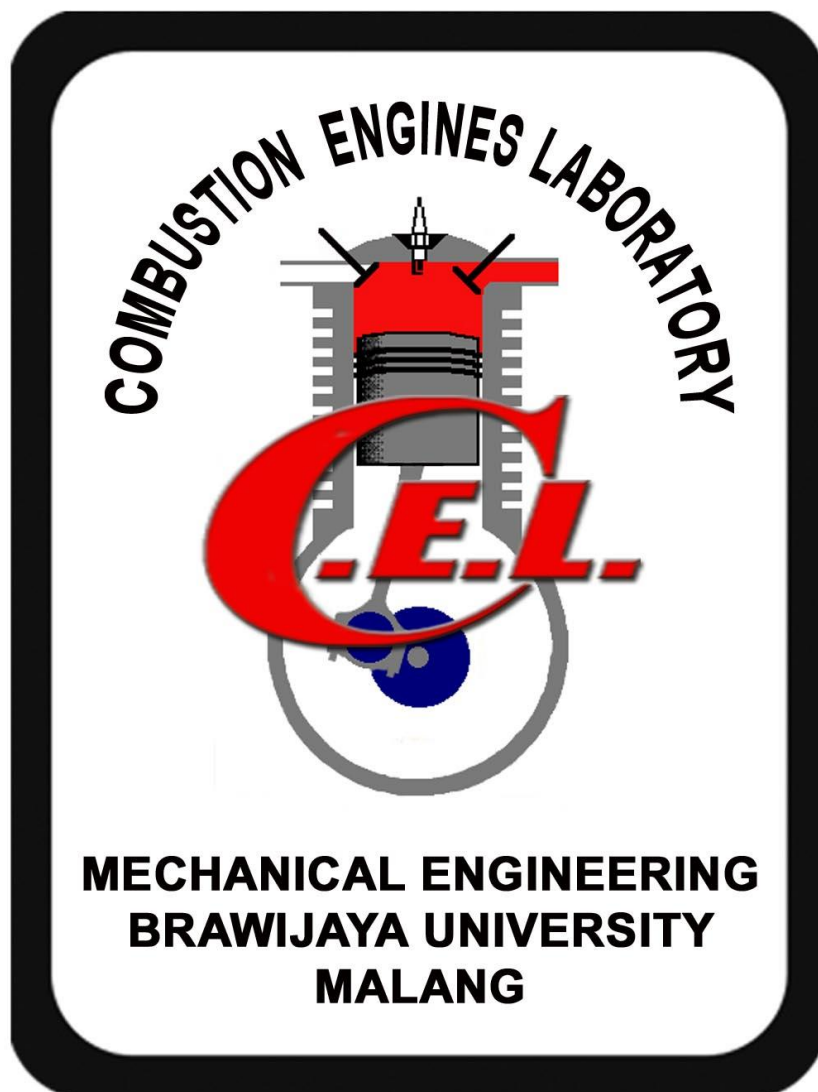


Tinjauan Manajemen

Laboratorium Motor Bakar Jurusan Mesin
Fakultas Teknik Universitas Brawijaya



Visi

Laboratorium Motor Bakar Jurusan Teknik Mesin Fakultas Brawijaya sebagai pusat pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat di bidang teknik mesin khususnya motor bakar yang memiliki keunggulan dan manfaat bagi masyarakat lokal, nasional, dan Internasional yang didukung oleh sumber daya manusia, prasarana dan sarana yang memadai serta ditunjang atmosfer akademik yang kondusif.

Misi

Menyediakan sarana dan prasarana dalam proses pendidikan (praktikum) dan penelitian yang berkualitas dan relevan secara siap , cepat dan tepat sesuai kebutuhan mahasiswa (S1 , S2 dan S3) serta dapat mengembangkan kerjasama dengan institusi dari luar Jurusan Teknik Mesin Universitas Brawijaya dan Pengabdian Kepada Masyarakat.

Tujuan

Laboratorium Motor Bakar adalah salah satu fasilitas praktikum bagi mahasiswa Jurusan Teknik Mesin dengan tujuan memperdalam ilmu pengetahuan tentang motor bakar dengan cara praktikum atau penelitian.

Motto

Improving , inovating , developing combustion technology

Maklumat Pelayanan

Bekerjasama secara profesional dan bertanggung jawab

LEMBAR PENGESAHAN

1.	Jenis Berkas	:	Laporan Tinjauan Manajemen
2.	Nama Unit	:	Laboratorium Motor Bakar
3.	Nama Institusi	:	Universitas Brawijaya
4.	Penanggung jawab	:	Ir. Djarot B. Darmadi, MT., Ph.D (Ketua Jurusan Mesin FT UB)
5.	Koordinator Penyusun	:	. Dr. Eng. Nurkholis Hamidi, ST., M.Eng. (Ka. Lab . Motor Bakar)
6.	Anggota Penyusun	:	¹⁾ Prof. Ir. I.N.G. Wardana, M.Eng., Ph.D
			²⁾ Dr. Eng. Mega Nur Sasongko, ST., MT.
			³⁾ Redi Bintarto, ST., M.Eng.Pract
			⁴⁾ Eko Slamet Mujiyanto
7.	Periode	:	01 Januari s.d 31 Desember Th.2018

