

**LAPORAN
RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN
SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
PROSES PENDIDIKAN (LIMA ASPEK)
PERIODE AKHIR SEMESTER GANJIL
TAHUN AKADEMIK 2022/2023**



**FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
JAKARTA
2023**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, atas segala nikmat dan kemudahan yang dikaruniakan kepada kita dalam menjalankan berbagai tugas dan aktivitas.

Dalam rangka menindaklanjuti hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jakarta maka dipandang perlu dilaksanakan Rapat Tinjauan Manajemen (RTM). RTM telah menghasilkan upaya-upaya perbaikan untuk menindaklanjuti temuan tersebut. Upaya-upaya tersebut menjadi komitmen pimpinan untuk perbaikan dan peningkatan mutu di Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jakarta.

Terima kasih kepada semua pihak atas tersusunnya laporan ini. Laporan RTM ini sebagai bagian yang tak terpisahkan dalam siklus SPMI di Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jakarta, sehingga dapat mendukung keberhasilan implementasi sistem penjaminan mutu di Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jakarta.

Semoga laporan kegiatan ini dapat bermanfaat bagi pengembangan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jakarta untuk selalu menjadi lebih baik.

Jakarta, 17 Februari 2023

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI	2
BAB I PENDAHULUAN	3
A. Latar Belakang	3
B. Tujuan	3
C. Lingkup Bahasan	4
D. Peserta Kegiatan	4
E. Jadwal Kegiatan	4
BAB II PELAKSANAAN	5
A. Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan (Lima Aspek)	5
B. Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut	6
BAB III PENUTUP	9
LAMPIRAN	10

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Universitas Muhammadiyah Jakarta telah memiliki dokumen Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) yakni dokumen Kebijakan Mutu, Manual Mutu, Standar Mutu dan Formulir. SPMI Universitas Muhammadiyah Jakarta tersebut telah dilaksanakan pada semua level/unit lingkup Universitas. Sesuai dengan siklus SPMI maka perlu dilakukan evaluasi terhadap pelaksanaan SPMI melalui survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek). Hasil survey telah disampaikan oleh unit kendali mutu (UKM) untuk ditindak lanjuti oleh masing-masing Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jakarta.

Mekanisme tindak lanjut atas temuan yang dilaporkan oleh UKM dapat ditempuh melalui Rapat Tinjauan Manajemen (RTM). RTM adalah pertemuan yang dilakukan oleh manajemen secara periodik untuk meninjau kinerja sistem manajemen mutu dan kinerja pelayanan institusi untuk memastikan kelanjutan, kesesuaian, kecukupan dan efektivitas sistem manajemen mutu dan manajemen pelayanan. RTM dipimpin langsung oleh pimpinan dan dihadiri oleh seluruh jajaran struktural. Luaran yang diharapkan dari RTM adalah berupa kebijakan untuk peningkatan efektivitas sistem penjaminan mutu dan prosesnya.

B. Tujuan

Tujuan kegiatan Rapat Tinjauan Manajemen Universitas Muhammadiyah Jakarta Tahun 2023 sebagai berikut:

1. Melakukan pembahasan hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) Periode Akhir Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/2023 untuk dirumuskan tindak lanjut dan perbaikannya.
2. Melakukan pengendalian atas implementasi sistem manajemen mutu di lingkungan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jakarta.

C. Lingkup Bahasan

Lingkup bahasan rapat tinjauan manajemen (RTM) tahun 2023, sebagai berikut:

1. Hasil survey meliputi temuan-temuan dalam hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) Periode Akhir Semester Ganjil Tahun Tahun Akademik 2022/2023.
2. Tindak lanjut tinjauan manajemen sebelumnya (catatan yang perlu mendapat perhatian pada tinjauan manajemen sebelumnya).
3. Rekomendasi Tindak Lanjut.

D. Peserta Kegiatan

Peserta yang terlibat pada kegiatan rapat tinjauan manajemen Universitas Muhammadiyah Jakarta Tahun sejumlah 64 orang. Peserta ini terdiri dari pimpinan fakultas, ketua program studi, kepala bagian dan kepala unit.

