



# UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA

JL. Dukuh Kupang XXV / 54 Surabaya 60225 Telp (031) 567757, 5689738 Fax (031) 5679791 Website : [www.uwks.ac.id](http://www.uwks.ac.id) Email: [info@uwks.ac.id](mailto:info@uwks.ac.id)

## RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN

IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015

Bertempat di ruang rapat Rektorat  
**Universitas Wijaya Kusuma Surabaya**  
Surabaya, 15 Januari 2019



**UWKS**

JL. Dukuh Kupang XXV / 54 Surabaya 60225  
Telp (031) 567757, 5689738 Fax (031) 5679791  
Website : [www.uwks.ac.id](http://www.uwks.ac.id) Email: [info@uwks.ac.id](mailto:info@uwks.ac.id)

# AGENDA

- Isu yang relevan untuk organisasi**
- Hasil audit internal**
- Capaian Sasaran Mutu**
- Kepuasan pelanggan dan umpan balik /keluhan**
- Kinerja penyedia eksternal
- Efektifitas Tindakan untuk menangani Risiko & Peluang**
- Rekomendasi untuk Peningkatan**
- Kecukupan Sumber Daya



**UWKS**

JL. Dukuh Kupang XXV / 54 Surabaya 60225  
Telp (031) 567757, 5689738 Fax (031) 5679791  
Website : [www.uwks.ac.id](http://www.uwks.ac.id) Email: [info@uwks.ac.id](mailto:info@uwks.ac.id)

# 1. ISSU ORGANISASI

Manajemen Universitas Wijaya Kusuma Surabaya telah menetapkan isu-isu yang relevan terhadap tujuan dan arah strategis organisasi dalam dokumen **Konteks Organisasi Isu dan Pihak Berkepentingan.**



**UWKS**

JL. Dukuh Kupang XXV / 54 Surabaya 60225  
Telp (031) 567757, 5689738 Fax (031) 5679791  
Website : [www.uwks.ac.id](http://www.uwks.ac.id) Email: [info@uwks.ac.id](mailto:info@uwks.ac.id)

## 2. HASIL AUDIT INTERNAL

Audit Internal untuk implementasi Sistem Manajemen Mutu telah dilaksanakan pada 26 November – 5 Desember 2018 untuk 6 bagian ( biro/lembaga) dan Top Manajemen.

Dari pelaksanaan kegiatan tersebut, didapatkan hasil :

- 16 ketidaksesuaian
- 31 saran.



**UWKS**

JL. Dukuh Kupang XXV / 54 Surabaya 60225  
Telp (031) 567757, 5689738 Fax (031) 5679791  
Website : [www.uwks.ac.id](http://www.uwks.ac.id) Email: [info@uwks.ac.id](mailto:info@uwks.ac.id)

## RINCIAN HASIL AUDIT INTERNAL

NO	BAGIAN	TEMUAN KETIDAKSESUAIAN	SARAN
1	BAA	2	3
2	BAKH	4	-
3	BAU	2	5
4	BPM	1	10
5	LPPM	4	8
6	BP3	3	5
TOTAL		16	31

# RINCIAN KETIDAKSESUAIAN



**UWKS**

JL. Dukuh Kupang XXV / 54 Surabaya 60225  
Telp (031) 567757, 5689738 Fax (031) 5679791  
Website : www.uwks.ac.id Email: info@uwks.ac.id

NO	BAGIAN	TEMUAN KETIDAKSESUAIAN
1	<b>BAA</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Terdapat ketidaksesuaian antara implementasi dan jadwal / kalender akademik (ex: presensi tidak bisa dicetak tepat waktu)</li><li>2. Terdapat perbedaan data dosen antara database dan data lapangan.</li></ol>
2	<b>BAKH</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Mekanisme pengelolaan beasiswa CSR belum dibakukan.</li><li>2. Surat penentuan quota beasiswa di fakultas tidak langsung dilampirkan secara keseluruhan tapi dibuat per fakultas.</li><li>3. Proposal pengajuan dalam bentuk softcopy.</li><li>4. Laporan hasil kegiatan beasiswa prestasi belum ada.</li></ol>
3	<b>BAU</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat tugas/ SPK pengadaan barang seharusnya ditandatangani rektor, namun ditemukan ditandatangani WR II.</li><li>2. <b>Belum dibuat standar kompetensi dan assesmen pegawai</b></li></ol>

