

**LAPORAN
RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN
SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
PROSES PENDIDIKAN (LIMA ASPEK)
PERIODE AKHIR SEMESTER GENAP
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, 14 Agustus 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 kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) Periode Akhir Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023 sebagai berikut:

1. Melakukan pembahasan hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) Periode Akhir Semester Genap 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) kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) Periode Akhir Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023, sebagai berikut:

1. Hasil survey meliputi temuan-temuan dalam hasil survey kepuasan pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen Periode Akhir Semester Genap 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 kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) Periode Akhir Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023 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 Genap Tahun Akademik 2022/2023 dilakukan pada:

Hari : Kamis

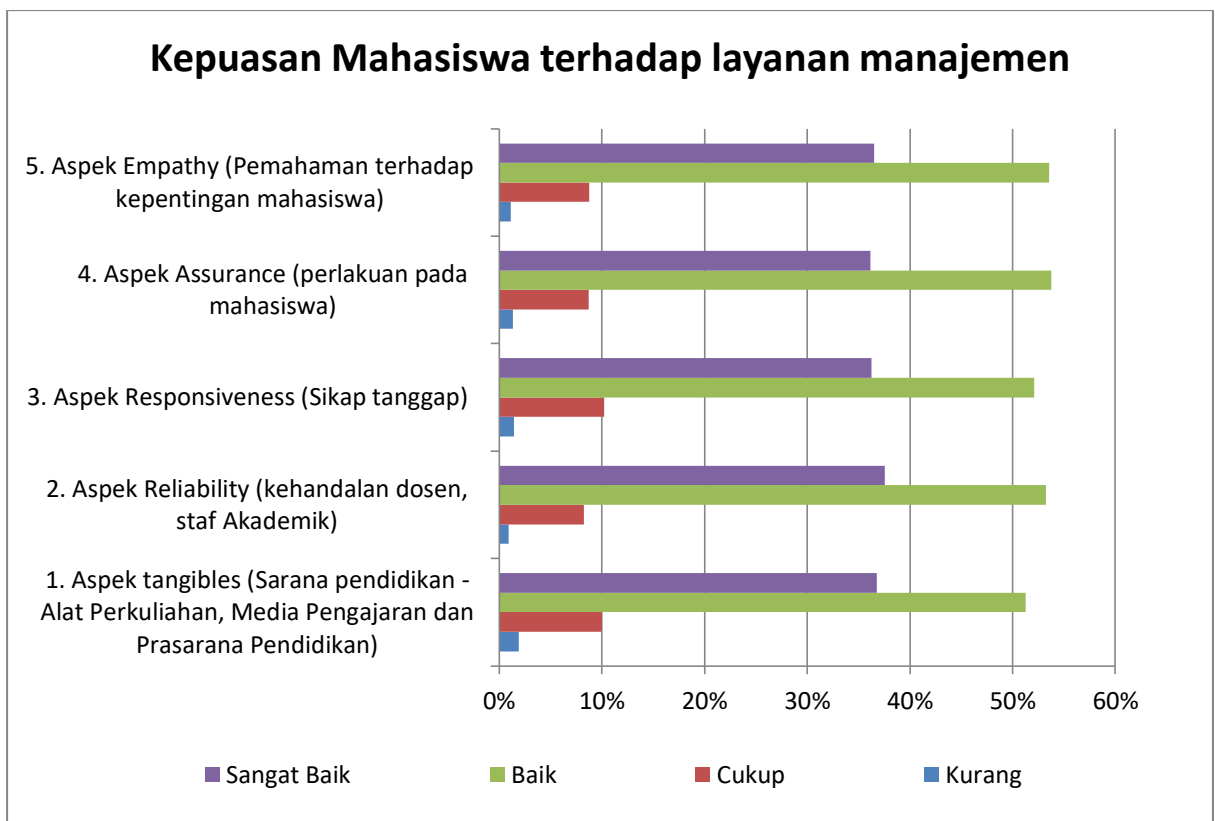
Tanggal : 10 Agustus 2023

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 genap tahun akademik 2022/2023, diperoleh rata-rata nilai disetiap aspek beraneka ragam. Setiap pertanyaan kuisisioner 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 Genap 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 46). Sering terjadi kurang stabilan Internet di FTUMJ
Akar Penyebab :	Perangkat yang telah terpasang seperti POE (mengalirkan listrik) umur nya lama, sudah dilakukan peremajaan namun masih bertahap. Untuk industri belum diperbaruhi 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

2. Aspek Reliability

Diskripsi Kondisi 1 :	Publikasi nilai UTS/UAS tepat waktu kurang (jumlah 17)
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 17)
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 24)
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 22)
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 23).
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 23)
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 18)
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 tenaga kependidikan terhadap saran dan kritik dari
-----------------------	--

	mahasiswa (jumlah 18)
Akar Penyebab :	Tidak ada sarana untuk menyalurkan saran dan kritik terhadap tendik
Akibat :	Mahasiswa tidak bisa menyalurkan saran dan kritik
Rekomendasi :	Menyediakan sarana penyaluran saran dan kritik terhadap tendik baik melalui online maupun offline.

