GUGUS PENJAMINAN MUTU	2019

LAPORAN
RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN

Dr. Elok Sudibyo, M.Pd.
Bertha Yonata, S.Pd., M.Pd.
Nugrahani Primary Putri, S.Si., M.Si.
Guntur Tri Mulyono, S.Si, M.Si.
Dian Savitri, S.Si., M.Si,
Wahyu Budi Sabtiawan, S.Si., M.Pd., M.Sc.

GUGUS PENJAMINAN MUTU
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM (FMIPA)
Desember 2019

Agenda 1

Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan Status Tindakan Manajemen Review (Tinjauan Manajemen) Sebelumnya

Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 pada Fakultas Matematika dan IPA Unesa dimulai pada bulan Agustus 2017. Dasar dari penerapan ini adalah adanya komitmen Fakultas Matematika dan IPA Unesa untuk meningkatkan kinerja organisasi dalam menjalankan penyelenggaraan proses pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat pada Jurusan Matematika, Fisika, Kimia, Biologi, dan Ilmu Pengetahuan Alam, layanan administrasi dan akademik serta proses pendukung lainnya. Secara umum, sistem telah terimplementasi dengan baik meskipun masih terdapat beberapa hal yang perlu diperbaiki.

Status tindakan manajemen review sebelumnya sudah terselesaikan semua yang mencakup 12 agenda dalam tinjauan manajemen.

Agenda 2

Perubahan terhadap Isu Eksternal dan Internal yang Relevan terhadap Sistem Manajemen Mutu

Berdasarkan isu eksternal adanya kontrak kinerja antara Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi dengan Rektor Unesa maka dilakukan perubahan/penyesuaian sasaran mutu sampai dengan level fakultas, jurusan, dan prodi. Secara internal, keberadaan unit Pusat Kajian dan Kerjasama, unit BK, dan unit Ruang Baca membutuhkan peta proses dan sasaran mutu sehingga disusun dokumen-dokumen terkait.

Agenda 3

Kepuasan Pelanggan, Umpan Baliknya, dan Pengaduan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Unesa dalam memberikan kepuasan terhadap pengguna layanan pembelajaran Fakultas Matematika dan IPA Unesa, dimana hal ini juga menjadi salah satu tuntutan persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, dimana organisasi (Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam) sesuai dengan hal ini dituntut untuk melakukan pengukuran kepuasan pelanggan.

Terkait dengan hal ini Fakultas MIPA Unesa telah melakukan pengisian kuesioner penilaian kepuasan pelanggan melalui pengukuran Indeks Kepuasan Pelanggan. Pengisian kuesioner dilakukan pada seluruh pelanggan eksternal (mahasiswa) dan pelanggan internal (dosen & karyawan). Teknis pengisian dilakukan secara online dan offline, khusus untuk kotak saran juga disediakan offline menggunakan kotak saran.

Dari data pencapaian evaluasi kepuasan pelanggan, dapat ditarik kesimpulan bahwa Rata-rata responden berada pada tingkat puas. Beberapa variabel perlu diperbaiki, yaitu Tanggapan petugas layanan/administrasi terkait penanganan komplain dengan indeks kepuasan 73.13.

Media terkait dengan pengaduan pelanggan dilakukan melalui kotak saran dan website "gpm.fmipa.unesa.ac.id". Pengaduan yang masuk selanjutnya dicatat dalam log keluhan pelanggan serta diproses lebih lanjut oleh ISO Sekretariat, selanjutnya disampaikan ke MR, dimana MR akan menyampaikan ke bagian terkait sesuai dengan substansi saran/pengaduan yang disampaikan oleh pelanggan.

Agenda 4

Ketercapaian Sasaran Mutu

Sasaran mutu disusun oleh semua unit yang ada di FMIPA untuk memastikan ketercapaian program masing-masing level manajemen. Pengukuran ketercapaian sasaran mutu pada saat proses (*on going*) dan di akhir tahun melalui monev/audit laporan sasaran mutu. Target ketercapaian sasaran mutu di akhir tahun adalah 90%. Sasaran mutu yang tidak tercapai dianalisa dan dilakukan tindakan koreksi.