E. Jadwal Kegiatan

Kegiatan Rapat Tinjauan Manajemen survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) Periode Akhir Semester Ganjil Tahun Tahun Akademik 2022/2023 dilakukan pada:

Hari : Rabu

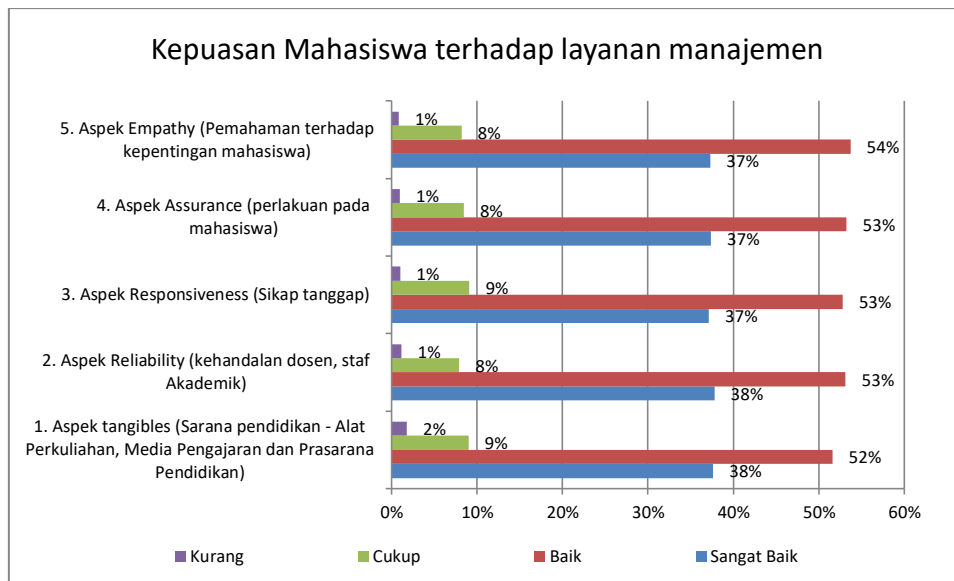
Tanggal : 15 Februari 2023

Tempat : Aula Djoeanda FTUMJ

BAB II PELAKSANAAN

A. Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan (Lima Aspek)

Berdasarkan hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) yang sudah dilakukan oleh UKM pada periode akhir semester ganjil tahun akademik 2022/2023, diperoleh rata-rata nilai disetiap aspek beraneka ragam. Setiap pertanyaan kuisioner dinilai menggunakan skala likert mulai 1 (kurang) – 4 (sangat baik). Gambar 1 menunjukkan bahwa perolehan rata – rata nilai pertanyaan dalam setiap aspek ditunjukkan dalam persentase. Persentase perolehan nilai rata – rata tertinggi setiap aspek sebesar 53% menilai BAIK. Sedangkan persentase nilai terendah pada seluruh aspek dengan nilai kurang rata – rata 1%.. Secara keseluruhan capaian kinerja FTUMJ sebanyak 90% menilai BAIK dan BAIK SEKALI , terdapat pada gambar berikut



Gambar 1. Rata-Rata Nilai capaian kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) Periode Akhir Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/2023

B. Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut

Hasil survey atas kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) menghasilkan rekomendasi perbaikan dari pertanyaan standar yang mempunyai nilai kurang. Hasil rekomendasi perbaikan sebagai berikut :

1. Aspek tangible

Diskripsi Kondisi 1 :	Ketersediaan jaringan internet yang mendukung proses pembelajaran kurang (jumlah 33). Sering terjadi kekurangan stabilan Internet di FTUMJ
Akar Penyebab :	Perangkat yang telah terpasang seperti POE (mengalirkan listrik) umurnya lama, sudah dilakukan peremajaan namun masih bertahap. Untuk industri belum diperbarui Speed untuk mhs 3-5 megabyte/secon. Untuk sekarang kecepatan tersebut kurang. Idealnya 10 MB/S
Akibat :	Kegiatan proses pembelajaran kurang nyaman
Rekomendasi :	Peningkatan speed internet Penambahan titik hotspot Peremajaan perangkat