# RINCIAN KETIDAKSESUAIAN



**UWKS**

JL. Dukuh Kupang XXV / 54 Surabaya 60225  
Telp (031) 567757, 5689738 Fax (031) 5679791  
Website : [www.uwks.ac.id](http://www.uwks.ac.id) Email: [info@uwks.ac.id](mailto:info@uwks.ac.id)

NO	BAGIAN	TEMUAN KETIDAKSESUAIAN
4	<b>BPM</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dari jumlah 33 standar baru terimplementasi 1 saja yaitu standar perkuliahan.</li></ol>
5	<b>LPPM</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemantauan publikasi hasil penelitian hanya dari pengantar fakultas yang menginformasikan tentang publikasi hasil penelitian dosen, untuk mendapatkan insentif dari universitas.</li><li>2. Publikasi hasil pengabdian kepada masyarakat baru dilakukan sebagian.</li><li>3. Dokumen resiko tersedia, namun belum ada cheklist untuk pengendalian resiko di semua level.</li><li>4. Ruang LPPM sudah cukup bersih, namun masih banyak berkas yang belum tertata rapi ( di lantai).</li></ol>



**UWKS**

JL. Dukuh Kupang XXV / 54 Surabaya 60225  
Telp (031) 567757, 5689738 Fax (031) 5679791  
Website : [www.uwks.ac.id](http://www.uwks.ac.id) Email: [info@uwks.ac.id](mailto:info@uwks.ac.id)

## RINCIAN KETIDAKSESUAIAN

NO	BAGIAN	TEMUAN KETIDAKSESUAIAN
6	<b>BP3</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dari 4 SOP yang ada, baru 1 saja yang dilaksanakan ( pengembangan jabatan akademik dosen)</li><li>2. Sebagian tugas BP3 belum terlaksana karena belum terpenuhinya kebutuhan SDM</li><li>3. Program kerja yang dilaksanakan baru PEKERTI, sedangkan program lain telah disusun tetapi belum maksimal.</li></ol>



### 3. SASARAN MUTU



**UWKS**

JL. Dukuh Kupang XXV / 54 Surabaya 60225  
Telp (031) 567757, 5689738 Fax (031) 5679791  
Website : [www.uwks.ac.id](http://www.uwks.ac.id) Email: [info@uwks.ac.id](mailto:info@uwks.ac.id)

Saat ini sudah ditetapkan sasaran mutu di biro, dan lembaga yang menjadi kinerja dari masing-masing bagian tersebut.

**Telah dilakukan monitoring pencapaian di 2018** ( sebagai awal implementasi dan benchmark data SMM) :

#### **BIRO ADMINISTRASI AKADEMIK :**

NO	SASARAN MUTU	TARGET	REALISASI
1	Kesalahan cetak ijazah	0	0
2	Tidak terjadi ketidaksesuaian data status mahasiswa pada forlapdikti	Sinkron	Tidak
3	Kesalahan entri data pada data base SIMPTI calon mahasiswa baru	0	0
4	Keluhan pelayanan pada pendaftaran online penerimaan mahasiswa baru	0	0
5	Ketepatan waktu ujian Computer Base Test	0	0



**UWKS**

JL. Dukuh Kupang XXV / 54 Surabaya 60225  
Telp (031) 567757, 5689738 Fax (031) 5679791  
Website : [www.uwks.ac.id](http://www.uwks.ac.id) Email: [info@uwks.ac.id](mailto:info@uwks.ac.id)

## BIRO ADMINISTRASI KEMAHASISWAAN & HUMAS :

NO	SASARAN MUTU	TARGET	REALISASI
1	Jumlah mahasiswa baru	1200	<b>1165</b>
2	Prestasi mahasiswa	50	<b>56</b>
3	Hibah mahasiswa / beasiswa	350	<b>388</b>
4	Hibah PKM	10	<b>1</b>

