

RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN 2021



KANTOR PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS ESA UNGGUL

KATA PENGANTAR

Segala puji senantiasa ditujukan kehadirat Allah SWT, karena Laporan Rapat Tinjauan Manajemen Universitas Esa Unggul (UEU) tahun 2021 ini dapat diselesaikan.

Kegiatan audit mutu internal adalah salah satu bagian dari sistem penjaminan mutu internal yang berfungsi untuk mengendalikan dan meningkatkan penyelenggaraan pendidikan tinggi secara berencana dan berkelanjutan. Kegiatan ini adalah implementasi dari salah satu siklus yang ada di SPMI, yaitu siklus evaluasi. Selanjutnya setelah kegiatan evaluasi dilakukan, perlu dilaksanakan siklus pengendalian dengan memastikan temuan ditindaklanjuti. Kegiatan RTM telah menghasilkan upaya-upaya perbaikan untuk menindaklanjuti temuan audit. Laporan kegiatan RTM ini dibuat untuk memberikan gambaran yang menyeluruh tentang siklus mutu di lingkungan UEU dan sebagai tindak lanjut dari pelaksanaan Audit Mutu Internal (AMI).

Kami sampaikan juga ucapan terima kasih atas partisipasi dari tim penyusun dan berbagai pihak terkait, sehingga laporan RTM tahun 2021 ini dapat disusun sesuai dengan yang diharapkan. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang berkepentingan dan memberi kontribusi dalam pengembangan UEU pada periode berikutnya.

Jakarta, 17 Desember 2021



Mukhamad Abduh, ST, MT
Kepala Kantor Penjaminan Mutu

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
I. PENDAHULUAN	1
II. LINGKUP PEMBAHASAN	1
III. PELAKSANAAN	2
IV. INPUT RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN	3
A. Status tindakan dari tinjauan manajemen sebelumnya	3
B. Perubahan atas isu eksternal dan internal yang relevan dengan sistem manajemen mutu	5
1. Perubahan isu eksternal	5
2. Perubahan Isu Internal	5
3. Analisis SWOT	6
C. Informasi tentang kinerja dan efektivitas sistem manajemen mutu	7
1. Kepuasan pelanggan dan umpan balik dari pihak berkepentingan	8
2. Capaian Sasaran Mutu	15
3. Kinerja proses dan kesesuaian dari produk dan jasa	16
4. Ketidaksesuaian dan tindakan perbaikan	18
5. Hasil pemantauan dan pengukuran	18
6. Hasil audit	19
7. Kinerja pihak penyedia jasa eksternal	33
D. Kecukupan sumber daya	35
E. Efektivitas tindakan yang diambil untuk mengatasi risiko dan peluang	36
V. OUTPUT TINJAUAN MANAJEMEN	42
1. Peluang untuk peningkatan	42
2. Adanya kebutuhan untuk perubahan terhadap Sistem Manajemen Mutu	42
3. Sumber daya yang dibutuhkan	43

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Temuan Ketidaksesuaian Kategori Non-Conformity (NC)	3
Tabel 2. Matriks Analisis SWOT	6
Tabel 3. Interval dari Kriteria	8
Tabel 4. Hasil Pengukuran Kepuasan Dosen terhadap Layanan Manajemen UEU	9
Tabel 5. Hasil Pengukuran Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen	9
Tabel 6. Hasil Pengukuran Kepuasan Dosen terhadap Pengelolaan SDM UEU	10
Tabel 7. Hasil Pengukuran Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Pengelolaan SDM UEU	10
Tabel 8. Hasil Pengukuran Kepuasan Dosen terhadap Proses Kegiatan Penelitian	10
Tabel 9. Hasil Pengukuran Kepuasan Dosen terhadap Proses Kegiatan PkM	11
Tabel 10. Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen UEU.....	12
Tabel 11. Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pembelajaran.....	13
Tabel 12. Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Kegiatan Kemahasiswaan.....	13
Tabel 13. Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Keuangan, Sarana dan Prasarana	14
Tabel 14. Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Bidang Pendidikan	14
Tabel 15. Hasil Capaian Kinerja Sasaran Mutu TA 2020/2021	15
Tabel 16. Kinerja Layanan Produk dan Jasa UEU	17
Tabel 17. Rekapitulasi Laporan Temuan Audit Mutu Internal TA 2020/2021	19
Tabel 18. Kinerja Vendor Penyedia Barang/Jasa Eskternal	33
Tabel 19. Sumber Daya yang Dibutuhkan	43

I. PENDAHULUAN

Penjaminan mutu pendidikan tinggi merupakan proses penetapan dan pemenuhan standar mutu pengelolaan pendidikan tinggi secara konsisten dan berkelanjutan, sehingga stakeholders (mahasiswa, orang tua, dunia kerja, pemerintah, dosen, tenaga penunjang, serta pihak lain yang berkepentingan) memperoleh kepuasan. Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) merupakan kegiatan evaluasi diri oleh perguruan tinggi sendiri (*internally driven*), untuk memenuhi atau melampaui Standar Nasional Pendidikan Tinggi (SN-Dikti) secara berkelanjutan/*continuous improvement*, dimaksudkan sebagai upaya untuk memenuhi terutama kebutuhan internal *stakeholders* (mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan), karena itu kegiatan ini merupakan kegiatan pertanggungjawaban horisontal–internal (*internal-horizontal accountability*).

Sistem penjaminan mutu internal perguruan tinggi mengimplementasikan siklus PPEPP merujuk pada Permenristekdikti No. 62 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi, selain itu perguruan tinggi juga dituntut untuk melakukan penguatan internal terkait proses bisnis baik akademik maupun administrasi. Menindaklanjuti hal tersebut Universitas Esa Unggul telah mengadopsi Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO SNI 9001:2015 yang pelaksanaannya di monitoring dan di evaluasi melalui PT. URS.

Pelaksanaan SPMI di lingkungan Universitas Esa Unggul (UEU) ditutup dengan kegiatan Rapat Tinjauan Manajemen (RTM). Adapun RTM tersebut diselenggarakan dalam rangka peningkatan mutu pengelolaan pendidikan tinggi, kegiatan tersebut merupakan kegiatan berupa pembahasan bersama antara manajemen dan pelaksana yang membahas tentang masalah-masalah yang terkait dengan implementasi SMM, pencapaian sasaran mutu dan kinerja seluruh unit baik akademik maupun administrasi.

Pembahasan masalah mutu dan kinerja dapat dilakukan dalam unit kerja, antar unit kerja untuk masalah-masalah yang bersifat teknis dan operasional yang dilakukan baik terjadwal maupun *incidental* sesuai dengan kebutuhan. Permasalahan masalah mutu, kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam penerapan sistem manajemen mutu secara periodik juga perlu dibahas bersama yang melibatkan seluruh jajaran yang ada dalam organisasi. Pembahasan tersebut dilakukan dalam pertemuan tinjauan manajemen.

II. LINGKUP PEMBAHASAN

Ruang lingkup pembahasan RTM mengacu pada SMM ISO 9001:2015, maka dari itu Kantor Penjaminan Mutu (KPM) UEU sebagai unit penjamin mutu di tingkat universitas menyelenggarakan tinjauan manajemen dengan poin-poin pembahasan, meliputi:

- A. Status Tindakan dari Manajemen Review Sebelumnya.
- B. Perubahan Terhadap Isu Eksternal dan Isu Internal yang Relevan Terhadap Sistem Manajemen Mutu.
- C. Informasi Terhadap Kinerja Efektivitas Dari Sistem Manajemen Mutu, meliputi:
 - 1) Kepuasan pelanggan dan umpan balik dari pihak berkepentingan.
 - 2) Capaian sasaran mutu.

- 3) Kinerja proses dan kesesuaian dari produk dan jasa.
 - 4) Ketidaksiesuaian dan tindakan perbaikan.
 - 5) Hasil pemantauan dan pengukuran.
 - 6) Hasil audit.
 - 7) Kinerja pihak penyedia jasa eksternal.
- D. Kecukupan Sumber Daya.
 - E. Efektivitas Tindakan Yang Diambil Untuk Mengatasi Risiko dan Peluang.
 - F. Peluang Untuk Peningkatan.

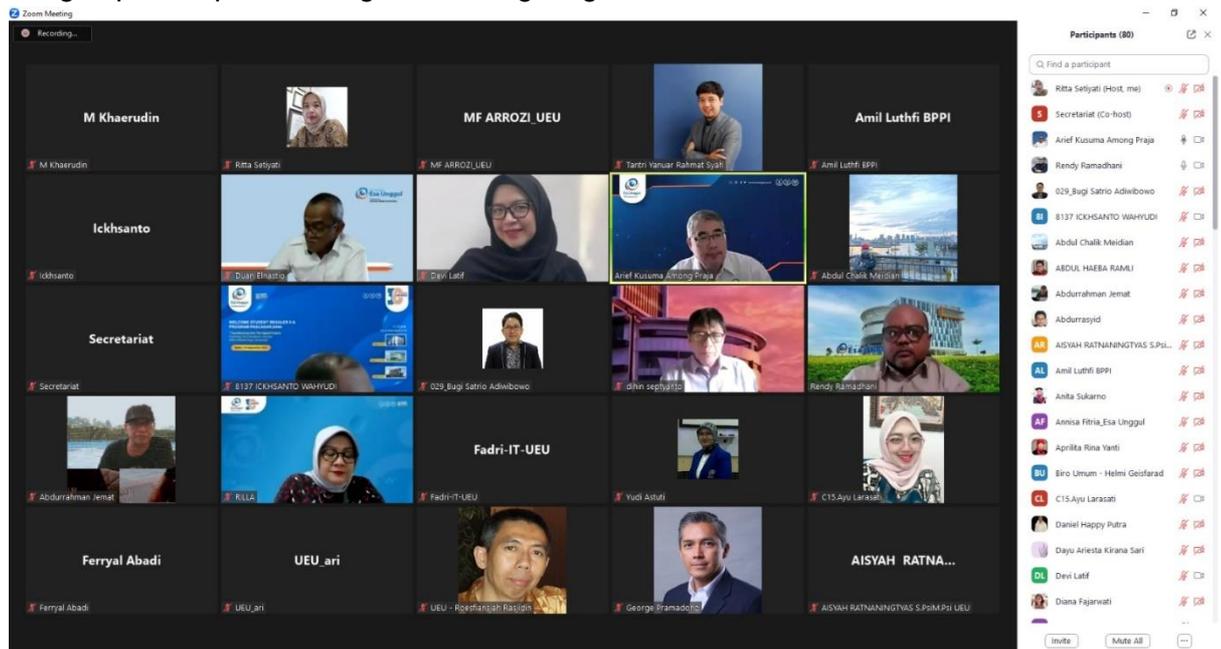
III. PELAKSANAAN

Pelaksanaan RTM di lingkungan UEU berpedoman pada Prosedur Nomor: AKA.UEU/SOP-016/00 tentang Rapat Tinjauan Manajemen, di dalamnya menjelaskan tentang pelaksanaan RTM dilakukan secara periodik satu tahun sekali. Berikut agenda pelaksanaan RTM tahun 2021 yang dilakukan secara online:

Hari : Jumat, 19 November 2021
 Jam : 09.00—12.00 WIB
 Ruangan : Ruang online
 Link : Join Zoom Meeting
<https://zoom.us/j/94501719856?pwd=ZnKrytmICvoB7GfZBTUQBz1k3mhkfl.1>

Meeting ID : 945 0171 9856
 Passcode : UEU
 Pemimpin Rapat : Rektor
 Peserta Rapat : Seluruh Pimpinan

Peserta yang turut hadir dalam RTM yaitu seluruh pimpinan mulai dari para wakil rektor, para direktur kampus cabang, para dekan, para kaprodi, sampai dengan para kepala lembaga/biro di lingkungan UEU.



Dokumentasi Kegiatan RTM

IV. INPUT RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN

A. Status tindakan dari tinjauan manajemen sebelumnya

Pembahasan tindakan perbaikan mutu yang telah dilakukan sampai dengan saat ini adalah untuk memenuhi beberapa temuan ketidaksesuaian dari hasil audit mutu eksternal yang dilakukan oleh auditor eksternal dari PT. URS pada tanggal 22-23 Oktober 2020. Temuan hasil audit SMM ISO yang telah dilakukan tersebut disajikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Temuan Ketidaksesuaian Kategori Non-Conformity (NC)

No	Summary of NC	Clause	Corrective Action	Due Date	PIC	Status
1	<p>Beberapa kegiatan di Perpustakaan perlu ditingkatkan :</p> <p>a. Selama Pandemi terjadi perubahan layanan perpustakaan dalam peminjaman buku koleksi yaitu dari 5 hari menjadi 1 bulan.</p> <p>Sudah ada nota internal dari Kepala Perpustakaan, namun pengesahan nota tersebut dibatasi 16-21 Maret 2020.</p> <p>b. Dikenakan denda keterlambatan pengembalian buku sebesar Rp. 500/hari/buku sesuai prosedur internal L2-FPA-04 12/03/10, namun sesuai dengan pernyataan Kepala Perpustakaan denda yang dikenakan telah diubah menjadi Rp. 1000/hari/buku dan selama Pandemi denda tersebut akan dihapuskan.</p>	8.2	PNC	29 Oktober 2020	Perpustakaan	Closed
2	<p>Pada bagian Pemasaran target mahasiswa baru 2020 sebanyak 1855, tercapai 1315 pada 28/8/2020 dan tambahan capaian total mahasiswa baru 1605 pada 10/9/2020. Ada revisi target dari Yayasan, namun Sknya belum ada</p>	6.2	PNC	29 Oktober 2020	Biro Pemasaran	Closed
3	<p>Naskah ujian sudah diserahkan oleh masing-masing dosen. Prosedur</p>	7.5	PNC	29 Oktober 2020	Prodi S1 Manajemen	Closed

No	Summary of NC	Clause	Corrective Action	Due Date	PIC	Status
	SOP-AKA-07 perlu diperbaiki yaitu pelaksana ditulis sebagai mahasiswa, sedangkan pelaksana yang sebenarnya adalah dosen.					
4	Tindakan perbaikan telah ditetapkan setiap temuan. Namun, beberapa informasi dalam informasi terdokumentasi perlu dilengkapi untuk perbaikan, seperti: a. Memberikan informasi yang jelas tentang urutan yang terkait dengan kebutuhan pembaruan risiko dan peluang yang ditetapkan selama perencanaan, jika diperlukan dalam prosedur KPM.UEU/SOP-004/00 b. Mempertimbangkan relevansi informasi tentang tindakan pencegahan pada laporan tindakan sasaran mutu.	6.1	PNC	29 Oktober 2020	KPM	Closed
5	Laboratorium tersedia dengan fasilitas yang memadai untuk mendukung pembelajaran. Namun, tidak tersedia informasi tentang kebutuhan perawatan yang terperinci, dan waktu laboratorium tidak digunakan tidak tercatat.	8.1	PNC	29 Oktober 2020	Laboratorium Komputer	Closed
6	Di laboratorium kesehatan, produk yang masuk telah diperiksa. Namun, pada berita acara belum ada informasi spesifikasi produk untuk mencegah ketidaksesuaian produk yang masuk.	8.2	PNC	29 Oktober 2020	Laboratorium ilmu-ilmu kesehatan	Closed

Terkait temuan berdasarkan tabel di atas dengan status *Potential Non-Compliance* (PNC) telah dilakukan upaya tindak lanjut dari unit terkait yang telah dilaporkan ke PT. URS per tanggal 29 Oktober 2020. Sehingga audit SMM ISO 9001:2015 dinyatakan telah *closed*/selesai.

