

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LIMA ASPEK

SPMI



TAHUN AKADEMIK 2021/2022 GENAP

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA

2022

REKAP KUESIONER LAYANAN PERIODE 2021/2022 GENAP

Fakultas : FAKULTAS TEKNIK

**FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA**

Jl. Cempaka Putih Tengah 27, Jakarta Pusat 10510

Website: ft.umj.ac.id | email: ft@umj.ac.id | Telp/Fax: +62.21.4256024/23

1. Aspek tangibles (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)

No.	Pertanyaan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	rata-rata
1	Ruang kuliah tertata dengan bersih, rapi, dan nyaman	249	995	288	23	2,95
2	Kualitas dan ketersediaan sarana pembelajaran diruang kuliah	229	992	305	29	2,91
3	Ketersediaan pustaka dan sarana perpustakaan Universitas Muhammadiyah Jakarta	258	994	277	26	2,95
4	Ketersediaan jaringan internet yang mendukung proses pembelajaran	250	940	325	40	2,90
5	Ketersediaan sistem informasi pendukung pembelajaran (Sistem Informasi Akademik, elearning, Classroom, katalog online perpustakaan)	247	979	303	26	2,93
6	Kelengkapan modul praktikum	231	992	305	27	2,92
7	Kelengkapan dan relevansi sarana Laboratorium/bengkel/studio sesuai dengan kebutuhan praktikum dan atau penelitian/tugas akhir	230	975	320	30	2,90
8	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih	236	969	310	40	2,90
9	Fasilitas ibadah yang cukup, bersih, dan nyaman yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Jakarta	318	957	266	14	3,02
10	Ketersediaan ruang penunjang suasana akademik (ruang diskusi, ruang konsultasi, ruang baca, sarana olah raga dll)	247	947	314	47	2,90
	total	2495	9740	3013	302	2,93
	Dalam %	16,05%	62,64%	19,38%	1,94%	

Keterangan:**KTS = < 2,9****Observasi = 2,9**

REKAP KUESIONER LAYANAN PERIODE 2021/2022 GENAP

Fakultas : FAKULTAS TEKNIK

**FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA**

Jl. Cempaka Putih Tengah 27, Jakarta Pusat 10510

Website: ft.umj.ac.id | email: ft@umj.ac.id | Telp/Fax: +62.21.4256024/23

2. Aspek Reliability (kehandalan dosen, staf Akademik dan perkuliahan)

No.	Pertanyaan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	rata-rata
1	Rencana pembelajaran semester (RPS) disampaikan oleh dosen di awal perkuliahan oleh dosen	283	922	333	17	2,95
2	Keakuratan Jadwal Perkuliahan	248	926	353	28	2,90
3	Dosen mengajar sesuai dengan bidang keahliannya	309	1038	183	25	3,05
4	Dosen mengajar tepat waktu sesuai yang telah dijadwalkan	243	949	341	22	2,91
5	Dosen menyediakan waktu untuk diskusi dan tanya jawab mengenai materi perkuliahan	308	971	263	13	3,01
6	Objektifitas penilaian ujian/tugas oleh dosen	273	1005	264	13	2,99
7	Kejelasan pokok-pokok materi perkuliahan yang disampaikan oleh dosen	280	1020	234	21	3,00
8	Penggunaan buku referensi yang update dalam memberikan materi kuliah oleh dosen	245	1008	282	20	2,95
9	Publikasi nilai UTS/UAS tepat waktu	241	983	302	29	2,92
10	Ketersediaan dan kemampuan staf akademik dan perkuliahan dalam melayani administrasi kemahasiswaan	299	924	211	121	2,90
	total	2729	9746	2766	309	2,96
	Dalam %	17,55%	62,68%	17,79%	1,99%	

Keterangan:standar yang ditetapkan (≥ 3)

1. aspek Dosen mengajar sesuai dengan bidang keahliannya

2. Dosen menyediakan waktu untuk diskusi dan tanya jawab mengenai materi perkuliahan

KTS = $< 2,9$

Observasi = 2,9

REKAP KUESIONER LAYANAN PERIODE 2021/2022 GENAP**Fakultas : FAKULTAS TEKNIK****FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA**

Jl. Cempaka Putih Tengah 27, Jakarta Pusat 10510

Website: ft.umj.ac.id | email: ft@umj.ac.id | Telp/Fax: +62.21.4256024/23

3. Aspek Responsiveness (Sikap tanggap)						
No.	Pertanyaan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	rata-rata
1	Ketersediaan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa	243	964	309	39	2,91
2	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu	258	941	316	40	2,91
3	Ketersediaan bantuan bagi mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik dari penasehat akademik	240	959	309	47	2,90
4	Ketersediaan layanan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit	232	973	320	30	2,90
5	Ketersediaan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan	227	968	340	20	2,90
	total	1200	4805	1594	176	2,90
	Dalam %	15,43%	61,80%	20,50%	2,26%	
<u>Keterangan:</u> Standar yang ditetapkan (≥ 3) KTS = $< 2,9$ Observasi = $2,9$						

REKAP KUESIONER LAYANAN PERIODE 2021/2022 GENAP

Fakultas : FAKULTAS TEKNIK

**FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA**

Jl. Cempaka Putih Tengah 27, Jakarta Pusat 10510

Website: ft.umj.ac.id | email: ft@umj.ac.id | Telp/Fax: +62.21.4256024/23

4. Aspek Assurance (perlakuan pada mahasiswa)						
No.	Pertanyaan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	rata-rata
1	Kemampuan dosen dalam memberikan materi kuliah yang sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi	256	1027	263	9	2,98
2	Penanganan Keluhan mahasiswa pelaksanaan proses belajar mengajar	230	970	318	37	2,90
3	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran	256	1022	267	10	2,98
4	Kemampuan Tendik (staf) dalam memberikan Pelayanan Perkuliahan, akademik, TU, keuangan, IT dan perpustakaan dan BKA	229	992	312	22	2,92
	total	971	4011	1160	78	2,94
	Dalam %	15,61%	64,49%	18,65%	1,25%	

Keterangan:
standar yang ditetapkan (≥ 3)
Kemampuan Dosen dalam memberikan materi kuliah yang sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi
KTS = $< 2,9$
Observasi = 2,9

REKAP KUESIONER LAYANAN PERIODE 2021/2022 GENAP**Fakultas : FAKULTAS TEKNIK****FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA**