## BIRO ADMINISTRASI UMUM :

NO	SASARAN MUTU	TARGET	REALISASI
1	Pelatihan tenaga kependidikan yang sesuai kebutuhan kompetensi	2	<b>1</b>
2	Realisasi pengadaan barang dalam 15 hari kerja (min)	80%	Belum ada data
3	Penyampaian surat ke penerima dalam 1 hari kerja (min)	80%	Belum ada data
4	Jumlah keluhan terkait dengan kerusakan sarana (maks)	8 (dlm 4 bulan)	<b>3</b>



**UWKS**

JL. Dukuh Kupang XXV / 54 Surabaya 60225  
Telp (031) 567757, 5689738 Fax (031) 5679791  
Website : [www.uwks.ac.id](http://www.uwks.ac.id) Email: [info@uwks.ac.id](mailto:info@uwks.ac.id)

## BADAN PENJAMINAN MUTU:

NO	SASARAN MUTU	TARGET	REALISASI
1	Peningkatan skor akreditasi program studi	100%	<b>69,2%</b>
2	Implementasi SPMI PPEPP Standar Pendidikan Tinggi UWKS (pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, dan kelembagaan) = 33 standar	100%	<b>100%</b>

## BADAN PERENCANAAN DAN PENGEMBANGAN PENDIDIKAN:

NO	SASARAN MUTU	TARGET	REALISASI
1	Peningkatan jumlah Dosen yang memiliki jabatan akademik (min)	75	<b>75,3</b>



**UWKS**

JL. Dukuh Kupang XXV / 54 Surabaya 60225  
Telp (031) 567757, 5689738 Fax (031) 5679791  
Website : [www.uwks.ac.id](http://www.uwks.ac.id) Email: [info@uwks.ac.id](mailto:info@uwks.ac.id)

## LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT:

NO	SASARAN MUTU	TARGET	REALISASI
1	Jurnal yang Terindeks Internasional (Scopus)	30	30
2	Jurnal Nasional Terakreditasi	5	2
3	Jumlah Hak Cipta	30	30
4	Jumlah Paten	5	5

## 4. KEPUASAN PELANGGAN



**UWKS**

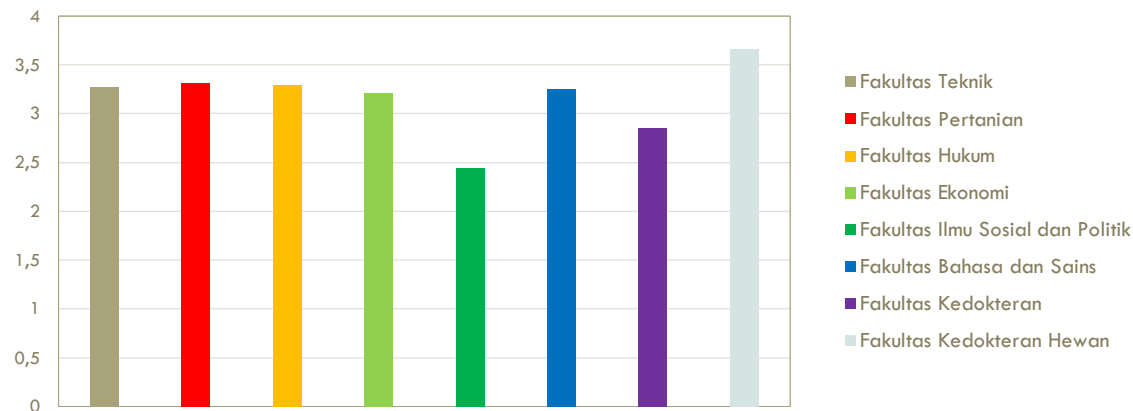
JL. Dukuh Kupang XXV / 54 Surabaya 60225  
Telp (031) 567757, 5689738 Fax (031) 5679791  
Website : www.uwks.ac.id Email: info@uwks.ac.id

Aktifitas untuk mencari persepsi kepuasan pelanggan terhadap layanan biro/ lembaga sudah dilaksanakan untuk periode akhir 2018 / awal 2019.

