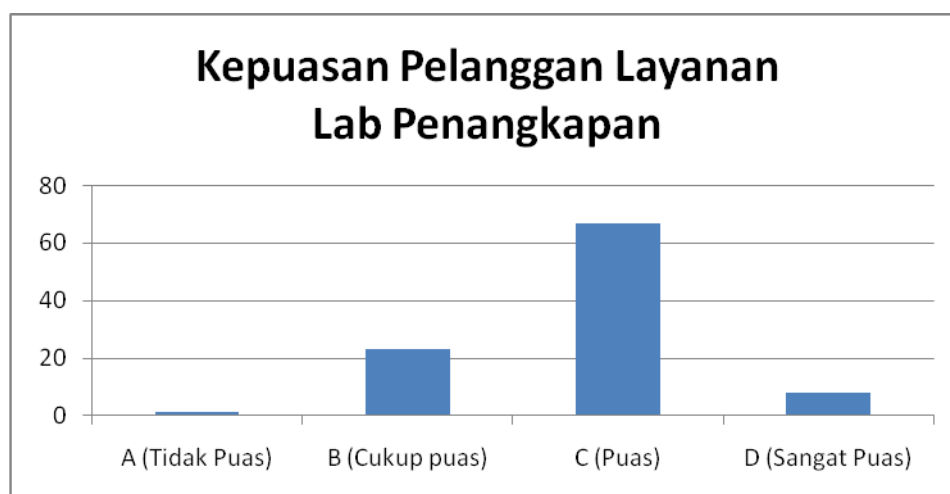
Pada temuan surveillance 3rd ISO UB, terdapat 1 temuan ketidaksesuaian. Hal ini dikarenakan Lab. Pemetaan dan Perancangan Teknologi Kelautan tidak mempunyai proses penyimpanan, lampu UV, tidak melakukan sistem labeling dan tidak punya ruang asam. Temuan tersebut ditindak lanjuti dengan surat permohonan pengajuan fasilitas laboratoriu ke pada Manajemen Puncak

3.4. Continual Improvement

Tidak ada continual improvent yang dilakukan pada tahun 2013.

Evaluasi Kinerja Layanan Laboratorium Alat dan Teknik Penangkapan

No	Pertanyaan	Pendapat (%)			
		A	B	C	D
1	Kemudahan Prosedur pelayanan di unit ini	2,3	16,3	76,7	4,7
2	Kesesuaian persyaratan dengan kejelasan petugas jenis pelayanannya	2,1	9,3	79,1	7,0
3	Kedisiplinan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	0,0	23,3	74,4	2,3
4	Tanggungjawab tenaga kependidikan dalam keadilan memberikan pelayanan	0,0	14,0	76,7	9,3
5	Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	0,0	25,6	69,8	4,7
6	Kecepatan pelayanan di unit ini	1,0	41,9	51,2	4,7
7	Kesopanan dan keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan	0,0	20,9	58,1	20,9
8	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan <i>Jika ada</i>	1,0	25,6	62,8	9,3
9	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	0,0	20,9	69,8	9,3
10	Kenyamanan di unit pelayanan ini	1,0	25,6	62,8	9,3
11	Kecukupan sarana dan prasarana	7,0	30,2	55,8	7,0
Rata-rata		1,3	23,0	67,0	8,0



Berdasarkan hasil evaluasi terhadap 43 orang mahasiswa Prodi PSP maka didapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Lab Penangkapan adalah 75%

Lampiran. Tindak lanjut Temuan AIM Siklus 11

Siklus : 11 2012	Auditor : 1. Prof. Dr. Ir. Diana Arfiati, MS	Tanda tangan Ketua Auditor :
Tanggal : 10 September 2012	Auditee : Ka.Lab Alat dan Teknik Penangkapan Ir. Iman Prayogo, MS	Tanda tangan Auditee :

No. Temuan	Kategori Temuan dan Status Temuan	Bidang yang diaudit	Uraian Ketidaksesuaian dan Saran	Tindakan Perbaikan	Target Waktu Selesai	Verifikasi	Status Akhir
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
1.	KTS,new	Sarana Fisik	Belum ada pembagian ruang secara fungsional	Akan dilakukan pengusulan kepada fakultas terkait pembagian ruang	1 tahun	Sudah dilakukan pengusulan kepada fakultas	
2.	KTS, new	Sarana Fisik	Pemakaian laboratorium overload dibuktikan dari jadwal pemakaian	Akan dilakukan pengaturan jadwal pemakaian laboratorium	1 tahun	Sudah dilakukan mekanisme penjadwalan pemakaian laboratorium	
3.	OBS, new	Visi misi motto	Belum ada maklumat pelayanan	Akan dibuat maklumat layanan	1 tahun	Sudah dibuat maklumat layanan	
4.	KTS, new	Sistem dan prosedur	Belum ada sistem pengelolaan berkas/dokumen	Akan dibuat MP pemeliharaan rekaman	1 tahun	Sudah dibuat MP Pemeliharaan Rekaman	
5.	KTS, new	Sistem dan prosedur	Belum ada sistem pengelolaan pengaduan pengguna layanan	Akan dibuat sistem pengelolaan keluhan	1 tahun	Sudah dibuat MP Pengelolaan Keluhan	Closed
6.	KTS, new	Sistem dan prosedur	Belum ditetapkan standar waktu pelayanan	Akan disertakan dalam MP utk semua layanan	1 tahun	Sudah disertakan standar waktu pelayanan dalam semua MP	Closed
7.	KTS, new	SDM	Tidak ada kebijakan tentang pengembangan lab	Akan diajukan usulan tentang pengembangan Lab	1 tahun	Pengembangan Lab akan dibahas dalam Tinjauan Manajemen 2013 bulan Desember 2013	Open