Diskripsi Kondisi 2 :	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih kurang (jumlah 22)
Akar Penyebab :	<ul style="list-style-type: none"> • Gedung D tidak ada toilet umum karena tidak ada lahan • Toilet wanita tidak bisa digunakan untuk buang air besar, dan disalah satu pintunya tidak bisa dikunci • Toilet dekat mesjid bau, dan ada tetesan air
Akibat :	<ul style="list-style-type: none"> • Kurang nyaman karena lokasi kamar kecil cukup jauh dari lokasi gedung D • Kurang nyaman untuk menggunakan toilet
Rekomendasi :	Memperbaiki toilet yang rusak dan membersihkan secara berkala

2. Aspek Reliability

Diskripsi Kondisi 1 :	Publikasi nilai UTS/UAS tepat waktu kurang (jumlah 14)
Akar Penyebab :	Untuk Publikasi UAS tepat waktu, sedangkan untuk UTS masih banyak dosen yang tidak mempublikasikan nilai UTS karena tidak ada pengumuman batas akhir input nilai UTS
Akibat :	Publikasi UTS banyak yang terlambat
Rekomendasi :	Buat pengumuman batas akhir input nilai UTS

Diskripsi Kondisi 2 :	Objektifitas penilaian ujian/tugas oleh dosen (jumlah 14)
Akar Penyebab :	Bias personal
Akibat :	Dapat mempengaruhi penilaian

Rekomendasi :	Memberikan sosialisasi kepada dosen mengenai kesadaran bias dan bagaimana menghindarinya dalam penilaian dapat membantu mengurangi bias personal
---------------	--

3. Aspek Responsiveness

Diskripsi Kondisi 1 :	Ketersediaan layanan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit kurang (jumlah 12)
Akar Penyebab :	Tidak ada ruangan dan sdm untuk pengobatan,
Akibat :	Tidak ada layanan kesehatan bagi mahasiswa
Rekomendasi :	Kerjasama dengan RS Islam untuk layanan pengobatan mahasiswa yang sakit

Diskripsi Kondisi 2 :	Ketersediaan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan belum ada (jumlah 11)
Akar Penyebab :	Fakultas belum bekerjasama dengan perusahaan asuransi
Akibat :	Tidak ada layanan asuransi bagi mahasiswa
Rekomendasi :	Kerjasama dengan perusahaan asuransi untuk layanan asuransi mahasiswa yang mengalami kecelakaan

4. Aspek Assurance

Diskripsi Kondisi 1 :	Penanganan Keluhan mahasiswa kurang (jumlah 12).
Akar Penyebab :	Pelayanan terpadu kurang responsive.(contoh: banyak keluhan mahasiswa ketika telp tidak diangkat, hari sabtu tutup dll)
Akibat :	Banyak keluhan mahasiswa
Rekomendasi :	Mengoptimalkan kinerja pelayanan terhadap mahasiswa

Diskripsi Kondisi 2 :	Kemampuan Tendik (staf) dalam memberikan Pelayanan Perkuliahan, akademik, TU, keuangan, IT dan perpustakaan kurang (jumlah 11)
Akar Penyebab :	Adanya roling pegawai
Akibat :	Perlu penyesuaian dan belajar untuk posisi yang baru
Rekomendasi :	Melakukan pelatihan untuk pegawai sesuai dengan penempatannya

5. Aspek Empathy

Diskripsi Kondisi 1 :	Keramahan tenaga kependidikan (pelayanan terpadu, akademik, perkuliahan, perpustakaan, keuangan, laboratorium, dan lainnya) dalam melayani kebutuhan administrasi mahasiswa (jumlah 11)
Akar Penyebab :	Kurang memahami jobdes, dan tidak menjadikan mahasiswa

	sebagai konsumen utama yang harus dilayani
Akibat	: Tenaga kependidikan menjadi kurang ramah
Rekomendasi	: Melakukan training secara berkala

Diskripsi Kondisi 2 :	Keterbukaan pengelola (jajaran pimpinan fakultas dan prodi) terhadap saran dan kritik dari mahasiswa (jumlah 11)
Akar Penyebab	: Tidak sarana untuk menyalurkan saran dan kritik terhadap jajaran pimpinan fakultas dan prodi
Akibat	: Mahasiswa tidak bisa menyalurkan saran dan kritik
Rekomendasi	: Menyediakan sarana penyaluran saran dan dritik terhadap jajaran pimpinan fakultas dan prodi baik melalui online maupun offline.