B. Perubahan atas isu eksternal dan internal yang relevan dengan sistem manajemen mutu

Sebagai institusi perguruan tinggi UEU harus dapat menyesuaikan dengan perubahan dan perkembangan yang ada dewasa ini agar dapat tetap bersaing bahkan menjadi leader di antara institusi perguruan tinggi. Beberapa perubahan yang harus dilakukan oleh semua lembaga dan unit kerja di lingkungan UEU di kelompokkan menjadi dua, yaitu eksternal dan internal dijelaskan sebagai berikut:

1. Perubahan isu eksternal

Perkembangan teknologi informasi, komunikasi dan ilmu pengetahuan membawa perubahan kehidupan masyarakat menuju masyarakat modern, dimana seluruh aspek dalam berkehidupan dimudahkan melalui perkembangan tersebut. Isu-isu eksternal yang dihadapi institusi antara lain adalah:

a) Pandemi COVID 19

Dengan masih adanya pandemi COVID 19, mengakibatkan pergerakan masyarakat masih dibatasi. Adapun upaya Universitas sebagai institusi pendidikan adalah memberikan pendidikan yang flexible dimana dapat diakses dari mana saja dan kapan saja.

b) Integrasi Teknologi dalam Pembelajaran

Dengan adanya isu COVID 19, teknologi dituntut untuk mempermudah mahasiswa mengakses pendidikan. Universitas dalam rangka meningkatkan kualitas pendidikan dimasa Pandemi COVID-19, mengintegrasikan teknologi dalam pembelajaran seperti menyediakan *Learning Management System* yang diharapkan meningkatkan efektivitas pembelajaran.

c) Krisis Ekonomi

Diakibatkan adanya COVID-19, Sektor-sektor seperti pariwisata, transportasi, dan ritel mengalami dampak yang paling parah, dengan banyak bisnis yang tutup permanen. Hal ini mengakibatkan banyaknya pekerja yang kehilangan pekerjaan. Hal ini berpengaruh terhadap keuangan mahasiswa dan calon mahasiswa. Sehingga hal ini mengakibatkan banyak calon mahasiswa menunda kuliah.

d) Isu Mental Health

Dengan adanya covid-19 mengakibatkan keterbatasan pergerakan mahasiswa. Pembatasan sosial dan jarak menyebabkan mahasiswa terisolasi dari teman-teman, keluarga dan komunitas kampus. Selain itu perubahan metode pembelajaran memaksa mahasiswa beradaptasi dengan teknologi. Peran Universitas disini yaitu menyediakan pendampingan dan memberikan pelayanan konseling bagi mahasiswa yang bermasalah.

2. Perubahan Isu Internal

Berbagai fenomena eksternal tersebut turut mempengaruhi kondisi internal kampus, perubahan isu internal yang terjadi antara lain:

a) Sistem Informasi Manajemen (SIM) belum terintegrasi dengan baik.

b) Kondisi Pandemi COVID-19

Dalam kondisi pandemi, banyak sektor yang belum diperkenankan untuk bekerja di kantor. Kinerja unit di UEU cukup dipengaruhi dengan adanya kebijakan WFH yang masih berlaku selama pandemi. Selain itu di sisi mahasiswa, pembelajaran selama pandemi COVID-19 mengalami perubahan besar, yang melibatkan transisi cepat ke metode pembelajaran daring. Hal ini menuntut baik dosen maupun mahasiswa menyesuaikan diri dengan metode pembelajaran. Selain itu universitas harus menyiapkan media pembelajaran yang dapat meningkatkan efektivitas pembelajaran secara online.

- c) Penyusunan pedoman pelaksanaan Kampus Merdeka harus segera dilakukan sebagai acuan pelaksanaan kampus merdeka di UEU.
- d) Perlunya penyusunan kurikulum dengan capaian pembelajaran lulusan yang mengikuti perkembangan di dunia industri agar lulusan dapat bersaing.
- e) Capaian Prestasi Mahasiswa
Dikarenakan adanya kondisi pandemi, mengakibatkan kompetisi-kompetisi yang diadakan juga terbatas. Sehingga jumlah kompetisi yang dapat diikuti oleh mahasiswa terbatas. Hal ini berdampak pada perolehan prestasi mahasiswa.

Mengacu pada beberapa perubahan tersebut maka seluruh unit kerja di lingkungan UEU harus ikut melakukan penyesuaian-penyesuaian terhadap capaian kinerja yang sudah, sedang dan akan dilakukan. Perubahan-perubahan tersebut memerlukan inovasi dan kreatifitas baru dalam usaha pencapaian prioritas yang ada dari semua pihak baik pemegang maupun pelaksana kebijakan di lingkungan UEU.

3. Analisis SWOT

Berdasarkan fenomena di atas berkaitan dengan perubahan isu internal dan eksternal di atas, dapat disimpulkan menjadi analisis SWOT yang dijabarkan pada tabel berikut:

Tabel 2. Matriks Analisis SWOT

Internal Factors	STRENGTH (Kekuatan)	WEAKNESS (Kelemahan)
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat animo calon mahasiswa baru semakin meningkat setiap tahun. 2. Pendidikan karakter yang kuat berbasis karakter visi emasku telah terlaksana. 3. Platform pembelajaran online telah dibangun dan dikembangkan setiap tahun. 4. UEU memiliki sarana dan prasarana kampus yang sangat memadai didukung dengan ketersediaan 3 kampus cabang. 5. Sistem pengeolaan manajemen yang kuat dan solid sehingga memudahkan koordinasi antar unit. 6. Ketersediaan sistem informasi manajemen yang terintegrasi. 7. Kecepatan akses internet yang didukung dengan ketersediaan <i>bandwith</i> yang memadai. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Masih belum terpenuhinya target peningkatan dan pemenuhan dosen bergelar Doktor. 2. Mahasiswa asing masih sedikit. 3. Belum banyak lulusan yang berkiprah di tingkat internasional. 4. Masih belum terpenuhinya prosentase dosen bergelar LK dan GB. 5. Kemampuan hilirisasi penelitian masih kurang. 6. Belum optimalnya keikutsertaan mahasiswa dalam program MBKM.

<p>External Factors</p>	<p>8. Tingkat partisipasi dosen dalam penelitian berbasis <i>outcome</i> sangat baik.</p> <p>9. UEU telah membentuk klaster penelitian dan PkM dosen sesuai bidang ilmu guna meningkatkan produk penelitian dan PkM yang implementatif.</p> <p>10. UEU telah memiliki berbagai kebijakan, pedoman dan prosedur tentang implementasi MBKM.</p>	
<p>OPPORTUNITY (Peluang)</p>	<p>Strategi S-O</p>	<p>Strategi W-O</p>
<ol style="list-style-type: none"> Adanya peralihan budaya pembelajaran konvensional ke online. Peluang pembukaan program studi multidisiplin. Peluang pengembangan pendidikan sertifikasi dan kompetensi. Tersedianya peraturan pemerintah terkait pemenuhan SDM dosen yang lebih luwes untuk dosen berNIDK. Semakin tingginya kebutuhan pengembangan teknologi IoT dan mobile access untuk peningkatan layanan. Banyaknya mitra kerjasama yang mampu doptimalkan untuk penyelenggaraan program kegiatan MBKM. 	<ol style="list-style-type: none"> Memfasilitasi dosen untuk memenangkan program hibah penelitian dan pengabdian masyarakat melalui kegiatan workshop, Bimtek, dan coaching dengan mendatangkan narasumber yang kompeten. UEU mengembangkan jejaring Kerjasama di tingkat nasional maupun internasional yang ditindaklanjuti di tingkat fakultas dan prodi dalam kegiatan penelitian. UEU membuat program benchmarking yang diwakili oleh pimpinan di dalam negeri maupun luar negeri untuk memperoleh masukan dalam penyelenggaraan Pendidikan. Meningkatkan partisipasi mahasiswa dalam program MBKM dengan mengembangkan pola kegiatan yang terstruktur dan terukur sehingga memudahkan mahasiswa dalam mencapai CPL tanpa menurunkan mutu pendidikan. 	<ol style="list-style-type: none"> Menyusun rencana implementasi (implementation of arrangement); Melalui Biro Pengembangan SDM membuat kegiatan workshop penyusunan buku ajar hasil pengintegrasian kegiatan penelitian dan PkM. Melakukan sosialisasi ke seluruh mahasiswa melalui media dan metode untuk memberikan pemahaman pentingnya mengikuti kegiatan penelitian dan PkM.
<p>THREATH (Ancaman)</p>	<p>Strategi S-T</p>	<p>Strategi W-T</p>
<ol style="list-style-type: none"> Perubahan peraturan perundang-undangan yang cukup cepat terkait standar nasional pendidikan tinggi dan pengelolaan perguruan tinggi. Keberadaan perguruan tinggi lain dengan networking kerjasama yang lebih luas. Semakin maraknya arus globalisasi informasi yang mengarah kepada informasi yang tidak akurat (hoax). Pembelajaran online berpotensi menurunkan mutu pembelajaran 	<ol style="list-style-type: none"> UEU sebagai institusi yang taat asas dan taat aturan selalu mempertimbangkan perubahan yang terjadi dari aspek peraturan dan kebijakan dalam penyelenggaraan Pendidikan. Mengoptimalkan biro kerjasama dalam negeri dan biro Kerjasama luar negeri dalam memperluas jaringan UEU untuk ditindaklanjuti bidang Pendidikan, penelitian, dan PkM. Secara berkala melakukan sosialisasi ke dosen dan mahasiswa terhadap pentingnya literasi data. 	<ol style="list-style-type: none"> Meningkatkan kuantitas dan kualitas Kerjasama di tingkat nasional maupun internasional. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan perjanjian Kerjasama yang telah ditindalanjuti bidang penelitian dan pengabdian masyarakat.

C. Informasi tentang kinerja dan efektivitas sistem manajemen mutu

Kinerja sistem manajemen mutu pada pendidikan tinggi dapat diukur melalui tujuh indikator, meliputi: (1) Kepuasan pelanggan dan umpan balik dari pihak berkepentingan; (2) Capaian sasaran mutu; (3) Kinerja proses dan kesesuaian dari produk dan jasa; (4) Ketidaksesuaian dan tindakan perbaikan; (5) Hasil

pemantauan dan pengukuran; (6) Hasil audit; serta (7) Kinerja pihak penyedia jasa eksternal. Ke tujuh indikator tersebut dijelaskan secara rinci sebagai berikut:

1. Kepuasan pelanggan dan umpan balik dari pihak berkepentingan

Penanganan kepuasan pelanggan dilakukan secara online melalui portal mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan dan di rekap secara berkala oleh KPM UEU. Dalam rangka mengetahui keinginan pelanggan dari UEU, maka telah dilaksanakannya survey kepuasan yang mengarah pada kelompok pelanggan internal dibagi dalam 2 kegiatan survey. Adapun nilai interval kriteria dalam penilaian adalah sebagai berikut.

Tabel 3. Interval dari Kriteria

Rentang			Kriteria Penilaian
1	-	1.75	Tidak Puas
1.76	-	2.50	Cukup Puas
2.51	-	3.25	Puas
3.26	-	4.00	Sangat Puas

a) Survey Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan

Pengukuran kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan merupakan bagian dari pengukuran kinerja Sistem Manajemen Mutu UEU untuk memonitoring informasi yang berhubungan dengan persepsi Dosen dan Tenaga Kependidikan akan harapan dan kinerja dari manajemen yang harus dilaksanakan secara rutin. Hasil pengukuran ini akan dijadikan sebagai salah satu dasar evaluasi dan pengendalian terhadap peningkatan mutu dan perbaikan yang berkelanjutan (*Continuous Quality Improvement*) dari civitas akademika UEU.

Pengukuran kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan harus dilakukan secara kontinu dengan tujuan untuk:

- (1) Mengetahui tingkat kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan UEU.
- (2) Mengetahui faktor-faktor yang perlu diperhatikan oleh UEU dalam mengembangkan institusi terutama terkait dengan Dosen dan Tenaga Kependidikan.

Data Pengukuran

Sumber data berasal dari penyebaran kuesioner yang diedarkan kepada dosen dan Tenaga Kependidikan UEU. Bagi Dosen pada bulan Maret 2022 dari 447 Kuesioner yang disebar, kuesioner yang kembali dan dapat diolah lebih lanjut adalah sebanyak 418 (95,3%) dari total populasi sejumlah 447 orang. Sedangkan Tenaga Kependidikan dari 162 kuesioner yang didistribusikan pada bulan April 2022. Kuesioner yang kembali dan dapat diolah lebih lanjut adalah sebanyak 83 kuesioner (51,23%) dari populasi sebanyak 162 orang).

Hasil Analisis Data

Setelah dilakukan tabulasi data berdasarkan hasil pengisian kuesioner dari dosen dan tendik, selanjutnya diolah melalui uji validitas dan realibilitas. Adapun beberapa kategori dari dimensi survey kepuasan pengguna dosen dan tendik UEU meliputi: (a) Pengukuran Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen; (b) Pengukuran Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap Pengelolaan SDM; (c) Pengukuran Kepuasan Dosen terhadap Proses Kegiatan Penelitian; serta (d) Pengukuran Kepuasan Dosen terhadap Proses Kegiatan PkM. Sehingga data yang didapat dapat dideskripsikan dan dianalisis sebagai berikut:

(a) Pengukuran Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen

Tabel 4. Hasil Pengukuran Kepuasan Dosen terhadap Layanan Manajemen UEU

No.	Kategori Penilaian	Skor Tingkat Kepuasan
1	Pengembangan Kompetensi	3,21
2	Pengembangan Karir/Jabatan	3,12
3	Penelitian dan PkM	2,89
4	Pelayanan	3,11
5	Kepemimpinan	3,23
Rata-rata		3,11

Hasil tersebut menunjukkan rata-rata nilai setiap dimensi, terlihat rata-rata seluruh dimensi sebesar 3,11 yang artinya termasuk pada kategori ‘Puas’. Pada tabel 4 menunjukkan bahwa, Kategori Kepemimpinan memiliki nilai tertinggi sebesar 3,23 yang menunjukkan bahwa Keprofesionalan pimpinan dalam mengatur dosen sudah baik. sedangkan nilai yang terendah yaitu Kategori Penelitian dan PkM dengan nilai 2,89 dimana dosen merasa belum puas terkait ketersediaan sarana dan prasarana pendukung penelitian dan PkM.

Tabel 5. Hasil Pengukuran Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen

No.	Kategori Penilaian	Skor Tingkat Kepuasan
1	Pengembangan Kompetensi	3,02
2	Pengembangan Karir/Jabatan	2,95
3	Pelayanan	3,28
4	Kepemimpinan	3,06
Rata-rata		3,08

Hasil tersebut menunjukkan rata-rata nilai setiap dimensi, terlihat rata-rata seluruh dimensi sebesar 3,08 yang artinya termasuk pada kategori ‘Puas’. Pada tabel 5 menunjukkan bahwa, kategori pelayanan memiliki nilai tertinggi sebesar 3,28 yang menunjukkan bahwa ketersediaan sistem informasi telah menunjang pekerjaan tenaga kependidikan sedangkan nilai yang terendah yaitu kategori pengembangan karir/jabatan dengan nilai 2,95 dimana tenaga kependidikan merasa kurang kesempatan untuk peningkatan jabatan struktural.

(b) Pengukuran Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap Pengelolaan SDM

Tabel 6. Hasil Pengukuran Kepuasan Dosen terhadap Pengelolaan SDM UEU

No.	Kategori Penilaian	Skor Tingkat Kepuasan
1	Rekrutmen dan Seleksi	3,23
2	Pengembangan	3,01
3	Sistem Penilaian Kinerja	3,22
4	Promosi	3,25
5	Kompensasi dan Fasilitas	3,21
Rata-rata		3,18

Hasil tersebut menunjukkan rata-rata nilai setiap dimensi, terlihat rata-rata seluruh dimensi sebesar 3,18 yang artinya termasuk pada kategori 'Puas'. Pada Tabel 6 menunjukkan bahwa, Kategori promosi memiliki nilai tertinggi sebesar 3,25. sedangkan nilai yang terendah yaitu Kategori pengembangan dengan nilai 3,01 dimana dosen merasa pelayanan administrasi kepegawaian belum sesuai dengan harapan dosen

Tabel 7. Hasil Pengukuran Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Pengelolaan SDM UEU

No.	Kategori Penilaian	Skor Tingkat Kepuasan
1	Rekrutmen dan Seleksi	3,12
2	Pengembangan	3,06
3	Sistem Penilaian Kinerja	3,04
4	Promosi	3,08
5	Kompensasi dan Fasilitas	3,07
Rata-rata		3,07

Hasil tersebut menunjukkan rata-rata nilai setiap dimensi, terlihat rata-rata seluruh dimensi sebesar 3,07 yang artinya termasuk pada kategori 'Puas'. Pada tabel 7 menunjukkan bahwa, kategori rekrutmen dan seleksi memiliki nilai tertinggi sebesar 3,12 yang menunjukkan bahwa tenaga kependidikan melalui proses seleksi terstruktur sebelum diterima sebagai pegawai. sedangkan nilai yang terendah yaitu kategori sistem penilaian kerja dengan nilai 3,04 dimana belum adanya informasi mengenai hasil penilaian kinerja.