### BIRO ADMINISTRASI AKADEMIK :

#### Resume kepuasan pelanggan terhadap pelayanan BAA

**Secara keseluruhan para mahasiswa merasa puas dengan pelayanan BAA** di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, dengan rincian tingkat kepuasan mahasiswa di masing-masing fakultas ditunjukkan dengan diagram berikut :



## BIRO ADMINISTRASI UMUM :

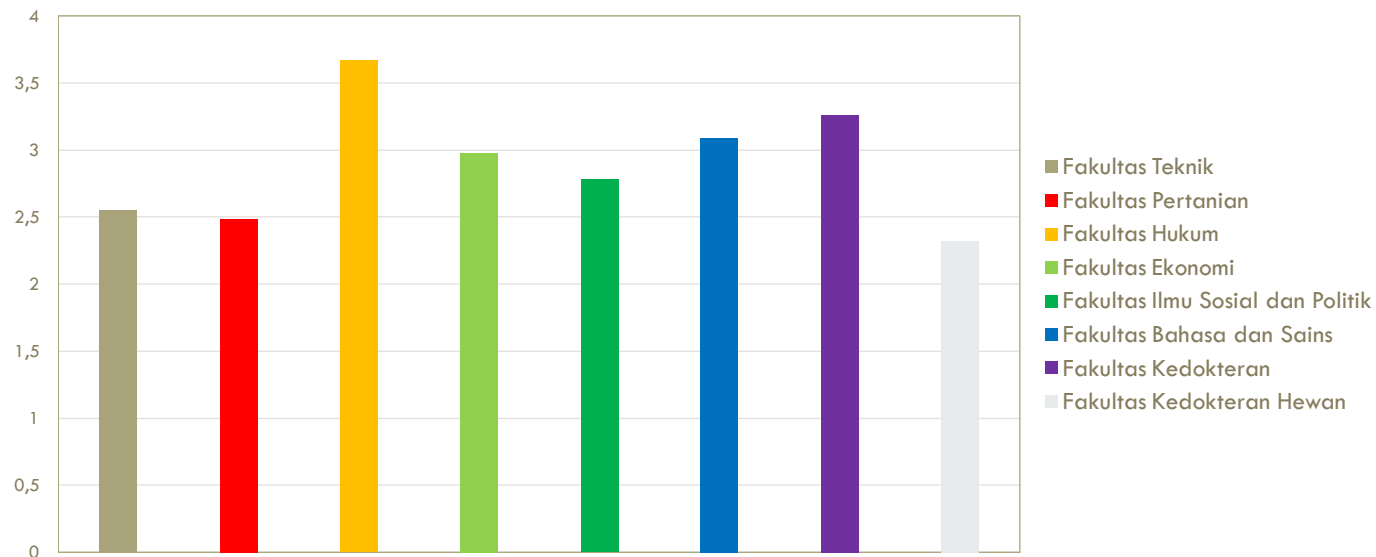


**UWKS**

JL. Dukuh Kupang XXV / 54 Surabaya 60225  
Telp (031) 567757, 5689738 Fax (031) 5679791  
Website : [www.uwks.ac.id](http://www.uwks.ac.id) Email: [info@uwks.ac.id](mailto:info@uwks.ac.id)

### Resume kepuasan pelanggan terhadap pelayanan BAU

**Pada intinya para mahasiswa puas dengan pelayanan BAU dalam hal penyediaan sarana dan prasarana** di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, berikut adalah rincian tingkat kepuasan mahasiswa masing-masing fakultas :





