

**LAPORAN
RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN
KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP 5 ASPEK
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 pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen 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, 27 November 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 5 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 pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen. 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 pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen 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 pemangku kepentingan 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 Universitas Muhammadiyah Jakarta Tahun sejumlah 65 orang. Peserta ini terdiri dari pimpinan fakultas, ketua program studi, kepala bagian dan kepala unit.

E. Jadwal Kegiatan

Kegiatan Rapat Tinjauan Manajemen Fakultas teknik Universitas Muhammadiyah Jakarta Tahun 2022 dilakukan pada:

Hari : Kamis

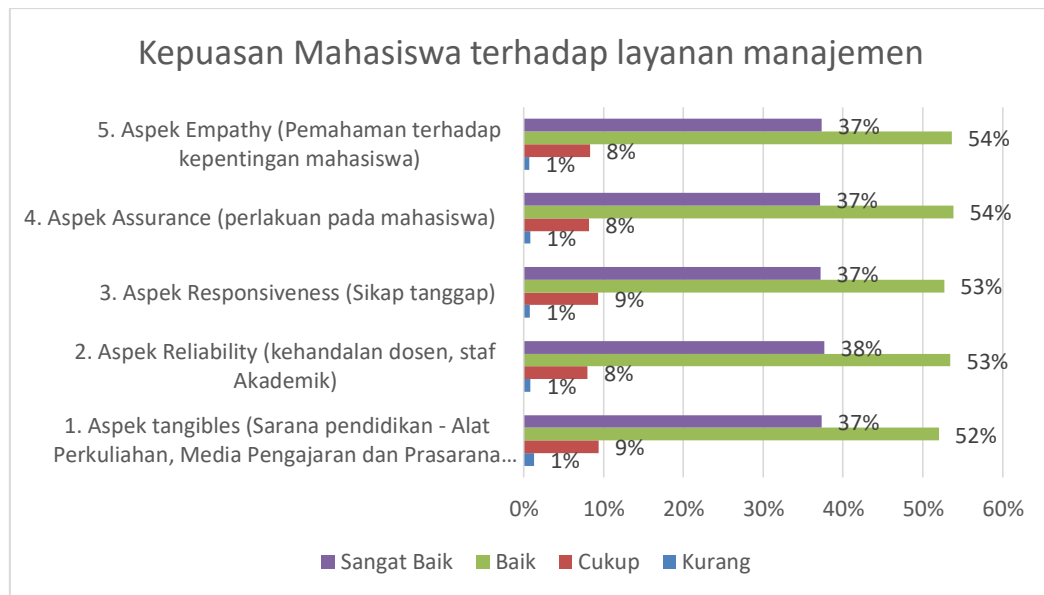
Tanggal : 23 November 2023

Tempat : Ruang Rapat Kolokium FTUMJ

BAB II PELAKSANAAN

A. Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap 5 aspek

Berdasarkan hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap 5 aspek yang sudah dilakukan oleh UKM pada tahun akademik 2022/2023, diperoleh rata-rata nilai disetiap aspek beraneka ragam. Setiap pertanyaan kuisioner dinilai menggunakan skala likert mulai 1(sangat 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 sangat kurang rata – rata 1%.. Secara keseluruhan capaian kinerja FTUMJ sebanyak 91% menilai BAIK dan BAIK SEKALI , terdapat pada gambar berikut



Gambar 1. Rata-Rata Nilai capaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen Mutu FTUMJ Tahun Akademik 2021/2022

B. Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut

Hasil survey atas kepuasan mahasiswa terhadap 5 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 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 namun kurang bersih (jumlah 26)
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 :	Ketersediaan dan kemampuan staf akademik dalam melayani administrasi kemahasiswaan kurang(jumlah 17)
Akar Penyebab :	Hari sabtu semua staf libur.
Akibat :	Layanan Mahasiswa kurang optimal
Rekomendasi :	Dibuat perencanaan shif kerja staf untuk melayani mahasiswa

3. Aspek Responsiveness

Diskripsi Kondisi 1 :	Ketersediaan layanan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit terbatas (jumlah 20)
Akar Penyebab :	SDM untuk pengobatan terbatas
Akibat :	layanan kesehatan bagi mahasiswa kurang optimal