Malang,1 Oktober 2018
Pimpinan Unit Kerja,
Ketua Jurusan Mesin FT UB

Ir. Djarot B. Darmadi, MT., Ph.D
NIP. 196705181994121001

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
I. PENDAHULUAN.....	1
II. LINGKUP BAHASAN.....	3
III. PELAKSANAAN.....	8
IV. HASIL	10
1. Hasil Audit Internal	10
2. Hasil Audit Eksternal	22
3. Umpan Balik Pelanggan.....	24
4. Kinerja dan Evaluasi Proses	27
5. Tindakan Koreksi dan Tindakan Pencegahan	28
6. Tindak Lanjut Tinjauan Manajemen Sebelumnya	30
7. Perubahan yang Mempengaruhi SMM.....	31
8. Saran dan Masukan untuk Perbaikan SMM	31
V. PENUTUP	33

I. PENDAHULUAN

<Uraikan profil singkat organisasi/unit>

Tanggal berdiri : 23 Oktober 1963

Lokasi & Alamat Kontak

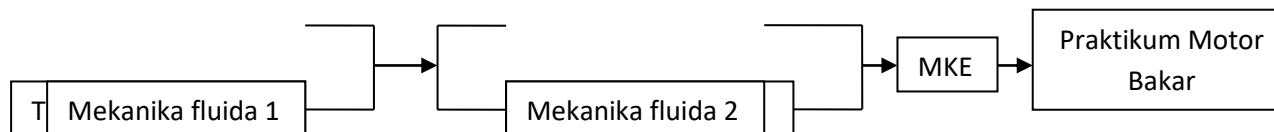
Jl. MT. Haryono 167 Malang 65144

Telp. (0341) 554291 pes. 1222

<http://mesin.ub.ac.id/motorbakar.php>

Laboratorium Motor Bakar berdiri bersamaan dengan didirikannya Fakultas Teknik Universitas Brawijaya pada tanggal 23 oktober 1963. Pada saat itu fasilitas laboratorium masih sangat terbatas. Selanjutnya, pada tahun 1985 dibangun gedung kuliah dan laboratorium untuk jurusan teknik mesin, salah satunya adalah laboratorium Motor Bakar. Laboratorium ini terletak di Gedung Mesin I yang berlokasi di Jl. MT. Haryono 167 Malang.

Laboratorium Motor Bakar merupakan laboratorium yang dibentuk oleh Jurusan Teknik Mesin Fakultas Teknik Universitas Brawijaya yang mempunyai peran dalam mendukung perkuliahan Teknik Mesin dan aktivitas riset Teknik Mesin, terutama yang menggunakan metode Konsentrasi Energi (KE). Laboratorium ini dimaksudkan untuk mengorganisasikan praktikum motor bakar yang dulu (sebelum 2014) sebelum praktikum harus menempuh mata kuliah mesin-mesin termal dan mulai tahun 2014 harus melalui beberapa proses yang wajib mata kuliah diambil untuk bisa memprogram praktikum motor bakar adapun grafik perkuliahan agar bisa menempuh mata kuliah praktikum motor bakar sebagai berikut :



Laboratorium Motor Bakar merupakan fasilitas bagi mahasiswa S1, S2 dan S3 Jurusan Mesin , luar Instansi dan Pengabdian Kepada Masyarakat , IKM guna melakukan riset ataupun penelitian khususnya bidang Konsentrasi Energi (KE).

<Uraikan pula komitmen unit kerja untuk melakukan evaluasi dan dan perbaikan secara terus menerus>

Kegiatan Rutin Tiap Semester

1. Persiapan dan pelaksanaan praktikum motor bakar yang sesuai dengan kurikulum serta silabus mata kuliah meliputi Percobaan mengenai Mesin Otto dan Mesin Diesel dan analisa gas buang dengan menggunakan gas analyser dan alat Orsat Apparatus dari Mahasiswa Jurusan Teknik Mesin Fakultas Teknik Universitas Brawijaya.
2. Memfasilitasi kegiatan Penelitian Mahasiswa (S1 , S2 dan S3)

a. Kegiatan Jangka Pendek

1. Inventarisasi peralatan yang berkaitan dengan Praktikum Motor Bakar serta perawatan dan perbaikan peralatan yang masih layak untuk digunakan.
2. Inventarisasi peralatan yang tidak layak serta membuat daftar pengajuan peralatan pengganti.
3. Evaluasi Manual Operating (MOP), Standart Operating Procedure (SOP) dan Module Praktikum serta perbaikannya.
4. Evaluasi dan perbaikan peraturan yang berkaitan dengan kegiatan di Laboratorium Motor Bakar.
5. Pembuatan Information Brand dan Postering hasil penelitian terbaru oleh mahasiswa atau dosen yang berkaitan dengan motor bakar serta menggunakan fasilitas Laboratorium Motor Bakar.
6. Inovasi dan pengadaan peralatan pendukung kegiatan penelitian di bidang Motor Bakar.

