

TINJAUAN
MANAJEMEN

October 30
2013



Laboratorium Ilmu Kelautan
Jurusan Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan dan
Kelautan
Universitas Brawijaya
2013

Lembar Pengesahan

1. Jenis Berkas : Tinjauan Manajemen
2. Nama Unit : Laboratorium Ilmu Kelautan
3. Nama Institusi : Universitas Brawijaya
4. Penanggung Jawab : Dr. H. Rudianto, MA
5. Tim Penyusun : a. Dr. H. Rudianto, MA
b. Syarifah Hikmah Julinda Sari, S.Pi, MSc
c. Rarasrum Dyah Kasitowati, S. Kel, M.Sc, M.Si
d. Ledhyane SPi, MSc
e. Wahyudi
6. Periode : 2013

Malang, 1 Oktober 2013
Ketua Laboratorium

Dr. H. Rudianto, MA
NIP, 19570715 198603 1 024

DAFTAR ISI

- I. Pelaksanaan
- II. Lingkup Pembahasan
- III. Hasil dan Tindak Lanjut.

Lampiran:

1. Hasil Evaluasi Kinerja Layanan Laboratorium Ilmu Kelautan th 2013.
2. Laporan Audit Internal Mutu dan daftar Ketidaksesuaian.

I. Pelaksanaan

Hari, tanggal : Selasa, 1 Oktober 2013

Pukul : 09.00 WIB

Tempat : Laboratorium Ilmu Kelautan

Peserta : Kajur, Sekretaris kajur, Ka. Lab Ilmu Kelautan, PLP,
Ka. Lab Pemetaan dan Perancangan Teknologi, Ka,
Lab Alat dan Teknik Penangkapan, Tim UJM

II. Lingkup Pembahasan

2.1 Evaluasi Kepuasan Pelanggan dan Penanganan Keluhan

Evaluasi kepuasan pelanggan terhadap kinerja laboratorium Ilmu Kelautan dilakukan dengan pendekatan survey observasi melalui penyebaran questioner kepada para mahasiswa yang menggunakan fasilitas laboratorium ilmu kelautan. Mengingat laboratorium ilmu kelautan masih bersifat laboratorium untuk praktikum dan penelitian mahasiswa, maka kinerja laboratorium Ilmu kelautan perlu diketahui apakah selama ini pelayanan laboratorium memuaskan pelanggan. Ternyata survey membuktikan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap laboratorium ilmu Kelautan menunjukkan nilai 53,7 % mahasiswa yang menggunakan Lab Ilmu kelautan puas, 25 % menyatakan cukup puas, dan yang sangat puas hanya 10 %. Sedangkan yang tidak puas mencapai angka 12 %. Salah satu faktor yang paling dikritisi oleh para mahasiswa adalah keterbatasan ruang laboratorium yang berdampak kepada kenyamanan didalam laboratorium.

2.2 Tindak lanjut atas temuan AIM Tahun 2012

Audit internal Mutu (AIM) yang dinyatakan dalam laporan audit internal mutu dan Daftar ketidak sesuaian (CAR atau Corrective Actuin Programme-CAR) telah dilaksanakan pada tanggal 10 September 2013 menjelang ISO 9001: 2008. Pada audit tersebut diketemukan ada 9 (Sembilan) uraian ketuidaksesuaian dan saran termasuk tindakan perbaikan. Dalam proses verifikasi ada 8 (delapan yang sudah diperbaiki dengan status akhir "closed". Sedangkan yang 1 (satu) item yaitu: ada persyaratan pelayanan namun belum disosialisasikan kepada pengguna, dalam prosesnya sudah ditambahkan kepada uraian persyaratan pelayanan.

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

Temuan Surveillance ISO 9001: 2008 pada third stage di sekuruh UKPA UB dijadikan panduan untuk melakukan perbaikan dilingkup unit kerja Lab Ilmu Kelautan.

2.4 Perbaikan berkelanjutan

Untuk meningkatkan kinerja lab Ilmu kelautan dipergunakan resume hasil tinjauan manajemen untuk langkah-langkah perbaikan dikemudian hari. Langkah-langkah perbaikan diarahkan kepada hal-hal yang memerlukan perhatian, seperti perluasan ruangan sebagai persyaratan untuk kenyamanan pengguna, ketersediaan SOP untuk alat-alat lab yang baru, seperti current meter.