(c) Pengukuran Kepuasan Dosen terhadap Proses Kegiatan Penelitian

Tabel 8. Hasil Pengukuran Kepuasan Dosen terhadap Proses Kegiatan Penelitian

No.	Kategori Penilaian	Tingkat Kepuasan
A	Layanan	3,29
B	Pengelolaan	3,19
C	Hasil	3,29
Rata-rata		3,26

Hasil tersebut menunjukkan rata-rata nilai setiap dimensi, terlihat rata-rata seluruh dimensi sebesar 3,26 yang artinya termasuk pada kategori ‘Sangat Puas’. Tabel 8 menunjukkan bahwa, Kategori Layanan memiliki nilai tertinggi sebesar 3,29. Sedangkan nilai yang terendah yaitu Kategori Pengelolaan dengan nilai 3,19.

(d) Pengukuran Kepuasan Dosen terhadap Proses Kegiatan PkM

Tabel 9. Hasil Pengukuran Kepuasan Dosen terhadap Proses Kegiatan PkM

No.	Kategori Penilaian	Tingkat Kepuasan
A	Layanan	3,23
B	Pengelolaan	3,02
C	Hasil	3,04
Rata-rata		3,10

Hasil tersebut menunjukkan rata-rata nilai setiap dimensi, terlihat rata-rata seluruh dimensi sebesar 3,10 yang artinya termasuk pada kategori ‘Puas’. Tabel 9 menunjukkan bahwa, Kategori layanan memiliki nilai tertinggi sebesar 3,23. Sedangkan nilai yang terendah yaitu Kategori pengelolaan dengan nilai 3,02.

Berdasarkan hasil analisis data di atas terkait seluruh kategori pengukuran kepuasan dosen dan tendik di lingkungan UEU masih ditemukan beberapa indikator yang perlu ditingkatkan. Sehingga hal tersebut perlu dilakukan tindak lanjut untuk meningkatkan pelayanan kepada dosen dan tendik, berikut upaya tindak lanjut yang dilakukan antara lain:

- (1) Menyusun rencana pelaksanaan pengembangan kompetensi tenaga kependidikan melalui sertifikasi sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan di unit kerjanya
- (2) Pengembangan pedoman dan mekanisme yang menjamin pelaksanaan pelatihan pengembangan kompetensi memenuhi standar kompetensi yang dilaksanakan dalam bentuk matrik pelatihan sesuai kebutuhan pengembangan dengan standar yang melebihi harapan pelanggan.
- (3) Melaksanakan penilaian kinerja untuk dosen dan tenaga kependidikan secara berkala
- (4) Pengembangan pedoman dan mekanisme yang menjamin pelaksanaan kompensasi dan fasilitas yang diberikan mendorong peningkatan motivasi kerja dan loyalitas dosen dan Tendik.
- (5) LPPM melakukan sosialisasi secara berkala terkait ketentuan yang ada di LPPM kepada dosen
- (6) LPPM melakukan sosialisasi hibah eksternal guna meningkatkan jumlah dosen yang lolos hibah eksternal
- (7) LPPM mensosialisasikan pengumuman terkait ketentuan hibah internal guna memfasilitasi dosen yang tidak lolos hibah eksternal

b) Survey Kepuasan Mahasiswa

Pengukuran kepuasan mahasiswa merupakan bagian dari pengukuran kinerja Sistem Manajemen Mutu UEU yang dilaksanakan secara rutin. Hasil pengukuran ini akan dijadikan sebagai salah satu dasar evaluasi dan pengendalian terhadap peningkatan mutu dan perbaikan yang

berkelanjutan (*Continuous Quality Improvement*) dari civitas akademika UEU. Pengukuran kepuasan mahasiswa aktif harus dilakukan secara kontinu dengan tujuan untuk:

- (1) Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa aktif UEU.
- (2) Mengetahui faktor-faktor yang perlu diperhatikan dan menjadi bahan pertimbangan dalam menetapkan prioritas perbaikan oleh UEU dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, terutama yang berhubungan dengan harapan mahasiswa.

Data Pengukuran

Berdasarkan hasil kuesioner yang disebar dan dikumpulkan kembali, kuesioner yang dapat diolah sebanyak 7.627 kuesioner dari total mahasiswa aktif 13.619 orang. Artinya sesuai dari target yang ditetapkan yaitu 56,71%.

Hasil Analisis Data

Setelah dilakukan tabulasi data berdasarkan hasil pengisian kuesioner dari mahasiswa di lingkungan UEU, selanjutnya diolah melalui uji validitas dan realibilitas. Adapun beberapa kategori dari dimensi survey kepuasan mahasiswa UEU meliputi: (a) Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen; (b) Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Penunjang Proses Pembelajaran; (c) Pengukuran Instrumen Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Kegiatan Kemahasiswaan; (d) Pengukuran Instrumen Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Keuangan, Sarana dan Prasarana; serta (e) Pengukuran Instrumen Kepuasan Mahasiswa terhadap Bidang Pendidikan. Sehingga data yang didapat dapat dideskripsikan dan dianalisis sebagai berikut:

(a) Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen

Tabel 10. Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen UEU

No	Kategori Penilaian	Skor Tingkat Kepuasan
1	Aspek Tangibles	3,16
2	Aspek Reliability	3,18
3	Aspek Responsiveness	3,15
4	Aspek Assurance	3,19
5	Aspek Empathy	3,17
6	Aspek Transparancy	3,17
	Rata-rata	3,17

Hasil tersebut menunjukkan rata-rata nilai setiap dimensi, terlihat rata-rata seluruh dimensi sebesar 3,17 yang artinya termasuk pada kategori 'Puas'. Pada tabel 10 menunjukkan bahwa, Aspek Assurance memiliki nilai tertinggi sebesar 3,19 yang menunjukkan bahwa waktu dipergunakan dosen dalam proses pengajaran sudah efektif. sedangkan nilai yang terendah yaitu Aspek Responsiveness dengan nilai 3,15

dimana pimpinan Universitas Esa Unggul beserta jajarannya belum optimal dalam menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi.

(b) Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pembelajaran

Tabel 11. Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pembelajaran

No	Kategori Penilaian	Skor Tingkat Kepuasan
1	Sarana pembelajaran yang memadai (ruang kelas bersih nyaman dan rapi)	3,27
2	Laboratorium yang relevan dengan bidang keilmuan	3,24
3	Sarana perpustakaan yang memadai	3,23
4	Universitas memberikan informasi dan pelayanan non akademik dalam bentuk website	3,21
5	Karyawan perpustakaan yang ramah melayani mahasiswa	3,29
6	Penggunaan system memberikan kemudahan kepada mahasiswa melaksanakan kegiatan dan administrasi akademik	3,25
7	Pelaksanaan kegiatan kemahasiswaan sesuai agenda	3,26
8	Universitas menyediakan sarana yang menampung usulan, pendapat dan keluhan mahasiswa(kotak saran dll) serta bersedia mendengarkan dan menanggapi pendapat, saran dan keluhan mahasiswa	3,03
Rata-rata		3,22

Hal tersebut menunjukkan rata-rata nilai setiap dimensi sebesar 3,22 yang artinya termasuk pada kategori “Puas”. Tabel 11 diatas, indikator “Karyawan perpustakaan yang ramah melayani mahasiswa” merupakan indikator dengan nilai yang tertinggi yaitu sebesar 3,29. Sedangkan pada indikator “Universitas menyediakan sarana yang menampung usulan, pendapat dan keluhan mahasiswa(kotak saran dll) serta bersedia mendengarkan dan menanggapi pendapat, saran dan keluhan mahasiswa” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,03. Indikator tersebut menunjukkan bahwa belum seluruhnya mahasiswa mengetahui fungsi penyaluran saran dan kritik bagi kemajuan mahasiswa. Media layanan pengaduan sudah lama disediakan oleh institusi diantaranya penyediaan kotak saran di beberapa titik di kampus juga terdapat media pengaduan secara online.

(c) Pengukuran Instrumen Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Kegiatan Kemahasiswaan

Tabel 12. Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Kegiatan Kemahasiswaan

No	Kategori Penilaian	Skor Tingkat Kepuasan
1	Aspek Tangibles	3,15
2	Aspek Reliability	3,22
3	Aspek Responsiveness	3,19
4	Aspek Assurance	3,16
5	Aspek Empathy	3,21
Rata-rata		3,19

Hal tersebut menunjukkan rata-rata nilai setiap dimensi sebesar 3,19 yang artinya termasuk pada kategori “Puas”. Tabel 12 menunjukkan bahwa, Aspek Reliability memiliki nilai tertinggi sebesar 3,22 Yang menunjukkan bahwa dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam bidang akademik/mata kuliah. sedangkan nilai yang terendah yaitu Aspek Tangibles dengan nilai 3,15 dimana informasi kegiatan kemahasiswaan maupun beasiswa belum tersampaikan secara efektif kepada mahasiswa.

(d) Pengukuran Instrumen Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Keuangan, Sarana dan Prasarana

Tabel 13. Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Keuangan, Sarana dan Prasarana

No	Kategori Penilaian	Skor Tingkat Kepuasan
1	Aspek Tangibles	3,04
2	Aspek Reliability	3,05
3	Aspek Responsiveness	3,01
4	Aspek Assurance	3,07
5	Aspek Empathy	3,12
Rata-rata		3,06

Pada tabel diatas menunjukkan rata-rata nilai setiap dimensi sebesar 3,06 yang artinya termasuk pada kategori “Puas”. Tabel 13 menunjukkan bahwa, Aspek Empathy memiliki nilai tertinggi sebesar 3,12 di mana staf memberikan pelayanan yang ramah. sedangkan nilai yang terendah yaitu Aspek Responsiveness dengan nilai 3,01.

(e) Pengukuran Instrumen Kepuasan Mahasiswa terhadap Bidang Pendidikan

Tabel 14. Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Bidang Pendidikan

No	Kategori Penilaian	Skor Nilai Kepuasan
A	Isi Pembelajaran	3,29
B	Proses Pembelajaran	3,21
C	Penilaian Pembelajaran	3,27
D	Integrasi Kegiatan Penelitian dan PkM dalam Pembelajaran	3,02
E	Suasana Akademik	3,22
Rata-rata		3,20

Pada tabel diatas menunjukkan rata-rata nilai setiap dimensi sebesar 3,20 yang artinya termasuk pada kategori “Puas”. Tabel 14 menunjukkan bahwa, Isi Pembelajaran memiliki nilai tertinggi sebesar 3,29. Sedangkan nilai yang terendah yaitu Integrasi Kegiatan Penelitian dan PkM dalam Pembelajaran dengan nilai 3,02.

Berikut hasil upaya tindaklanjut dari berbagai indikator yang masih menjadi perhatian:

- (1) Bidang kemahasiswaan saat ini memiliki UKM yang banyak dan dilengkapi dengan pembina, untuk meningkatkan animo mahasiswa mengikuti UKM, Biro Kemahasiswaan melakukan sosialisasi kegiatan UKM secara berkala
- (2) Meningkatkan pelayanan yang lebih cepat dan tepat lagi terutama pada bidang keuangan terkait proses validasi pembayaran kuliah

- (3) Penetapan standar pelaksanaan layanan untuk semua biro/unit yang melakukan pelayanan kepada mahasiswa
- (4) Mendorong dan memfasilitasi program studi untuk melakukan pemutakhiran kurikulum sekurang-kurangnya setiap dua tahun sekali dengan mempertimbangkan ilmu pengetahuan dan teknologi serta adanya kebutuhan kompetensi baru menyesuaikan dengan dunia usaha dan industri.
- (5) Meningkatkan kinerja proses pembelajaran melalui metode pembelajaran yang menyesuaikan dengan capaian mata kuliah serta melakukan evaluasi terhadap poses pembelajaran untuk meningkatkan kualitas Pendidikan.
- (6) Menyesuaikan metode penilaian pembelajaran dengan kurikulum yang telah dimutakhirkan.
- (7) Meningkatkan kegiatan penelitian dan PkM dengan melibatkan mahasiswa agar hasil luarannya dapat langsung diimplementasikan pada proses pembelajaran serta dapat meningkatkan kualitas tugas akhir mahasiswa.
- (8) Meningkatkan terciptanya suasana akademik melalui berbagai kegiatan kecendekiawanan yang dilakukan dosen dengan melibatkan mahasiswa, seperti melakukan kegiatan peningkatan UMKM melalui PkM, menciptakan teknologi tepat guna, dll.

2. Capaian Sasaran Mutu

Bagian ini merupakan hasil dan analisis dari capaian sasaran mutu yang ditetapkan setiap tahun. Pengukurannya dilakukan melalui capaian kinerja setiap unit akademik maupun administrasi di lingkungan UEU. Adapun indikator sasaran mutu tersebut mengacu pada indikator kinerja yang tertuang dalam Rencana Strategis UEU Tahun 2019—2023. Berikut rekapitulasi hasil capaian sasaran mutu UEU periode TA 2020/2021:

Tabel 15. Hasil Capaian Kinerja Sasaran Mutu TA 2020/2021

No	Indikator Kinerja	Ukuran	2021		
			Target	Realisasi	Capaian (%)
1	Rata-rata Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) lulusan	IPK	3,4	3,52	103,5
2	Rata-rata Waktu Tunggu Lulusan (RTWL) untuk bekerja	Bulan	3	3,3	90
3	Prosentase keberhasilan studi	%	89,38	95,85	107,24
4	Prosentase lulusan bekerja di tingkat internasional ataupun perusahaan multinasional	%	15	7,5	50
5	Rasio dosen dibanding mahasiswa	Dosen : Mhs	1:30	1 : 32	93,75%
6	Prosentasi dosen yang memiliki gelar akademik doktor	%	35	31,90	91,14
7	Prosentase dosen yang memiliki kepangkatan akademik Lektor Kepala	%	7,5	4,5	60
8	Prosentase dosen yang memiliki kepangkatan akademik Guru Besar	%	2,5	1,7	68
9	Prosentase jumlah penelitian yang dilakukan mahasiswa bersama dengan dosen	%	37,5	41,5	110,67

No	Indikator Kinerja	Ukuran	2021		
			Target	Realisasi	Capaian (%)
10	Publikasi dosen dalam jurnal ilmiah internasional bereputasi	artikel	65	63	96,92
11	Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi Unggul	peringkat	Unggul	B	50
12	Prosentase program studi yang memperoleh Akreditasi A/Unggul	%	35	32,35	92,14
13	Hasil audit keuangan tahunan oleh KAP	opini	WTP	WTP	100
14	Keterlaksanaan Audit Mutu Internal	Terlaksana	Terlaksana	Terlaksana	100
15	Jumlah hibah pemerintah yang dimenangkan oleh institusi maupun dosen dan mahasiswa	jumlah	45	34	75,56
16	Prosentase mahasiswa asing	%	68	37	54,41
17	Jumlah prestasi akademik mahasiswa tingkat internasional	prestasi	20	5	25
18	Jumlah prestasi akademik mahasiswa tingkat nasional	prestasi	45	49	108,89
19	Jumlah prestasi non-akademik mahasiswa tingkat internasional	prestasi	30	56	186,67
20	Jumlah prestasi non-akademik mahasiswa tingkat nasional	prestasi	70	91	130

Capaian sasaran mutu UEU pada tahun 2021 merujuk pada tabel di atas masih ada 7 indikator yang belum tercapai, antara lain:

- a) Prosentase lulusan bekerja di tingkat internasional ataupun perusahaan multinasional
- b) Rasio dosen dan mahasiswa
- c) Prosentasi dosen yang memiliki gelar akademik doktor
- d) Prosentase dosen yang memiliki kepangkatan akademik Lektor Kepala
- e) Prosentase dosen yang memiliki kepangkatan akademik Guru Besar
- f) Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi Unggul
- g) Prosentase program studi yang memperoleh Akreditasi A/Unggul
- h) Prosentase mahasiswa asing
- i) Jumlah hibah pemerintah yang dimenangkan oleh institusi maupun dosen dan mahasiswa
- j) Jumlah prestasi akademik mahasiswa tingkat internasional

Hasil kinerja sasaran mutu tersebut merupakan kompilasi dari ketercapaian seluruh unit baik fakultas, program studi, lembaga/biro terkait.