b. Kegiatan Jangka Panjang

1. Menjalin serta mengembangkan kerjasama dengan institusi dari luar Jurusan Teknik Mesin Universitas Brawijaya.
2. Penyusunan kembali dan perbaikan ruang – rung perangkay Laboratorium Motot Bakar (Kepala Laboratorium, Laboran dan Asisten) serta peralatan.
3. Memfasilitasi Mahasiswa Jurusan Mesin FT UB untuk berinovasi untuk kegiatan perlombaan yang berhubungan dengan Motor Bakar.
4. Mengembangkan desain layanan untuk kegiatan mahasiswa khususnya Motor Bakar

II. LINGKUP BAHASAN

Mengacu system manajemen mutu (SMM) SNI ISO 9001:2008, maka *Laboratorium Motor Bakar* melaksanakan tinjauan manajemen dengan ruang lingkup seperti yang dipersyaratkan, yaitu:

1. Hasil audit, *<uraikan jenis-jenis audit yang pernah dijalani, baik audit internal maupun audit eksternal AIM 1-16 >*.

Umpan balik pelanggan, *<uraikan jenis-jenis umpan balik yang telah diusahakan. Umpan balik meliputi hasil indeks kepuasan masyarakat (IKM) atau evaluasi kepuasan yang lain dan kompilasi keluhan pelanggan>*. **Indeks Kepuasan Mahasiswa**

Untuk memberikan pelayanan yang lebih baik, pihak Laboratorium Motor Bakar memberikan fasilitas kepada mahasiswa untuk memberikan penilaian terhadap fasilitas yang ada dan pelayanan yang telah diberikan.

Indeks kepuasan Praktikum

NO	kategori	Hasil
1	Pada awal pelaksanaan introduction dijelaskan pokok bahasan dalam praktikum	Pelaksanaan selalu terjadwal dengan baik melalui website dan pengumuman di papan pengumuman
2	Pelaksanaan praktikum berjalan dengan lancar (tanpa ada kendala / masalah)	Pelaksanaan selalu terjadwal dengan baik melalui website dan pengumuman di papan pengumuman
3	Pelaksanaan test mesin	Pelaksanaan selalu terjadwal dengan baik melalui website dan

		pengumuman di papan pengumuman
4	Pelaksanaan pra praktikum	Pelaksanaan selalu terjadwal dengan baik melalui website dan pengumuman di papan pengumuman
5	Pelaksanaan presentasi	Pelaksanaan selalu terjadwal dengan baik melalui website dan pengumuman di papan pengumuman
6	Asisten tanggap dalam menyelesaikan permasalahan kelompok	Rekrutmen asisten melalui prosedur dan seleksi yang bermutu
7	Penilaian lembar asistensi praktikan sesuai dengan yang diharapkan	Pelaksanaan selalu terjadwal dengan baik
8	Mahasiswa mendapatkan pengetahuan baru mengenai mata kuliah / praktikum ini	Asisten beserta dosen pembimbing praktikum member pengarahan yang mudah di mengerti
9	Kenyamanan dalam proses praktikum dan asistensi	Masih perlu pembenahan karena bentrok dengan kuliah , yang mulai semester ganjil 2015/2016 dilaksanakan praktikum tiap hari jum'at
10	Praktikan mengerti materi yang	Dalam pemograman Praktikum

	diajarkan pada saat praktikum	melaui proses wajib memprogram matakuliah
11	Praktikan mengetahui informasi yang diberikan oleh laboratorium	Informasi bisa diakses di website dan papan pengumuman
12	Asisten menguasai materi / praktikum yang akan diberikan	Rekrutmen asisten melalui prosedur dan seleksi yang bermutu
13	Dosen Pembimbing praktikum menguasai materi / praktikum yang akan diberikan	Dosen pembimbing praktikum di progamkan yang berkonsentrasi ke Motor Bakar
14	Kebersihan Laboratorium	Setiap kali minimal seminggu sekali selalu dibersihkan
15	Mahasiswa mengetahui nilai akhir praktikum	Praktikan selalu mendapatkan surat puas hasil praktikum
16	Pengambilan surat puas sesuai prosedur	Pelaksanaan selalu terjadwal dengan baik melalui website dan pengumuman di papan pengumuman

