

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LIMA ASPEK

SPMI



TAHUN AKADEMIK 2021/2022 GANJIL

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA

2022

REKAP KUESIONER LAYANAN PERIODE 2021/2022 GANJIL**Fakultas : FAKULTAS TEKNIK****FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA**

Jl. Cempaka Putih Tengah 27, Jakarta Pusat 10510

Website: ft.umj.ac.id | email: ft@umj.ac.id | Telp/Fax: +62.21.4256024/23

1. Aspek tangibles (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)

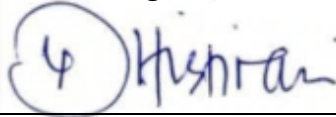
No.	Pertanyaan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	rata-rata
1	Ruang kuliah tertata dengan bersih, rapi, dan nyaman	224	1008	377	51	2,85
2	Kualitas dan ketersediaan sarana pembelajaran di ruang kuliah	212	1000	394	54	2,82
3	Ketersediaan pustaka dan sarana perpustakaan FT-UMJ	233	1022	372	33	2,88
4	Ketersediaan jaringan internet yang mendukung proses pembelajaran	213	973	394	80	2,79
5	Ketersediaan sistem informasi pendukung pembelajaran (Sistem Informasi Akademik, elearning, Classroom, katalog online perpustakaan)	250	1028	355	27	2,90
6	Kelengkapan modul praktikum	228	1046	355	31	2,89
7	Kelengkapan dan relevansi sarana Laboratorium/bengkel/studio sesuai dengan kebutuhan praktikum dan atau penelitian/tugas akhir	228	1013	373	46	2,86
8	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih	212	1001	387	60	2,82
9	Fasilitas ibadah yang cukup, bersih, dan nyaman yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di FT-UMJ	313	1022	298	27	2,98
10	Ketersediaan ruang penunjang suasana akademik (ruang diskusi, ruang konsultasi, ruang baca, sarana olah raga dll)	241	996	343	80	2,84
	total	2354	10109	3648	489	
	Dalam %	14,18	60,90	21,98	2,94	

Keterangan:**Semua aspek tidak mencapai standar yang ditetapkan (≥ 3)****KTS = < 2,9****Observasi = 2,9**

1. Aspek tangibles (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)

Kategori	Persentase
Kurang	2,94%
Cukup	21,98%
Baik	60,90%
Sangat Baik	14,18%

Audit						Kriteria			
UPPS dan Program Studi						1			
Lokasi		Ruang Lingkup				Tanggal Audit			
		Tahun akademik 2021/2022				21 Februari 2022			
Wakil Audit		Auditor Ketua				Auditor Anggota			
Distribusi		Audit	X	Auditor	0	SPI	X	Arsip	X
Deskripsi Kondisi	1. Nilai indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan sarana dan prasarana pembelajaran < 3 (standar sarana dan prasarana tambahan no. 8) 2. Ruang kelas sudah memadai dan dilengkapi dengan AC namun sering kali berada dalam kondisi tidak bersih dan kurang nyaman karena AC rusak 3. Terdapat ruang laboratorium yang masih digunakan untuk beberapa praktikum								
Kriteria	Kriteria 1 aspek <i>tangibles</i> (sarana pendidikan - alat perkuliahan, media pengajaran dan prasarana pendidikan)								
Akar Penyebab	1. AC diperbaiki ketika mengalami kerusakan 2. Mahasiswa mengisi kuesioner saat selama 1 tahun lebih belajar daring sehingga perbaikan yang dilakukan UPPS tidak diketahui oleh mahasiswa								
Akibat	Mahasiswa mengisi berdasarkan asumsi masa lalu sebelum pandemi								
Rekomendasi	1. Melakukan perawatan sarana dan prasarana secara rutin dan terjadwal 2. Penambahan ruang laboratorium 1. Perbaikan sarana dan prasarana serta <i>update</i> informasi sarana dan prasarana yang sudah diperbaiki								
Tanggapan Audit	Setuju								
Rencana Perbaikan	1. Melakukan perawatan sarana dan prasarana secara rutin dan terjadwal 2. Penambahan ruang laboratorium 1. Perbaikan sarana dan prasarana serta <i>update</i> informasi sarana dan prasarana yang sudah diperbaiki.								

Jadwal Perbaikan		September 2022 – Februari 2023	Penanggung Jawab	Dekan	
Tempat Persetujuan					
Pimpinan Auditi	Irfan Purnawan, S.T., M.Chem.Eng.	Tanda Tangan 	Ketua Auditor	Alvika Meta Sari, S.T.,M.Chem.Eng.	Tanda Tangan 
Direview oleh :					
Unit Kendali Mutu	Dra Sri Anastasia Y M.Si		Tanda Tangan 		

REKAP KUESIONER LAYANAN PERIODE 2021/2022 GANJIL**Fakultas : FAKULTAS TEKNIK****FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA**

Jl. Cempaka Putih Tengah 27, Jakarta Pusat 10510

Website: ft.umj.ac.id | email: ft@umj.ac.id | Telp/Fax: +62.21.4256024/23

2. Aspek Reliability (kehandalan dosen, staf Akademik)

No.	Pertanyaan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	rata-rata
1	Rencana pembelajaran semester (RPS) disampaikan oleh dosen di awal perkuliahan oleh dosen	301	985	361	13	2,95
2	Ketersediaan dan kemampuan staf akademik dalam melayani administrasi Akademik	269	961	394	36	2,88
3	Keakuratan Jadwal Perkuliahan	370	1052	204	34	3,06
4	Dosen mengajar sesuai dengan bidang keahliannya	258	1005	376	21	2,90
5	Dosen mengajar tepat waktu sesuai yang telah dijadwalkan	350	1005	292	13	3,02
6	Dosen menyediakan waktu untuk diskusi dan tanya jawab mengenai materi perkuliahan	271	1059	317	13	2,96
7	Objektivitas penilaian ujian/tugas oleh dosen	303	1052	281	24	2,98
8	Kejelasan pokok-pokok materi perkuliahan yang disampaikan oleh dosen	281	1010	346	23	2,93
9	Penggunaan buku referensi yang update dalam memberikan materi kuliah oleh dosen	235	1002	377	46	2,86
10	Publikasi nilai UTS/UAS tepat waktu	289	896	315	160	2,79
	total	2927	10027	3263	383	
	Dalam %	17,63	60,40	19,66	2,31	