3. Kinerja proses dan kesesuaian dari produk dan jasa

Pada bagian ini dapat diketahui bahwa kinerja proses dan kesesuaian dari produk dan jasa terlihat dari kinerja pelayanan yang telah dilakukan oleh UEU pada bidang jasa pendidikan, antara lain:

- a) Layanan Manajemen
- b) Layanan Proses Pembelajaran
- c) Layanan Ketersediaan Sarana Prasarana
- d) Layanan Kegiatan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat
- e) Layanan bidang Kerjasama

Pengukuran kinerja pada lima bidang di atas, telah dilakukan dengan metode survey dan olah data statistik yang terjamin keabsahan datanya sehingga mendapatkan data yang representative untuk mengukur kinerja proses serta sebagai dasar perbaikan ke depan. Kegiatan pelayanan tersebut telah dikelompokkan pada masing-masing unit penyelenggara, sehingga kejelasan instrument maupun hasil olah datanya dapat segera ditindaklanjuti melalui unit – unit terkait. Berikut merupakan persentase hasil capaian kinerja proses dan kesesuaian dari produk dan jasa yang telah diukur:

Tabel 16. Kinerja Layanan Produk dan Jasa UEU

No	Program	Indikator	Target	Realisasi	Capaian (%)
1	Layanan Manajemen	Kepuasan dosen dan tendik terhadap layanan manajemen	Skor 3,00	3,11	103,67
		Kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen	Skor 3,00	3,17	105,67
		Jumlah pengaduan/komplain dari mahasiswa	Tidak ada complain major	Tidak ada komplain	100%
2	Layanan Proses Pembelajaran	Ketersediaan RPS	100%	100%	100%
		Kesesuaian penyampaian materi perkuliahan	100%	98%	98%
		Kehadiran dosen mengajar	100%	100%	100%
		Kompetensi dosen pengampu yang memadai	Plotting MK sesuai dengan bidang ilmu dosen	Seluruh MK diampu oleh dosen yang rumpun bidang ilmunya sesuai	100%
		Ketetapatan waktu dosen menyerahkan nilai UTS dan UAS	95%	98%	101%
		Penilaian evaluasi IKMKD	3,35	3,39	101%
3	Layanan Ketersediaan Sarana Prasarana	Peningkatan jumlah dan mutu sarana prasarana	Seluruh kelas bersih, nyaman dan failitas prasarana pendukung memadai	<ul style="list-style-type: none"> • Terpenuhi untuk jumlah kelas perkuliahan. • Kualitas kebersihan belum memenuhi standar. 	98%
		Peningkatan penghijauan lingkungan	Ketersediaan lingkungan hijau dan bersih dengan target kebersihan rata-rata 98%	<ul style="list-style-type: none"> • Lomba Green dan Clean Campus antar unit. • Rata-rata kebersihan setiap 	100%

No	Program	Indikator	Target	Realisasi	Capaian (%)
				bulannya mencapai 98.03%.	
		Ketersediaan bahan pustaka	20202 judul	26338 judul	130,37%
		Ketersediaan referensi untuk mendukung riset	1973 referensi	2481 referensi	125,74%
4	Layanan Kegiatan Penelitian dan PkM	Program stimulasi pelaksanaan penelitian dengan luaran publikasi jurnal internasional bereputasi (scopus)	Pelaksanaan skema sponsorship dan insentif	Mendapat sponsorship dalam hal publikasi (<i>joint research</i>) ilmiah hasil tindaklanjut dari kerjasama	100%
		Workshop penulisan proposal PkM yang terintegrasi dengan penelitian	Terselenggaranya workshop penulisan proposal PkM yang terintegrasi dengan penelitian beserta laporan kegiatannya	Terlaksana	100%
		Mengikutsertakan dosen pada undangan pelatihan penulisan artikel jurnal ilmiah	Terlaksana	Terlaksana	100%
5	Layanan bidang Kerjasama	Indeks kepuasan mitra kerjasama	3,5	3,39	96,86%

4. Ketidaksesuaian dan tindakan perbaikan

Periode TA 2020/2021 selama berlangsungnya kegiatan akademik maupun administrasi tidak ada keluhan baik dari mahasiswa maupun dosen. Sehingga tidak ada ketidaksesuaian yang dikeluhkan atau terjadi.

5. Hasil pemantauan dan pengukuran

Monitoring dan evaluasi internal dilakukan melalui kegiatan Audit Mutu Internal (AMI) yang diselenggarakan secara periodik setiap tahun sekali, kegiatan AMI dilakukan dengan mengintegrasikan seluruh dokumen SPMI meliputi, SN Dikti, klausul ISO 9001:2015, dan juga kriteria akreditasi baik BAN-PT maupun LAM. Selain itu penjaminan mutu melalui monev eskternal juga dilakukan oleh PT. URS sebagai partner UEU yang bertugas melakukan monev mengacu pada instrument SMM ISO 9001:2015 bidang pendidikan tinggi, dilakukan setiap tahun. Selain PT. URS, monev eskternal juga dilakukan oleh instansi pemerintah sebagai penjamin mutu penyelenggaraan pendidikan tinggi dilakukan oleh BAN-PT, adapun saat ini juga telah dibentuk Lembaga Akreditasi Mandiri sesuai bidang ilmu masing-masing program studi.

Hasil dari kegiatan monev internal maupun eksternal di atas selanjutnya dilakukan pengukuran kinerja berbentuk laporan RTM dan laporan kinerja tahunan universitas.

6. Hasil audit

Kantor Penjaminan Mutu UEU memiliki program kerja salah satunya AMI yang dilaksanakan satu tahun sekali yaitu audit mutu internal akademik dan audit internal non akademik. Audit mutu internal akademik dilakukan untuk program studi dan audit mutu internal non akademik dilakukan untuk biro/unit/lembaga pendukung. Berikut rekapitulasi hasil laporan temuan audit TA 2020/2021:

Tabel 17. Rekapitulasi Laporan Temuan Audit Mutu Internal TA 2020/2021

No	Unit	Temuan	Referensi Mutu		Tindakan Perbaikan	Hasil Verifikasi
			ISO	BAN-PT		
1	Biro Administrasi Pembelajaran	Buku pedoman akademik belum diperbaharui	7.5	Kriteria 6	BAP memperbaharui pedoman akademik	Open
		Masih ditemukan mahasiswa baru yang kesulitan mengakses e-learning	8.2	Kriteria 6	Mengunggah manual penggunaan e-learning melalui gdrive agar dapat diakses oleh semua mahasiswa	Closed
2	Biro Kerja Sama	Belum dipublikasikannya hasil kepuasan mitra kerja sama di web universitas	6.2	Kriteria 2	Melakukan publikasi hasil kepuasan mitra kerja sama di web universitas	Closed
		Laporan kegiatan magang di Rumah Sakit Umum Kab Tangerang belum diserahkan ke biro kerja sama	6.2	Kriteria 2	Biro Kerja Sama menghubungi prodi profesi dietisien untuk menyerahkan laporan kegiatan magang di Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang	Open
3	LPPM	Persentase jumlah dosen yang mendapatkan paten perlu ditingkatkan	7.1	Kriteria 5	LPPM Melakukan sosialisasi pendaftaran paten	Open
		Jumlah TTG yang dihasilkan dosen masih sedikit	6.2	Kriteria 9	LPPM melakukan sosialisasi pendaftaran teknologi tepat guna	Open
		Kegiatan PkM yang didanai dari pembiayaan luar negeri belum mencapai target	7.1	Kriteria 5	LPPM berkoordinasi dengan KUI terkait tindaklanjut bidang penelitian dengan mitra internasional	Open
		Dosen yang	7.1	Kriteria 5	LPPM melakukan sosialisasi penulisan	Open

No	Unit	Temuan	Referensi Mutu		Tindakan Perbaikan	Hasil Verifikasi
			ISO	BAN-PT		
		memperoleh pendanaan dari program hibah pemerintah untuk kegiatan PKM ada 3, namun jumlah ini masih dirasa sangat kurang			proposal hibah eksternal	
4	BPSDM	Jumlah sertifikasi tendik perlu ditingkatkan	7.2	Kriteria 4	Membuat rencana sertifikasi tenaga kependidikan yang membutuhkan keahlian khusus	Closed
		Belum semua dosen memiliki JFA	7.2	Kriteria 4	Membuat perjanjian dengan dosen baru untuk melaporkan BKD di setiap semester	Closed
5	BTIK	BTIK menyusun manual isi KRS mahasiswa	7.5	Kriteria 5	BTIK menyusun manual isi KRS mahasiswa	Closed
		BTIK belum menyusun manual pengajuan konseling	7.5	Kriteria 5	BTIK menyusun manual pengajuan konseling	Closed
6	Kemahasiswaan	Banyaknya jumlah prestasi di setiap prodi tidak merata	6.2	Kriteria 9	Menyelenggarakan kompetisi akademik di tingkat lokal (internal kampus)	Closed
		Minat mahasiswa mengikuti UKM masih perlu ditingkatkan	6.2	Kriteria 3	Melakukan pameran kegiatan UKM yang dapat dilihat oleh semua mahasiswa secara berkala	Closed
7	BKTS	Hasil survey tracer study masih disajikan dalam bentuk PPT	7.5	Kriteria 3	Menyusun laporan yang lengkap untuk hasil survey tracer study	Closed
		Hasil survey pengguna lulusan masih disajikan dalam bentuk PPT	7.5	Kriteria 3	Menyusun laporan yang lengkap untuk hasil survey pengguna lulusan	Closed

No	Unit	Temuan	Referensi Mutu		Tindakan Perbaikan	Hasil Verifikasi
			ISO	BAN-PT		
8	S2 Akuntansi	Jumlah hasil PkM dan Penelitian yang diintegrasikan ke pembelajaran yaitu buku ajar belum memenuhi target	6.2	Kriteria 9	Ka prodi berkoordinasi dengan lembaga penerbitan terkait sosialisasi luaran dalam bentuk buku ajar	Closed
		Jumlah TTG yang digunakan oleh masyarakat perlu ditingkatkan	6.2	Kriteria 9	Ka prodi berkoordinasi dengan LPPM terkait TTG	Open
		Perlunya peningkatan jumlah dosen yang publikasi pada jurnal internasional bereputasi	6.2	Kriteria 9	Melakukan sosialisasi pendanaan luaran jurnal internasional bereputasi	Open
		Belum ada hibah PkM yang didapatkan oleh dosen Magister Akuntansi	7.1	Kriteria 5	Ka Prodi berkoordinasi dengan LPPM terkait penulisan proposal pendanaan PkM	Open
		Belum ada hibah penelitian yang didapatkan oleh dosen Magister Akuntansi	7.1	Kriteria 5	Ka Prodi berkoordinasi dengan LPPM terkait penulisan proposal pendanaan penelitian	Open
9	Prodi Fisioterapi S1	Terdapat mahasiswa yang tidak dapat menyelesaikan perkuliahan tepat waktu	8.7	Kriteria 9	Berkoordinasi dengan dosen pembimbing terkait startegi agar mahasiswa lulus tepat waktu	Closed
		Perlunya didorong dosen untuk publikasi pada jurnal ilmiah internasional bereputasi	6.2	Kriteria 9	Berkoordinasi dengan lembaga penerbitan untuk sosialisasi penulisan jurnal internasional ilmiah bereputasi	Open
		Sosialisasi VMTS sudah dilakukan namun belum didokumentasikan	7.5	Kriteria 1	Melakukan dokumentasi sosialisasi VMTS kepada dosen	Closed
10	Program D4 MIK	Perlu dilakukan peningkatan jumlah mahasiswa yang melakukan penelitian bersama dosen	6.2	Kriteria 7	Melakukan sosialisasi kepada mahasiswa terkait keikutsertaan mahasiswa dalam kegiatan penelitian	Closed
		Perlu dilakukan peningkatan jumlah mahasiswa yang melakukan PkM bersama dosen	6.2	Kriteria 8	Melakukan sosialisasi kepada mahasiswa terkait keikutsertaan mahasiswa dalam kegiatan PkM	Closed

No	Unit	Temuan	Referensi Mutu		Tindakan Perbaikan	Hasil Verifikasi
			ISO	BAN-PT		
		Perlu didorongnya dosen untuk menghasilkan paten	6.2	Kriteria 9	Melakukan koordinasi dengan LPPM terkait upaya peningkatan jumlah paten	Open
11	Bioteknologi	Kurangnya minat mahasiswa untuk mengikuti UKM	6.2	Kriteria 3	Berkoordinasi dengan Biro Kemahasiswaan untuk mengundang mahasiswa baru untuk sosialisasi UKM yang ada di bawah naungan Biro Kemahasiswaan	Closed
		Hanya ada 1 dosen prodi Bioteknologi yang mengikuti beasiswa studi lanjut S3, hal ini kurangnya target studi lanjut yang sudah ditetapkan pada tahun akademik 2020/2021	7.2	Kriteria 4	Melakukan rapat koordinasi dengan dosen tetap prodi bioteknologi yang masih s2 untuk mendorong agar studi lanjut	Closed
		Belum maksimalnya pemanfaatan prasarana laboratorium di Prodi Bioteknologi untuk layanan luar	8.2	Kriteria 5	Melakukan rapat koordinasi dengan Ka Lab ilmu-ilmu kesehatan untuk kesiapan jika laboratorium disewakan untuk diluar mahasiswa serta melakukan koordinasi dengan humas untuk membuat famlet guna mempromosikan laboratorium bioteknologi untuk melayani pengguna luar	Closed
12	S2 Administrasi Rumah Sakit	Masih terdapat mahasiswa yang lulus lebih dari 2 tahun	8.7	Kriteria 6	Ka Prodi mengundang dosen pembimbing untuk mendorong mahasiswa lulus tepat waktu	Closed
		Jumlah dosen dengan kepangkatan akademik lektor kepala baru 1	7.2	Kriteria 4	mengundang BPSDM untuk membantu percepatan pengurusan jabatan fungsional	Closed
		Jumlah prestasi non akademik mahasiswa perlu ditingkatkan	6.2	Kriteria 9	Mengundang Biro Kemahasiswaan untuk meningkatkan minat mahasiswa mengikuti kegiatan UKM	Closed
13	Teknik Informatika	Belum ada mahasiswa yang mendapat prestasi	6.2	Kriteria 9	Mengundang dosen pembimbing tugas akhir dan mendorong agar	Closed

No	Unit	Temuan	Referensi Mutu		Tindakan Perbaikan	Hasil Verifikasi
			ISO	BAN-PT		
		akademik			dosen melakukan publikasi pada seminar	
		Publikasi pada jurnal internasional bereputasi perlu ditingkatkan	6.2	Kriteria 9	Mengundang Lembaga penerbitan terkait sosialisasi penulisan pada jurnal ilmiah internasional bereputasi	Open
		Terdapat dosen dengan nilai IKMKD < 2,75	8.2	Kriteria 6	ka prodi memberikan surat teguran kepada dosen yang memiliki nilai IKMKD < 2,75	Closed
14	Desain Produk	Tidak terdokumentasinya rapat dosen di awal semester	7.5	Kriteria 2	Mendokumentasikan kegiatan rapat di awal semester	Closed
		Jumlah mahasiswa desain produk perlu ditingkatkan	6.2	Kriteria 3	Mengundang biro pemasaran untuk melakukan promosi bersama keunikan prodi desain produk	Closed
15	S1 Manajemen	Jumlah publikasi pada jurnal bereputasi perlu ditingkatkan	6.2	Kriteria 9	Ka prodi mengundang ka lembaga penerbitan untuk melakukan sosialisasi publikasi ilmiah pada jurnal ilmiah bereputasi	Open
		Perlunya peningkatan jumlah mahasiswa yang ikut serta dalam kegiatan penelitian	6.2	Kriteria 7	mengundang dosen dan mahasiswa untuk sosialisasi keikutsertaan mahasiswa dalam kegiatan penelitian dosen	Closed
		Panduan tugas akhir perlu diperbaharui	7.5	Kriteria 6	Mengundang dosen untuk mereview panduan penulisan tugas akhir	Closed
16	S1 Akuntansi	sebagian besar mahasiswa berasal dari JABODETABEK	6.2	Kriteria 3	Mengundang biro pemasaran untuk melakukan promosi di luar JABODETABEK	Closed
		Sebagian besar dosen memiliki pendidikan terakhir magister	7.2	Kriteria 4	Mengundang BPSDM terkait skema beasiswa untuk studi lanjut dosen	Open
		Belum terdapat prestasi non akademik mahasiswa	6.2	Kriteria 9	Mengundang biro kemahasiswaan untuk mendorong mahasiswa agar ikut kompetisi non akademik	Closed