III. Hasil dan Tindak Lanjut.

3.1 Evaluasi kepuasan Pengguna dan Penanganan keluhan

Pelaksanaan evaluasi kepuasan pelanggan (mahasiswa) mengacu kepada manual prosedur evaluasi kepuasan pelanggan milik UJM. Hasil survey dapat dilihat pada lampiran tinjauan manajemen ini. Sedangkan penanganan keluhan sampai saat ini tidak ada yang masuk, walaupun sudah dipasang kotak untuk menampung keluhan.

3.2 Tindak lanjut atas Temuan AIM Siklus 11 2012

Seperti yang sudah dijelaskan pada butir 2.2 diatas, bahwa yang paling krusial yang memerlukan perhatian adalah perluasan ruang laboratorium yang sampai dengan saat ini dirasakan, pemakaiannya melampaui batas kewajaran. Rasio antara jumlah mahasiswa yang tiap tahun meningkat dengan ketersediaan ruang lab sudah tidak memadai lagi. Disamping itu, penambahan alat-alat laboratorium makin meningkat jumlahnya, yang berakibat banyak filing lab yang tidak dapat tertampung.

3.3 Tindak lanjut atas Temuan Surveillance ISO UB

Tindak lanjut atas temuan surveilaince akan tetap diperhatikan untuk memperbaiki kinerja lab kedepan. Beberapa item bidang yang diaudit sudah dilaksanakan dengan baik, walaupun memerlukan waktu hamper 1 (satu) tahun. Beberapa kebutuhan lab yang dirasakan perlu untuk dilengkapi sudah diajukan ke fakultas untuk ditindak lanjuti.

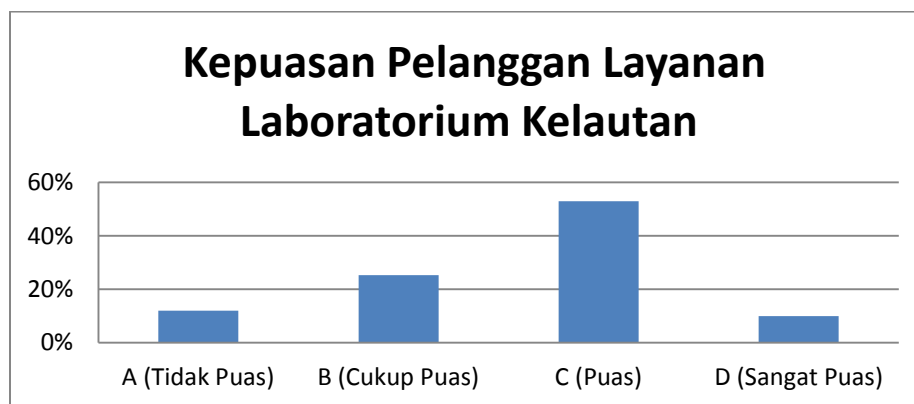
3.4 Perbaikan Berkelanjutan

Untuk meningkatkan pelayanan prima kepada pengguna laboratorium Ilmu kelautan, kepala Lab beserta dengan PLP selalu “stand by” ditempat untuk melayani pengguna lab secara cepat dengan menggunakan manajemen pengaturan yang disesuaikan dengan SOP penggunaan ruang lab dan peminjaman alat. Kegiatan tersebut meskipun rutin, tetapi tetap menjadi tanggung jawab kepala lab dan PLP secara professional.

Lampiran: Hasil Evaluasi Kinerja Layanan Laboratorium Ilmu Kelautan th 2013

Hasil Evaluasi Kinerja Layanan Laboratorium Ilmu Kelautan

No	PERTANYAAN	PENDAPAT (%)			
		A	B	C	D
1	Kemudahan Prosedur pelayanan di unit ini	14.8	22.2	50.0	13.0
2	Kesesuaian persyaratan dengan kejelasan petugas jenis pelayanannya	13.0	20.4	57.4	9.3
3	Kedisiplinan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	13.0	25.9	48.1	13.0
4	Tanggungjawab tenaga kependidikan dalam keadilan memberikan pelayanan	11.1	31.5	61.1	-
5	Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	9.3	20.4	61.1	9.3
6	Kecepatan pelayanan di unit ini	7.4	38.9	38.9	13.0
7	Kesopanan dan keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan	7.4	22.2	55.6	13.0
8	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan <i>Jika ada</i>	13.0	27.8	50.0	9.3
9	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	9.3	22.2	59.3	9.3
10	Kenyamanan di unit pelayanan ini	13.0	24.1	55.6	7.4
11	Kecukupan sarana dan prasarana	20.4	25.9	44.4	9.3
Rata-rata		12	25	53	10



Berdasarkan hasil evaluasi terhadap 54 orang mahasiswa Prodi IK maka didapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Laboratorium Ilmu Kelautan adalah 53.7%