Jl. Cempaka Putih Tengah 27, Jakarta Pusat 10510



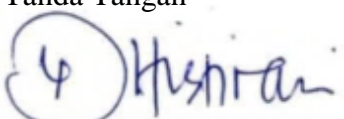
Website: ft.umj.ac.id | email: ft@umj.ac.id | Telp/Fax: +62.21.4256024/23



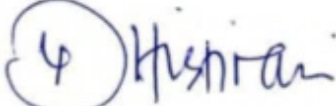
5. Aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)



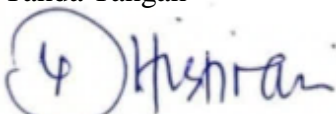
No.	Pertanyaan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	rata-rata
1	Dosen mampu melakukan personalisasi (pendekatan) dalam pembelajaran sesuai dengan kemampuan mahasiswa	248	1002	291	14	2,95
2	Keramahan dan kepedulian dosen Pembimbing Akademik terhadap mahasiswa dalam bidang akademik dan non akademik	267	1004	267	17	2,98
3	Keramahan tenaga kependidikan (pelayanan terpadu, akademik, perkuliahan, perpustakaan, keuangan) laboratorium, dan lainnya) dalam melayani kebutuhan administrasi mahasiswa	239	987	304	25	2,93
4	Keramahan dan kepedulian pengelola (jajaran pimpinan fakultas dan prodi) terhadap masalah yang dihadapi oleh mahasiswa	230	1003	299	23	2,93
5	Keterbukaan dosen terhadap saran dan kritik dari mahasiswa	239	993	299	24	2,93
6	Keterbukaan tenaga kependidikan terhadap saran dan kritik dari mahasiswa	227	994	307	27	2,91
7	Keterbukaan pengelola (jajaran pimpinan fakultas dan prodi) terhadap saran dan kritik dari mahasiswa	227	991	302	35	2,91
	total	1677	6974	2069	165	2,93
	Dalam %	15,41%	64,07%	19,01%	1,52%	



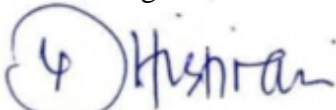
Keterangan: standar yang ditetapkan (≥ 3)**semua aspek tidak mencapai standar yang ditetapkan,****kecuali aspek Dosen menyediakan waktu untuk diskusi dan tanya jawab mengenai materi perkuliahan****KTS = < 2,9**



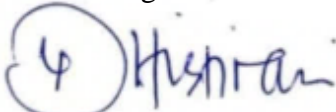
Observasi = 2,9



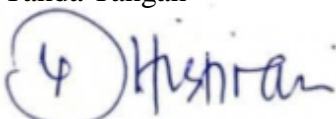
Auditi						Kriteria			
UPPS dan Program Studi						1			
Lokasi		Ruang Lingkup				Tanggal Audit			
		Semester genap Tahun akademik 2021/2022				20 September 2022			
Wakil Auditi		Auditor Ketua				Auditor Anggota			
Irfan Purnawan, ST., MChemEng.		Alvika Meta Sari, ST., MChemEng.				Dr. Ir. Athiek Sri Redjeki, MT.			
Distribusi		Auditi	X	Auditor	0	SPI	X	Arsip	X
Deskripsi Kondisi	Ketersediaan jaringan internet yang mendukung proses pembelajaran								
Kriteria	Kriteria 1 Aspek tangibles (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)								
Akar Penyebab	Device jaringan internet sudah lama								
Akibat	Jaringan internet tidak stabil								
Rekomendasi	Peremajaan device jaringan internet								
Tanggapan Auditi	setuju								
Rencana Perbaikan	Semester ganjil 2022								
Jadwal Perbaikan	September 2022 – Februari 2023			Penanggung Jawab		Wakil Dekan II dan Ka.IT			
Tempat Persetujuan									
Pimpinan Auditi	Irfan Purnawan, S.T., M.Chem.Eng.	Tanda Tangan	Ketua Auditor	Alvika Meta Sari, S.T., M.Chem.Eng.	Tanda Tangan				
									
Direview oleh :									
Unit Kendali Mutu	Dra Sri Anastasia Y M.Si			Tanda Tangan					
									



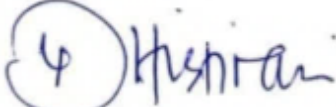
Auditi					Kriteria				
UPPS dan Program Studi					1				
Lokasi		Ruang Lingkup			Tanggal Audit				
		Semester genap Tahun akademik 2021/2022			20 September 2022				
Wakil Auditi		Auditor Ketua			Auditor Anggota				
Irfan Purnawan, ST., MChemEng.		Alvika Meta Sari, ST., MChemEng.			Dr. Ir. Athiek Sri Redjeki, MT.				
Distribusi		Auditi	X	Auditor	0	SPI	X	Arsip	X
Deskripsi Kondisi	Kelengkapan dan relevansi sarana Laboratorium/bengkel/studio sesuai dengan kebutuhan praktikum dan atau penelitian/tugas akhir								
Kriteria	Kriteria 1 Aspek tangibles (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)								
Akar Penyebab	Ruang praktikum kurang untuk semua mahasiswa, dan alat-alatnya ada yang rusak dan belum update								
Akibat	Mahasiswa tidak bisa optimal melaksanakan praktikum dan penelitian/ tugas akhir								
Rekomendasi	Pengadaan perlengkapan laboratorium sesuai ketentuan DIKTI dan update.								
Tanggapan Auditi	setuju								
Rencana Perbaikan	Tahun ajaran 2022								
Jadwal Perbaikan	September 2022 – Agustus 2023			Penanggung Jawab		Wakil Dekan II dan Kaprodi			
Tempat Persetujuan									
Pimpinan Auditi	Irfan Purnawan, S.T., M.Chem.Eng.	Tanda Tangan	Ketua Auditor	Alvika Meta Sari, S.T., M.Chem.Eng.	Tanda Tangan				
									
Direview oleh :									
Unit Kendali Mutu	Dra Sri Anastasia Y M.Si			Tanda Tangan					
									