Diskripsi Kondisi 3 :	Keterbukaan pengelola (jajaran pimpinan fakultas dan prodi) terhadap saran dan kritik dari mahasiswa (jumlah 18)
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 Genap TA 2022/2023		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	September 2023
Reliability	Publikasi nilai UTS/UAS tepat waktu kurang	Buat pengumuman batas akhir input nilai UTS	Oktober 2023
	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	Oktober 2023
	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	September 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)	Melakukan training secara berkala	Oktober 2023

Standar	Audit Periode Akhir Semester Genap TA 2022/2023		Jadwal Perbaikan
	Temuan	Rencana Tindak Lanjut	
Aspek			
	terpadu, akademik, perkuliahan, perpustakaan, keuangan, laboratorium, dan lainnya) dalam melayani kebutuhan administrasi mahasiswa		
	Keterbukaan tenaga kependidikan terhadap saran dan kritik dari mahasiswa	Menyediakan sarana penyaluran saran dan dritik terhadap tenaga kependidikan 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. Buat pengumuman batas akhir input nilai UTS
3. Dibuat perencanaan shif kerja staf untuk melayani mahasiswa
4. Kerjasama dengan RS Islam untuk layanan pengobatan mahasiswa yang sakit
5. Kerjasama dengan perusahaan asuransi untuk layanan asuransi mahasiswa yang mengalami kecelakaan
6. Mengoptimalkan kinerja pelayanan terhadap mahasiswa
7. Melakukan pelatihan untuk pegawai sesuai dengan penempatannya
8. Melakukan training secara berkala
9. Menyediakan sarana penyaluran saran dan kritik terhadap tendik baik melalui online maupun offline.
10. Menyediakan sarana penyaluran masalah terhadap jajaran pimpinan fakultas dan prodi baik melalui online maupun offline



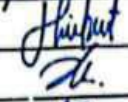













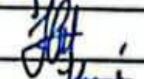
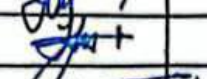




Rencana tindak lanjut tersebut dilaksanakan oleh bagian masing masing sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

LAMPIRAN

1. Daftar Hadir
2. Dokumentasi

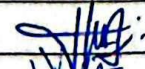
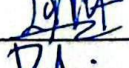
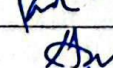

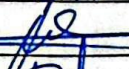
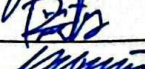




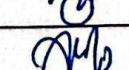
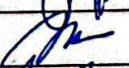
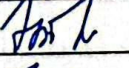

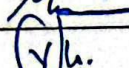

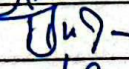
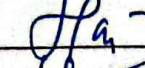
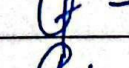
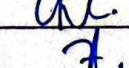

DAFTAR HADIR RAPAT

- | | | |
|-----------------------------|---|---|
| 1. Rapat Fak/Jurusan/Bagian | : | |
| 2. Hari/Tanggal | : | Kamis/ 10 Agustus 2023 |
| 3. Tempat /Ruang | : | Aula Djoeanda FRUMY |
| 4. Pukul | : | 10.00 s/d selasai |
| 5. Pimpinan Rapat | : | Dekan |
| 6. Hal | : | Rtki ^{survey} kep. mhs thdp proses pendidikan (w/inspek) periode akhir sem. ganap TA 2022/23 |

NO.	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN	KET
1	Ir. Irfan Purwanan, S.T, M.Chem. Eng.	Dekan		
2	Ir. Nural Hidayati Fidiyala, S.T., M.Sc., Ph.D.	WD I		
3	Ir. Leola Dewiyani, M.G.	WD II		
4	Ir. Harwidyo Eko Prasetyo, S.T, M.T.	WD III		
5	Taslim Septio Prima, S. Ars	Humas		
6	Halim, S. Kom	Pukom		
7	Surya Hindra Krisnanta, S-T	Pink Biry		
8	Ahmad Yusuf Ebozali, S. Kom	AK		
9	Idhar Mahasen, S-T	sek. Dek		
10	Agus Fiteriana	RT		
11	Muhammad Sofyan	PDTI		
12	Andika . Awalludin	BKA		
13	Abou Aziz	PDTI		
14	Mustafa Kemal	Purpur		
15	Zul Amri	-		
16	Wahyu. Ibrahim	Lab Elektro		
17	BUNHI SUKTIYAWAN	SECURITY		
18	Andy Setiawan	Lab Industri		
19	Akhamad Afandi	Akademik		
20	Bambang Febal	Lab Cuan		
21	Djudi Utomo .	Perencanaan		
23	CHAIDIR	ARS		
24	YUSUP JUNIAR	BKA		
25	ARIES	Lab. Kriana ^{id}		
26	Izqi Nafis Sunr	Lab. Fisika		
27	Monto Estrada	Lab. Ars.		

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.	Ahmad Ibnu Fajar	CS		
29.	Amas Faturahman	CS		
30.	DWIYANTO	SOPIN		
31.	Febrian Adriyadi	Sopir		
32.	WIBOWO	CS		
33.	JAMAL KARYO	CS		
34.	M-RIZKY G	CS		
35.	Yasin Bahtiyar	CS		
36.	AGUS BAKRY M.S	CS		
37.	SYA RIF. H	SATPAM		
38.	Isol	CS		
39.	M. Saepullah	OB		
40.	Suryadi	RT		
41.	Agus Priyatno	TE		
42.	SUYOXO	P.B.		
43.	Jete Janyuri	Akademik		
44.	Aswab Umi	CS		
45.	M. IKSAQ	CS		
46.	JONTO	CS		
47.	Fahmi	CS		
48.	Ade Bambang S	SUPIR		
49.	Hari Minarrah	P3		
50.	Umi Kalsim	TM		
51.	Asmanah	CS		
52.	Dhe F	SDM		
53.	Denni	Terpadu		