Indeks kepuasan Pelanggan / Peneliti

Urutan Kinerja

N O	kategori	Hasil
1	Syarat pelaksanaan penelitian	Persyaratannya sesuai dengan MP Peneliti
2	Pelaksanaan penelitian berjalan dengan lancar (tanpa ada kendala / masalah)	Pelaksanaan melalui prosedur MP peneliti
3	Lama waktu penelitian / pengambilan data	Beban kerja alat dan alat penunjang bisa di akses di website
4	Asisten / laboran tanggap dalam menyelesaikan permasalahan penelitian	Asisten dan laboran mempunyai keahlian di bidang Motor Bakar
5	Mengetahui hasil penelitian sesuai diharapkan	Setelah selesai hasilnya dikasihkan langsung ke peneliti
6	Asisten / laboran menguasai peralatan yang dipergunakan	Asisten dan laboran mempunyai keahlian di bidang Motor Bakar
7	Pelanggan mendapatkan pengetahuan baru mengenai peralatan yang dipakai	Peralatan ada IK alatnya
8	Kenyamanan dalam proses	Kenyamanan dalam proses pengambilan data terjadwal dan

	pengambilan data	sesuai prosedur IK nya
9	Kebersihan Laboratorium	Setiap kali minimal seminggu sekali selalu dibersihkan
10	Setelah penelitian ada surat keterangan telah melakukan penelitian	Selesai penelitian selalu dibuatkan hasil akhir penelitian yang di TTD sama Ka. Lab
11	Keramahan , sopan santun selama pelayanan	Laboran pernah mengikuti pelatihan pelayan prima

2. Kinerja proses bisnis, meliputi capaiansasaranmutudancapaian program kerja.
3. Tindakan pencegahan dan tindakan koreksi (hambatan program masing-masing bidang dan tindak-lanjut untuk mencegah hambatan tersebut agar tidak

terjadi lagi).

4. Tindak lanjut tinjauan manajemen sebelumnya (catatan yang perlu mendapat perhatian pada tinjauan manajemen sebelumnya).
5. Perubahan yang mempengaruhi SMM (baik internal maupun dari eksternal).
6. Saran dan masukan untuk perbaikan SMM unit kerja.

III. PELAKSANAAN

< AIM 1-15 yang dilaksanakan di Lab Motor Bakar FT UB Uraikan tentang bagaimana tinjauan manajemen dilakukan, meliputi metode meliputi Pemeriksaan aecara berkala , tanggal pelaksanaan, siapa saja yang hadir Pengaudit Internal , Ka. Lab. Motor Bakar, Teknisi Laboratorium >

<Bila perlu, lengkapi dengan foto kegiatan tinjauan manajemen>

Tinjauan Manajemen (tanggal)

IV. HASIL

Hasil evaluasi manajemen *.Laboratorium Motor Bakar FT UB* Tahun 2016 berikut ini disajikan sesuai urutan lingkup bahasan tinjauan manajemen (lihat Bab II).

1. Hasil Audit Internal

Updating Profil dan Kinerja Laboratorium

AIM UKPA Siklus 15 Tahun 2016

NAMA LABORATORIUM : **Laboratorium Motor
Bakar Jurusan Teknik
Mesin FTUB**

Catatan: Harap mengisi pada kolom yang berwarna **kuning** saja!!!
Verifikasi isian auditee di bawah ini dengan bukti pendukung yang memadai

Tanggal Pengisian :	26 Nopember 2016
Ketua/Kepala Laboratorium :	Dr. Eng. Mega Nur Sasongko, ST., MT.
Nama Analis :	Dr. Eng. Mega Nur Sasongko, ST., MT.
Ketua Auditor :	Ir. Sigmawan Tri Pamungkas, MT.
Anggota Auditor :	Dian Chandrasari, ST., MT.

Catatan: * khusus untuk eksakta

No	Uraian Butir Mutu	Ya/Belum	Keterangan (bukti dan alasan jika belum menjalankannya)
	MANAJEMEN		
1	Laboratorium memiliki struktur organisasi yang legal dan menunjukkan hubungan semua fungsi yang ada dalam laboratorium tersebut	Ya	SK, Struktur Organisasi, Manual Mutu, MP Praktikum, website jurusan & profil lab
2	Laboratorium memiliki kebijakan dan sasaran mutu yang terukur dan	Ya	SK, Struktur Organisasi, Manual Mutu, MP Praktikum, website jurusan & profil lab

	terdokumentasikan		
3	Laboratorium memiliki daftar induk semua dokumen yang dimiliki	Belum	Sudah ada daftar dokumen mutu di Manual Mutu Jurusan
4	Laboratorium memiliki/menggunakan prosedur pengujian yang baku	Ya	Berupa Instruksi Kerja Laboratorium
5	Apabila laboratorium tidak mampu menangani pekerjaan yang telah disepakati, maka akan dilakukan subkontrak ke laboratorium lain atas persetujuan <i>customer</i>	Belum	Tidak pernah melakukan sub kontrak
6	Laboratorium mendokumentasikan semua pembelian dan penggunaan bahan/alat	Ya	Ada dokumen pembelian dan penggunaan (berupa log book)
7	Laboratorium mencari umpan balik dari customer dan dianalisis minimal sekali dalam setahun	Ya	Untuk layanan praktikum
8	Laboratorium memiliki borang pengaduan customer dan didokumentasikan	Belum	Belum ada borang, sudah ada kotak saran
9	Laboratorium melakukan evaluasi terhadap semua pekerjaan yang telah dilakukan minimal sekali dalam setahun dan didokumentasikan	Ya	Laporan tinjauan manajemen (baru layanan praktikum), undangan, daftar hadir & BA Rapat (diarsip di jurusan), dalam 1 th min. 2x jurusan melakukan rapat dengan KaLab