Hasil ketercapaian Sasaran Mutu sampai dengan audit internal secara umum tercapai sebesar 35%. Semua sasaran mutu yang belum tercapai karena masih dalam proses pelaksanaan dan telah dianalisa oleh masing-masing unit.

Agenda 5

Kinerja Proses dan Kesesuaian Produk

Sasar

Agenda 6

Ketidaksesuaian dan Tindakan Perubahan

Sasar

Agenda 7

Hasil Pemantauan dan Pengukuran

Sasar

Agenda 8

Hasil Audit Mutu Internal (AMI)

Audit Mutu Internal (AMI) dilaksanakan sebagai persyaratan standar ISO 9001:2015 (klausul 9.2) yang bertujuan untuk memastikan apakah sistem manajemen mutu yang ditetapkan sudah memenuhi persyaratan standar dan dipelihara secara efektif serta memantau upaya-upaya yang dilakukan dalam merealisasikan sasaran mutu yang telah ditetapkan pada masing-masing bagian.

Susunan Tim Pelaksana

Untuk pelaksanaan tugas Audit Mutu Internal ISO 9001:2015, Dekan Fakultas MIPA Unesa menugaskan kepada Tim Audit Mutu Internal (AMI) Fakultas Matematika dan IPA Unesa dengan menyusun keanggotaan tim Audit Mutu Internal.

Pelaksanaan AMI

AMI dilaksanakan dalam waktu 2 hari, pada tanggal 26 sampai dengan 27 April 2018, dengan objek dan proses yang diaudit disesuaikan dengan aktivitas yang berhubungan dengan pembelajaran beserta pendukungnya. Ruang lingkup audit meliputi:

No.	Lembaga (Bagian/ Unit)	Prosedur Operasional/ Dokumen yang akan diaudit
1	Top Manajemen	Visi, Misi, Kebijakan Mutu FMIPA UNESA, Sasaran Mutu FMIPA Unesa, Peta proses, identifikasi resiko dan penanggulangannya.
2	MR & ISO Sekretariat (GPM FMIPA)	Manual Mutu & Program Kerja PM Pengendalian Dokumen PM Pengendalian Arsip PM Audit Internal PM Pengukuran Kepuasan Pelanggan PM Tinjauan Manajemen PM Tindakan perbaikan dan pencegahan PM Penanganan Produk Tidak Sesuai

3	Bidang 1 (Wakil Dekan 1 & Sub Bag Akademik, Kemahasiswaan, dan Alumni)	Pengukuran Sasaran Mutu (WD I) Peta proses, identifikasi resiko dan penanggulangannya PM. Monitoring Perkuliahan PM. Yudisium PM. Penerbitan Surat Tugas/Ijin Belajar Dokumen Penelitian-Pengabdian
4	Bidang 2 (Wakil Dekan 2 & Sub Bag Umum, Kepegawaian, dan Barang Milik Negara)	Pengukuran Sasaran Mutu (WD II) PM. Administrasi Surat PM. Pemeliharaan Sarana-Prasarana & Lingkungan PM. Pengadaan Barang/Jasa PM. Penyedia Barang/Jasa PM. Pengelolan Barang Milik Negara (BMN) I.K. Pengisian Formulir Jadwal & Realisasi Pemeliharaan PM. Kenaikan Pangkat PNS PM. Penilaian Prestasi Kerja PNS PM. Pensiun Pegawai PM. Kenaikan Gaji Berkala PM. Peningkatan Kompetensi Pegawai PM. Usulan Guru Besar PM. Pengusulan NIDK PM. Pengaktifan Kembali Dosen Tugas dan Ijin Belajar
5	Bidang 2 (Wakil Dekan 2 & Sub Bag Keuangan & Akuntansi)	Pengukuran Sasaran Mutu terkait keuangan dan akuntansi (WD 2) PM. Uang Persediaan (UP) dan Langsung (LS) PM. Penurunan UKT
6.	Bidang 3 (Wakil Dekan 3 & Sub Bag Akademik, Kemahasiswaan, dan Alumni)	Pengukuran Sasaran Mutu (WD III) PM. Pengelolaan Beasiswa PM. Pengelolaan kegiatan Kemahasiswaan Tingkat Jurusan PM. PKKMB

