

**LAPORAN  
RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN  
SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP  
PROSES PENDIDIKAN (LIMA ASPEK)  
PERIODE AKHIR SEMESTER GANJIL  
TAHUN AKADEMIK 2023/2024**



**FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA  
JAKARTA  
2024**

# 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, 23 Februari 2024

# DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b>	1
<b>DAFTAR ISI</b>	2
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	3
A. Latar Belakang	3
B. Tujuan	3
C. Lingkup Bahasan	4
D. Peserta Kegiatan	4
E. Jadwal Kegiatan	4
<b>BAB II PELAKSANAAN</b>	5
A. Hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek)	5
B. Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut	6
<b>BAB III PENUTUP</b>	9
<b>LAMPIRAN</b>	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 kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) Periode Akhir Semester Ganjil Tahun Akademik 2023/2024 sebagai berikut:

1. Melakukan pembahasan hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) Periode Akhir Semester Ganjil Tahun Akademik 2023/2024 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) kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) Periode Akhir Semester Ganjil Tahun Akademik 2023/2024, sebagai berikut:

1. Hasil survey meliputi temuan-temuan dalam hasil survey kepuasan pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen Periode Akhir Semester Ganjil Tahun Akademik 2023/2024.
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 kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) Periode Akhir Semester Ganjil Tahun Akademik 2023/2024 sejumlah **65 orang**. Peserta ini terdiri dari pimpinan fakultas, ketua program studi, kepala bagian dan kepala unit.

### **E. Jadwal Kegiatan**

Kegiatan Rapat Tinjauan Manajemen kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) Periode Akhir Semester Ganjil Tahun Akademik 2023/2024 dilakukan pada:

Hari : Rabu

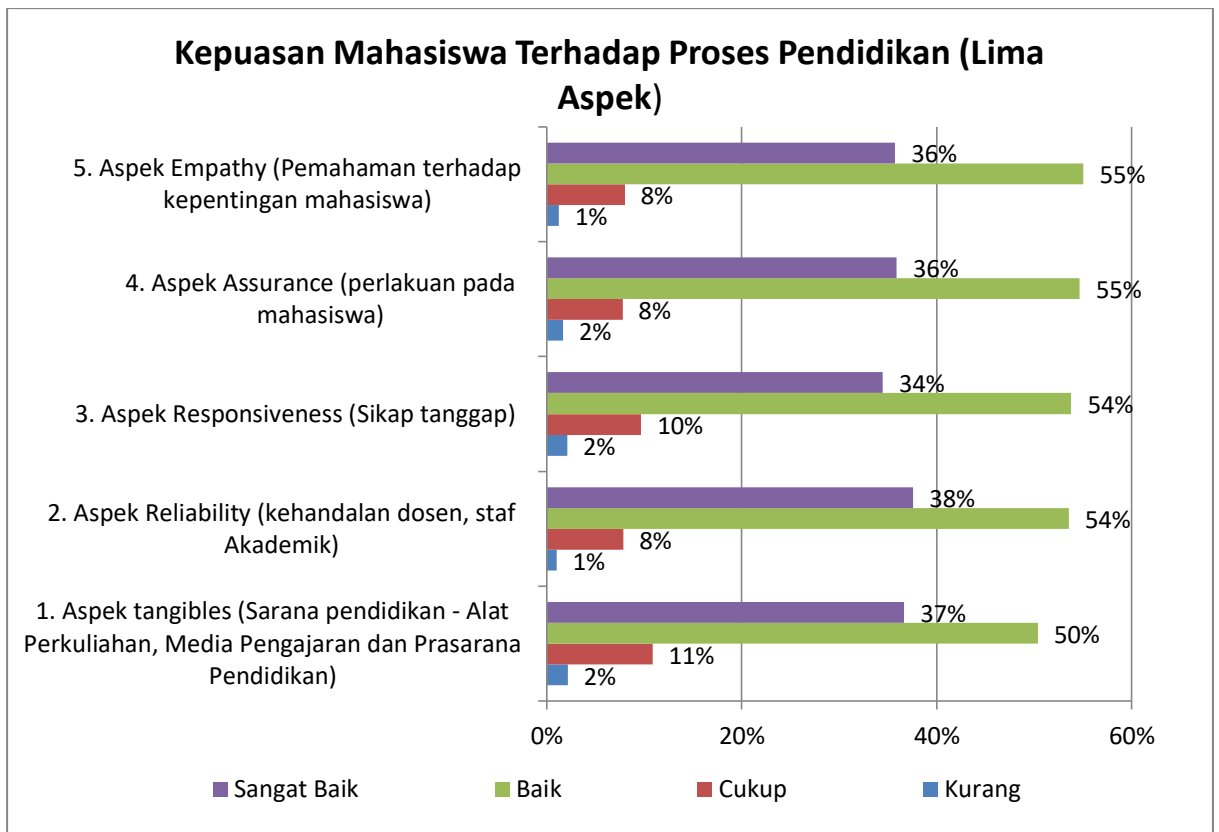
Tanggal : 21 Februari 2024

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 2023/2024, 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 2%. 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 2023/2024