No	Unit	Temuan	Referensi Mutu		Tindakan Perbaikan	Hasil Verifikasi
			ISO	BAN-PT		
17	Ilmu Hukum	Jumlah dosen dengan pendidikan terakhir doktor perlu ditingkatkan	7.2	Kriteria 4	mengundang dosen dan BPSDM untuk melakukan sosialisasi beasiswa untuk dosen yang ingin studi lanjut	Open
		Jumlah sertifikasi dosen masih belum memenuhi target	7.2	Kriteria 4	Berkoordinasi dengan BPSDM terkait dosen yang sudah memenuhi kualifikasi untuk sertifikasi dosen	Open
		Perlu ditingkatkan jumlah publikasi pada jurnal internasional bereputasi	6.2	Kriteria 9	Ka Prodi mengundang dosen dan sosialisasi terkait skema pendanaan publikasi pada jurnal ilmiah internasional bereputasi	Open
18	Ilmu Gizi Masyarakat Dan Keluarga	3 penelitian dan 1 PkM dosen pelaksanaannya didanai hibah, namun jumlah ini masih belum memenuhi target	7.1	Kriteria 5	Mengundang LPPM untuk melakukan sosialisasi penulisan proposal hibah eksternal DIKTI	Open
		Perlunya peningkatan jumlah publikasi pada jurnal ilmiah internasional bereputasi	6.2	Kriteria 9	Mengundang Lembaga penerbitan untuk melakukan sosialisasi penulisan jurnal ilmiah internasional bereputasi	Open
		Terdapat dosen yang belum memiliki kepangkatan akademik	7.2	Kriteria 4	Memanggil dosen baru yang belum memiliki kepangkatan untuk segera mengurus kepangkatan	Open
		Jumlah sertifikasi dosen masih belum memenuhi target	7.2	Kriteria 4	Mengundang BPSDM terkait sertifikasi dosen bagi yang memiliki sertifikasi	Open
		Perlu ditingkatkannya prestasi akademik mahasiswa	6.2	Kriteria 9	Mengundang mahasiswa untuk sosialisasi keikutsertaan mahasiswa dalam kegiatan forum ilmiah	Open
19	RMIK	Dosen dengan pendidikan terakhir doktor belum ada	7.2	Kriteria 4	Memanggil dosen dan mengundang BPSDM terkait rencana studi lanjut di RMIK	Open
		Perlunya peningkatan	6.2	Kriteria	Mengundang Biro	Open

No	Unit	Temuan	Referensi Mutu		Tindakan Perbaikan	Hasil Verifikasi
			ISO	BAN-PT		
		animo mahasiswa yang mengikuti UKM		3	Kemahasiswaan untuk melakukan sosialisasi kegiatan kemahasiswaan kepada mahasiswa baru	
		Jumlah mahasiswa yang mendapatkan pendanaan PKM perlu ditingkatkan	7.1	Kriteria 5	Berkoordinasi dengan Biro Kemahasiswaan terkait sosialisasi penulisan proposal PKM	Open
		Belum ada laporan evaluasi pembelajaran	7.5	Kriteria 6	Ka prodi hanya melakukan evaluasi namun terlewat untuk menyusun laporan evaluasi pembelajaran	Closed
20	S2 Manajemen	Mahasiswa yang melakukan publikasi pada jurnal nasional/internasional masih minim	6.2	Kriteria 9	Mengundang mahasiswa dan mendorong mahasiswa untuk publikasi pada jurnal nasional/internasional	Closed
		Dosen yang melakukan publikasi pada media massa masih sedikit	6.2	Kriteria 9	Mengundang dosen dan mendorong dosen untuk publikasi pada media massa	Closed
		Beasiswa eksternal yang berasal dari Pemda dll yang didapatkan oleh mahasiswa masih sedikit	7.1	Kriteria 3	Berkoordinasi dengan bagian beasiswa terkait upaya peningkatan jumlah beasiswa eksternal yang didapatkan oleh mahasiswa	Closed
21	Teknik Industri	Publikasi dosen pada jurnal ilmiah internasional bereputasi belum memenuhi target	6.2	Kriteria 9	Ka Prodi melakukan sosialisasi skema pendanaan publikasi	Open
		Persentase mahasiswa yang mendapat beasiswa yang berasal dari pihak luar masih sedikit	7.1	Kriteria 3	Berkoordinasi dengan bagian beasiswa untuk melakukan sosialisasi beasiswa	Closed
		Alumni yang berkerja pada perusahaan multinasional dan internasional perlu ditingkatkan	8.7	Kriteria 9	Berkoordinasi dengan Bagian Pengembangan karir untuk menginformasikan lowongan kerja kepada mahasiswa	Open
		Jumlah mahasiswa asing belum	6.2	Kriteria 3	Berkoordinasi dengan Biro Kerjasama untuk	Closed

No	Unit	Temuan	Referensi Mutu		Tindakan Perbaikan	Hasil Verifikasi
			ISO	BAN-PT		
		mencapai target Terdapat dosen yang mendapat nilai kepuasan mahasiswa yang dibawah standar	8.2	Kriteria 6	program student exchange Ka prodi memanggil dosen dan meberikan surat teguran dosen	Closed
22	Profesi Dietisien	Beasiswa eksternal yang didapatkan oleh mahasiswa masih belum optimal	7.1	Kriteria 3	Berkoordinasi dengan bagian beasiswa terkait informasi beasiswa eksternal	Closed
		Belum ada mahasiswa asing	6.2	Kriteria 3	Berkoordinasi dengan bagian kerjasama terkait rencana penerimaan mahasiswa asing	Open
		Sebagian besar dosen berjabatan fungsional asisten ahli	7.2	Kriteria 4	Mengundang BPSDM untuk koordinasi strategi percepatan kenaikan jabatan fungsional akademik	Open
		Kegiatan PkM dan penelitian yang dilakukan dosen belum banyak mengikutsertakan mahasiswa	6.2	Kriteria 7 dan 8	Melakukan sosialisasi kepada mahasiswa agar ikut serta dalam kegiatan PkM dan penelitian	Closed
		Lulusan yang mendapatkan pekerjaan kurang dari 6 bulan sudah 100% namun yang bekerja pada perusahaan multinasional dan internasional masih kecil	8.7	Kriteria 9	Berkoordinasi dengan bagian pengembangan karir untuk melakukan persiapan kerja bagi lulusan	Open
		Keikutsertaan mahasiswa dalam kegiatan kemahasiswaan di kampus perlu ditingkatkan	8.7	Kriteria 9	Melakukan koordinasi dengan biro kemahasiswaan dalam upaya peningkatan minat mahasiswa ikut serta dalam kegiatan kemahasiswaan	Closed
23	Sistem Informasi	Mahasiswa sudah melakukan penelitian namun publikasi yang dilakukan bersama dosen masih perlu	6.2	Kriteria 9	Mengundang mahasiswa dan dosen dalam upaya peningkatan jumlah publikasi bersama	Closed

No	Unit	Temuan	Referensi Mutu		Tindakan Perbaikan	Hasil Verifikasi
			ISO	BAN-PT		
		ditingkatkan Dosen memiliki jabatan fungsional asisten ahli lebih dari 50%	7.2	Kriteria 4	dengan dosen Mengundang BPSDM untuk sosialisasi terkait kenaikan jabatan fungsional	Open
24	Desain Komunikasi Visual	Beberapa mahasiswa tidak dapat menyelesaikan pendidikannya tepat waktu	8.7	Kriteria 9	Mengundang dosen pembimbing skripsi untuk berkoordinasi terkait upaya agar mahasiswa dapat lulus tepat waktu	Closed
		Perlunya peningkatan partisipasi mahasiswa dalam kegiatan penelitian dan PkM dosen	6.2	Kriteria 7 dan 8	Mengundang mahasiswa dalam kegiatan sosialisasi keikutsertaan mahasiswa dalam kegiatan penelitian dan PkM	Closed
25	Ilmu Hukum	Jumlah dosen yang memiliki sertifikasi dosen belum memenuhi target	7.2	Kriteria 4	berkerjasama dengan BPSDM terkait sertifikasi dosen	Open
		Perlu ditingkatkan jumlah publikasi pada jurnal internasional bereputasi	6.2	Kriteria 9	Berkoordinasi dengan lembaga penerbitan terkait sosialisasi publikasi pada jurnal internasional bereputasi	Open
26	Farmasi	Mahasiswa yang mendapatkan beasiswa dari pihak eksternal masih perlu ditingkatkan	7.1	Kriteria 3	mengundang bagian beasiswa untuk sosialisasi beasiswa kepada mahasiswa	Closed
		Tidak ada mahasiswa yang mendapat juara 1,2,3 bidang akademik	6.2	Kriteria 9	Mengundang mahasiswa dan mendorong mahasiswa untuk mengikuti forum ilmiah	Closed
		Tidak ada mahasiswa yang mendapat juara 1,2,3 bidang non akademik	6.2	Kriteria 9	Mengundang biro kemahasiswaan untuk melakukan sosialisasi kegiatan kemahasiswaan kepada mahasiswa baru	Closed
27	Ilmu Keperawatan	Jumlah dosen bergelar doktor 28%	7.2	Kriteria 4	Bersama dengan BPSDM memanggil dosen untuk sosialisasi beasiswa studi lanjut	Open
		Mahasiswa yang mendapat prestasi non akademik belum ada	6.2	Kriteria 9	Mengundang biro kemahasiswaan untuk menginformasikan kegiatan kemahasiswaan kepada	Closed

No	Unit	Temuan	Referensi Mutu		Tindakan Perbaikan	Hasil Verifikasi
			ISO	BAN-PT		
		Ada mahasiswa yang tidak lulus tepat waktu	8.7	Kriteria 9	mahasiswa baru melakukan koordinasi dengan dosen-dosen pembimbing skripsi untuk mendorong mahasiswa bimbingannya lulus tepat waktu	Closed
		Belum ada mahasiswa yang memenangkan hibah PKM	7.1	Kriteria 5	Berkoordinasi dengan biro kemahasiswaan untuk sosialisasi cara penulisan proposal PKM	Closed
		Perlu ditingkatkannya jumlah mahasiswa yang mengikuti kegiatan UKM	6.2	Kriteria 3	Berkoordinasi dengan biro kemahasiswaan untuk menginformasikan jenis kegiatan kemahasiswaan pada mahasiswa baru	Closed
28	Profesi Ners	Semua dosen berpendidikan terakhir magister	7.2	Kriteria 4	Bersama dengan BPSDM memanggil dosen untuk sosialisasi beasiswa studi lanjut	Open
		Perlunya peningkatan jumlah mahasiswa yang ikutserta dalam penelitian dosen	6.2	Kriteria 7	Melakukan sosialisasi kepada mahasiswa guna meningkatkan partisipasi mahasiswa dalam kegiatan penelitian dosen	Closed
		Perlunya peningkatan jumlah mahasiswa yang ikutserta dalam PkM dosen	6.2	Kriteria 8	Melakukan sosialisasi kepada mahasiswa guna meningkatkan partisipasi mahasiswa dalam kegiatan PkM dosen	Closed
		Mahasiswa ners harus didorong untuk mengikuti kegiatan UKM	6.2	Kriteria 3	Berkoordinasi dengan biro kemahasiswaan untuk melakukan sosialisasi kepada mahasiswa terkait kegiatan kemahasiswaan	Closed
29	Kesehatan Masyarakat	Jumlah mahasiswa yang memiliki prestasi akademik hanya 1	6.2	Kriteria 9	Prodi melakukan sosialisasi kepada mahasiswa untuk mengikuti forum ilmiah dan kompetisi akademik	Closed
		Perlunya peningkatan jumlah dosen yang	7.2	Kriteria 4	Bersama dengan BPSDM mengundang dosen untuk sosialisasi	Open

No	Unit	Temuan	Referensi Mutu		Tindakan Perbaikan	Hasil Verifikasi
			ISO	BAN-PT		
		melanjutkan studi			studi lanjut	
		Jabatan akademik dosen didominasi asisten ahli	7.2	Kriteria 4	Berkoordinasi dengan BPSDM untuk melakukan percepatan kenaikan jabatan akademik	Closed
		Perlunya peningkatan publikasi dosen di jurnal ilmiah internasional bereputasi	6.2	Kriteria 9	Berkoordinasi dengan Lembaga penerbitan terkait sosialisasi publikasi pada jurnal ilmiah internasional bereputasi	Open
30	Ilmu Komunikasi	Lulusan yang berkerja pada perusahaan multinasional dan internasional masih belum optimal	8.7	Kriteria 9	Berkoordinasi dengan bagian pengembangan karir untuk mempersiapkan lulusan sebelum terjun ke dunia kerja	Open
		Jumlah mahasiswa asing belum mencapai target	6.2	Kriteria 3	Melakukan koordinasi dengan biro kerja sama untuk penjajakan program student exchange	Open
		Mahasiswa mayoritas berasal dari JABODETABEK	6.2	Kriteria 3	Melakukan koordinasi dengan biro pemasaran terkait kegiatan promosi diluar jabodetabek	Closed
31	Pendidikan Guru Sekolah Dasar	Jumlah lulusan yang berwirausaha perlu ditingkatkan	8.7	Kriteria 9	Mengundang biro inkubator bisnis untuk meningkatkan jumlah lulusan yang berwirausaha	Closed
		Sebagian besar mahasiswa lulus tepat waktu namun ada mahasiswa yang tidak dapat menyelesaikan studinya tepat waktu	8.7	Kriteria 9	ka prodi mengundang dosen pembimbing karya akhir mahasiswa untuk mendorong mahasiswa agar lulus tepat waktu	Closed
		Jumlah mahasiswa asing yang berkuliah di PGSD tidak memenuhi target	6.2	Kriteria 3	Mengundang biro kerja sama terkait perencanaan program penerimaan mahasiswa asing	Open
32	Pendidikan Bahasa Inggris	Mayoritas asal calon mahasiswa yang mendaftar masih didominasi oleh provinsi Jabodetabek	6.2	Kriteria 3	Prodi PBI berkoordinasi dengan Biro Pemasaran melakukan perluasan jejaring kerja sama dengan sekolah-sekolah SMA/SMK di luar pulau jawa.	Closed

No	Unit	Temuan	Referensi Mutu		Tindakan Perbaikan	Hasil Verifikasi
			ISO	BAN-PT		
		Capaian prestasi bidang akademik di tingkat internasional masih relatif sedikit dan perlu adanya peningkatan minat keikutsertaan para mahasiswa.	6.2	Kriteria 9	Berkoordinasi dengan Biro Kemahasiswaan untuk mengundang para mahasiswa baru prodi PBI untuk sosialisasi UKM-UKM yang ada di bawah naungan Biro Kemahasiswaan	Closed
33	Perencanaan Wilayah Dan Kota	Rasio mahasiswa dan dosen terlalu kecil	6.2	Kriteria 3	Melakukan koordinasi dengan biro pemasaran untuk mengintensifkan promosi PWK	Closed
		Jumlah lulusan yang berwirausaha perlu ditingkatkan	8.7	Kriteria 9	Berkoordinasi dengan bagian inkubator bisnis terkait peningkatan jumlah lulusan yang berwirausaha	Closed
		Perlu ditingkatkan beasiswa eksternal untuk mahasiswa	7.2	Kriteria 3	meminta bagian beasiswa untuk menginformasikan beasiswa eksternal kepada mahasiswa	Closed
34	Psikologi	Jumlah mahasiswa yang melakukan seminar nasional/internasional dengan berkolaborasi dengan dosen masih belum optimal	6.2	Kriteria 9	mengundang dosen dan mahasiswa terkait sosialisasi publikasi dosen bersama mahasiswa pada seminar nasional/internasional	Closed
		terdapat dosen dengan nilai indeks kepuasan mahasiswa yang kurang	8.2	Kriteria 6	Ka prodi memberikan teguran kepada dosen	Closed
		dosen didominasi oleh dosen dengan pendidikan terakhir magister	7.2	Kriteria 4	Prodi mengundang BPSDM untuk melakukan sosialisasi studi lanjut untuk dosen	Open
		Jumlah dosen dengan JFA Asisten ahli 66,6% perlu ada peningkatan JFA ke lektor bahkan lektor kepala	7.2	Kriteria 4	Prodi berkoordinasi dengan BPSDM untuk percepatan kenaikan kepangkatan jabatan fungsional dosen	Open
35	S2 Ilmu Komputer	Animo mahasiswa dari luar Jakarta, Bekasi, dan Tangerang yang masih rendah disebabkan Prodi Magister Ilmu	6.2	Kriteria 3	Prodi magister ilmu komputer UEU berkoordinasi dengan Biro Pemasaran membuat program promosi dengan mengenalkan	Closed