7.	Jurusan Matematika	Pengukuran Sasaran Mutu PM. Pengisian KRS PM. Penetapan Dosen Penasehat Mahasiswa (DPM) PM. Pembagian Tugas Mengajar PM. Evaluasi Tahun Pertama PM. Mutasi Studi PM. Cuti Akademik PM. Kegiatan Kemahasiswaan Tingkat Jurusan PM. Kerjasama Pihak Luar PM. Penilaian Beban Kerja Dosen PM. Skripsi PM. Kalibrasi Internal PM. Pengendalian Arsip PM. Praktek Kerja Lapangan PM. USS dan US PM. Teaching and Learning Program PM. Pembinaan Dosen Muda PM. Penggunaan Laboratorium

8.	Jurusan Kimia	Pengukuran Sasaran Mutu PM. Pengisian KRS PM. Penetapan Dosen Penasehat Mahasiswa (DPM) PM. Pembagian Tugas Mengajar PM. Evaluasi Tahun Pertama PM. Mutasi Studi PM. Cuti Akademik PM. Kegiatan Kemahasiswaan Tingkat Jurusan PM. Kerjasama Pihak Luar PM. Penilaian Beban Kerja Dosen PM. Skripsi PM. Kalibrasi Internal PM. Pengendalian Arsip PM. Praktek Kerja Lapangan PM. USS dan US PM. Teaching and Learning Program PM. Pembinaan Dosen Muda PM. Penggunaan Laboratorium

9.	Jurusan Fisika	Pengukuran Sasaran Mutu PM. Pengisian KRS PM. Penetapan Dosen Penasehat Mahasiswa (DPM) PM. Pembagian Tugas Mengajar PM. Evaluasi Tahun Pertama PM. Mutasi Studi PM. Cuti Akademik PM. Kegiatan Kemahasiswaan Tingkat Jurusan PM. Kerjasama Pihak Luar PM. Penilaian Beban Kerja Dosen PM. Skripsi PM. Kalibrasi Internal PM. Pengendalian Arsip PM. Praktek Kerja Lapangan PM. USS dan US PM. Teaching and Learning Program PM. Pembinaan Dosen Muda PM. Penggunaan Laboratorium

10.	Jurusan Biologi	Pengukuran Sasaran Mutu PM. Pengisian KRS PM. Penetapan Dosen Penasehat Mahasiswa (DPM) PM. Pembagian Tugas Mengajar PM. Evaluasi Tahun Pertama PM. Mutasi Studi PM. Cuti Akademik PM. Kegiatan Kemahasiswaan Tingkat Jurusan PM. Kerjasama Pihak Luar PM. Penilaian Beban Kerja Dosen PM. Skripsi PM. Kalibrasi Internal PM. Pengendalian Arsip PM. Praktek Kerja Lapangan PM. USS dan US PM. Teaching and Learning Program PM. Pembinaan Dosen Muda PM. Penggunaan Laboratorium

11.	Jurusan IPA	Pengukuran Sasaran Mutu PM. Pengisian KRS PM. Penetapan Dosen Penasehat Mahasiswa (DPM) PM. Pembagian Tugas Mengajar PM. Evaluasi Tahun Pertama PM. Mutasi Studi PM. Cuti Akademik PM. Kegiatan Kemahasiswaan Tingkat Jurusan PM. Kerjasama Pihak Luar PM. Penilaian Beban Kerja Dosen PM. Skripsi PM. Kalibrasi Internal PM. Pengendalian Arsip PM. Praktek Kerja Lapangan PM. USS dan US PM. Teaching and Learning Program PM. Pembinaan Dosen Muda PM. Penggunaan Laboratorium

Hasil audit pada masing-masing bagian sesuai dengan log status yang telah disusun tampak pada tabel di bawah ini.