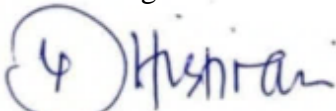
Auditi				Kriteria					
UPPS dan Program Studi				1					
Lokasi		Ruang Lingkup		Tanggal Audit					
		Semester genap Tahun akademik 2021/2022		20 September 2022					
Wakil Auditi		Auditor Ketua		Auditor Anggota					
Irfan Purnawan, ST., MChemEng.		Alvika Meta Sari, ST., MChemEng.		Dr. Ir. Athiek Sri Redjeki, MT.					
Distribusi		Auditi	X	Auditor	0	SPI	X	Arsip	X
Deskripsi Kondisi	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih								
Kriteria	Kriteria 1 Aspek tangibles (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)								
Akar Penyebab	Jumlah kamar mandi yang belum memadai dan kebersihannya kurang								
Akibat	Mahasiswa kurang nyaman menggunakan fasilitas kamar mandi								
Rekomendasi	Renovasi kamar mandi dan penjadwalan membersihkan kamar mandi secara rutin								
Tanggapan Auditi	setuju								
Rencana Perbaikan	Semester ganjil 2022 dan semester ganjil 2023								
Jadwal Perbaikan	September 2022 – Februari 2023 dan September 2023 - Februari 2024			Penanggung Jawab		Wakil Dekan II			
Tempat Persetujuan									
Pimpinan Auditi	Irfan Purnawan, S.T., M.Chem.Eng.	Tanda Tangan	Ketua Auditor	Alvika Meta Sari, S.T., M.Chem.Eng.	Tanda Tangan				
									
Direview oleh :									
Unit Kendali Mutu	Dra Sri Anastasia Y M.Si			Tanda Tangan					
									

Auditi					Kriteria				
UPPS dan Program Studi					2				
Lokasi		Ruang Lingkup			Tanggal Audit				
		Semester genap Tahun akademik 2021/2022			20 September 2022				
Wakil Auditi		Auditor Ketua			Auditor Anggota				
Irfan Purnawan, ST., MChemEng.		Alvika Meta Sari, ST., MChemEng.			Dr. Ir. Athiek Sri Redjeki, MT.				
Distribusi		Auditi	X	Auditor	0	SPI	X	Arsip	X
Deskripsi Kondisi	Keakuratan Jadwal Perkuliahan								
Kriteria	Kriteria 2 Aspek Reliability (kehandalan dosen, staf Akademik dan perkuliahan)								
Akar Penyebab	Jadwal kuliah yang bentrok, berganti jadwal dan jadwal di siacad tidak sesuai dengan jadwal dari prodi.								
Akibat	Mahasiswa dan dosen menjadi bingung dengan jadwal kuliah								
Rekomendasi	Input jadwal di siacad menyesuaikan dengan jadwal yang sudah disampaikan prodi dan diumumkan ke mahasiswa.								
Tanggapan Auditi	setuju								
Rencana Perbaikan	Semester ganjil 2022								
Jadwal Perbaikan	September 2022 – Februari 2023			Penanggung Jawab		Wakil Dekan I			
Tempat Persetujuan									
Pimpinan Auditi	Irfan Purnawan, S.T., M.Chem.Eng.	Tanda Tangan	Ketua Auditor	Alvika Meta Sari, S.T., M.Chem.Eng.	Tanda Tangan				
									
Direview oleh :									
Unit Kendali Mutu	Dra Sri Anastasia Y M.Si			Tanda Tangan					
									

Auditi				Kriteria					
UPPS dan Program Studi				2					
Lokasi		Ruang Lingkup		Tanggal Audit					
		Semester genap Tahun akademik 2021/2022		20 September 2022					
Wakil Auditi		Auditor Ketua		Auditor Anggota					
Irfan Purnawan, ST., MChemEng.		Alvika Meta Sari, ST., MChemEng.		Dr. Ir. Athiek Sri Redjeki, MT.					
Distribusi		Auditi	X	Auditor	0	SPI	X	Arsip	X
Deskripsi Kondisi	Ketersediaan dan kemampuan staf akademik dan perkuliahan dalam melayani administrasi kemahasiswaan								
Kriteria	Kriteria 2 Aspek Reliability (kehandalan dosen, staf Akademik dan perkuliahan)								
Akar Penyebab	Jumlah staf akademik dan perkuliahan kurang dan cara komunikasi kurang								
Akibat	Respon terhadap pelayanan akademik untuk mahasiswa kurang								
Rekomendasi	Penambahan staf akademik, dan pergantian (<i>rolling</i>) staf akademik yang mahasiswa friendly.								
Tanggapan Auditi	setuju								
Rencana Perbaikan	Semester ganjil 2022								
Jadwal Perbaikan	September 2022 – Februari 2023			Penanggung Jawab		Wakil Dekan I dan II			
Tempat Persetujuan									
Pimpinan Auditi	Irfan Purnawan, S.T., M.Chem.Eng.	Tanda Tangan		Ketua Auditor	Alvika Meta Sari, S.T., M.Chem.Eng.	Tanda Tangan			
Direview oleh :									
Unit Kendali Mutu	Dra Sri Anastasia Y M.Si			Tanda Tangan					
									

Auditi					Kriteria				
UPPS dan Program Studi					3				
Lokasi		Ruang Lingkup			Tanggal Audit				
		Semester genap Tahun akademik 2021/2022			20 September 2022				
Wakil Auditi		Auditor Ketua			Auditor Anggota				
Irfan Purnawan, ST., MChemEng.		Alvika Meta Sari, ST., MChemEng.			Dr. Ir. Athiek Sri Redjeki, MT.				
Distribusi		Auditi	X	Auditor	0	SPI	X	Arsip	X
Deskripsi Kondisi	Ketersediaan layanan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit								
Kriteria	Kriteria 3 aspek <i>responsiveness</i> (sikap tanggap)								
Akar Penyebab	Belum ada ruangan untuk klinik di kampus FT UMJ								
Akibat	Mahasiswa yang sakit Ketika di kampus perlu penanganan di klinik atau RS di luar kampus								
Rekomendasi	Ada ruang dan petugas untuk pelayanan pengobatan dengan jadwal yang teratur								
Tanggapan Auditi	setuju								
Rencana Perbaikan	Semester ganjil 2022								
Jadwal Perbaikan	September 2022 – Februari 2023			Penanggung Jawab		Wakil Dekan II			
Tempat Persetujuan									
Pimpinan Auditi	Irfan Purnawan, S.T., M.Chem.Eng.	Tanda Tangan	Ketua Auditor	Alvika Meta Sari, S.T., M.Chem.Eng.	Tanda Tangan				
									
Direview oleh :									
Unit Kendali Mutu	Dra Sri Anastasia Y M.Si			Tanda Tangan					
									