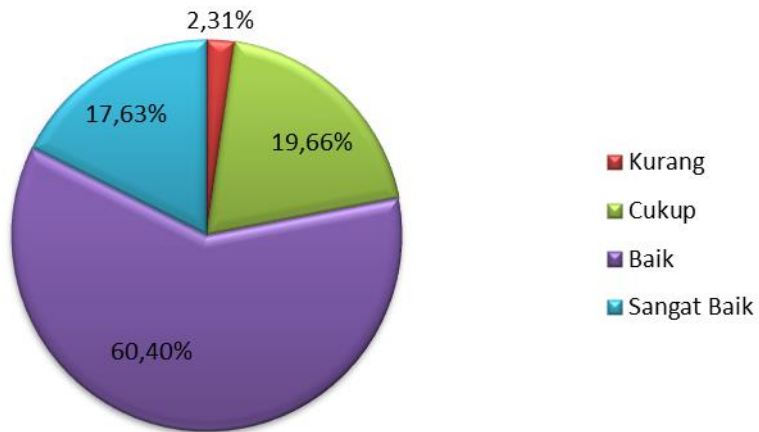
Keterangan:standar yang ditetapkan (≥ 3)

1. aspek Dosen mengajar sesuai dengan bidang keahliannya

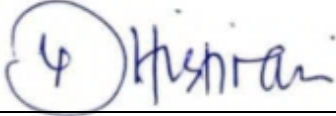
2. Dosen menyediakan waktu untuk diskusi dan tanya jawab mengenai materi perkuliahan

KTS = $< 2,9$ Observasi = $2,9$

2. Aspek Reliability (kehandalan dosen, staf Akademik)



Auditi						Kriteria			
UPPS dan Program Studi						2			
Lokasi		Ruang Lingkup				Tanggal Audit			
		Tahun akademik 2021/2022				21 Februari 2022			
Wakil Auditi		Auditor Ketua				Auditor Anggota			
Distribusi		Auditi	X	Auditor	0	SPI	X	Arsip	X
Deskripsi Kondisi	Masih terdapat mahasiswa yang tidak mendapat informasi secara jelas mengenai kegiatan perkuliahan								
Kriteria	Kriteria 2 aspek <i>reliability</i> (kehandalan dosen, staf akademik)								
Akar Penyebab	UPPS baru mencoba sistem akademik dan pelayanan terpadu yang baru sehingga masih terdapat beberapa kendala								
Akibat	Sistem belum dapat menyesuaikan pelayanan langsung								
Rekomendasi	1. Menyediakan <i>hotline</i> akademik dan perkuliahan 2. Mengadakan sosialisasi kepada tenaga kependidikan mengenai sistem pelayanan terhadap mahasiswa 3. Mengadakan pelatihan kepada dosen dan tenaga kependidikan mengenai sistem akademik yang baru 4. Penempatan tenaga kependidikan sesuai kualifikasi akademik dan kompetensinya								
Tanggapan Auditi	Setuju								
Rencana Perbaikan	1. Menyediakan <i>hotline</i> akademik dan perkuliahan 2. Mengadakan sosialisasi kepada tenaga kependidikan mengenai sistem pelayanan terhadap mahasiswa 3. Mengadakan pelatihan kepada dosen dan tenaga kependidikan mengenai sistem akademik yang baru 4. Penempatan tenaga kependidikan sesuai kualifikasi akademik dan kompetensinya								
Jadwal Perbaikan	September 2022 – Februari 2023			Penanggung Jawab		Dekan			

Tempat Persetujuan					
Pimpinan Auditi	Irfan Purnawan, S.T., M.Chem.Eng.	Tanda Tangan 	Ketua Auditor	Alvika Meta Sari, S.T.,M.Chem.Eng.	Tanda Tangan 
Direview oleh :					
Unit Kendali Mutu	Dra Sri Anastasia Y M.Si		Tanda Tangan 		

REKAP KUESIONER LAYANAN PERIODE 2021/2022 GANJIL

Fakultas : FAKULTAS TEKNIK



FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA

Jl. Cempaka Putih Tengah 27, Jakarta Pusat 10510

Website: ft.umj.ac.id | email: ft@umj.ac.id | Telp/Fax: +62.21.4256024/23

3. Aspek Responsiveness (Sikap tanggap)

No.	Pertanyaan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	rata-rata
1	Ketersediaan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa	266	966	383	45	2,88
2	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu	262	974	359	65	2,86
3	Ketersediaan bantuan bagi mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik dari penasehat akademik	237	988	371	64	2,84
4	Ketersediaan layanan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit	206	970	397	87	2,78
5	Ketersediaan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan	233	957	397	73	2,81
	total	1204	4855	1907	334	
	Dalam %	14,51	58,49	22,98	4,02	