Rencana Tindak Lanjut

Standar	Audit Periode Akhir Semester Ganjil TA 2021/2022		Jadwal Perbaikan
	Temuan	Rencana Tindak Lanjut	
Aspek			
tangible	Ketersediaan jaringan internet yang mendukung proses pembelajaran kurang optimal	1. Peningkatan speed internet 2. Penambahan titik hotspot 3. Peremajaan perangkat	Maret 2023
	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup namun bersih kurang	Memperbaiki toilet yang rusak dan membersihkan secara berkala	
Reliability	Publikasi nilai UTS/UAS tepat waktu kurang	Buat pengumuman batas akhir input nilai UTS	April 2023
	Objektifitas penilaian ujian/tugas oleh dosen kurang	Membuat kontrak penilaian pembelajaran	
Responsiveness	Ketersediaan layanan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit terbatas karena kurangnya sdm terampil	Kerjasama dengan RS Islam untuk layanan pengobatan mahasiswa yang sakit	April 2023
	Ketersediaan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah	Kerjasama dengan perusahaan asuransi untuk layanan asuransi mahasiswa yang mengalami kecelakaan	

Standar	Audit Periode Akhir Semester Ganjil TA 2021/2022		Jadwal Perbaikan
	Temuan	Rencana Tindak Lanjut	
Aspek			
	kecelakaan belum ada		
Assurance	Penanganan Keluhan mahasiswa kurang optimal	Mengoptimalkan kinerja pelayanan terhadap mahasiswa	Maret 2023
	Kemampuan Tendik (staf) dalam memberikan Pelayanan Perkuliahan, akademik, TU, keuangan, IT dan perpustakaan kurang	Melakukan pelatihan untuk pegawai sesuai dengan penempatannya	
Empathy	Keramahan tenaga kependidikan (pelayanan terpadu, akademik, perkuliahan, perpustakaan, keuangan, laboratorium, dan lainnya) dalam melayani kebutuhan administrasi mahasiswa	Melakukan training secara berkala	April 2023
	Keterbukaan pengelola (jajaran pimpinan fakultas dan prodi) terhadap saran dan kritik dari mahasiswa	Menyediakan sarana penyaluran saran dan dritik terhadap jajaran pimpinan fakultas dan prodi baik melalui online maupun offline.	

BAB III PENUTUP

Rapat Tinjauan Manajemen ini memberikan gambaran pelaksanaan pengelolaan mutu di Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jakarta. Pada pembahasan sebelumnya telah dideskripsikan poin-poin yang menjadi bahan rencana tindak lanjut pengelolaan mutu di Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jakarta. Adapun kesimpulan dan saran yang dapat dijadikan perbaikan sesuai dengan rencana tindak lanjut yaitu:

1. Peningkatan speed internet, Penambahan titik hotspot dan Peremajaan perangkat
2. Memperbaiki toilet yang rusak dan membersihkan secara berkala
3. Membuat kontrak penilaian pembelajaran
4. Buat pengumuman batas akhir input nilai UTS
5. Memberikan sosialisasi kepada dosen mengenai kesadaran bias dan bagaimana menghindarinya dalam penilaian dapat membantu mengurangi bias personal
6. Kerjasama dengan RS Islam untuk layanan pengobatan mahasiswa yang sakit
7. Kerjasama dengan perusahaan asuransi untuk layanan asuransi mahasiswa yang mengalami kecelakaan
8. Mengoptimalkan kinerja pelayanan terhadap mahasiswa
9. Melakukan pelatihan untuk pegawai sesuai dengan penempatannya
10. Melakukan training secara berkala
11. Menyediakan sarana penyaluran saran dan dritik terhadap jajaran pimpinan fakultas dan prodi baik melalui online maupun offline.