Auditi					Kriteria				
UPPS dan Program Studi					3				
Lokasi		Ruang Lingkup			Tanggal Audit				
		Semester genap Tahun akademik 2021/2022			20 September 2022				
Wakil Auditi		Auditor Ketua			Auditor Anggota				
Irfan Purnawan, ST., MChemEng.		Alvika Meta Sari, ST., MChemEng.			Dr. Ir. Athiek Sri Redjeki, MT.				
Distribusi		Auditi	X	Auditor	0	SPI	X	Arsip	X
Deskripsi Kondisi	Ketersediaan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan								
Kriteria	Kriteria 3 aspek <i>responsiveness</i> (sikap tanggap)								
Akar Penyebab	Biaya asuransi kecelakaan cukup tinggi.								
Akibat	Jika ada mahasiswa yang mengalami kecelakaan saat kegiatan kampus tidak mendapatkan jaminan pengobatan.								
Rekomendasi	Pimpinan mencari asuransi yang sesuai dengan kondisi mahasiswa untuk dapat dimasukkan dalam biaya kuliah dan diusulkan ke pimpinan universitas								
Tanggapan Auditi	setuju								
Rencana Perbaikan	Semester ganjil 2023								
Jadwal Perbaikan	September 2023 – Februari 2024			Penanggung Jawab		Wakil Dekan II			
Tempat Persetujuan									
Pimpinan Auditi	Irfan Purnawan, S.T., M.Chem.Eng.	Tanda Tangan	Ketua Auditor	Alvika Meta Sari, S.T., M.Chem.Eng.	Tanda Tangan				
									
Direview oleh :									
Unit Kendali Mutu	Dra Sri Anastasia Y M.Si			Tanda Tangan					
									

Auditi					Kriteria				
UPPS dan Program Studi					4				
Lokasi		Ruang Lingkup			Tanggal Audit				
		Semester genap Tahun akademik 2021/2022			20 September 2022				
Wakil Auditi		Auditor Ketua			Auditor Anggota				
Irfan Purnawan, ST., MChemEng.		Alvika Meta Sari, ST., MChemEng.			Dr. Ir. Athiek Sri Redjeki, MT.				
Distribusi		Auditi	X	Auditor	0	SPI	X	Arsip	X
Deskripsi Kondisi	Penanganan Keluhan mahasiswa pelaksanaan proses belajar mengajar								
Kriteria	Kriteria 4 Aspek Assurance (perlakuan pada mahasiswa)								
Akar Penyebab	Ada beberapa kendala yang berkaitan dengan jaringan internet di lingkungan kediaman mahasiswa								
Akibat	Mahasiswa mengalami kendala dalam mengikuti perkuliahan								
Rekomendasi	Dosen mengunggah rekaman perkuliahan pada siacad dan dibuat jadwal kuliah luring di kampus.								
Tanggapan Auditi	setuju								
Rencana Perbaikan	Semester ganjil 2022								
Jadwal Perbaikan	September 2022 – Februari 2023			Penanggung Jawab		Wakil Dekan I			
Tempat Persetujuan									
Pimpinan Auditi	Irfan Purnawan, S.T., M.Chem.Eng.	Tanda Tangan	Ketua Auditor	Alvika Meta Sari, S.T., M.Chem.Eng.	Tanda Tangan				
									
Direview oleh :									
Unit Kendali Mutu	Dra Sri Anastasia Y M.Si			Tanda Tangan					
									

Rekap Kepuasan Mahasiswa

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)				Rencana Tindak Lanjut oleh UPPS/PS
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
1	2	3	4	5	6	7
1	Keandalan (<i>Reliability</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.	16,05	62,64	19,38	1,94	Input jadwal di siacad menyesuaikan dengan jadwal yang sudah disampaikan prodi dan diumumkan ke mahasiswa, Penambahan staf akademik, dan pergantian (<i>rolling</i>) staf akademik yang mahasiswa friendly.
2	Sikap tanggap (<i>Responsiveness</i>): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	17,55	62,68	17,79	1,99	Pengadaan ruang dan petugas untuk pelayanan pengobatan dengan jadwal yang teratur dan Pimpinan mencari asuransi yang sesuai dengan kondisi mahasiswa untuk dapat dimasukkan dalam biaya kuliah dan diusulkan ke pimpinan universitas
3	Kepastian (<i>Assurance</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	15,43	61,80	20,50	2,26	Dosen mengunggah rekaman perkuliahan pada siacad dan dibuat jadwal kuliah luring di kampus
4	Empati (<i>Empathy</i>): kesediaan / kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	15,61	64,49	18,65	1,25	-
5	<i>Tangible</i> : penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	15,41	64,07	19,01	1,52	Peremajaan device jaringan internet, Pengadaan perlengkapan laboratorium sesuai ketentun DIKTI dan update serta Renovasi kamar mandi dan penjadwalan

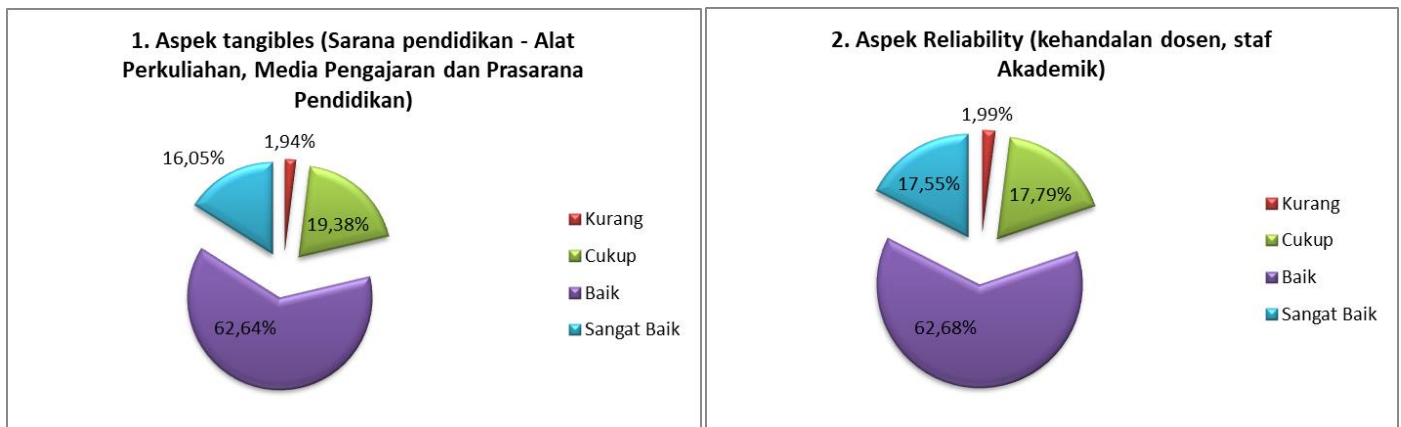
						membersihkan kamar mandi secara rutin
	Jumlah	80,05	315,67	95,32	8,96	