No	Unit	Temuan	Referensi Mutu		Tindakan Perbaikan	Hasil Verifikasi
			ISO	BAN-PT		
		<p>Komputer UEU belum dikenal secara luas oleh masyarakat terhadap keunggulan dan keunikannya</p> <p>Mayoritas mahasiswa Prodi Magister Ilmu Komputer UEU sudah bekerja, sehingga animo mahasiswa ikut serta dalam kegiatan kemahasiswaan masih rendah</p>	8.7	Kriteria 3	<p>keunggulan dan keunikan prodi melalui berbagai metode dan media secara online maupun konvensional.</p> <p>Melakukan sosialisasi ke mahasiswa Prodi Magister ilmu komputer UEU berkoordinasi dengan Biro Kemahasiswaan terkait jenis kegiatan ekstrakurikuler.</p>	Closed
36	Desain Interior	Rasio dosen dan mahasiswa terlalu kecil	6.2	Kriteria 3	Melakukan promosi bersama biro pemasaran untuk meningkatkan jumlah mahasiswa	Closed
		Mahasiswa yang mendapat beasiswa eksternal perlu ditingkatkan	7.1	Kriteria 3	mengundang bagian beasiswa untuk memberikan informasi kepada mahasiswa terkait informasi beasiswa eksternal	Closed
		Mahasiswa yang mendapatkan pendanaan PKM belum ada	7.1	Kriteria 5	berkoordinasi dengan biro kemahasiswaan untuk melakukan sosialisasi penulisan proposal PKM	Open
		Belum ada dosen yang bergelar doktor	7.2	Kriteria 4	Ka prodi mengundang BPSDM untuk menginformasikan terkait prosedur studi lanjut dosen	Open
37	S2 Ilmu Administrasi Publik	Belum ada mahasiswa yang mendapatkan juara kompetisi akademik	6.2	Kriteria 9	Prodi mengundang mahasiswa untuk mendorong mahasiswa mengikuti forum ilmiah	Closed
		Dosen dengan JFA Lektor kepala dan Guru besar masih 0	7.2	Kriteria 4	Berkoordinasi dengan BPSDM untuk membuat tim percepatan jabfung	Open
		Jumlah mahasiswa MAP perlu ditingkatkan	6.2	Kriteria 3	Berkoordinasi dengan biro pemasaran melakukan promosi baik secara konvensional dan digital	Closed

No	Unit	Temuan	Referensi Mutu		Tindakan Perbaikan	Hasil Verifikasi
			ISO	BAN-PT		
		Belum ada mahasiswa yang mendapatkan juara pada kompetisi non akademik	6.2	Kriteria 9	Melakukan kerjasama dengan biro kemahasiswaan mendorong mahasiswa agar mengikuti kegiatan UKM di kampus	Closed
38	S2 Ilmu Komunikasi	Belum ada prestasi akademik dan non akademik mahasiswa	6.2	Kriteria 9	berkoordinasi dengan kemahasiswaan untuk mendorong mahasiswa mengikuti kompetisi non akademik	Closed
		Mahasiswa sebaiknya didorong untuk melakukan publikasi bersama dosen pada seminar	6.2	Kriteria 9	Melakukan sosialisasi terkait publikasi bersama dosen dan mahasiswa dalam seminar	Closed
		Belum ada dosen yang mendapatkan hibah internasional	7.1	Kriteria 5	berkoordinasi dengan biro kerja sama untuk merencanakan penelitian bersama dengan mitra internasional	Open
		Jumlah mahasiswa masih sedikit perlu upaya peningkatan jumlah mahasiswa	6.2	Kriteria 3	berkoordinasi dengan biro kemahasiswaan untuk melakukan promosi keunikan dan keunggulan prodi	Closed
39	Teknik Survey dan Pemetaan	Belum ada dosen berpendidikan terakhir doktor	7.2	Kriteria 4	Mengundang dosen tetap dan mendorong dosen untuk melanjutkan studi	Open
		Jumlah mahasiswa perlu ditingkatkan	6.2	Kriteria 3	Berkoordinasi dengan biro pemasaran untuk melakukan promosi prodi teknik survey dan pemetaan	Closed
		Minat mahasiswa untuk ikut UKM masih rendah	6.2	Kriteria 3	Melakukan koordinasi dengan Biro kemahasiswaan untuk melakukan sosialisasi kegiatan PKM guna meningkatkan minat keikutsertaan mahasiswa dalam kegiatan PKM	Closed
		Terdapat dosen dengan indeks kepuasan mahasiswa kurang dari 2,75	8.2	Kriteria 6	Ka prodi memanggil dosen yang memiliki indeks kepuasan mahasiswa rendah dan memberikan teguran	Closed

No	Unit	Temuan	Referensi Mutu		Tindakan Perbaikan	Hasil Verifikasi
			ISO	BAN-PT		
40	Bioteknologi	Kurangnya minat mahasiswa untuk mengikuti UKM	6.2	Kriteria 3	Berkoordinasi dengan Biro Kemahasiswaan untuk mengundang para mahasiswa baru prodi Bioteknologi untuk sosialisasi UKM-UKM yang ada di bawah naungan Biro Kemahasiswaan	Closed
		Hanya ada 1 dosen prodi Bioteknologi yang mengikuti beasiswa studi lanjut S3, hal ini kurangnya target studi lanjut yang sudah ditetapkan pada tahun akademik 2020/2021	7.2	Kriteria 4	Melakukan rapat koordinasi dengan dosen tetap prodi bioteknologi yang masih S2 untuk mendorong agar melanjutkan studinya	Closed
		Belum maksimalnya pemanfaatan prasarana laboratorium di Prodi Bioteknologi untuk layanan luar	8.2	Kriteria 5	Melakukan rapat koordinasi dengan Kepala Laboratorium Ilmu-Ilmu kesehatan untuk kesiapan jika laboratorium disewakan untuk diluar mahasiswa serta melakukan koordinasi dengan humas untuk membuatkan famlet guna mempromosikan Laboratorium Bioteknologi untuk melayani pengguna luar	Closed

7. Kinerja pihak penyedia jasa eksternal

Evaluasi vendor/penyedia jasa telah dilakukan oleh biro pengadaan secara berkala dimana vendor/penyedia jasa yang masih dinilai baik akan diteruskan kerjasamanya namun untuk vendor yang dinilai kurang baik maka di infokan segala kekurangannya untuk diperbaiki jika ingin kerjasama dengan UEU dilanjutkan. Berikut merupakan data kinerja vendor di tahun 2021:

Tabel 18. Kinerja Vendor Penyedia Barang/Jasa Eskternal

No	Nama Vendor	Bidang	Alamat	Kinerja Rekanan		
				Baik	Cukup	Kurang
1.	Ace Hardware	Alat Elektronik	Jakarta	√		
2.	Sinar Tinta	Tinta	Kapuk Jakarta Utara	√		

No	Nama Vendor	Bidang	Alamat	Kinerja Rekanan		
				Baik	Cukup	Kurang
3.	Cempaka Print	Percetakan	Jl. H Juanda No. 34 Ciputat Tangerang	√		
4.	Permata Percetakan	Percetakan	Juraganan No. 37 RT 002/08 Grogol Jakarta	√		
5.	PT Metalogic Infomitra	Elektronik dan Komputer	Jl. Kemadoran I No. 20 Jakarta	√		
6.	Asa Book	Buku	Jl. Outer Ring Road Kamal Raya, Komp. Kft Blok A3/12, Cengkareng Jakarta Barat	√		
7.	PT. Pura Barutama	Percetakan	Jl. Pancoran Indah I No. 2 Jakarta Selatan	√		
8.	PT Step Point Indonesia	Software	J. Arus No. 39 Cawang Jakarta			
9.	WR Teknik	Service AC	Jl. Kampung Bulak No. 6 Cileduk	√		
10.	PT. Intisari Komputindo	Komputer dan Elektronik	Taman Palem Lestari Blok H No.62 Jakarta	√		
11.	PT. Tisa Diamanta Kusuma	Meubelair, Elektronik Komputer Hardware	Jl. Mangga Dua Raya, Jakarta Pusat 10731	√		
12.	Bintang Cemerlang	ATK	Mangga 2 Lantai LG Blok C No. 75 Jakarta	√		
13.	PT. Tekno Logika Utama	Elektronik/Ko mputer	Jl. Tanjung Duren Raya Kav 351-B Jakarta	√		
14.	PT. Octa Prima Lestari	Peralatan Laboratorium Kesehatan	Jl. Matraman Raya NO. 148, Jakarta	√		
15.	Zico Promotion Percetakan	Percetakan	Pusat Perdagangan Senen Blok III Lt 1 No. 180 Jakarta	√		
16.	PT. Windu Dharma Putra	Bahan Bakar	Perkantoran Gedung Piccadily, Jl. Mampang Prapatan No. 39 Jakarta	√		

No	Nama Vendor	Bidang	Alamat	Kinerja Rekanan		
				Baik	Cukup	Kurang
17.	Fauzi Medical	Toko Alat Kesehatan	Pasar Pramuka Lt Dasar AKS 69 Jakarta	√		
18.	CV Mekar Baru	Karangan Bunga	Jl. Madrasah II No. 3, Sukabumi Utara. Jakarta	√		
19.	Jaya Putra Printing	Percetakan	Jakarta Barat	√		
20.	PT. Baranto Sakti	Bahan Bangunan	Jl Meruya Selatan No. 14 Kembangan. Jakarta	√		

D. Kecukupan sumber daya

UEU menjamin, bahwa sumberdaya yang dibutuhkan untuk mendukung proses bisnis dalam penyediaan jasa layanan pendidikan sumberdaya manusia tersedia sesuai kebutuhan, sehingga pelaksanaan sistem menjamin mutu dapat berjalan dengan baik. Visi Misi dapat tercapai dan kepuasan pelanggan bisa terpenuhi. UEU mengidentifikasi kebutuhan sumber daya untuk penyediaan layanan. Seluruh Fakultas, Prodi maupun unit pendukung lainnya juga memastikan ketersediaan sumberdaya untuk fungsionalisasi SMM yang efektif, serta penyediaan sumberdaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pemenuhan persyaratan pelanggan. Adapun yang telah dilakukan UEU melalui unit – unit terkait telah melakukan integrasi seluruh proses administrasi yang telah terselenggara dalam hal:

- 1) Menetapkan masukan untuk mendeteksi kebutuhan sumberdaya;
- 2) Menyusun rencana kebutuhan sumberdaya untuk jangka pendek, menengah dan panjang;
- 3) Melakukan tindaklanjut verifikasi dan penilaian tugas; dan
- 4) Menyediakan sumberdaya untuk berkomunikasi secara efektif dengan dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa, untuk memelihara dan meningkatkan keefektifan SMM dan untuk memastikan bahwa kebutuhan pelanggan terpenuhi.

Sumber Daya Manusia

Dalam mengidentifikasi seluruh jenis sumber daya yang dibutuhkan, universitas melalui Fakultas, Prodi maupun unit pendukung membuat kebijakannya dalam hal ketentuan layanan dan memastikan ketersediaannya untuk kinerja sistem manajemen mutu yang efektif. Pengintegrasian dalam ketersediaan dosen dan tenaga kependidikan yang kompeten, memiliki kesadaran dan terlatih sesuai dengan tanggung jawab dan wewenangnya. UEU juga telah melaksanakan tindakan yang sistematis untuk membandingkan kebutuhan kompetensi dosen dan tenaga kependidikan sesuai tuntutan/kebutuhan kurikulum dan persyaratan yang ditetapkan melalui BPSDM. Seluruh Prodi melakukan perhitungan mengenai rasio dosen dan mahasiswa sesuai dengan standar BAN PT 1:30 dan 1:25 untuk rumpun ilmu eksakta. Bila jumlah dosen

tetap Prodi dan Fakultas masih dibawah rasio, maka Prodi melapor pada Fakultas untuk mekanisme selanjutnya:

- 1) Analisis kebutuhan dosen;
- 2) Menetapkan persyaratan terkait kompetensi yang sesuai dengan bidang ilmu;
- 3) Rekrutmen dosen tetap Prodi melalui BPSDM;
- 4) Rekrutmen dosen luar biasa/DTT untuk memenuhi kebutuhan pengajaran, dikoordinir oleh fakultas.

Sarana Prasarana dan Lingkungan Kerja

UEU mengidentifikasi sarana prasarana, lingkungan dan peralatan yang diperlukan untuk mendukung proses belajar mengajar melalui Biro Umum. Prodi terintegrasi dengan Fakultas dan Universitas melalui Biro Umum dalam menetapkan tanggung jawab dan wewenang untuk kegiatan pelaksanaan, pembelian, penerimaan, penyimpanan, perlindungan, instalasi, penggunaan dan pemeliharaan. Dalam hal ini, Jurusan ikut serta dalam memberikan aspirasi mengenai penentuan program perencanaan, penyediaan dan pemeliharaan sarana prasarana, dan analisis risiko terkait dengan keamanan, keselamatan dan kebersihan pada pihak Fakultas dan Biro Umum. Sarana prasarana mencakup antara lain gedung, ruang kerja, ruang kelas, laboratorium, perpustakaan, taman, perangkat *online* dan jasa terkait.

E. Efektivitas tindakan yang diambil untuk mengatasi risiko dan peluang

Risiko-risiko yang ada di dalam proses inti sudah terkendali dengan baik. Beberapa risiko yang sebelumnya pada kategori "High" sudah menjadi "Medium" dan dari kategori "Medium" sudah menjadi "Low".

Pengendalian risiko sudah berjalan cukup efektif. Risiko-risiko akan dievaluasi ulang pada tahun akademik 2021/2022 dengan target adanya penurunan pada tingkat risiko. Risiko-risiko yang ada di unit penunjang juga sudah ditetapkan dan efektivitas pengendalian akan dievaluasi kegiatan audit mutu internal tahun akademik 2021/2022. Adapun hasil analisis risiko untuk tahun akademik 2020/2021, dijelaskan sebagai berikut:

A. Bidang Kelembagaan

No	Context	Issue	Risk Identification	Risk Category	Risk Treatment	Evaluation
1	Internal	Penjaminan mutu	Tidak berjalannya monitoring dan evaluasi terhadap kinerja seluruh unit berdasarkan renop/RKAT	Tinggi	Para pimpinan di setiap bidang wajib melakukan monitoring dan evaluasi terkait kinerja yang merujuk pada renop/RKAT	Risiko turun menjadi "Menengah"
2	Internal	Pengembangan Institusi	Tidak berjalannya pengembangan institusi melalui perluasan bidang ilmu serta pemenuhan kebutuhan pasar dengan membuka prodi baru	Menengah	Memiliki dokumen Renstra yang didalamnya memuat rencana pengembangan institusi serta melakukan evaluasi kinerja dalam bentuk pengukruan kinerja tahunan dan mempertimbangkan perubahan akan isu-isu internal maupun eksternal	Risiko turun menjadi "Rendah"

B. Bidang Manajerial dan Kerjasama

No	Context	Issue	Risk Identification	Risk Category	Risk Treatment	Evaluation
1	Internal	Manajerial	Tidak terselenggaranya rapat rutin yang dilakukan untuk tindakan preventif maupun evaluasi kinerja di setiap level organ universitas	Menengah	Melakukan konfirmasi terlebih dahulu terkait kesediaan para peserta rapat sehingga rapat rutin tetap dapat berjalan dengan adanya perwakilan	Tetap menjadi risiko "Menengah"
2	Internal	Penjaminan mutu	Keterlambatan dalam pengajuan akreditasi program studi	Tinggi	Melalui KPM membuat early warning system berdasarkan data masa akreditasi program studi yang mewajibkan penyusunan dokumen akreditasi paling lambat dimulai satu tahun sebelum masa akreditasi berakhir	Risiko turun menjadi "Menengah"
3	Internal	Kerjasama institusi	Mitra kerjasama yang dimiliki tidak dioptimalkan melalui tindak lanjut program kegiatan kerjasama	Menengah	Biro Kerjasama menginisiasi adanya rencana tindak lanjut kerja sama yang akan dilakukan fakultas/program studi setiap awal semester, sehingga kegiatan dapat termonitor dan terdokumentasi dengan baik	Risiko turun menjadi "Rendah"