Rencana tindak lanjut tersebut dilaksanakan oleh bagian masing masing sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

LAMPIRAN

1. Daftar Hadir
2. Dokumentasi

DAFTAR HADIR RAPAT

1. Rapat Fak/Jurusan/Bagian :
 2. Hari/Tanggal : Rabu /15 Februari 2023
 3. Tempat /Ruang : Aula Djoeanda Ft UMT
 4. Pukul : 10.00 s/d selesai
 5. Pimpinan Rapat : Dekan
 6. Hal : RTM Kep. Mhs terhadap proses pendidikan (5 aspek) Periode akhir semester ganjil TA 2022/2023

NO.	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN	KET
1.	Ir. Irfan Purnawan, ST. MChemEng	Dekan		
2.	Ir. Nurul Hidayati, F. ST., M.Sc. Ph.D	Wadek I		
3.	Ir. Leola Dewyanti, ME.	Wadek I		
4.	Ir. Harwidyono EKO. P. ST. MT.	Wadek III		
5.	PHEA	san	St.	
6.	UTAMI DEWI	KEU	+	
7.	DIAN OKTAVIYAH	KE		
8.	HANI MUNARSIH	Smart		
9.	Eka Harab Sari	terpadu		
10.	Siti Zahra	OB		
11.	Muharramah Ismaili	BKA		
12.	Deppi	Terpadu		
13.	Erna Yuliana	ADM		
14.	Umi Kalsum	Adm		
15.	Dina Lestari	Adm		
16.	DESY PUTRI UTAMI	SEKRETARIAT		
17.	Hendellu	RT		
18.	Karlina Rohadatul Aisyah	PMB		
19.	Ariesta Dwi Utami	Humas		
20.	Ahmad Yusuf Ghorazi	Alk		
21.	SURYA HINDORA K	PINK BIRU		
22.	Taslim Setra Pring	Humas		
23.	Andika Auwalludin	BKA		
24.	Jamyuri	Akademik		
25.	CHALIDIN	Adm. ter		
26.	Djadi utomo	perkuliahan		
27.	Muhammad Sofyan	PDTI		

DAFTAR HADIR RAPAT

1. Rapat Fak/Jurusan/Bagian :
2. Hari/Tanggal :
3. Tempat /Ruang :
4. Pukul :
5. Pimpinan Rapat :
6. Hal :

NO.	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN	KET
28	Firmansyah	AKademik		
29	ISMAIL BRUM	TU		
30	Yusup JUNIAR	BKA		
31	Rifoni Naps Sunar	Laboran		
32.	Yanto.	CS		
33	JAN ALULAIL	CS		
34.	Ade Bambang S	DRIVER		
35	ZUL AMRI	PUSTAKAWAN		
36	Wahyu. Ibrahim	Laboran Elektro		
37	Bambang Fabey Indra	lab kuis		
38	Agus Priyatno	Adm. Prodi		
39	ARIES	CS		
40	SARWONO	FB.		
41	Sarwono	Adm		
51	M. Robiansyah N.K.	lab Mesin		
43	Gamal A. Waser	Driver		
44.	Fahmi Fauzi	CS		
45.	Mohammad Isband	CS		
46.	JAMAL K	CS		
47.	ASWAB	CS		
48	Dwi Yanto	OPAR		
49	HARYADI	CS		
50	Andy Setiawan	CS Industri		
51.	Oronika Estrada	Lab. Arsitektur		
52	M. Ghazy N	CS		
53	Arif F.	CS		
54	Muham Syamsi	ARK		

DAFTAR HADIR RAPAT

- 1. Rapat Fak/Jurusan/Bagian :
- 2. Hari/Tanggal :
- 3. Tempat /Ruang :
- 4. Pukul :
- 5. Pimpinan Rapat :
- 6. Hal :

NO.	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN	KET
55	IPUL	OR	<i>[Handwritten Signature]</i>	
56	Agus	CS	<i>[Handwritten Signature]</i>	
57	Yasin Bahtiyar	CS	<i>[Handwritten Signature]</i>	
58	MUHAMMAD Rizky Radillah	CS	<i>[Handwritten Signature]</i>	
59	WIBOWO	CS	<i>[Handwritten Signature]</i>	
60	Asmunah	CS	<i>[Handwritten Signature]</i>	
61	Abdul Afandi	Abadmit	<i>[Handwritten Signature]</i>	
62	Yandi Arref.	Pertukutan	<i>[Handwritten Signature]</i>	
63	Febriyan.R	WM	<i>[Handwritten Signature]</i>	
64	XAMULANA	PER KUL	<i>[Handwritten Signature]</i>	