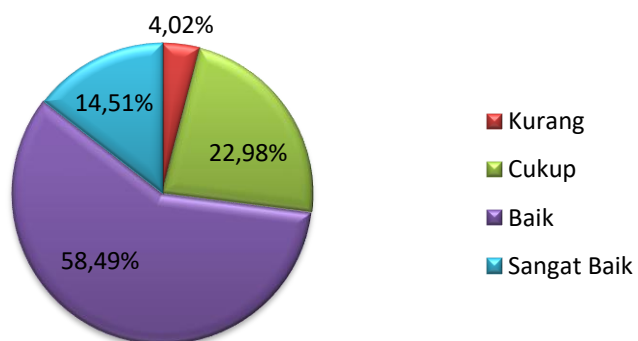
Keterangan:

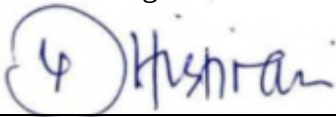
Standar yang ditetapkan (≥ 3)

KTS = $< 2,9$

Observasi = $2,9$

3. Aspek Responsiveness (Sikap tanggap)



Auditi						Kriteria				
UPPS dan Program Studi						3				
Lokasi			Ruang Lingkup			Tanggal Audit				
			Tahun akademik 2021/2022			21 Februari 2022				
Wakil Auditi			Auditor Ketua			Auditor Anggota				
Distribusi			Auditi	X	Auditor	0	SPI	X	Arsip	X
Deskripsi Kondisi	Asuransi terhadap kecelakaan baru diberikan pada mahasiswa prodi D3									
Kriteria	Kriteria 3 aspek <i>responsiveness</i> (sikap tanggap)									
Akar Penyebab	Biaya asuransi yang harus dibebankan pada mahasiswa cukup tinggi									
Akibat	Tidak seluruh mahasiswa merasakan layanan asuransi									
Rekomendasi	Mengusulkan layanan asuransi untuk setiap mahasiswa ke universitas									
Tanggapan Auditi	setuju									
Rencana Perbaikan	Mengusulkan layanan asuransi untuk setiap mahasiswa ke universitas									
Jadwal Perbaikan		September 2022 – Februari 2023			Penanggung Jawab		Dekan			
Tempat Persetujuan										
Pimpinan Auditi	Irfan Purnawan, S.T., M.Chem.Eng.	Tanda Tangan	Ketua Auditor	Alvika Meta Sari, S.T.,M.Chem.Eng.	Tanda Tangan					
										
Direview oleh :										
Unit Kendali Mutu	Dra Sri Anastasia Y M.Si			Tanda Tangan						
										

REKAP KUESIONER LAYANAN PERIODE 2021/2022 GANJIL**Fakultas : FAKULTAS TEKNIK****FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA**

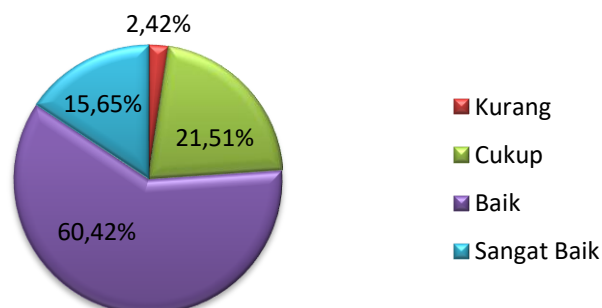
Jl. Cempaka Putih Tengah 27, Jakarta Pusat 10510

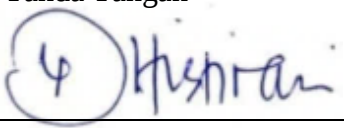
Website: ft.umj.ac.id | email: ft@umj.ac.id | Telp/Fax: +62.21.4256024/23

4. Aspek Assurance (perlakuan pada mahasiswa)

No.	Pertanyaan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	rata-rata
1	Kemampuan dosen dalam memberikan materi kuliah yang sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi	299	1040	308	13	2,98
2	Penanganan Keluhan mahasiswa pelaksanaan proses belajar mengajar	226	921	433	80	2,78
3	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran	277	1049	320	14	2,96
4	Kemampuan Tendik (staf) dalam memberikan Pelayanan Perkuliahan, akademik, TU, keuangan, IT dan perpustakaan dan BKA	237	1002	367	54	2,86
	total	1039	4012	1428	161	
	Dalam %	15,65	60,42	21,51	2,42	

Keterangan:

standar yang ditetapkan (≥ 3)**Kemampuan Dosen dalam memberikan materi kuliah yang sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi****KTS = $< 2,9$** **Observasi = 2,9****4. Aspek Assurance (perlakuan pada mahasiswa)**

Auditi						Kriteria				
UPPS dan Program Studi						4				
Lokasi			Ruang Lingkup			Tanggal Audit				
			Tahun akademik 2021/2022			21 Februari 2022				
Wakil Auditi			Auditor Ketua			Auditor Anggota				
Distribusi			Auditi	X	Auditor	0	SPI	X	Arsip	X
Deskripsi Kondisi	Penanganan Keluhan mahasiswa pelaksanaan proses belajar mengajar									
Kriteria	Aspek Assurance (perlakuan pada mahasiswa)									
Akar Penyebab	Ada beberapa kendala yang berkaitan dengan jaringan internet di lingkungan kediaman mahasiswa									
Akibat	Mahasiswa mengalami kendala dalam mengikuti perkuliahan									
Rekomendasi	Dosen mengunggah rekaman perkuliahan pada siacad									
Tanggapan Auditi	setuju									
Rencana Perbaikan	September 2022 – Februari 2023									
Jadwal Perbaikan		September 2022 – Februari 2023			Penanggung Jawab		Dekan			
Tempat Persetujuan										
Pimpinan Auditi	Irfan Purnawan, S.T., M.Chem.Eng.	Tanda Tangan	Ketua Auditor	Alvika Meta Sari, S.T., M.Chem.Eng.	Tanda Tangan					
										
Direview oleh :										
Unit Kendali Mutu	Dra Sri Anastasia Y M.Si			Tanda Tangan						
										