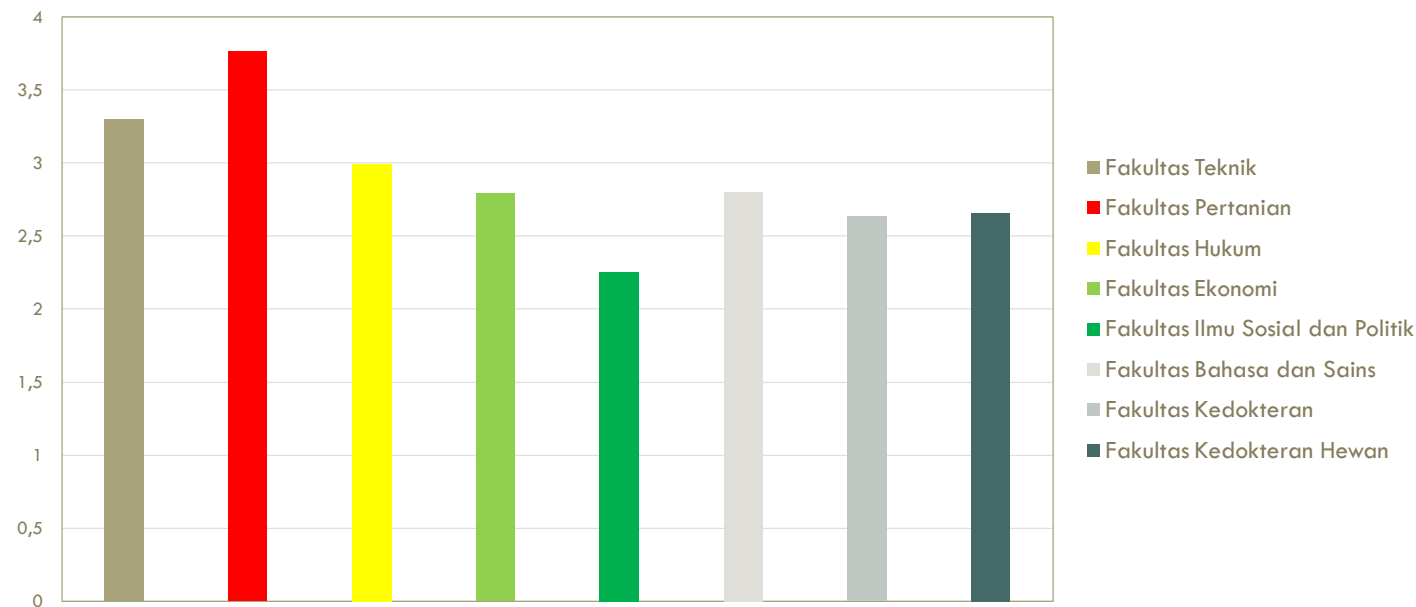
**UWKS**

JL. Dukuh Kupang XXV / 54 Surabaya 60225  
Telp (031) 567757, 5689738 Fax (031) 5679791  
Website : [www.uwks.ac.id](http://www.uwks.ac.id) Email: [info@uwks.ac.id](mailto:info@uwks.ac.id)

## BIRO ADMINISTRASI KEMAHASISWAAN & HUMAS :

**Resume kepuasan pelanggan terhadap pelayanan BAKH :**

**Kesimpulannya para mahasiswa puas dengan pelayanan kemahasiswaan** di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, berikut rincian tingkat kepuasan terhadap kemahasiswaan di masing-masing fakultas:





**UWKS**

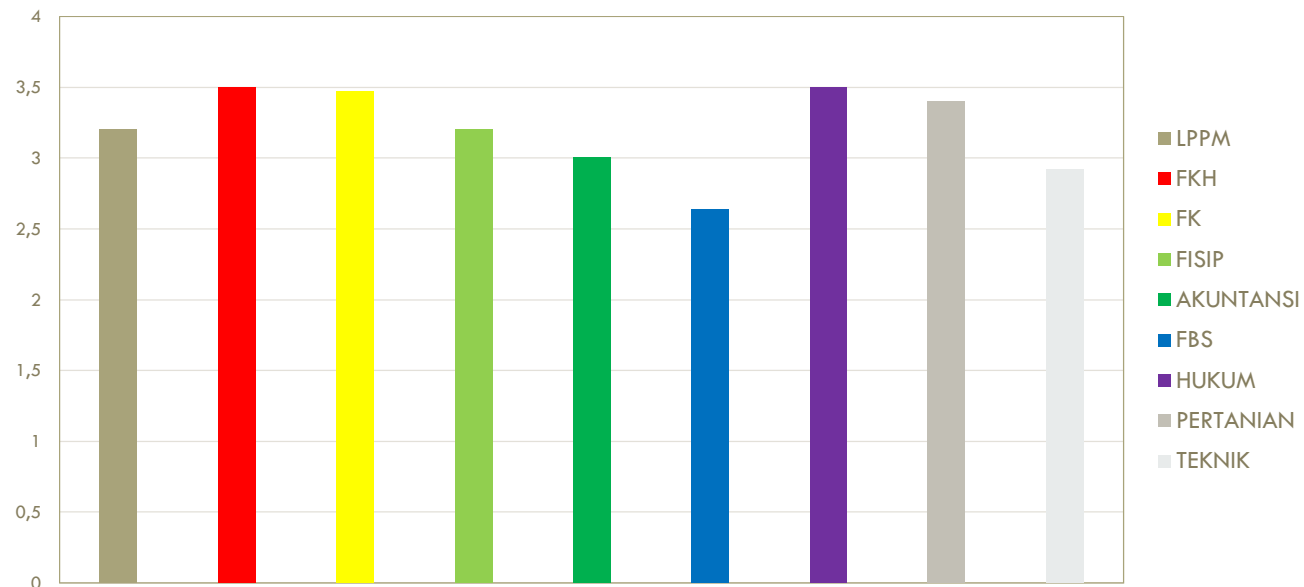
JL. Dukuh Kupang XXV / 54 Surabaya 60225  
Telp (031) 567757, 5689738 Fax (031) 5679791  
Website : [www.uwks.ac.id](http://www.uwks.ac.id) Email: [info@uwks.ac.id](mailto:info@uwks.ac.id)

## BADAN PENJAMINAN MUTU:

**Resume kepuasan pelanggan terhadap pelayanan BPM :**

**Para Kaprodi dan Pimpinan Unit Kerja di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya puas dengan pelayanan dan implementasi SPMI oleh BPM** di lingkungan Universitas Wijaya Kusuma Surabaya dengan nilai rata – rata 3.1.

Dengan rincian :