10	Laboratorium melakukan perbaikan sasaran mutu berdasarkan capaian tahun sebelumnya	Ya	Ada tabel capaian sasaran mutu di Laporan tinjauan manajemen
11	Laboratorium memiliki prosedur tindakan perbaikan terhadap pekerjaan yang tidak sesuai dengan mencari akar masalah dan pemantauan tindakan perbaikan	Ya	Ada MP Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai; MP Tindakan Korektif & Pencegahan
12	Laboratorium memiliki prosedur pencegahan terulangnya pekerjaan yang tidak sesuai dan cara pemantauannya	Ya	Ada MP Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai; MP Tindakan Korektif & Pencegahan
13	Semua rekaman kegiatan/pengujian di simpan dengan baik dengan batas waktu yang ditentukan	Ya	Hasil Laporan praktikum
14	Laboratorium melakukan audit internal secara berkala	Ya	Melalui AIM UB
15	Laboratorium melakukan kaji ulang manajemen secara berkala dan didokumentasikan	Ya	Hasil Laporan Tinjauan Manajemen
TEKNIS			
16	Setiap personil di laboratorium melaksanakan pekerjaannya sesuai kompetensinya (pendidikan/pelatihan/	Ya	Profil laboratorium

	pengalaman)		
17	Laboratorium telah mengendalikan lingkungan sehingga pekerjaan dapat dilakukan sesuai persyaratan yang diperlukan	Ya	Penggunaan exhaust fan; saluran khusus gas buang melewati saluran khusus gas buang
18	Laboratorium memiliki instruksi cara penggunaan dan pengoperasian semua peralatan	Ya	Ada IK Laboratorium
19	Semua peralatan yang digunakan dalam pengujian telah terkalibrasi *	Ya	Telah dilakukan kalibrasi internal/mandiri, untuk kalibrasi peralatan pengujian secara eksternal 2 tahun 1x
20	Laboratorium melakukan kalibrasi antara *	Ya	Telah dilakukan kalibrasi internal/mandiri
21	Laboratorium memiliki prosedur pengambilan sampel uji	Ya	Ada IK Laboratorium, berupa pengujian alat
22	Laboratorium memiliki prosedur penanganan bahan yang akan diuji (transportasi, penerimaan, penanganan, perlindungan, penyimpanan, penyimpanan dan pembuangan sisa)	Ya	IK Laboratorium berupa pemeliharaan dan penyimpanan alat dan bahan, kecuali prosedur pembuangan sisa belum ada
23	Laboratorium melakukan uji banding pengujian ke laboratorium lain secara berkala untuk mengetahui ketepatan hasil	Belum	Tidak perlu dilakukan uji banding pengujian

	uji		
24	Laboratorium menerbitkan sertifikat/laporan hasil pengujian *	Ya	Berupa laporan praktikum & surat keterangan pengujian

Updating Profil dan Kinerja Laboratorium

AIM UKPA Siklus 15 Tahun 2016

NAMA LABORATORIUM :	Laboratorium Motor Bakar Jurusan Teknik Mesin FTUB
Tanggal Pengisian :	26 Nopember 2016
Ketua/Kepala Laboratorium :	Dr. Eng. Mega Nur Sasongko, ST., MT.
Nama Analis :	Dr. Eng. Mega Nur Sasongko, ST., MT.
Ketua Auditor :	Ir. Sigmawan Tri Pamungkas, MT.
Anggota Auditor :	Dian Chandrasari, ST., MT.
Fungsi Laboratorium	Praktikum, Penelitian, Pengujian dan Layanan

(BISA PILIH LEBIH DARI SATU):
 1. Lab Praktikum
 2. Lab Penelitian
 3. Lab Pengujian
 4. Lab Kalibrasi
 5. Lab Pelayanan
 6. Lainnya (Sebutkan)