Evaluasi, pelaksanaan evaluasi atas hasil survey mahasiswa, dosen maupun tenaga kependidikan dianalisa dan dilaporkan ke dalam Rapat Tinjauan Manajemen yang menghasilkan Rencana Tindak Lanjut, dibawah ini beberapa diagram hasil dari beberapa survey oleh dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan kepuasan Manajemen serta melakukan Survey Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) terhadap 5 aspek dilakukan melalui siakad <https://siakad.umj.ac.id/> dilaksanakan secara online sebelum mahasiswa mengisi KRS yaitu:

1. Aspek Keandalan (*reliability*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.
2. Aspek Daya tanggap (*responsiveness*): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.
3. Aspek Kepastian (*assurance*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.
4. Aspek Empati (*empathy*): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.
5. Aspek *Tangible*: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.

Adapun hasil Monitoring dan Evaluasi Terhadap Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) sebagai berikut:

1. Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap 5 Aspek; pada periode semester genap tahun akademik 2021/2022



Gambar 3.5 Hasil Monev Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) terhadap Aspek *Tangibles* dan Aspek *Reability* Semester Genap 2021/2022.

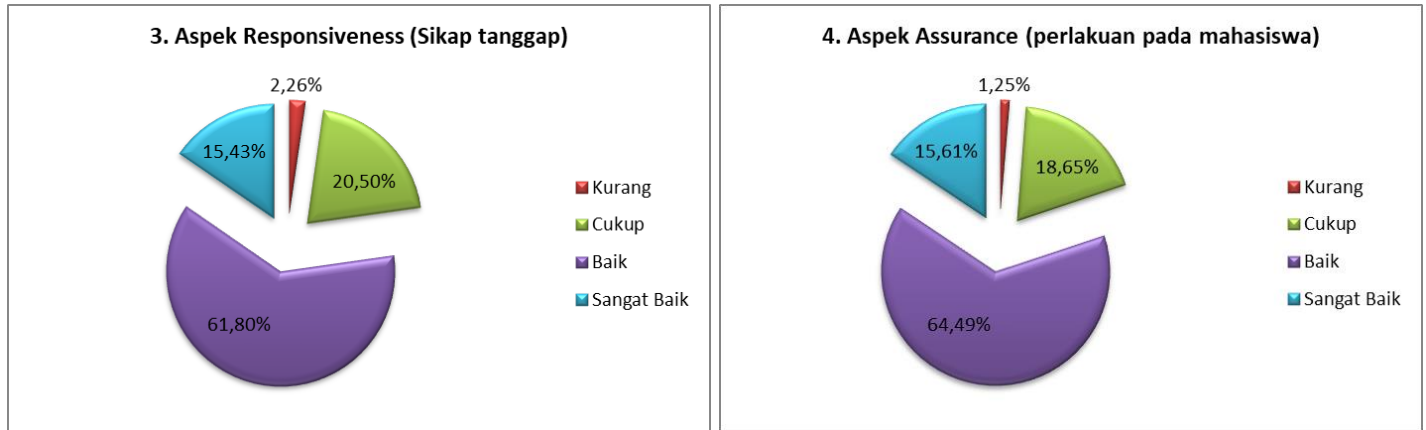
Dari hasil Monev didapat kan temuan bahwa Nilai indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan sarana dan prasarana pembelajaran < 3, dalam Rapat Tinjauan Manajemen disepakati bahwa auditi akan melakukan perbaikan yang tertuang dalam Rencana Tindak Lanjut sebagai berikut:

1. Peremajaan device jaringan internet,
2. Pengadaan perlengkapan laboratorium sesuai ketentun DIKTI dan update
3. Renovasi kamar mandi dan penjadwalan membersihkan kamar mandi secara rutin

Sedangkan untuk aspek *reliability* (kehandalan dosen, staf akademik) terdapat temuan dengan Indeks kepuasan mahasiswa <3 yaitu Ketersediaan dan kemampuan staf akademik dalam melayani administrasi Akademik, dalam Rapat Tinjauan Manajemen disepakati bahwa auditi akan melakukan perbaikan yang tertuang dalam Rencana Tindak Lanjut sebagai berikut:

1. Input jadwal di siacad menyesuaikan dengan jadwal yang sudah disampaikan prodi dan diumumkan ke mahasiswa,

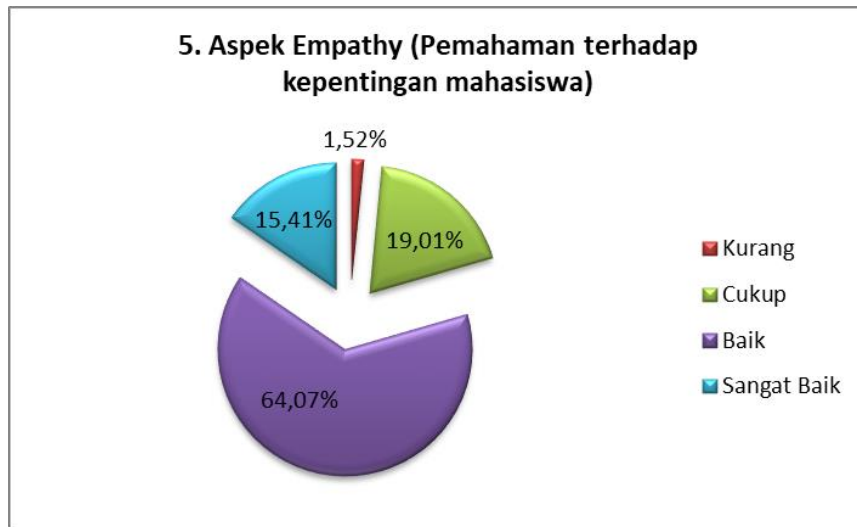
2. Penambahan staf akademik, dan pergantian (*rolling*) staf akademik yang mahasiswa *friendly*.