REKAP KUESIONER LAYANAN PERIODE 2021/2022 GANJIL**Fakultas : FAKULTAS TEKNIK****FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA**

Jl. Cempaka Putih Tengah 27, Jakarta Pusat 10510

Website: ft.umj.ac.id | email: ft@umj.ac.id | Telp/Fax: +62.21.4256024/23

5. Aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)

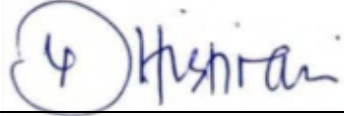
No.	Pertanyaan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	rata-rata
1	Dosen mampu melakukan personalisasi (pendekatan) dalam pembelajaran sesuai dengan kemampuan mahasiswa	266	1029	342	23	2,93
2	Keramahan dan kepedulian dosen Pembimbing Akademik terhadap mahasiswa dalam bidang akademik dan non akademik	293	1022	314	31	2,95
3	Keramahan tenaga kependidikan (pelayanan terpadu, akademik, perkuliahan, perpustakaan, keuangan) laboratorium, dan lainnya) dalam melayani kebutuhan administrasi mahasiswa	253	996	374	37	2,88
4	Keramahan dan kepedulian pengelola (jajaran pimpinan fakultas dan prodi) terhadap masalah yang dihadapi oleh mahasiswa	234	1022	361	43	2,87
5	Keterbukaan dosen terhadap saran dan kritik dari mahasiswa	252	1043	334	31	2,91
6	Keterbukaan tenaga kependidikan terhadap saran dan kritik dari mahasiswa	222	1060	342	36	2,88
7	Keterbukaan pengelola (jajaran pimpinan fakultas dan prodi) terhadap saran dan kritik dari mahasiswa	214	1044	348	54	2,85
	total	1734	7216	2415	255	
	Dalam %	14,92	62,10	20,78	2,20	

Keterangan: standar yang ditetapkan (≥ 3)**semua aspek tidak mencapai standar yang ditetapkan,****kecuali aspek Dosen menyediakan waktu untuk diskusi dan tanya jawab mengenai materi perkuliahan****KTS = $< 2,9$** **Observasi = $2,9$**

5. Aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)

Kategori	Persentase
Kurang	2,20%
Cukup	20,78%
Baik	62,10%
Sangat Baik	14,92%

Auditi						Kriteria			
UPPS dan Program Studi						5			
Lokasi		Ruang Lingkup				Tanggal Audit			
		Tahun akademik 2021/2022				21 Februari 2021			
Wakil Auditi		Auditor Ketua				Auditor Anggota			
Distribusi		Auditi	X	Auditor	0	SPI	X	Arsip	X
Deskripsi Kondisi	Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pembinaan/layanan mahasiswa < 75 %								
Kriteria	Kriteria 5 aspek <i>empathy</i> (pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)								
Akar Penyebab	1. pelayanan selama WFH dilakukan dilakukan secara daring melalui <i>whatsapp</i> 2. Tindak lanjut terhadap kritik mahasiswa membutuhkan waktu								
Akibat	1. Terjadinya kesalahpahaman antara mahasiswa dengan dosen atau tenaga kependidikan 2. Mahasiswa merasa belum mendapatkan tanggapan terhadap kritik dan saran								
Rekomendasi	1. Mengadakan sosialisasi kepada mahasiswa mengenai jam pelayanan dengan model WFH 2. Memberi motivasi kepada dosen dan tenaga kependidikan untuk tetap melayani mahasiswa secara daring 3. Sosialisasi waktu tindak lanjut								
Tanggapan Auditi	Setuju								
Rencana Perbaikan	1. Mengadakan sosialisasi kepada mahasiswa mengenai jam pelayanan dengan model WFH 2. Memberi motivasi kepada dosen dan tenaga kependidikan untuk tetap melayani mahasiswa secara daring 3. Sosialisasi waktu tindak lanjut								
Jadwal Perbaikan	September 2022 – Februari 2023			Penanggung Jawab		Dekan			
Tempat Persetujuan									

Pimpinan Auditi	Irfan Purnawan, S.T., M.Chem.Eng.	Tanda Tangan 	Ketua Auditor	Alvika Meta Sari, S.T.,M.Chem.Eng.	Tanda Tangan 
Direview oleh :					
Unit Kendali Mutu	Dra Sri Anastasia Y M.Si		Tanda Tangan 		

Rekap Kepuasan Mahasiswa

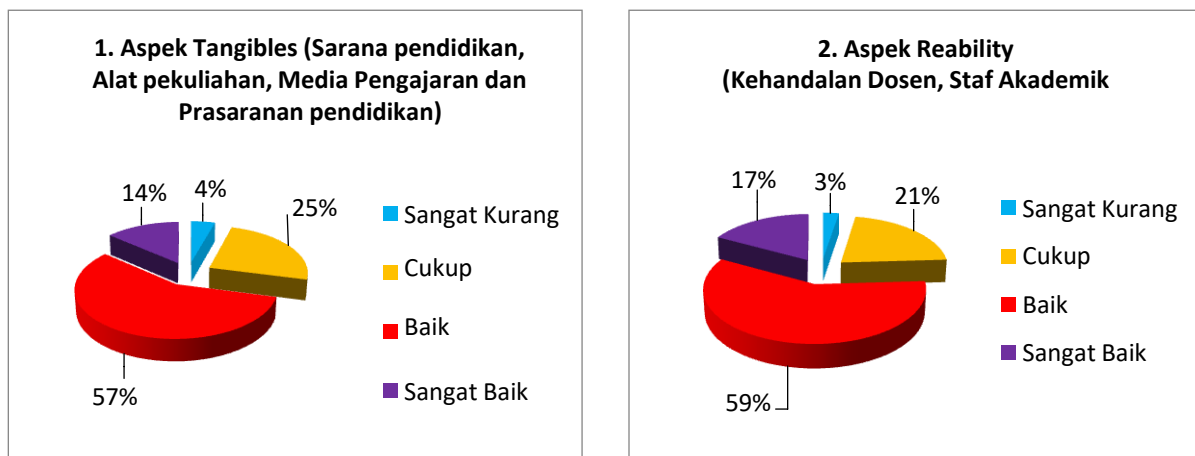
No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)				Rencana Tindak Lanjut oleh UPPS/PS
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
1	2	3	4	5	6	7
1	Keandalan (<i>reliability</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.	14,18	60,90	21,98	2,94	
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	17,63	60,40	19,66	2,31	
3	Kepastian (<i>assurance</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	14,51	58,49	22,98	4,02	Mengusulkan layanan asuransi untuk setiap mahasiswa ke universitas
4	Empati (<i>empathy</i>): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	15,65	60,42	21,51	2,42	Dosen mengunggah rekaman perkuliahan pada siacad
5	<i>Tangible</i> : penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	14,92	62,10	20,78	2,20	
Jumlah						