Catatan: Ha
 kolom yang k
 Verifikasi isian
 dengan buk
 m

No	PIC	Macam Pengujian/Analisis	Alat yang Digunakan (alat yang digunakan untuk satu jenis analisis dapat lebih dari satu)	Customer Diisi dengan: > mahasiswa > dosen > masyarakat	Rerata Jumlah Customer Per Bulan
1	Mega Nur Sasongko	Nilai Kalor bahan bakar	Bomb Calorimeter	Mahasiswa, dosen	1 orang/bulan
2	Mega Nur Sasongko	Mesin Bensin	Engine test Bench	Mahasiswa, dosen	1 orang/tahun
3	Mega Nur Sasongko	Mesin Diesel	Engine test Bench	Mahasiswa, dosen	1 orang/tahun
4	Mega Nur Sasongko	Flash Point	Flash point tester	Mahasiswa, dosen	1 orang/bulan
5	Mega Nur Sasongko	Kadar Air	Moisture meter	Mahasiswa, dosen	1 orang/bulan
dst	Mega Nur Sasongko	Gas Chromatography	GC	Mahasiswa, dosen	3 orang/tahun

No	PIC	Praktikum yang Dilaksanakan	Jurusan dan Fakultas	Jenjang Pendidikan Diisi dengan: > S-1 > S-2 atau > S-3	Semester Genap/Ganji
1	Koordinator Asisten Mahasiswa	Mesin Bensin	Mesin	S1	Ya
2	Koordinator Asisten Mahasiswa	Mesin Diesel	Mesin	S1	Ya

KETUA DAN ANGGOTA LABORATORIUM

No	Nama	Judul Penelitian Terakhir (sebagai ketua) (Jika tidak ada dikosongkan)	sumber dana (Dapat disebutkan lebih dari satu sumber)	Tahun	hasil yang telah diperoleh Bentuk hasil: > Jurnal (J) > Paten (P) > Laporan penelitian (LP)
----	------	---	--	-------	---

1	Mega Nur Sasongko	Extinction condition of counterflow spray diffusion flame with polydisperse water spray	DIKTI	2016	J, LP
2	Nurkholis Hamidi	Extraction of essential oils from patchouli plant using advanced techniques of microwave-assisted hydrodistillation	DIKTI	2016	J, LP
3	Prof. ING Wardana	Combustion characteristics of jatropha oil droplet at various oil temperatures	DIKTI	2010	J, LP
4	Denny Widhiyanuriyawan	Biogas purification using natural zeolite and NaOH	DIKTI	2014	J, LP

Evaluasi

Tinjauan

Manajemen

AIM UKPA Siklus 15 Tahun 2016

Catatan: Harap mengisi pada kolom yang berwarna **kuning** saja!!!

UNIT KERJA :	Laboratorium Motor Bakar Jurusan Teknik Mesin FTUB
Tanggal Pengisian :	26 Nopember 2016
Pimpinan Unit :	Dr. Eng. Mega Nur Sasongko, ST., MT.
MR Unit Kerja :	Purnami, ST., MT.

Ketua Auditor : Ir. Sigmawan Tri Pamungkas, MT.

Anggota Auditor : Dian Chandrasari, ST., MT.

No	Butir Evaluasi	Ada / Tidak	Keterangan (bukti dan alasan jika belum menjalankannya)
1	Keberadaan Laporan Tinjauan Manajemen	Ada	Belum selesai, analisis seluruh layanan belum tuntas (yang diutamakan layanan praktikum), jumlah responden evaluasi kepuasan belum dijelaskan, dan laporan belum disahkan.
2	Tinjauan Manajemen telah membahas 7 (tujuh) hal yang dipersyaratkan:		
	a Tindaklanjut hasil audit internal tahun sebelumnya	Ada	
	b Analisis dan tindaklanjut umpan balik pelanggan (evaluasi kepuasan dan penanganan keluhan)	Ada	Layanan kegiatan praktikum

	c	Evaluasi kinerja dan kesesuaian hasil (capaian target rencana strategis, program kerja, sasaran mutu, dan kontrak kinerja)	Ada	
	d	Tindakan koreksi dan tindakan pencegahan	Ada	
	e	Tindaklanjut hasil tinjauan manajemen tahun sebelumnya	Tidak	Belum ada tinjauan bukti laporan tinjauan manajemen tahun sebelumnya
	f	Perubahan yang dapat mempengaruhi kinerja (baik internal maupun eksternal)	Ada	
	g	Rekomendasi untuk memperbaiki kinerja	Ada	
3		Penyampaian Hasil Tinjauan Manajemen kepada <i>stakeholder</i> , berupa laporan tercetak atau sosialisasi tatap muka atau melalui website atau media lain.	Tidak	Laporan tinjauan manajemen belum diupload di website

Kategori Temuan, Status Temuan, Nama Auditor, Tanggal Audit	
Bidang yang diaudit	
Uraian Ketidaksesuaian dan	

Saran

<Uraikan tentang proses unit kerja menjalani audit internal oleh PJM, meliputi jadwal dikunjungi, tempat, dan auditor internal yang bertugas, serta lingkup audit internal>.

<Uraikan hasil evaluasi oleh auditor internal terhadap temuan lama dan tindaklanjut yang telah dilakukan, serta status akhir temuan-temuan tersebut>.