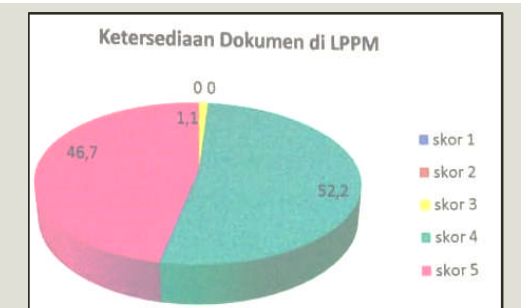
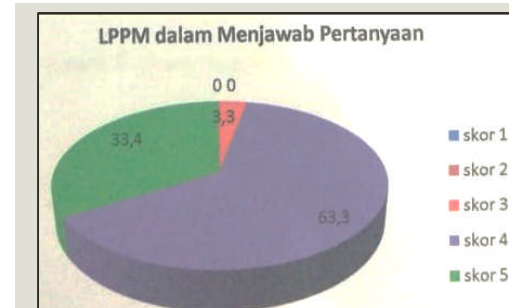
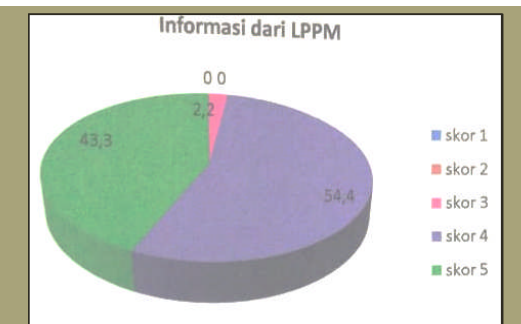
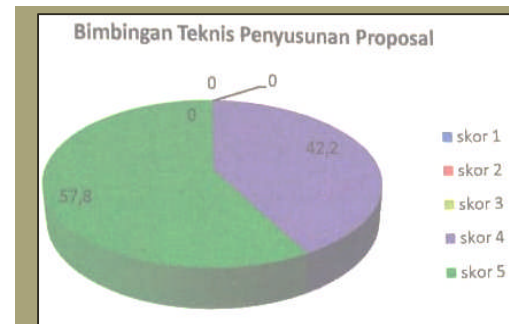
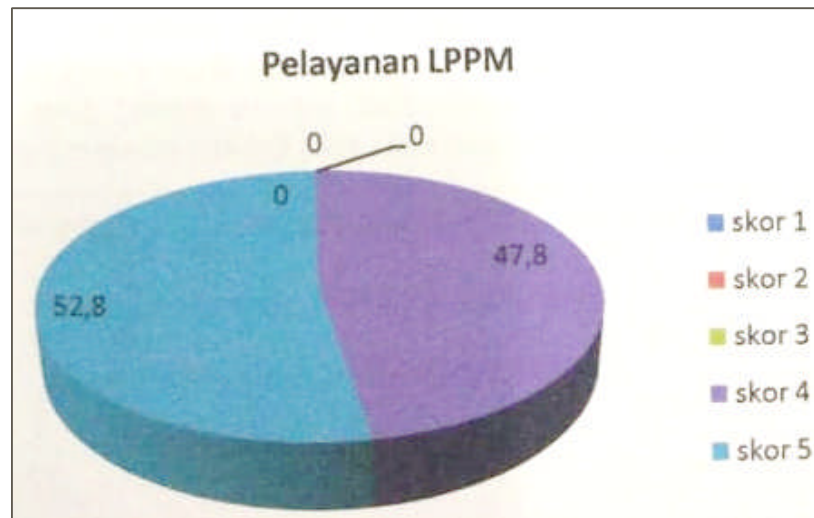
**UWKS**

JL. Dukuh Kupang XXV / 54 Surabaya 60225  
Telp (031) 567757, 5689738 Fax (031) 5679791  
Website : [www.uwks.ac.id](http://www.uwks.ac.id) Email: [info@uwks.ac.id](mailto:info@uwks.ac.id)

## LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT:

**Resume kepuasan pelanggan terhadap pelayanan LPPM:**

**Secara umum pelayanan LPPM sudah baik** di lingkungan Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Dengan rincian :