Hasil Audit

Ringkasan hasil audit dapat dilihat sebagai berikut:

Bagian	**Jumlah Temuan (NC + Remarks)**
Top Management (Dekan)	-
Management Representative & ISO Sekretariat	4 NC, 2 R
Bidang 1	1 R
Bidang 2	6 R
Bidang 3	2 R
Jurusan Matematika	2 R
Jurusan Fisika	2 NC, 4 R

Jurusan Kimia	7 NC, 9 R
Jurusan Biologi	2 R
Jurusan IPA	2 NC, 4 R
Total	47 (15 NC, 32 R)

Dari temuan tersebut telah dilakukan tindakan perbaikan sesuai dengan waktu yang telah disepakati. Hasil audit secara keseluruhan dapat dilihat dalam rangkuman Log status audit (terlampir).

Evaluasi AMI

a. Proses AMI

Proses pelaksanaan AMI dapat dikatakan masih perlu untuk terus ditingkatkan, menyangkut perencanaan bagian yang diaudit, tim auditor yang ditugasi perlu dilatih lagi lebih detil sebelum auditor bertugas mengaudit, pelaksanaan dan tindak lanjutnya, kemampuan auditor perlu untuk ditingkatkan, dengan harapan akan semakin mempertajam hasil-hasil audit dan mampu menemukan celah-celah perbaikan yang mungkin dilakukan.

b. Hasil AMI

Dari hasil AMI dapat diperoleh gambaran bahwa sistem secara keseluruhan telah teraplikasikan dalam setiap proses di semua bagian yang diaudit, meskipun masih ditemukan ketidaksesuaian.

Agenda 6

Status Tindakan Preventif & Tindakan Korektif

Tindakan korektif serta preventif yang akan diambil disesuaikan dengan ketidaksesuaian/saran/masukan yang muncul selama penerapan SMM ISO 9001:2015, dimana penyelesaian akan dilakukan oleh pihak yang mendapat pengaduan. Terkait dengan hal ini MR selaku penanggung jawab utama penerapan Sistem Manajemen Mutu di lingkungan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Unesa akan mengkoordinir serta memantau setiap tindakan korektif/preventif yang diambil oleh masing-masing bagian. Terkait dengan efektivitas pengambilan tindakan akan dipantau selama proses pelaksanaan

tindakan, dimana dimungkinkan akan dilakukan penyesuaian terhadap tindakan korektif/preventif bila dirasakan tidak efektif.

Agenda 7

Performansi Proses & Kesesuaian Produk

Pada proses pemenuhan target pembelajaran dan pelayanan telah dapat dilakukan sesuai dengan target yang ditetapkan di dalam sasaran mutu.

Agenda 8

Tindak Lanjut Tinjauan Manajemen Periode Sebelumnya

Sudah dilakukan rapat tinjauan manajemen (RTM) pada periode sebelumnya yaitu RTM 4, hasil peninjauan terhadap hasil dan rekomendasi RTM bahwa masih ada yang belum dijalankan secara maksimal. Rekomendasi tersebut yaitu: 1) Kondisi pelayanan akademik masih belum maksimal mencakup etika pelayanan administrasi, jam buka/tutup, pengetahuan petugas tentang alur pelayanan, dll., 2) Sarana dan prasarana (LCD, papan tulis, mebeler) masih dirasakan kurang memadai oleh mahasiswa FMIPA, 3) Masih banyak mahasiswa yang mengeluhkan alur pelayanan administrasi akademik meskipun alur tersebut telah ditempel pada papan pengumuman, 4) Mahasiswa masih mengeluhkan prosedur mutu yang diberlakukan di FMIPA, dan 5) Mekanisme penyampaian keluhan pelanggan/saran dari mahasiswa, dosen, dan tendik masih belum berjalan maksimal

Surabaya, 30 Desember 2019

Disetujui oleh,	Dibuat oleh,
Dr. Elok Sudibyo, M.Pd.	**Bertha Yonata, M.Pd.**
Management Representative	Sekretaris MR