<Uraikan pula evaluasi oleh auditor internal untuk lingkup yang baru, apakah ada temuan-temuan dan saran-saran baru yang disampaikan. Apa saja tindaklanjut yang sudah dilakukan unit kerja?>

<Jika ada dokumentasi foto saat kunjungan auditor internal, bisa ditambahkan>

Kunjungan Auditor Internal (tanggal.....)

2. Hasil Audit Eksternal

<Uraikan tentang proses unit kerja menjalani audit eksternal oleh lembaga dari luar UB, meliputi jadwal dikunjungi, tempat, dan auditor/asesor yang bertugas, serta lingkup audit eksternal yang dijalani>.

<Uraikan hasil evaluasi oleh auditor/asesor eksternal terhadap temuan lama dan tindaklanjut yang telah dilakukan, serta status akhir temuan-temuan tersebut>.

<Uraikan pula evaluasi oleh auditor/asesor eksternal untuk lingkup yang baru, apakah ada temuan-temuan dan saran-saran baru yang disampaikan. Apa saja tindaklanjut yang sudah dilakukan unit kerja?>

<Jika ada dokumentasi foto saat kunjungan auditor/asesor eksternal, bisa ditambahkan>

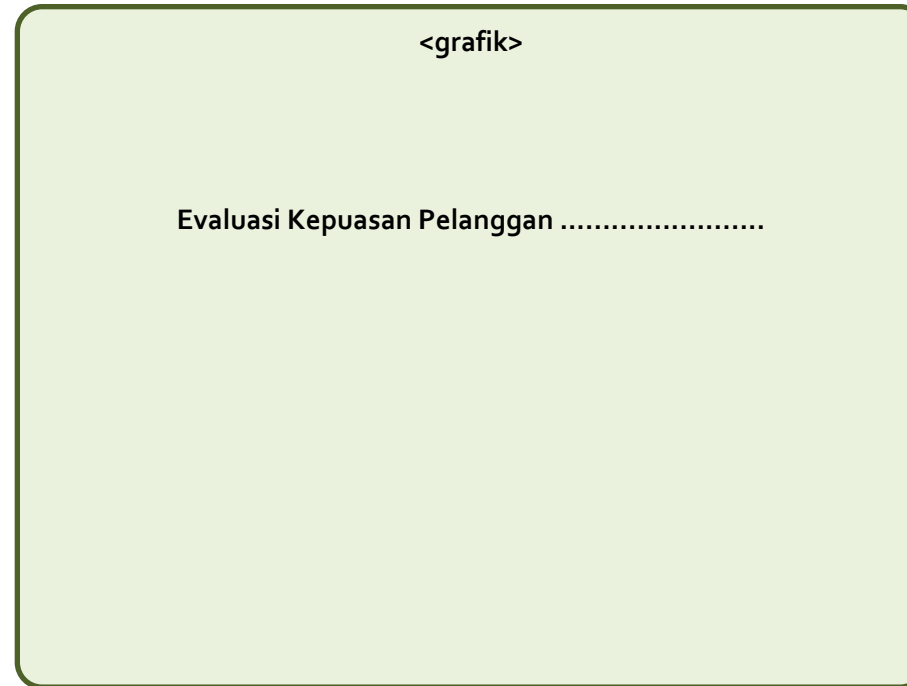
Kunjungan Auditor /Asesor (tanggal.....)

3. Umpan Balik Pelanggan

<Secara umum, umpan balik pelanggan diperoleh dari dua (2) jenis masukan, yaitu evaluasi kepuasan dan keluhan, jadi fokus sub-bab ini adalah tentang dua hal tersebut>

<Uraikan evaluasi kepuasan pelanggan berupa IKM dan/atau evaluasi kepuasan yang lain, tampilkan dalam bentuk grafik/chart>

<Bahas/analisis hasil evaluasi tersebut. Bisa disampaikan keunggulan dan kekurangan berdasarkan grafik yang sudah dibuat. Terangkan kekurangan yang ada. Uraikan tindaklanjut yang sudah/akan dilakukan untuk memperbaiki kekurangan tersebut>.



<Selanjutnya, uraikan tentang keluhan pelanggan yang ada. Perlu diperhatikan bahwa keluhan yang disampaikan secara lisan juga harus dituliskan>.

<Perlu diingat bahwa timbulnya keluhan disebabkan karena adanya ketidakpuasan. Lihat prinsip SMM ISO 9001:2008 yang utama (ke-1), disebutkan bahwa prinsip yang utama adalah fokus pada pelanggan. Salah satu tujuan SMM adalah customer satisfaction>

<Untuk itu, jika ada keluhan pelanggan, maka keluhan tersebut menjadi sangat penting untuk ditindaklanjuti karena berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan>

<Dalam paragraf ini, perlu disampaikan jenis keluhan, uraian keluhan, tindaklanjut atas keluhan atau rencananya, dan status akhir keluhan>

<Daftar keluhan dan tindaklanjutnya dapat dtampilkan dalam bentuk tabel berikut:>

No.	Jenis/Aspek/ Bidang/ Layanan yang dikeluhkan	Uraian Keluhan	Tindaklanjut (atau rencana)	Status Akhir
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
Dst.				