Gambar 3.6. Hasil Monev Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) terhadap Aspek *Responsiveness* dan Aspek *Assurance* Semester Genap 2021/2022.

Dari hasil Monev terhadap aspek *Responsiveness* dan aspek *Assurance* didapatkan temuan bahwa Nilai indeks kepuasan mahasiswa terhadap Ketersediaan layanan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit dan Ketersediaan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan < 3, dalam Rapat Tinjauan Manajemen disepakati bahwa auditi akan melakukan perbaikan yang tertuang dalam Rencana Tindak Lanjut sebagai berikut:

1. Pengadaan ruang dan petugas untuk pelayanan pengobatan dengan jadwal yang teratur dan
2. Pimpinan mencari asuransi yang sesuai dengan kondisi mahasiswa untuk dapat dimasukkan dalam biaya kuliah dan diusulkan ke pimpinan universitas
3. Dosen mengunggah rekaman perkuliahan pada siacad dan dibuat jadwal kuliah luring di kampus



Gambar 3.7. Hasil Monev Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) terhadap Aspek *Empathy* Semester Genap 2021/2022.

Dari hasil Monev terhadap Aspek *Empathy* tidak terdapat temuan nilai Indeks Kepuasan Mahasiswa < 3.

Dan dari hasil survey tingkat kepuasan mahasiswa terhadap lima aspek dengan pencapaian tingkat kepuasan rata-rata 2,94 dimana ini meningkat dari nilai sebelumnya yaitu 2,88. Terdapat pencapaian standar yaitu mencapai indeks kepuasan dengan ≥ 3 pada:

1. Aspek *Tengible* : Ketersediaan ruang penunjang suasana
2. Aspek *Realibility* : dosen mengajar sesuai dengan bidang keahliannya,
3. Aspek *Reability* : dosen menyediakan waktu untuk diskusi dan tanya jawab mengenai materi kuliah,
4. Aspek *Reability* : Kejelasan pokok-pokok materi perkuliahan yang disampaikan oleh dosen.

Pengendalian:

Hasil survey atas kepuasan mahasiswa terhadap 5 aspek ditindaklanjuti dengan dilakukannya RTM serta RTL yang dihadiri oleh; Dekan, Wadek I, II dan III, dan seluruh Kaprodi di lingkungan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jakarta serta Tim Unit Kendali Mutu FT UMJ, hasil rapat tinjauan manajemen menghasilkan rekomendasi atas temuan ketidaksesuaian standar yang telah ditetapkan sebagai berikut: Perbaikan sarpras berupa peremajaan jaringan internet, peningkatan peralatan laboratorium dan kamar mandi, Pengadaan ruang pelayanan kesehatan mahasiswa, Pengadaan asuransi mahasiswa di tingkat Universitas belum dilaksanakan dari tahun lalu mengingat keputusan berada di pihak pimpinan universitas. Pelatihan pelayanan prima untuk karyawan yang melayani mahasiswa juga belum dilaksanakan, akan tetapi akan dilaksanakan penambahan staf akademik dan rolling karyawan disesuaikan dengan kompetesinya dan yang mahasiswa friendly.

Lampiran:

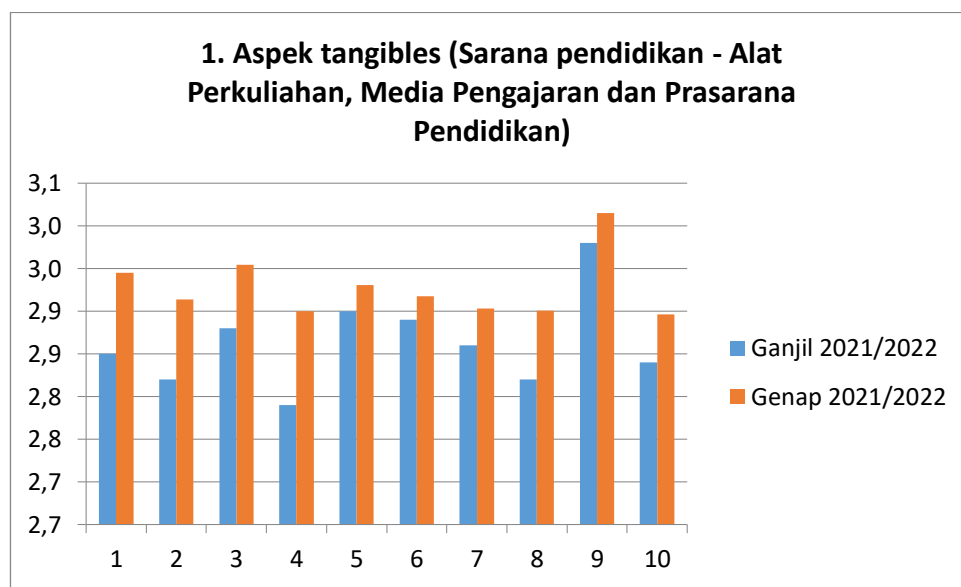
1. Sarpras: <https://siakad.umj.ac.id/>

2. Dokumen hasil Rapat Tinjauan Manajemen (RTM):

https://drive.google.com/file/d/1A405ofMIIWmmMF982v_wK9ZvPzwnyIF4/view?usp=sharing

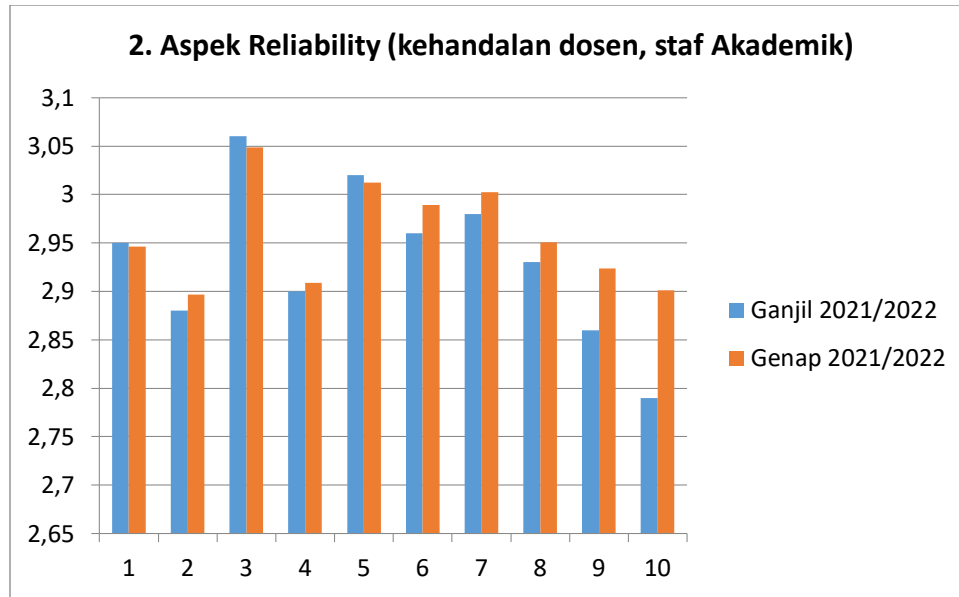
Peningkatan:

Terdapat peningkatan atas hasil kepuasan mahasiswa terhadap lima aspek yang dibuktikan atas hasil survey tingkat kepuasan mahasiswa pada semester berikutnya yaitu pada semester GENAP tahun akademik 2021/2022 dampak dari tindak lanjut yang dilakukan UPPS dapat dilihat pada link <https://siakad.umj.ac.id/> dengan tabel sebagai berikut:



Gambar 3.8 Hasil Monev IKM Aspek *Tangibles* pada Semester GENAP 2021/2021.

Dari hasil monev IKM periode semester GENAP tahun 2021/22 terdapat peningkatan indeks kepuasan mahasiswa terhadap standar mutu kepuasan 5 aspek penilaian terhadap penilaian tingkat kepuasan mahasiswa pada periode tahun sebelumnya, hal ini merupakan pelaksanaan hasil tindak lanjut atas temuan kepuasan di tahun sebelumnya terhadap aspek Tangibles.

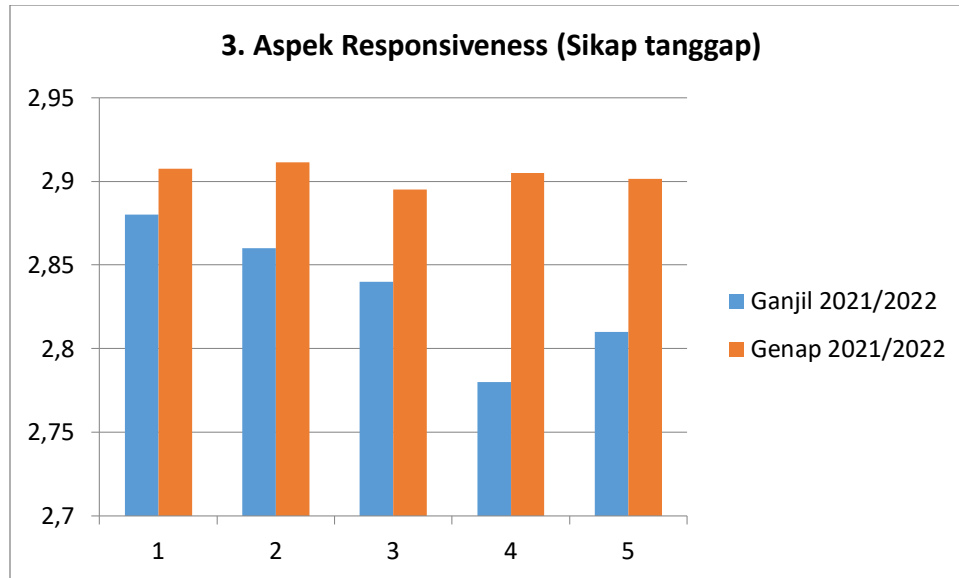


Gambar 3.9 Hasil Monev IKM Aspek *Reliability* pada Semester GENAP 2021/2021.

Dari hasil tracer studi periode semester GENAP tahun 2021/22 terdapat peningkatan indeks kepuasan mahasiswa terhadap standar mutu kepuasan 5 aspek penilaian terhadap penilaian tingkat kepuasan mahasiswa pada periode tahun sebelumnya, hal ini merupakan pelaksanaan hasil tindak lanjut atas temuan kepuasan di tahun sebelumnya terhadap aspek Reability, tetapi masih ada penurunan yaitu pada aspek :

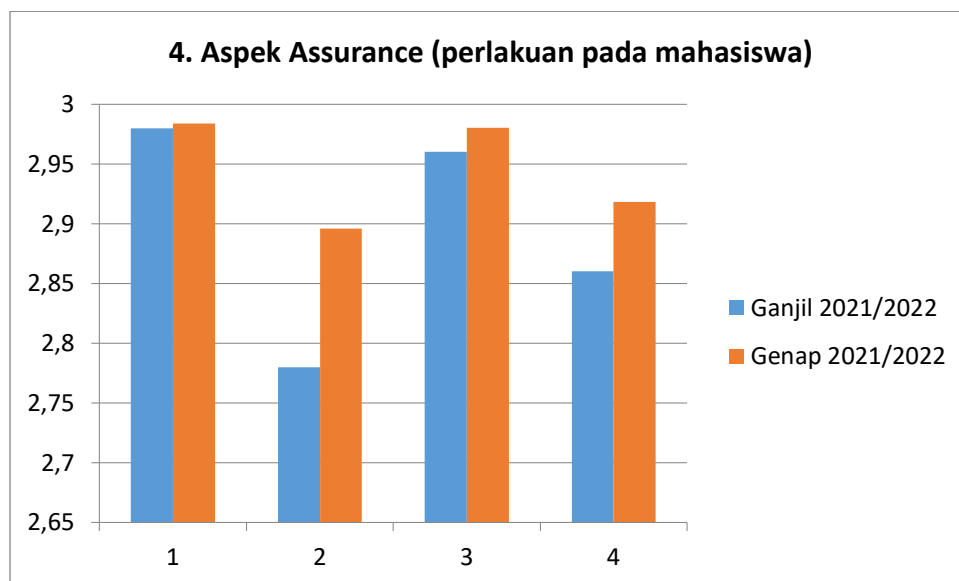
1. Rencana pembelajaran semester (RPS) disampaikan oleh dosen di awal perkuliahan oleh dosen,
2. Dosen mengajar sesuai dengan bidang keahliannya,
3. Dosen menyediakan waktu untuk diskusi dan tanya jawab mengenai materi perkuliahan

Hal ini dikarenakan beberapa dosen tidak menyampaikan RPS di awal perkuliahan, ada dosen yang mengajar tidak sesuai kompetensinya serta dosen yang kurang memberikan waktu untuk diskusi dan tanya jawab saat perkuliahan.