Evaluasi, pelaksanaan evaluasi atas hasil survey mahasiswa, dosen maupun tenaga kependidikan dianalisa dan dilaporkan kedalam Rapat Tinjauan Manajemen yang menghasilkan Rencana Tindak Lanjut, dibawah ini beberapa diagram hasil dari beberapa survey oleh dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan kepuasan Manajemen serta melakukan Survey Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) terhadap 5 aspek dilakukan melalui siakad <https://siakad.umj.ac.id/> dilaksanakan secara online sebelum mahasiswa mengisi KRS yaitu:

1. Aspek Keandalan (*reliability*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.
2. Aspek Daya tanggap (*responsiveness*): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.
3. Aspek Kepastian (*assurance*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.
4. Aspek Empati (*empathy*): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.
5. Aspek *Tangible*: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.

Adapun hasil Monitoring dan Evaluasi Terhadap Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) sebagai berikut:

1. Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap 5 Aspek; pada periode semester genap tahun akademik 2020/2021



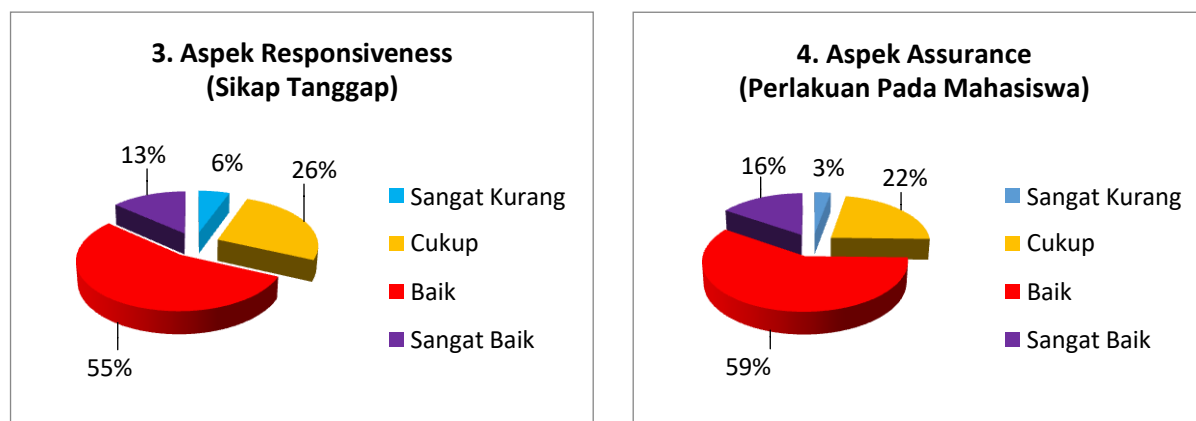
Gambar 3.5 Hasil Monev Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) terhadap Aspek *Tangibles* dan Aspek *Reability* Semester Genap 2020/2021.

Dari hasil Monev didapat kan temuan bahwa Nilai indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan sarana dan prasarana pembelajaran < 3 , dalam Rapat Tinjauan Manajemen disepakati bahwa auditi akan melakukan perbaikan yang tertuang dalam Rencana Tindak Lanjut sebagai berikut:

1. Melakukan perawatan sarana dan prasarana secara rutin dan terjadwal
2. Penambahan ruang laboratorium
3. Perbaikan sarana dan prasarana serta update informasi sarana dan prasarana yang sudah diperbaiki

Sedangkan untuk aspek *reliability* (kehandalan dosen, staf akademik) terdapat temuan dengan Indeks kepuasan mahasiswa < 3 yaitu Ketersediaan dan kemampuan staf akademik dalam melayani administrasi Akademik, dalam Rapat Tinjauan Manajemen disepakati bahwa auditi akan melakukan perbaikan yang tertuang dalam Rencana Tindak Lanjut sebagai berikut:

1. Menyediakan hotline akademik dan perkuliahan
2. Mengadakan sosialisasi kepada tenaga kependidikan mengenai sistem pelayanan terhadap mahasiswa
3. Mengadakan pelatihan kepada dosen dan tenaga kependidikan mengenai sistem akademik yang baru
4. Penempatan tenaga kependidikan sesuai kualifikasi akademik dan kompetensinya

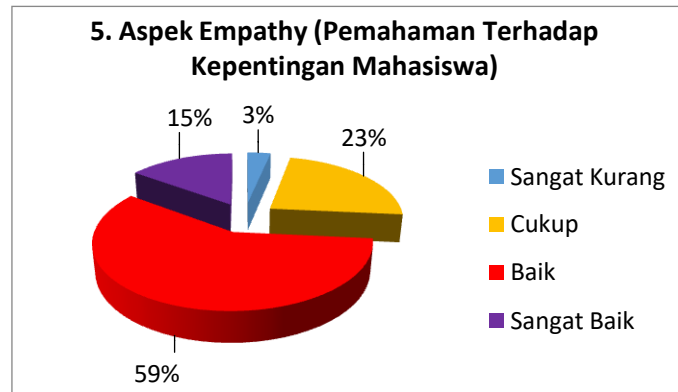


Gambar 3.6. Hasil Monev Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) terhadap Aspek Responsiveness dan Aspek Assurance Semester Genap 2020/2021.