Rekomendasi :	Kerjasama dengan RS Islam untuk layanan pengobatan mahasiswa yang sakit
---------------	---

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 1 :	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 :	Keterbukaan pengelola (jajaran pimpinan fakultas dan prodi) terhadap saran dan kritik dari mahasiswa (jumlah 11)
Akar Penyebab :	Sarana untuk menyalurkan saran dan kritik terhadap jajaran pimpinan fakultas dan prodi kurang memadai
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 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	Oktober 2022
	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup namun bersih kurang	1. Memperbaiki toilet yang rusak dan 2. membersihkan secara berkala	
Reliability	Ketersediaan dan kemampuan staf akademik dalam melayani administrasi kemahasiswaan kurang	1. Dibuat perencanaan shif kerja staf untuk melayani mahasiswa	November 2022
Responsiveness	Ketersediaan layanan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit terbatas karena kurangnya sdm terampil	Kerjasama dengan RS Islam untuk layanan pengobatan mahasiswa yang sakit	maret 2023
Assurance	Penanganan Keluhan mahasiswa kurang optimal	Mengoptimalkan kinerja pelayanan terhadap mahasiswa	Oktober 2022
Empathy	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.	Desember 2022

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. Dibuat perencanaan shif kerja staf untuk melayani mahasiswa
4. Kerjasama dengan RS Islam untuk layanan pengobatan mahasiswa yang sakit
5. Mengoptimalkan kinerja pelayanan terhadap mahasiswa
6. 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. Undangan
2. Daftar Hadir
3. Dokumentasi

DAFTAR HADIR RAPAT

- 1. Rapat Fak/Jurusan/Bagian :
- 2. Hari/Tanggal : Kamis 123 November 2023
- 3. Tempat /Ruang : Aula Djoeanda FTUMJ
- 4. Pukul : 10.00
- 5. Pimpinan Rapat : Dekan
- 6. Hal : Rapat Tinjauan Manajemen

NO.	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN	KET
1	Ir. Hjan Purawan, S.T., M.Chem. Eng.	Dekan		
2	Ir. Nural Hidayati Fidiyala, S.T., M.Sc., Ph.D.	WD I		
3	Ir. Leola Dewiyani, M.E.	WD II		
4	Ir. Harwidyo Eko Prasetyo, S.T., M.T.	WD III		
5	Taslim Septia prima, S.Ars	Humas		
6	Halim, S.kom	Puskom		
7	Surya Hindra Krisnanta, S.T	Pink Bird		
8	Ahmad Yusuf Ghozali, S.kom	Alk		
9	Idhar Mahasen, S.T	sek.Dek		
10	Agus Fitriano	RT		
11	Muhammad Sofyan	PDTI		
12	Andika . Awaludin	BKA		
13	Abou Aziz	PDTI		
14	Mustafa Lemel	Purpus		
15	Zul Amri			
16	Wahyu. Ibrahim	Lab Elektro		
17	BUPHI SUIRTIYAWAN	SECURITY		
18	Andy Setiawan	Lab. Industri		
19	Akhdad Afandi	Akademik		
20	Bambang Febal	Lab. Cuan		
21	Djadi Utomo .	Perencanaan		
22	MURSALIM	RT		
23	CHAIDIR	ARS		
24	Yusup JUNIAR	BKA		
25	ARIES	LAB. KIMIA 2		
26	Rizki Nofis Sunar	Lab. Fisika		
27	Monika Estrader	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	SOPIR		
31.	Febrian Adriyati	Sopir		
32	WIBOWO	CS		
33	JAMAL Karya	CS		
34	M-RIZKY G	CS		
35.	Yasin Bahtiyar	CS		
36.	Husni Bakry m.S	CS		
37	Sya Rif. H	Satpam		
38.	Isol	CS		
39	M. Saepullah	OB		
40	Suryadi	RT		
41	Agus Piyatno	TE		
42	SUYOXO	PB.		
43	Jete Jampuri	Akademik		
44	Asarub umi	CS		
45.	m. IKSAJ	CS		
46.	JONTO	CS		
47.	Fahmi	CS		
48	Ade Bambang s	SUPIR		
49	Hari Minarrah	P3		
50	Umi Kalsum	TM		
51	Asmanah	CS		
52	Dhea F	SDM		
53	Deppi	Terpadu		
54	Nora Kholimah	Academik		