4. Kinerja dan Evaluasi Proses

<Secara umum, kinerja proses unit kerja dapat diukur dari capaian program kerja dan capaian sasaran mutu atau indikator kinerjanya. Jadi fokuskan bahasan sub-bab ini tentang kedua hal tersebut>

<Uraikan capaian program kerja berdasarkan skor pembobotan yang ada>

<capaian program tersebut dapat ditampilkan dalam bentuk tabel berikut>

No.	Program Kerja	Skor Capaian
A.	Program A	
1.	Kegiatan 1 %
2.	Kegiatan 2 %
3.	Kegiatan n %
B.	Program B	
1.	Kegiatan 1 %
2.	Kegiatan 2 %
3.	Kegiatan n %
N.	Program N	
1.	Kegiatan 1 %
2.	Kegiatan 2 %
3.	Kegiatan n %
	Dst.	

<Perlu dijelaskan kegiatan-kegiatan atau program yang belum 100% tercapai/terlaksana, yaitu tentang hambatan yang dihadapi dan rencana tindaklanjutnya>

<Selanjutnya, tentang capaian sasaran mutu atau indikator kinerja>

<Tampilan uraian capaian sasaran mutu dapat berupa tabel seperti berikut:>

No.	Sasaran Mutu atau Indikator Kinerja	Baseline	Target Th.2015	Capaian Th.2015	% Capaian
1.	Sasaran Mutu 1				
2.	Sasaran Mutu 2				
3.	Sasaran Mutu 3				
4.	Sasaran Mutu 4				
5.	Sasaran Mutu 5				
Dst.	Sasaran Mutu n				

<Perlu dijelaskan sasaran-sasaran mutu yang tidak tercapai, yaitu tentang hambatan dan tindaklanjut yang akan dilakukan>.

5. Tindakan Koreksi dan Tindakan Pencegahan

<Secara umum, daftar tindakan koreksi dapat diperoleh dari keluhan, evaluasi kepuasan, temuan audit, evaluasi program kerja dan evaluasi sasaran mutu>

<Dari daftar yang sudah dibuat, maka bisa ditetapkan rencana atau tindakan yang sudah dilakukan. Dapat ditetapkan pula status dari tindakan koreksi tersebut>

<Yang tidak kalah penting adalah merumuskan tindakan pencegahan agar masalah tersebut tidak terjadi lagi di masa mendatang>

<Daftar tindakan dapat dibuat dalam bentuk tabel berikut>

No.	Masukan	Tindakan Perbaikan	Status (Open/ Closed)	Tindakan Pencegahan
A.	Keluhan			
1.			
2. dst.			
B.	Evaluasi Kepuasan			
1.			
2. dst.			
C.	Temuan Audit (termasuk yang eksternal)			
1.			
2. dst.			
D.	Evaluasi Program Kerja			
1.			
2. dst.			
E.	Evaluasi Sasaran Mutu			
1.			
2. dst.			

6. Tindak Lanjut Tinjauan Manajemen Sebelumnya

<Uraikan rekomendasi-rekomendasi dari tinjauan manajemen tahun sebelumnya, tindakan apa saja yang sudah dilakukan, kendala apa saja yang dihadapi dan rencana lanjutan apa yang dipersiapkan>.

No.	Rekomendasi Tinjauan Manajemen Sebelumnya	Aspek	Tindak Lanjut yang SUDAH dilakukan	Kendala yang dihadapi	Rencana selanjutnya
1.					
2.					
3.					
4.					

5.					
dst					

7. Perubahan yang Mempengaruhi SMM

<Dalam sub-bab ini, perlu dijelaskan hal-hal yang mempengaruhi implementasi sistem manajemen, proses dan atau program. Secara umum, perubahan yang dapat mempengaruhi sistem manajemen dibagi menjadi dua, yaitu lingkungan eksternal dan lingkungan internal>.

8. Saran dan Masukan untuk Perbaikan SMM

<Dalam sub-bab ini, perlu dijelaskan saran dan masukan yang diperoleh dari stakeholders internal dan stakeholders eksternal, yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja sistem manajemen organisasi>.

<Sub-bab ini juga merupakan rekomendasi untuk tinjauan manajemen berikutnya, atau juga bisa berupa masukan bagi institusi UB>.

V. PENUTUP

<Uraikan kesimpulan yang diperoleh dari hasil tinjauan manajemen yang sudah dilakukan. Sebaiknya, kesimpulan yang disampaikan menunjukkan efektifitas dan/atau efisiensi organisasi dalam menjalankan SMM>.

<Bisa juga ditambahkan ucapan terimakasih kepada pihak-pihak yang perlu/layak>.