Dari hasil Monev terhadap aspek Responsiveness dan aspek Assurance didapatkan temuan bahwa Nilai indeks kepuasan mahasiswa terhadap Ketersediaan layanan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit dan Ketersediaan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan < 3 , dalam Rapat Tinjauan Manajemen disepakati bahwa auditi akan melakukan perbaikan yang tertuang dalam Rencana Tindak Lanjut sebagai berikut:

1. Menyediakan tenaga konseling

2. Mengadakan sosialisasi mengenai persyaratan dan tata cara untuk mendapat beasiswa kepada mahasiswa sejak awal semester
3. Mengadakan sosialisasi kepada dosen PA mengenai tugas pokok dan fungsinya
4. Menyediakan ruang pelayanan bimbingan konseling dan kesehatan mahasiswa
5. Mengusulkan layanan asuransi untuk setiap mahasiswa ke universitas



Gambar 3.7. Hasil Monev Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) terhadap Aspek Empathy Semester Genap 2020/2021.

Dari hasil Monev terhadap Aspek Emphaty terdapat temuan nilai Indkes Kepuasan Mahasiswa < 3 terhadap Penanganan keluhan mahasiswa pelaksanaan proses belajar mengajar dan Kemampuan tenaga kependidikan (staf) dalam memberikan pelayanan perkuliahan, akademik, TU, keuangan, IT, perpustakaan, dan BKA. dalam Rapat Tinjauan Manajemen disepakati bahwa auditi akan melakukan perbaikan yang tertuang dalam Rencana Tindak Lanjut sebagai berikut: dalam Rapat Tinjauan Manajemen disepakati bahwa auditi akan melakukan perbaikan yang tertuang dalam Rencana.

Upaya Tindak Lanjut sebagai berikut:

1. Penyusunan panduan baku penggunaan sistem akademik
2. Mengadakan sosialisasi dan pelatihan kepada dosen dan tenaga kependidikan mengenai penggunaan sistem akademik yang baru

Dan dari hasil survey tingkat kepuasan mahasiswa terhadap lima aspek dengan pencapaian tingkat kepuasan rata-rata 2,88 dan terdapat pencapaian standar yaitu mencapai indeks kepuasan dengan nilai 3 pada:

1. Aspek dosen mengajar sesuai dengan bidang keahliannya,
2. Aspek dosen menyediakan waktu untuk diskusi dan tanya jawab mengenai materi kuliah,
3. Aspek kemampuan dosen dalam memberikan materi kuliah yang sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Pengendalian:

Hasil survey atas kepuasan mahasiswa terhadap 5 aspek ditindaklanjuti dengan dilakukannya RTM serta RTL yang dihadiri oleh; Dekan, Wadek I, II dan III, dan seluruh Kaprodi dilingkungan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jakarta serta Tim Unit Kendali Mutu FT UMJ, hasil rapat tinjauan manajemen menghasilkan rekomendasi atas temuan ketidaksesuaian standar yang telah ditetapkan sebagai berikut: Perbaikan sarpras serta update info sarpras yang sudah diperbaiki, Menyediakan hotline akademik dan perkuliahan, Rekrutmen tenaga konseling, Sosialisasi beasiswa tidak mampu, Sosialisasi dosen PA, Pengadaan ruang pelayanan kesehatan mahasiswa, Pengadaan asuransi mahasiswa di tingkat Universitas, Pembuatan panduan baku penggunaan sistem, Sosialisasi dan pelatihan, Pelatihan pelayanan prima, Perlu sosialisasi jam pelayanan dengan model wfh, Sosialisasi waktu tindak lanjut.

Lampiran:

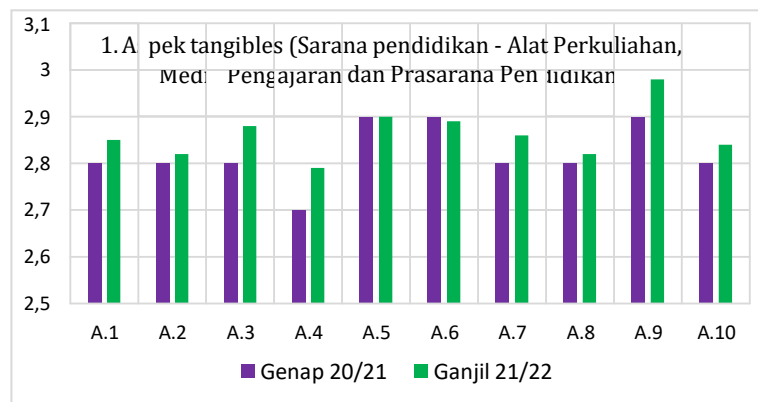
1. Sarpras: <https://siakad.umj.ac.id/>

2. Dokumen hasil Rapat Tinjauan Manajemen (RTM):

<https://s.umj.ac.id/RTM-Hasil-Monitoring-amp-Evaluasi-Layanan-Terhadap-Mhs>

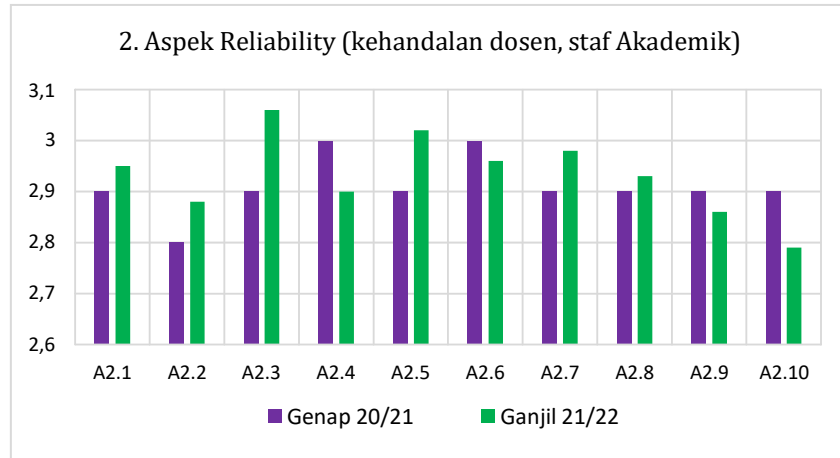
Peningkatan:

Terdapat peningkatan atas hasil kepuasan mahasiswa terhadap lima aspek yang dibuktikan atas hasil survey tingkat kepuasan mahasiswa pada semester berikutnya yaitu pada semester ganjil tahun akademik 2021/2022 dampak dari tindak lanjut yang dilakukan UPPS dapat dilihat pada link <https://siakad.umj.ac.id/> dengan tabel sebagai berikut:



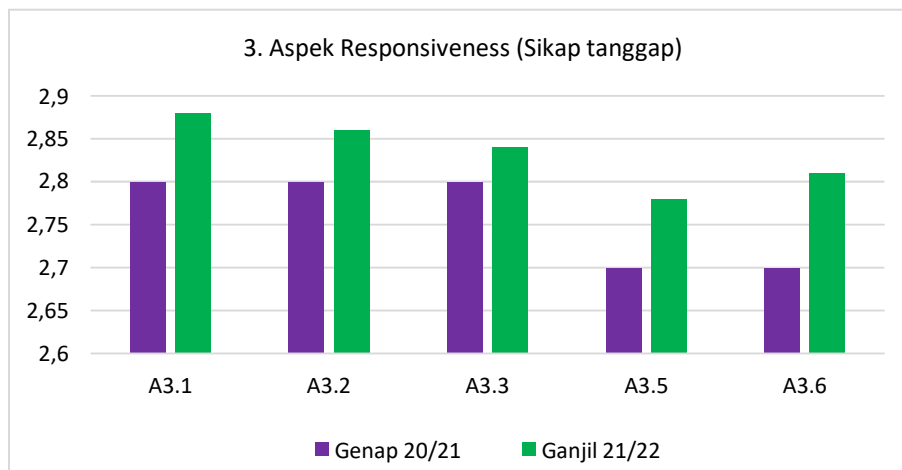
Gambar 3.8 Hasil Monev IKM Aspek *Tangibles* pada Semester Ganjil 2021/2021.

Dari hasil tracer studi periode semester ganjil tahun 2021/22 terdapat peningkatan indeks kepuasan mahasiswa terhadap standar mutu kepuasan 5 aspek penilaian terhadap penilaian tingkat kepuasan mahasiswa pada periode tahun sebelumnya, hal ini merupakan pelaksanaan hasil tindak lanjut atas temuan kepuasan di tahun sebelumnya terhadap aspek Tangibles.



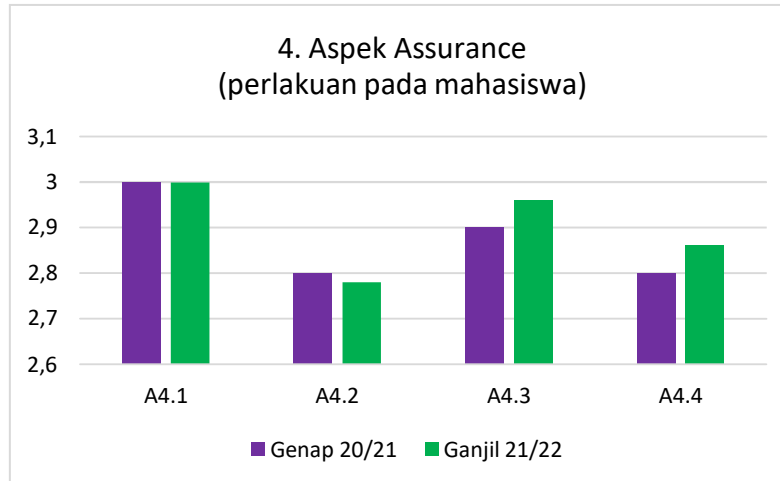
Gambar 3.9 Hasil Monev IKM Aspek *Reliability* pada Semester Ganjil 2021/2021.

Dari hasil tracer studi periode semester ganjil tahun 2021/22 terdapat peningkatan indeks kepuasan mahasiswa terhadap standar mutu kepuasan 5 aspek penilaian terhadap penilaian tingkat kepuasan mahasiswa pada periode tahun sebelumnya, hal ini merupakan pelaksanaan hasil tindak lanjut atas temuan kepuasan di tahun sebelumnya terhadap aspek *Reliability*.



Gambar 3.10. Hasil Monev IKM Aspek *Responsiveness* pada Semester Ganjil 2021/2021.