C. Bidang Mahasiswa

No	Context	Issue	Risk Identification	Risk Category	Risk Treatment	Evaluation
1	Internal	Penjaminan mutu	Tidak berjalannya monitoring dan evaluasi terhadap kinerja seluruh unit berdasarkan renop/RKAT	Tinggi	Para pimpinan di setiap bidang wajib melakukan monitoring dan evaluasi terkait kinerja yang merujuk pada renop/RKAT	Resiko turun menjadi "Menengah"
2	Internal	Pengembangan Institusi	Tidak berjalannya pengembangan institusi melalui perluasan bidang ilmu serta pemenuhan kebutuhan pasar dengan membuka prodi baru	Menengah	Memiliki dokumen Renstra yang didalamnya memuat rencana pengembangan institusi serta melakukan evaluasi kinerja dalam bentuk pengukruan kinerja tahunan dan mempertimbangkan perubahan akan isu-isu internal maupun eksternal	Resiko turun menjadi "Rendah"

D. Bidang Manajerial dan Kerjasama

No	Context	Issue	Risk Identification	Risk Category	Risk Treatment	Evaluation
1	Internal	Manajerial	Tidak terselenggaranya rapat rutin yang dilakukan untuk tindakan preventif maupun evaluasi kinerja di setiap level organ universitas	Menengah	Melakukan konfirmasi terlebih dahulu terkait kesediaan para peserta rapat sehingga rapat rutin tetap dapat berjalan dengan adanya perwakilan	Tetap menjadi resiko "Menengah"
2	Internal	Penjaminan mutu	Keterlambatan dalam pengajuan akreditasi program studi	Tinggi	Melalui KPM membuat early warning system berdasarkan data masa akreditasi program studi yang mewajibkan penyusunan dokumen akreditasi paling lambat dimulai satu tahun sebelum masa akreditasi berakhir	Resiko turun menjadi "Menengah"
3	Internal	SDM	Tidak berjalannya kinerja untuk pengembangan SDM baik untuk dosen maupun tenaga kependidikan	Tinggi	BPSDM menyusun dokumen manpower planning yang dilakukan bersamaan dengan penyusunan Renstra universitas	Resiko turun menjadi "Menengah"
4	Internal	Kerjasama institusi	Monitoring dan evaluasi kegiatan kerjasama tidak berjalan	Tinggi	Biro Kerjasama membuat pedoman kerjasama yang	Resiko turun menjadi "Rendah"

No	Context	Issue	Risk Identification	Risk Category	Risk Treatment	Evaluation
					berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan sampai dengan penyusunan laporan kegiatan kerjasama	
5	Eksternal	Mahasiswa asing	Tidak adanya mahasiswa asing yang mengikuti program internasional	Tinggi	KUI menginisiasi kerjasama internasional dengan mitra luar negeri yang siap melakukan program inbound ke program studi yang menyelenggarakan internasional program	Resiko turun menjadi "Menengah"

E. Bidang Mahasiswa

No	Context	Issue	Risk Identification	Risk Category	Risk Treatment	Evaluation
1	Internal	Kemahasiswaan	Tidak adanya dasar pengukuran terkait kualitas kegiatan kemahasiswaan/keorganisasian yang diadakan oleh mahasiswa	Tinggi	Biro Kemahasiswaan melakukan sosialisasi serta pembinaan terhadap ormawa serta kegiatan UKM lainnya untuk mewajibkan membuat laporan kegiatan yang disertai dengan dilakukannya monev oleh Biro Kemahasiswaan dengan melibatkan program studi	Resiko turun menjadi "Menengah"
2	Internal	Layanan mahasiswa	Kegiatan konseling tidak berdampak pada hasil belajar mahasiswa yang mengikuti program konseling	Menengah	BKAL mengirimkan laporan hasil bimbingan konseling mahasiswa kepada fakultas/program studi untuk dapat melakukan pengambilan keputusan terhadap permasalahan akademik yang dialami oleh mahasiswa ybs	Resiko turun menjadi "Rendah"
3	Internal	Bursa kerja	Kurangnya informasi bursa kerja bagi lulusan	Menengah	LKKPK secara periodik menyelenggarakan program bursa kerja dalam bentuk jobfair maupun campus hiring serta melakukan sosialisasi atau menyebarluaskan informasi	Resiko turun menjadi "Rendah"

No	Context	Issue	Risk Identification	Risk Category	Risk Treatment	Evaluation
					lowongan yang tersedia dari berbagai instansi yang relevan dengan bidang ilmu di tiap program studi	

F. Bidang Sumber Daya Manusia

No	Context	Issue	Risk Identification	Risk Category	Risk Treatment	Evaluation
1	Internal	SDM	Kurangnya dosen dengan jenjang pendidikan S3	Tinggi	Melalui BPSDM mengoptimalkan beasiswa internal untuk memfasilitasi dosen yang ingin studi lanjut, selain itu secara intens selalu mensosialisasikan program beasiswa yang berasal dari eksternal (pemerintah maupun mitra kerjasama/industri)	Tetap menjadi resiko "Tinggi"
2	Internal	SDM	Kurangnya dosen dengan jenjang fungsional Lektor Kepala dan Guru Besar	Tinggi	Melakukan pemetaan secara berkala terkait dosen yang ingin menaikkan JFAny untuk dilakukan percepatan kepengurusan JFA dosen	Resiko turun menjadi "Menengah"
3	Eksternal	SDM	Belum semua dosen memiliki sertifikat dosen profesional	Menengah	BPSDM secara berkala menginformasikan kepada dosen untuk melaporkan BKD tepat waktu dan segera memfasilitasi para dosen yang belum mengikuti PEKERTI/AA	Tetap menjadi resiko "Menengah"

G. Bidang Penelitian dan PkM

No	Context	Issue	Risk Identification	Risk Category	Risk Treatment	Evaluation
1	Internal	Penelitian dan PkM	Indeks kepuasan pelayanan penelitian dan PkM yang tidak maksimal	Menengah	LPPM melakukan evaluasi kinerja internal untuk kemudian dilakukan perbaikan	Resiko turun menjadi "Rendah"
2	Internal	Penelitian dan PkM	Jumlah penelitian yang didanai hibah belum maksimal	Menengah	LPPM melakukan sosialisasi hibah penelitian dan PkM	Tetap menjadi resiko "Menengah"
3	Internal	Penelitian	Jumlah luaran penelitian dan PkM	Menengah	LPPM bersama Lembaga	Tetap menjadi resiko

No	Context	Issue	Risk Identification	Risk Category	Risk Treatment	Evaluation
		dan PkM	dalam bentuk buku ajar belum memenuhi target		Penerbitan melakukan sosialisasi penulisan buku ajar	"Menengah"

V. OUTPUT TINJAUAN MANAJEMEN

Rapat Tinjauan Manajemen TA 2020/2021 telah terselenggara dengan sangat baik, berdasarkan kegiatan tersebut, maka didapat output tinjauan manajemen yang dijelaskan secara rinci sebagai berikut:

1. Peluang untuk peningkatan

Berdasarkan hasil tinjauan kinerja maupun seluruh proses capaian tahun sebelum dan saat ini, UEU menetapkan peluang-peluang apa saja untuk melakukan peningkatan kaitannya untuk mencapai Visi dan Misi universitas yang akan diwujudkan pada tahun 2033. Hasil dari kajian analisis risiko yang dilakukan sebelumnya, menghasilkan berbagai peluang antara lain:

- a) Adanya kebutuhan kompetensi dunia usaha dan industri yang baru membuka peluang UEU untuk membuka program studi yang sesuai dengan kebutuhan pasar kerja.
- b) Terbukanya peluang pelaksanaan penelitian dan PkM dengan memanfaatkan dana hibah
- c) Terbukanya peluang untuk studi lanjut bagi dosen dan tenaga kependidikan dengan adanya ketersediaan beasiswa dari pemerintah
- d) Terbukanya peluang kerja sama dengan dunia industri sebagai lahan magang untuk meningkatkan kemampuan akademik dan praktis mahasiswa
- e) Peranturan menteri terkait pendidikan jarak jauh membuka peluang pelaksanaan program PJJ di universitas
- f) Adanya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dan kebijakan pemerintah membuka peluang dalam menerapkan metode pembelajaran secara online yang efektif.

2. Adanya kebutuhan untuk perubahan terhadap Sistem Manajemen Mutu

Sistem Manajemen Mutu yang diterapkan saat ini adopsi dari ISO 9001:2015 bidang jasa pendidikan bertujuan untuk memahami kebutuhan pelanggan pada saat ini dan masa datang, sehingga mampu memuaskan ekspektasi pelanggan. Hal ini bermanfaat agar terdapat peningkatan kepuasan pelanggan, respon yang cepat terhadap perubahan, dan meningkatkan efektivitas.

Dilihat dari implementasinya, UEU saat ini sangat terbantu dengan adanya SMM ISO 9001:2015, merujuk pada berbagai analisis yang telah dilakukan di atas serta hasil penilaian kepuasan pengguna terhadap: Layanan Manajemen; Layanan Proses Pembelajaran; Layanan Ketersediaan Sarana Prasarana; Layanan Kegiatan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat; serta Layanan bidang Kerjasama menunjukkan nilai skor rata-rata >3,00 yang berarti kepuasan konsumen/pengguna berada pada kategori "Puas".

Hasil penilaian tersebut telah mewakili kinerja universitas dengan mengukur efektivitas dan efisiensi proses bisnis pelayanan pendidikan, sehingga kebutuhan perubahan terhadap SMM saat ini belum dibutuhkan. Namun untuk menjaga dan meningkatkan pelayanan yang dilakukan, UEU terus-menerus melakukan *continuous improvement* terhadap segala aspek.

3. Sumber daya yang dibutuhkan

Melalui analisis Risiko yang dijelaskan di poin sebelumnya, maka didapati kebutuhan terkait sumber daya penunjang guna mengantisipasi terjadinya risiko, antara lain:

Tabel 19. Sumber Daya yang Dibutuhkan

No	Kategori	Kebutuhan	Unit	Tahun
1	Jumlah dosen dengan kualifikasi pendidikan doktor masih kurang	Penambahan jumlah dosen berkualifikasi pendidikan doktor	BPSDM, Fakultas dan Prodi	TA 2021/2022
2	Penambahan dosen untuk memenuhi target rasio dosen dan mahasiswa	Penambahan dosen	BPSDM, Fakultas dan Prodi	TA 2021/2022
3	Perlunya penyempurnaan kurikulum	Pelatihan penyusunan kurikulum	Fakultas dan Prodi	TA 2021/2022
4	Belum sempurnanya sistem informasi yang digunakan dalam melakukan pelayanan	Penambahan Tim Supporting IT dan dana pengembangan	BTIK	TA 2021/2022
5	Kurangnya sosialisasi dan motivasi dosen dalam menghasilkan luaran berbentuk prototype	Pengusulan dana pelatihan	Lembaga Penerbitan dan BPSDM	TA 2021/2022

LAMPIRAN

**PELAKSANAAN KEGIATAN
RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN**



**KANTOR PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS ESA UNGGUL
2021**

Invitation: Rapat Tinjauan Manajemen @ Fri Nov 19, 2021 9am - 12pm (WIB)
(kpm@esaunggul.ac.id)

1 pesan

Sekretariat Rektor <sekretariat.rektor@esaunggul.ac.id>

11 November 2021 pukul 14.37

Balas Ke: Sekretariat Rektor <sekretariat.rektor@esaunggul.ac.id>

Kepada: kpm@esaunggul.ac.id, novera.maharani@esaunggul.ac.id, erna.febriani@esaunggul.ac.id, daniel.putra@esaunggul.ac.id, dani.vardiansyah@esaunggul.ac.id, agus.munandar@esaunggul.ac.id, roesfiansjah.rasjidin@esaunggul.ac.id, irman.jaya@esaunggul.ac.id, arief.suwandi@esaunggul.ac.id, deviangeliana@esaunggul.ac.id, ahmad.fajri@esaunggul.ac.id, fmasbirin@esaunggul.ac.id, gerry@esaunggul.ac.id, laras@esaunggul.ac.id, yunata.kandhias@esaunggul.ac.id, rilla.gantino@esaunggul.ac.id, erwan.baharudin@esaunggul.ac.id, annie.farooek@esaunggul.ac.id, mariyana.widiastuti@esaunggul.ac.id, ballian@esaunggul.ac.id, yumelda.sari@esaunggul.ac.id, hennysaraswati@esaunggul.ac.id, idris.yatim@esaunggul.ac.id, herman.suherman@esaunggul.ac.id, fajarina@esaunggul.ac.id, rojuaniah@esaunggul.ac.id, imam.santosa@esaunggul.ac.id, yudi.astuti@esaunggul.ac.id, eka.rizdki@esaunggul.ac.id, mira.yolanda@esaunggul.ac.id, m.bahrul_ulum@esaunggul.ac.id, markoni@esaunggul.ac.id, mury@esaunggul.ac.id, euis.heryati@esaunggul.ac.id, ayu.lr@esaunggul.ac.id, iwan.zahar@esaunggul.ac.id, roro.ratih@esaunggul.ac.id, duan.elnastio@esaunggul.ac.id, putri.anggraeni@esaunggul.ac.id, mira.kartika@esaunggul.ac.id, farida.nurun@esaunggul.ac.id, putri.handayani@esaunggul.ac.id, ari.pambudi@esaunggul.ac.id, aprilita.rinayanti@esaunggul.ac.id, desy.prastyani@esaunggul.ac.id, diana.f@esaunggul.ac.id, cicilia.bangun@esaunggul.ac.id, arrozi@esaunggul.ac.id, salman.maulana@esaunggul.ac.id, ryani.hanna@esaunggul.ac.id, lianda.sinaga@esaunggul.ac.id, yosevin.karnawati@esaunggul.ac.id, raafi.widyaputra@esaunggul.ac.id, amil.luthfi@esaunggul.ac.id, devi.latif@esaunggul.ac.id, titta@esaunggul.ac.id, rian.adi@esaunggul.ac.id, sekretariat.ypkb@esaunggul.ac.id, alberth@esaunggul.ac.id, nina.nurhasanah@esaunggul.ac.id, abdurasyid@esaunggul.ac.id, kesit@esaunggul.ac.id, euis.nurul@esaunggul.ac.id, novenda@esaunggul.ac.id, rahayu@esaunggul.ac.id, ainur.rosyid@esaunggul.ac.id, ahmad.afif@esaunggul.ac.id, vitri.tundjungsari@esaunggul.ac.id, widia.sari@esaunggul.ac.id, mujazi@esaunggul.ac.id, soflynda@esaunggul.ac.id, bpsdm@esaunggul.ac.id, ickhsanto.wahyudi@esaunggul.ac.id, freddy.harris@esaunggul.ac.id, abdurrahman@esaunggul.ac.id, international.office@esaunggul.ac.id, endang.ruswanti@esaunggul.ac.id, ghefra@esaunggul.ac.id, yuli.azmi@esaunggul.ac.id, tantri.yanuar@esaunggul.ac.id, ferryal@esaunggul.ac.id, wisnu.indrawan@esaunggul.ac.id, helmi.geisfarad@esaunggul.ac.id, mertien.sapang@esaunggul.ac.id, nency.purnamasari@esaunggul.ac.id, Abdul.Chalik@esaunggul.ac.id, ariya.ikhshan@esaunggul.ac.id, karna.mustaqim@esaunggul.ac.id, rokiyah.kusumapradja@esaunggul.ac.id, Abdul.Haeba@esaunggul.ac.id, rosalina@esaunggul.ac.id, rina.anindita@esaunggul.ac.id, diah.aryani@esaunggul.ac.id, ratih.dyah@esaunggul.ac.id, aryagtab@gmail.com, rendy.ramadhani@esaunggul.ac.id, edi.hamdi@esaunggul.ac.id, elok.hikmawati@esaunggul.ac.id, arief.kusuma@esaunggul.ac.id, agung.edi@esaunggul.ac.id, surya.kurniawan@esaunggul.ac.id, hozisah@esaunggul.ac.id, damyantie@esaunggul.ac.id, ariefkusumaamongpraja@gmail.com, barlia.annis@esaunggul.ac.id, weka.gunawan@esaunggul.ac.id, ruslan.ramli@esaunggul.ac.id, astrid.chrisafi@esaunggul.ac.id, agung.mulyo@esaunggul.ac.id, nuraini.diah@esaunggul.ac.id, anik.hanifa@esaunggul.ac.id, aisyah.ratnaningtyas@esaunggul.ac.id, ari.anggarani@esaunggul.ac.id, dihin.septyanto@esaunggul.ac.id, nixon@esaunggul.ac.id, annisa.fitria@esaunggul.ac.id, wahyuddin@esaunggul.ac.id, bugi.satrio@esaunggul.ac.id, anita.sukarno@esaunggul.ac.id, ritaalfiana@yahoo.com

Kepada Bpk/Ibu Yth :

- Managing Director YPKB
- Direktur Keuangan YPKB
- Ka. Sekretariat YPKB
- Ka. Senat Universitas
- Para Wakil Rektor
- Para Direktur Kampus
- Ka. KPM
- Para Dekan
- Para Wakil Dekan
- Para Ka. Program Studi
- Para Ka. Pusat Studi
- Para Ka. Biro/ Ka. Lembaga/Ka. Pusat
- Para Auditor Internal

Assalaamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Pertama-tama kita panjatkan puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas karunia dan hidayah-Nya sehingga kita selalu dalam keadaan sehat wal'afiat.

