

**LAPORAN
RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN
SURVEY KEPUASAN TERHADAP LAYANAN
MANAJEMEN 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 terhadap layanan manajemen 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, Oktober 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 terhadap layanan manajemen	5
B. Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut	6
BAB III PENUTUP	9
LAMPIRAN	10

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Komponen utama dalam pengelolaan dan pelaksanaan suatu perguruan tinggi antara lain dosen maupun dosen, pengelola kampus dan system informasi kampus. Dalam keberlangsungan Pendidikan di perguruan tinggi, keberadaan mahasiswa, peran dosen atau tenaga pengajar sangat dibutuhkan. Manajerial atau pengelola kampus juga sangat dibutuhkan dalam pelayanan terhadap mahasiswa, dosen, karyawan, alumni, stakeholder, atau lingkungan masyarakat di sekitar kampus yang bertujuan untuk pengembangan perguruan tinggi.

Pelayanan kepada para pemangku kepentingan tidak akan maksimal jika dilakukan secara konvensional, maka diperlukan suatu sistem informasi yang membantu dalam hal pelayanan yang lebih baik dan jangkauannya bisa lebih luas lagi. Jika semua komponen ini dikelola dengan baik maka perguruan tinggi dapat mencapai hasil yang maksimal maka perguruan tinggi mampu meningkatkan produktivitas dan efisiensi pada proses, konten dan sumber daya yang ada. Untuk pengembangan perguruan tinggi, perlu dilakukan manajemen profesional dikampus yang baik pula. Oleh karena itu, diperlukan pemimpin yang mampu mengayomi, melindungi dan memberikan kenyamanan bagi civitas akademika (mahasiswa, dosen dan tenaga pendidik). Kenyamanan civitas akademika dalam menjalankan perannya tentu saja tidak terlepas dari layanan yang disediakan oleh pihak kampus. Pelaksanaan Survey Keberhasilan perguruan tinggi dalam mencapai visi dan misi, salah satunya ditentukan oleh kepuasan para pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen yang diberikan perguruan tinggi. Hal ini dikarenakan para pemangku kepentingan yang mencakup : mahasiswa, dosen, tendik, pengguna dan mitra selain berperan sebagai input, mereka juga adalah pelanggan yang memanfaatkan jasa perguruan tinggi. Karenanya dalam konsep pelayanan, kepuasan para pemangku kepentingan menjadi penting.

B. Tujuan

Tujuan kegiatan Rapat Tinjauan Manajemen survey kepuasan terhadap layanan manajemen Tahun Akademik 2022/2023 sebagai berikut:

1. Mengukur pelaksanaan dan penyelenggaraan pelayanan manajemen, pengelolaan dan pengembanan SDM, dan pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana, serta pengelolaan penelitian dan pengabdian masyarakat
2. Mengukur kepuasan Dosen dan Tendik sebagai salah satu komponen pendidikan terhadap pelayanan manajemen, pengelolaan dan pengembanan SDM, dan pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana, serta pengelolaan penelitian dan pengabdian masyarakat
3. Mengetahui kelemahan atau kekuatan kualitas pelayanan manajemen, pengelolaan dan pengembangan SDM dan pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana, serta pengelolaan penelitian dan pengabdian masyarakat

C. Lingkup Bahasan

Lingkup bahasan rapat tinjauan manajemen (RTM) survey kepuasan terhadap layanan manajemen Tahun Akademik 2022/2023, sebagai berikut:

1. Hasil survey meliputi temuan-temuan dalam hasil survey kepuasan terhadap layanan manajemen 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 survey kepuasan terhadap layanan manajemen 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 survey kepuasan terhadap layanan manajemen Tahun Akademik 2022/2023 dilakukan pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 5 Oktober 2023

Tempat : Aula Djoeanda FTUMJ

BAB II PELAKSANAAN

A. Hasil Survey Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Manajemen Dalam Pengelolaan SDM

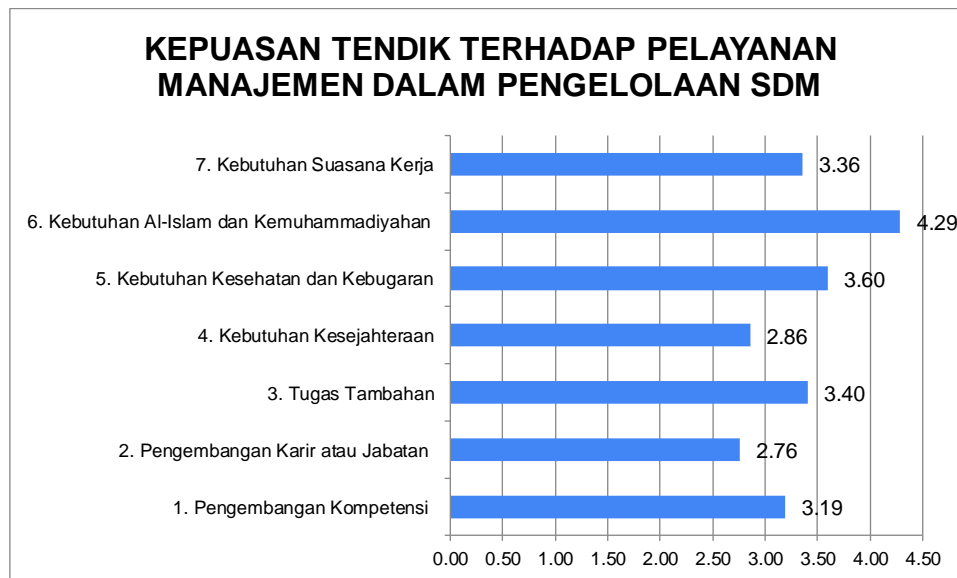
Berdasarkan hasil survey kepuasan dosen terhadap pelayanan manajemen dalam pengelolaan SDM yang sudah dilakukan oleh UKM pada tahun akademik 2022/2023, diperoleh rata-rata nilai disetiap pertanyaan beraneka ragam. Setiap pertanyaan kuisioner dinilai menggunakan skala likert mulai 1 (sangat kurang) – 5 (sangat baik). Gambar 1 menunjukkan bahwa perolehan rata – rata nilai pertanyaan dalam setiap pertanyaan. Perolehan nilai rata – rata tertinggi sebesar 4,24, Sedangkan nilai rata-rata terendah pada sebesar 3,64. Secara keseluruhan nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 3,87, hal ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan dosen terhadap pelayanan manajemen sudah cukup baik, terdapat pada gambar berikut