Gambar 3.10. Hasil Monev IKM Aspek *Responsiveness* pada Semester GENAP 2021/2021.

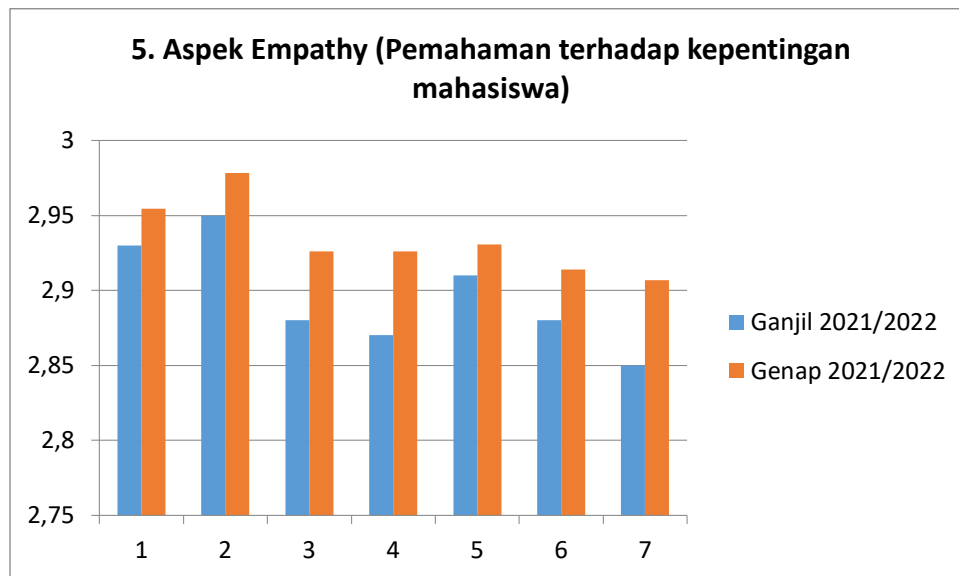
Dari hasil tracer studi periode semester GENAP tahun 2021/22 semua aspek terjadi peningkatan indeks kepuasan mahasiswa terhadap standar mutu kepuasan 5 aspek penilaian terhadap penilaian tingkat kepuasan mahasiswa pada periode tahun sebelumnya, hal ini merupakan pelaksanaan hasil tindak lanjut atas temuan kepuasan di tahun sebelumnya terhadap aspek *Responsiveness*.



Gambar 3.11. Hasil Monev IKM Aspek *Assurance* pada Semester GENAP 2021/2021.

Dari hasil tracer studi periode semester GENAP tahun 2021/22 terdapat peningkatan indeks kepuasan mahasiswa terhadap standar mutu kepuasan. Adapun 4 aspek penilaian terhadap

penilaian tingkat kepuasan mahasiswa pada periode tahun sebelumnya, hal ini merupakan pelaksanaan hasil tindak lanjut atas temuan kepuasan di tahun sebelumnya terhadap aspek Assurance.



Gambar 3.12. Hasil Monev IKM Aspek *Empathy* pada Semester GENAP 2021/2021.

Dari hasil tracer studi periode semester GENAP tahun 2021/22 terdapat peningkatan indeks kepuasan mahasiswa terhadap standar mutu kepuasan 5 aspek penilaian terhadap penilaian tingkat kepuasan mahasiswa pada periode tahun sebelumnya, hal ini merupakan pelaksanaan hasil tindak lanjut atas temuan kepuasan di tahun sebelumnya terhadap aspek Emphaty.

**FORMULIR MUTU**

No. Dok. :

Berlaku :

Notulen Rapat

Revisi : 00

Tgl Revisi :

Hari / Tanggal	Kamis, 26 Oktober 2022
Waktu	10.00 – 15.00
Tempat	R. Kolokium

Agenda Rapat :

Rapat Tinjauan Manajemen Indeks Kepuasan Mahasiswa Semester GENAP 2021-2022

Pimpinan Rapat : Irfan Purnawan, ST, M.Chem.Eng

Peserta rapat	No	Nama	Jabatan
	1	Irfan Purnawan, ST, M.Chem.Eng	Dekan
2	Nurul Hidayat F, ST, Msc. Phd	Wakil Dekan I	
3	Ir. Leola Dewiyani, ME	Wakil Dekan II	
4	Wafirul Aqli, ST, MT	Wakil Dekan III	
5	Husnibes Muchtar, Ir.MT	Ka Prodi T. Elektro	
6	Bambang Setiawan, ST. MT	Sek. Prodi T. Mesin	
7	Lutfi Prayogi.S.Ars.M.Urb.Plan	Ka Prodi Arsitektur	
8	Yustinah, Dr.ST.MT	Ka Prodi T. Kimia S2	
9	Alvika Meta S,ST.M.Chem.Eng	Anggota UKM	
10	Fadilah mursyid, ST	Sekretaris Dekanat	
11	Febriyan Romadhon, SE	Staf TPM	
12	Trijeti Sawirman, Ir. MT	Ka Prodi T. Sipil	
13	Sri Anastasia, Dra. M.Si	Ketua UKM	
14	Renty Anugerah M, ST.MT	Ka Prodi T. Industri	
15	Popy Meilina, ST, M.Ti	Ka Prodi T. Informatika	
16	Ika Kurniaty, ST. MT	Ka Prodi T. Kimia	
17	Rasma, ST,MT.	Ka Prodi D3 OA&B	

Kesimpulan Rapat

1. Ka UKM:
 - a. Ketersediaan layanan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit
 - b. Mengusulkan layanan asuransi untuk setiap mahasiswa ke universitas
 - c. Peralatan laboratorium belum memenuhi standar
 - d. Ketersediaan dan kemampuan staf akademik masih kurang
 - e. Penanganan Keluhan mahasiswa pelaksanaan proses belajar mengajar sehingga diharapkan Dosen mengunggah rekaman perkuliahan pada siacad
 - f. Masih ada beberapa aspek belum memenuhi standar



FORMULIR MUTU

No. Dok. :

Berlaku :

Notulen Rapat

Revisi : 00

Tgl Revisi :

- g. Rencana perbaikan harus ada jadwalnya, penanggung jawab setelah semuanya disiapkan yaitu Dekan

Dokumentasi