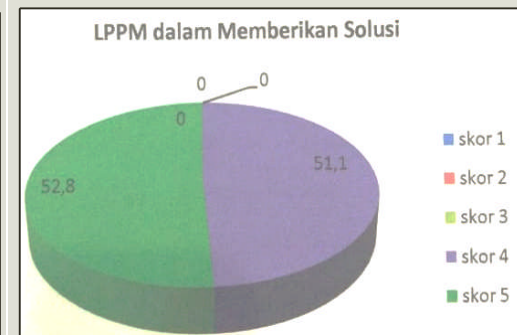
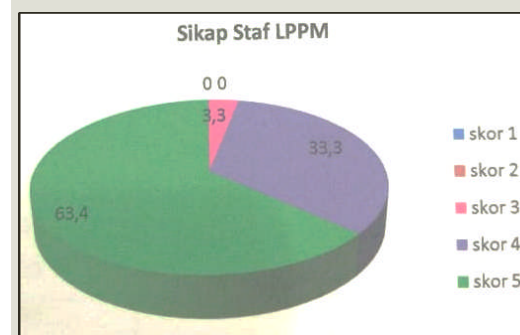
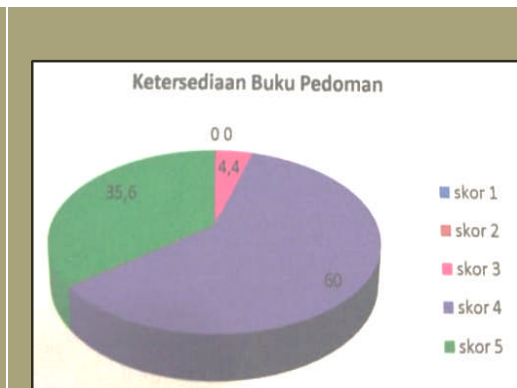
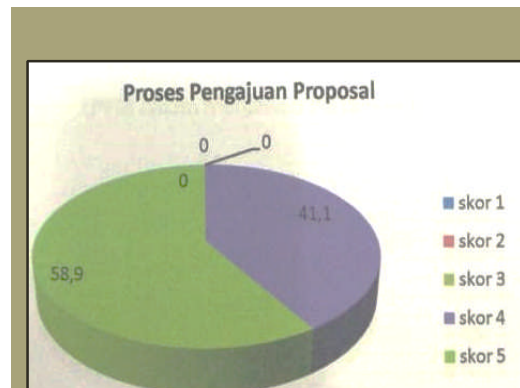
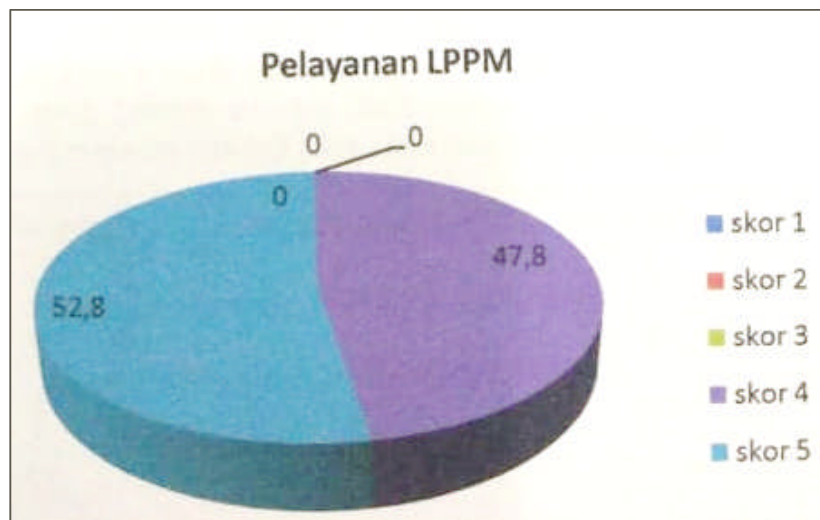


## LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT:



**UWKS**

JL. Dukuh Kupang XXV / 54 Surabaya 60225  
Telp (031) 567757, 5689738 Fax (031) 5679791  
Website : [www.uwks.ac.id](http://www.uwks.ac.id) Email: [info@uwks.ac.id](mailto:info@uwks.ac.id)





**UWKS**

JL. Dukuh Kupang XXV / 54 Surabaya 60225  
Telp (031) 567757, 5689738 Fax (031) 5679791  
Website : [www.uwks.ac.id](http://www.uwks.ac.id) Email: [info@uwks.ac.id](mailto:info@uwks.ac.id)

## 5. IDENTIFIKASI RESIKO TIAP BAGIAN

Saat ini sudah ditetapkan identifikasi resiko di biro dan lembaga di setiap aktivitas organisasi dalam mencapai sasaran yang diharapkan.

Masing- masing biro dan lembaga akan melakukan monitoring dan evaluasi resiko secara periodik setiap 1 tahun/ sekali untuk melihat efektivitas tindakan yang dilakukan untuk mengontrol resiko.

## 6. REKOMENDASI PERBAIKAN

### Kecukupan Sumber Daya

Ada posisi penanggungjawab bagian yang belum terisi, sesuai dengan kebutuhan organisasi.



**UWKS**

JL. Dukuh Kupang XXV / 54 Surabaya 60225  
Telp (031) 567757, 5689738 Fax (031) 5679791  
Website : [www.uwks.ac.id](http://www.uwks.ac.id) Email: [info@uwks.ac.id](mailto:info@uwks.ac.id)