Gambar 1. Rata-Rata Nilai Survey Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Manajemen Tahun Akademik 2022/2023

B. Hasil Survey Kepuasan Tendik Terhadap Pelayanan Manajemen Dalam Pengelolaan SDM

Berdasarkan hasil survey kepuasan tendik terhadap pelayanan manajemen dalam pengelolaan SDM yang sudah dilakukan oleh UKM pada tahun akademik 2022/2023, diperoleh rata-rata nilai disetiap pertanyaan beraneka ragam. Setiap pertanyaan kuisioner dinilai menggunakan skala likert mulai 1 (sangat kurang) – 5 (sangat baik). Gambar 1 menunjukkan bahwa perolehan rata – rata nilai pertanyaan dalam setiap pertanyaan. Perolehan nilai rata – rata tertinggi sebesar 4,29, Sedangkan nilai rata-rata terendah pada sebesar 2,76. Secara keseluruhan nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 3,35, hal ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan tendik terhadap pelayanan manajemen sudah cukup baik, terdapat pada gambar berikut



Gambar 2. Rata-Rata Nilai Survey Kepuasan Tendik Terhadap Pelayanan Manajemen Tahun Akademik 2022/2023

B. Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut

Hasil survey atas Kepuasan Dosen dan Tendik Terhadap Pelayanan Manajemen Tahun Akademik 2022/2023 menghasilkan rekomendasi perbaikan dari pertanyaan standar yang mempunyai nilai kurang. Hasil rekomendasi perbaikan sebagai berikut :

Diskripsi Kondisi 1 :	Pengembangan Karir/Jabatan secara Fungsional (Asisten Ahli/Lektor/Lektor Kepala/Guru Besar dan Kenaikan Golongan)
Akar Penyebab :	Kurangnya publikasi ilmiah sebagai persyaratan lektor kepala
Akibat :	Dosen belum mengajukan kenaikan jabatan fungsional dan kenaikan golongan
Rekomendasi :	<ul style="list-style-type: none">• FT UMJ menyediakan program fasilitasi kenaikan jabatan akademik dosen• Pendampingan intensif untuk penulisan publikasi internasional bereputasi sebagai syarat pengajuan lektor

Diskripsi Kondisi 2 :	Pengembangan Karir atau Jabatan
Akar Penyebab :	Pengembangan karir dan jabatan menyesuaikan dengan kebutuhan sehingga tidak semua tenaga kependidikan dapat memiliki jabatan dengan cepat
Akibat :	Tenaga kependidikan harus berlomba lomba untuk meningkatkan kompetensi
Rekomendasi :	<ul style="list-style-type: none">• FTUMJ membuat pemetaan kompetensi tenaga kependidikan• Mengadakan pelatihan peningkatan kompetensi tenaga kependidikan sebagai tindak lanjut dari pemetaan

Rencana Tindak Lanjut

Audit TA 2022/2023		Jadwal Perbaikan
Temuan	Rencana Tindak Lanjut	
Pengembangan karir atau jabatan	<ul style="list-style-type: none">• FT UMJ menyediakan program fasilitasi kenaikan jabatan akademik dosen	Tahun 2023/202
	<ul style="list-style-type: none">• Pendampingan intensif untuk penulisan publikasi internasional bereputasi sebagai syarat pengajuan lektor	Tahun 2023/202
Pengembangan Karir atau Jabatan	<ul style="list-style-type: none">• FTUMJ membuat pemetaan kompetensi tenaga kependidikan	Tahun 2023/202
	<ul style="list-style-type: none">• Mengadakan pelatihan peningkatan kompetensi tenaga kependidikan sebagai tindak lanjut dari pemetaan	Tahun 2023/202

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. FT UMJ menyediakan program fasilitasi kenaikan jabatan akademik dosen
2. Pendampingan intensif untuk penulisan publikasi internasional bereputasi sebagai syarat pengajuan lektor
3. FTUMJ membuat pemetaan kompetensi tenaga kependidikan
4. Mengadakan pelatihan peningkatan kompetensi tenaga kependidikan sebagai tindak lanjut dari pemetaan

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

LAMPIRAN

1. Daftar Hadir
2. Dokumentasi