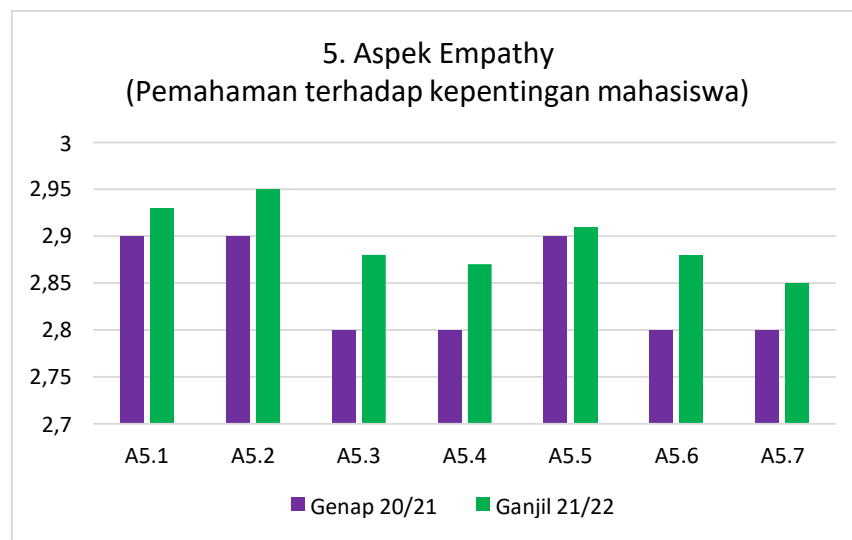
Dari hasil tracer studi periode semester ganjil tahun 2021/22 terdapat peningkatan indeks kepuasan mahasiswa terhadap standar mutu kepuasan 5 aspek penilaian terhadap penilaian tingkat kepuasan mahasiswa pada periode tahun sebelumnya, hal ini merupakan pelaksanaan hasil tindak lanjut atas temuan kepuasan di tahun sebelumnya terhadap aspek *Responsiveness*.



Gambar 3.11. Hasil Monev IKM Aspek *Assurance* pada Semester Ganjil 2021/2021.

Dari hasil tracer studi periode semester ganjil tahun 2021/22 terdapat peningkatan indeks kepuasan mahasiswa terhadap standar mutu kepuasan.

Adapun 5 aspek penilaian terhadap penilaian tingkat kepuasan mahasiswa pada periode tahun sebelumnya, hal ini merupakan pelaksanaan hasil tindak lanjut atas temuan kepuasan di tahun sebelumnya terhadap aspek Assurance.



Gambar 3.12. Hasil Monev IKM Aspek *Empathy* pada Semester Ganjil 2021/2021.

Dari hasil tracer studi periode semester ganjil tahun 2021/22 terdapat peningkatan indeks kepuasan mahasiswa terhadap standar mutu kepuasan 5 aspek penilaian terhadap penilaian tingkat kepuasan mahasiswa pada periode tahun sebelumnya, hal ini merupakan pelaksanaan hasil tindak lanjut atas temuan kepuasan di tahun sebelumnya terhadap aspek Emphaty.

**FORMULIR MUTU**

No. Dok. :

Berlaku :

Notulen Rapat

Revisi : 00

Tgl Revisi :

Hari / Tanggal	Kamis, Jumadil Awwal 1443 / 14 Februari 2022		
Waktu	10.00 – 15.00		
Tempat	R. Kolokium		
Agenda Rapat :			
Rapat Tinjauan Manajemen Indeks Kepuasan Mahasiswa Semester Ganjil 2021-2022			
Pimpinan Rapat	Irfan Purnawan, ST, M.Chem.Eng		
Peserta rapat	No	Nama	Jabatan
	1	Irfan Purnawan, ST, M.Chem.Eng	Dekan
	2	Nurul Hidayat F, ST, Msc. Phd	Wakil Dekan I
	3	Ir. Leola Dewiyani, ME	Wakil Dekan II
	4	Wafirul Aqli, ST, MT	Wakil Dekan III
	5	Husnibes Muchtar, Ir.MT	Ka Prodi T. Elektro
	6	Bambang Setiawan, ST. MT	Sek. Prodi T. Mesin
	7	Lutfi Prayogi,S.Ars.M.Urb.Plan	Ka Prodi Arsitektur
	8	Yustinah, Dr.ST.MT	Ka Prodi T. Kimia S2
	9	Alvika Meta S,ST.M.Chem.Eng	Anggota UKM
	10	Fadilah mursyid, ST	Sekretaris Dekanat
	11	Febriyan Romadhon, SE	Staf TPM
	12	Trijeti Sawirman, Ir. MT	Ka Prodi T. Sipil
	13	Sri Anastasia, Dra. M.Si	Ketua UKM
	14	Renty Anugerah M, ST.MT	Ka Prodi T. Industri
	15	Popy Meilina, ST, M.Ti	Ka Prodi T. Informatika
	16	Ika Kurniaty, ST. MT	Ka Prodi T. Kimia
17	Rasma, ST,MT.	Ka Prodi D3 OA&B	
Kesimpulan Rapat			
1. Ka UKM: a. Ketersediaan layanan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit sehingga Mengusulkan layanan asuransi untuk setiap mahasiswa ke universitas b. Penanganan Keluhan mahasiswa pelaksanaan proses belajar mengajar sehingga diharapkan Dosen mengunggah rekaman perkuliahan pada siacad c. Ada tabel tindak lanjut yang perlu diisi d. Masih ada beberapa aspek belum memenuhi standar e. Rencana perbaikan harus ada jadwalnya, penanggung jawab setelah semuanya disiapkan yaitu			



FORMULIR MUTU

Notulen Rapat

No. Dok. :

Berlaku :

Revisi : 00

Tgl Revisi :

Dekan

- f. Ketersediaan dan kemampuan staf akademik masih kurang
- g.
- 2. Kuisioner 21/22 genap sudah bisa diisi yang seharusnya masih ditutup.
- 3. Perlu ada pelatihan untuk semua tendik yang berkaitan dengan pelayanan mahasiswa

Dokumentasi