## 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 89). 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 50)
Akar Penyebab :	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gedung D tidak ada toilet umum karena tidak ada lahan</li> <li>• Toilet wanita tidak bisa digunakan untuk buang air besar, dan disalah satu pintunya tidak bisa dikunci</li> <li>• Toilet dekat mesjid bau, dan ada tetesan air</li> </ul>
Akibat :	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kurang nyaman karena lokasi kamar kecil cukup jauh dari lokasi gedung D</li> <li>• Kurang nyaman untuk menggunakan toilet</li> </ul>
Rekomendasi :	Memperbaiki toilet yang rusak dan membersihkan secara berkala

### 2. Aspek Reliability

Diskripsi Kondisi 1 :	Publikasi nilai UTS/UAS tepat waktu kurang (jumlah 23)
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 :	Ketersediaan dan kemampuan staf akademik dalam melayani administrasi kemahasiswaan kurang (jumlah 33)
Akar Penyebab :	Hari sabtu semua staf libur.

Akibat	:	Mahasiswa tidak terlayani
Rekomendasi	:	Dibuat perencanaan shif kerja staf untuk melayani mahasiswa

### 3. Aspek Responsiveness

Diskripsi Kondisi 1 :	Ketersediaan layanan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit kurang (jumlah 43)
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 48)
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 45).
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 33)
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 28)
-----------------------	---



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	:	Keramahan dan kepedulian pengelola (jajaran pimpinan fakultas dan prodi) terhadap masalah yang dihadapi oleh mahasiswa (jumlah 22)
Akar Penyebab	:	Tidak ada sarana untuk menyalurkan masalah yang dihadapi oleh mahasiswa
Akibat	:	Mahasiswa tidak bisa menyalurkan masalah yang dihadapi
Rekomendasi	:	Menyediakan sarana penyaluran masalah terhadap jajaran pimpinan fakultas dan prodi baik melalui online maupun offline

Diskripsi Kondisi 3	:	Keterbukaan pengelola (jajaran pimpinan fakultas dan prodi) terhadap saran dan kritik dari mahasiswa (jumlah 25)
Akar Penyebab	:	Tidak ada 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 kritik terhadap jajaran pimpinan fakultas dan prodi baik melalui online maupun offline.

## Rencana Tindak Lanjut

Standar	Audit Periode Akhir Semester Ganjil TA 2023/2024		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 2024
	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup namun bersih kurang	1. Memperbaiki toilet yang rusak dan 2. membersihkan secara berkala	
Reliability	Publikasi nilai UTS/UAS tepat waktu kurang	Buat pengumuman batas akhir input nilai UTS	April 2024
	Ketersediaan dan kemampuan staf akademik dalam melayani administrasi kemahasiswaan kurang	Dibuat perencanaan shif kerja staf untuk melayani mahasiswa	
Responsiveness	Ketersediaan layanan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit terbatas karena kurangnya sdm terampil	Kerjasama dengan RS Islam untuk layanan pengobatan mahasiswa yang sakit	April 2024
	Ketersediaan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan belum ada	Kerjasama dengan perusahaan asuransi untuk layanan asuransi mahasiswa yang mengalami kecelakaan	
Assurance	Penanganan Keluhan mahasiswa kurang optimal	Mengoptimalkan kinerja pelayanan terhadap mahasiswa	Maret 2024
	Kemampuan Tendik (staf) dalam memberikan Pelayanan Perkuliahan, akademik, TU, keuangan, IT dan perpustakaan	Melakukan pelatihan untuk pegawai sesuai dengan penempatannya	

Standar	Audit Periode Akhir Semester Ganjil TA 2023/2024		Jadwal Perbaikan
	Temuan	Rencana Tindak Lanjut	
Aspek			
	kurang		
Empathy	Keramahan tenaga kependidikan (pelayanan terpadu, akademik, perkuliahan, perpustakaan, keuangan, laboratorium, dan lainnya) dalam melayani kebutuhan administrasi mahasiswa	Melakukan training secara berkala	April 2024
	Keramahan dan kepedulian pengelola (jajaran pimpinan fakultas dan prodi) terhadap masalah yang dihadapi oleh mahasiswa (jumlah 20)	Menyediakan sarana penyaluran masalah terhadap jajaran pimpinan fakultas dan prodi baik melalui online maupun offline	
	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. Buat pengumuman batas akhir input nilai UTS
4. Dibuat perencanaan shif kerja staf untuk melayani mahasiswa
5. Kerjasama dengan RS Islam untuk layanan pengobatan mahasiswa yang sakit
6. Kerjasama dengan perusahaan asuransi untuk layanan asuransi mahasiswa yang mengalami kecelakaan
7. Mengoptimalkan kinerja pelayanan terhadap mahasiswa
8. Melakukan pelatihan untuk pegawai sesuai dengan penempatannya
9. Melakukan training secara berkala
10. Menyediakan sarana penyaluran masalah terhadap jajaran pimpinan fakultas dan prodi baik melalui online maupun offline
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