Bersama ini kami mengundang Bapak/Ibu untuk hadir pada Rapat Tinjauan Manajemen yang akan dilaksanakan pada :

Hari, tanggal : Jum'at, 19 November 2021

Waktu : 09.00 WIB – selesai

Agenda. : Rapat Tinjauan Manajemen

Join Zoom Meeting

<https://zoom.us/j/94501719856?pwd=ZnKrytmICvoB7GfZBTUQBz1k3mhkfl.1>

Meeting ID: 945 0171 9856

Passcode: UEU

Demikian undangan ini kami sampaikan. Atas kehadiran Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalaamu'alaikum Wr. Wb.

Hormat kami,

Dr. Ir. Arief Kusuma AP, ST, MBA, IPU, ASEAN Eng.

Rektor

When

Friday Nov 19, 2021 · 9am – 12pm (Western Indonesia Time - Jakarta)

Guests

Sekretariat Rektor - organizer

novera.maharani@esaunggul.ac.id

erna.febriani@esaunggul.ac.id
daniel.putra@esaunggul.ac.id
dani.vardiansyah@esaunggul.ac.id
agus.munandar@esaunggul.ac.id
roesfiansjah.rasjidin@esaunggul.ac.id
irman.jaya@esaunggul.ac.id
arief.suwandi@esaunggul.ac.id
deviangeliana@esaunggul.ac.id
ahmad.fajri@esaunggul.ac.id
fmasbirin@esaunggul.ac.id
gerry@esaunggul.ac.id
laras@esaunggul.ac.id
yunata.kandhias@esaunggul.ac.id
rilla.gantino@esaunggul.ac.id
erwan.baharudin@esaunggul.ac.id
annie.faaroeek@esaunggul.ac.id
mariyana.widiastuti@esaunggul.ac.id
ballian@esaunggul.ac.id
yumelda.sari@esaunggul.ac.id
kpm@esaunggul.ac.id
hennysaraswati@esaunggul.ac.id
idris.yatim@esaunggul.ac.id
herman.suherman@esaunggul.ac.id
fajarina@esaunggul.ac.id
rojuaniah@esaunggul.ac.id
imam.santosa@esaunggul.ac.id
yudi.astuti@esaunggul.ac.id
eka.rizdky@esaunggul.ac.id
mira.yolanda@esaunggul.ac.id
m.bahrul_ulum@esaunggul.ac.id
markoni@esaunggul.ac.id
mury@esaunggul.ac.id
euis.heryati@esaunggul.ac.id
ayu.lr@esaunggul.ac.id
iwan.zahar@esaunggul.ac.id
roro.ratih@esaunggul.ac.id
duan.elnastio@esaunggul.ac.id
putri.anggraeni@esaunggul.ac.id
mira.kartika@esaunggul.ac.id
farida.nurun@esaunggul.ac.id
putri.handayani@esaunggul.ac.id
ari.pambudi@esaunggul.ac.id
aprilita.rinayanti@esaunggul.ac.id
desy.prastyani@esaunggul.ac.id
diana.f@esaunggul.ac.id
cicilia.bangun@esaunggul.ac.id
arrozi@esaunggul.ac.id
salman.maulana@esaunggul.ac.id
ryani.hanna@esaunggul.ac.id
lianda.sinaga@esaunggul.ac.id
yosevin.karnawati@esaunggul.ac.id
raafi.widyaputra@esaunggul.ac.id

amil.luthfi@esaunggul.ac.id
devi.latif@esaunggul.ac.id
titta@esaunggul.ac.id
rian.adi@esaunggul.ac.id
sekretariat.ypkb@esaunggul.ac.id
alberth@esaunggul.ac.id
nina.nurhasanah@esaunggul.ac.id
abdurrasyid@esaunggul.ac.id
kesit@esaunggul.ac.id
euis.nurul@esaunggul.ac.id
novenda@esaunggul.ac.id
rahayu@esaunggul.ac.id
ainur.rosyid@esaunggul.ac.id
ahmad.afif@esaunggul.ac.id
vitri.tundjungsari@esaunggul.ac.id
widia.sari@esaunggul.ac.id
mujazi@esaunggul.ac.id
soflynda@esaunggul.ac.id
bpsdm@esaunggul.ac.id
ickhsanto.wahyudi@esaunggul.ac.id
freddy.harris@esaunggul.ac.id
abdurrahman@esaunggul.ac.id
international.office@esaunggul.ac.id
endang.ruswanti@esaunggul.ac.id
ghefra@esaunggul.ac.id
yuli.azmi@esaunggul.ac.id
tantri.yanuar@esaunggul.ac.id
ferryal@esaunggul.ac.id
wisnu.indrawan@esaunggul.ac.id
helmi.geisfarad@esaunggul.ac.id
mertien.sapang@esaunggul.ac.id
nency.purnamasari@esaunggul.ac.id
abdul.chalik@esaunggul.ac.id
arya.ikhsan@esaunggul.ac.id
karna.mustaqim@esaunggul.ac.id
rokiah.kusumapradja@esaunggul.ac.id
abdul.haeba@esaunggul.ac.id
rosalina@esaunggul.ac.id
rina.anindita@esaunggul.ac.id
diah.aryani@esaunggul.ac.id
ratih.dyah@esaunggul.ac.id
aryagtab@gmail.com
rendy.ramadhani@esaunggul.ac.id
edi.hamdi@esaunggul.ac.id
elok.hikmawati@esaunggul.ac.id
arief.kusuma@esaunggul.ac.id
agung.edi@esaunggul.ac.id
surya.kurniawan@esaunggul.ac.id
hozisah@esaunggul.ac.id
damayantie@esaunggul.ac.id
ariefkusumaamongpraja@gmail.com
barlia.annis@esaunggul.ac.id
weka.gunawan@esaunggul.ac.id

ruslan.ramli@esaunggul.ac.id
astrid.chrisafi@esaunggul.ac.id
agung.mulyo@esaunggul.ac.id
nuraini.diah@esaunggul.ac.id
anik.hanifa@esaunggul.ac.id
aisyah.ratnaningtyas@esaunggul.ac.id
ari.anggarani@esaunggul.ac.id
dihin.septyanto@esaunggul.ac.id
nixon@esaunggul.ac.id
annisa.fitria@esaunggul.ac.id
wahyuddin@esaunggul.ac.id
bugi.satrio@esaunggul.ac.id
anita.sukarno@esaunggul.ac.id
gpramadono@cintana.com
ritaalfiana@yahoo.com

[View all guest info](#)

Reply for kpm@esaunggul.ac.id

Yes

No

Maybe

More options

 **invite.ics**
23K

FORM NOTULENSI RAPAT

Rapat	Koordinasi Pimpinan
Hari/Tanggal	Jum'at/ 19 November 2021
Tempat	Zoom Meeting
Agenda	Rapat Tinjauan Manajemen

Notulensi :

- Rapat dihadiri oleh pejabat struktural di lingkungan Universitas Esa Unggul dan para auditor internal
- Rapat Tinjauan Manajemen dibuka oleh Rektor Universitas Esa Unggul tepat pukul 09.00 WIB serta menyampaikan tujuan kegiatan rapat hari ini.
- Kepala Kantor Penjaminan Mutu menyampaikan presentasi dengan pembahasan sebagai berikut :
 1. Status tindakan dari tinjauan manajemen sebelumnya
 - a) Beberapa kegiatan di Perpustakaan perlu ditingkatkan seperti layanan perpustakaan selama pandemic dan kebijakan terkait denda keterlambatan pengembalian buku. (closed)
 - b) Target mahasiswa baru 2020 sebanyak 1855, tercapai 1315 pada 28/8/2020 dan tambahan capaian total mahasiswa baru 1605 pada 10/9/2020 (closed)
 - c) Naskah ujian sudah diserahkan oleh masing-masing dosen. Prosedur SOP-AKA-07 perlu diperbaiki yaitu pelaksana ditulis sebagai mahasiswa, sedangkan pelaksana yang sebenarnya adalah dosen. (closed)
 2. Perubahan terhadap isu eksternal dan isu internal yang relevan terhadap sistem manajemen mutu
 - a) Isu Eksternal
 - Pandemi Covid 19
 - Integrasi Teknologi Dalam Pembelajaran
 - Isu Mental Health
 - Isu Politik
 - b) Isu Internal
 - Sistem Informasi Manajemen belum terintegrasi dengan baik
 - Kondisi pandemi

- Beberapa kegiatan kemahasiswaan dalam bidang non akademik tidak dapat dilaksanakan dalam kondisi pandemi, sehingga berpotensi menurunkan capaian prestasi mahasiswa
- Penyusunan pedoman pelaksanaan Kampus Merdeka harus segera dilakukan sebagai acuan pelaksanaan kampus merdeka di UEU
- Perlunya penyusunan kurikulum dengan capaian pembelajaran lulusan yang mengikuti perkembangan di dunia industri agar lulusan dapat bersaing.

3. Informasi terhadap kinerja efektivitas dari sistem manajemen mutu

a) Survei Kepuasan

- ✓ Kepuasan dosen terhadap layanan manajemen : 3,11
- ✓ Kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen : 3,08
- ✓ Kepuasan dosen terhadap pengelolaan SDM : 3,18
- ✓ Kepuasan tenaga kependidikan terhadap pengelolaan SDM : 3,07
- ✓ Kepuasan dosen terhadap penelitian : 3,26
- ✓ Kepuasan dosen terhadap PkM : 3,10
- ✓ Kepuasan mahasiswa terhadap manajemen : 3,17
- ✓ Kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran : 3,22
- ✓ Kepuasan mahasiswa terhadap kegiatan kemahasiswaan : 3,19
- ✓ Kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan dan sarana prasarana : 3,06
- ✓ Kepuasan mahasiswa terhadap bidang pendidikan : 3,20

b) Capaian sasaran mutu

c) Kinerja proses dan kesesuaian produk dan jasa

d) Ketidaksesuaian dan tindakan perbaikan

e) Hasil pemantauan dan pengukuran

- Monitoring dan evaluasi internal ini dilakukan melalui kegiatan audit mutu internal yang diselenggarakan secara periodik setiap tahun sekali, kegiatan AMI dilakukan dengan mengintegrasikan seluruh dokumen SPMI meliputi, SN Dikti, klausul ISO 9001:2015, dan juga kriteria akreditasi baik BAN-PT maupun LAM.
- Monitoring dan evaluasi eksternal juga dilakukan oleh PT. URS sebagai partner UEU yang bertugas melakukan monev mengacu pada instrument SMM ISO 9001:2015 bidang pendidikan tinggi, dilakukan setiap tahun.

f) Hasil audit

g) Kinerja pihak penyedia jasa eksternal

4. Kecukupan sumber daya

Adapun yang telah dilakukan UEU melalui unit – unit terkait telah melakukan integrasi seluruh proses administrasi yang telah terselenggara dalam hal:

- a) Menetapkan masukan untuk mendeteksi kebutuhan sumberdaya;
- b) Menyusun rencana kebutuhan sumberdaya untuk jangka pendek, menengah dan panjang;
- c) Melakukan tindaklanjut verifikasi dan penilaian tugas;
- d) Menyediakan sumberdaya untuk berkomunikasi secara efektif dengan dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa, untuk memelihara dan meningkatkan keefektifan SMM dan untuk memastikan bahwa kebutuhan pelanggan terpenuhi.

5. Efektivitas tindakan yang diambil untuk mengatasi resiko dan peluang

Risiko-risiko yang ada di dalam proses inti sudah terkendali dengan baik. Beberapa risiko yang sebelumnya pada kategori “High” sudah menjadi “Medium” dan dari kategori “Medium” sudah menjadi “Low”.

6. Peluang untuk peningkatan

Hasil dari kajian analisis risiko yang dilakukan sebelumnya, menghasilkan berbagai peluang antara lain:

- a. Adanya kebutuhan kompetensi dunia usaha dan industri yang baru membuka peluang UEU untuk membuka program studi yang sesuai dengan kebutuhan pasar kerja.
- b. Terbukanya peluang pelaksanaan penelitian dan PkM dengan memanfaatkan dana hibah.
- c. Terbukanya peluang untuk studi lanjut bagi dosen dan tenaga kependidikan dengan adanya ketersediaan beasiswa dari pemerintah
- d. Terbukanya peluang kerja sama dengan dunia industri sebagai lahan magang untuk meningkatkan kemampuan akademik dan praktis mahasiswa
- e. Peranturan menteri terkait pendidikan jarak jauh membuka peluang pelaksanaan program PJJ di universitas
- f. Adanya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dan kebijakan pemerintah membuka peluang dalam menerapkan metode pembelajaran secara online yang efektif.

Dokumentasi Rapat :

Zoom Meeting
Recording...

M Khaerudin	Ritta Setiyati	MF ARROZI_UEU	Tantri Yansur Rahmat Syah	Amil Luthfi BPPI
Ickhsanto	Duan Elhasco	Dewi Latif	Anief Kusuma Among Praja	Abdul Chaik Meidian
Secretariat	8137_ICKHSANTO WAHYUDI	029_Bugi Satrio Adiwibowo	dihin septiyanto	Rendy Ramadhani
Abdurrahman Jemat	RILLA	Fadri-IT-UEU	Yudi Astuti	C15.Ayu Larasati
Ferryal Abadi	UEU_ari	UEU - Rofefiansjah Basjidi	George Bramadono	AISYAH RATNA...

Participants (60)

Find a participant

- Ritta Setiyati (Host, me)
- Secretariat (Co-host)
- Arief Kusuma Among Praja
- Rendy Ramadhani
- 029_Bugi Satrio Adiwibowo
- 8137_ICKHSANTO WAHYUDI
- Abdul Chaik Meidian
- ABDUL HAEBA RAMLI
- Abdurrahman Jemat
- Abdurrasyid
- AISYAH RATNANINGTYAS S.Psi...
- Amil Luthfi BPPI
- Anita Sukarno
- Annisa Fitri_Esa Unggul
- Aprilita Rina Yanti
- Biro Umum - Helmi Geisfarad
- C15.Ayu Larasati
- Daniel Happy Putra
- Dayu Ariesta Kirana Sari
- Devi Latif
- Diana Fajarwati

Invite Mute All

Timestamp	Nama	Jabatan	Unit Kerja	E-mail
11/19/2021 9:06:20	Wahyuddin	Dekan	Fakultas Fisioterapi	wahyuddin@esaunggul.ac.id
11/19/2021 9:06:45	Putri Anggraeni Widyastuti	Ka.Pusdi	Fakultas Desain Industri Kreatif	putri.anggraeni@esaunggul.ac.id
11/19/2021 9:07:09	Tantri Yanuar Rahmat Syah	Dekan	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	Tantri.yanuar@esaunggul.ac.id
11/19/2021 9:07:24	Dr.Markoni,.,SH,.,MH	Kaprodi MH	Fakultas Hukum	markoni@esaunggul.ac.id
11/19/2021 9:07:25	Idris B Kamad	Biro Kemahasiswaan	Biro Kemahasiswaan	idris.yatim@esaunggul.ac.id
11/19/2021 9:07:57	Laras Sitoayu, S.Gz., MKM	Kaprodi Dietisien	Fakultas Ilmu Kesehatan	laras@esaunggul.ac.id
11/19/2021 9:08:34	Salman Maulana,S.Sn.,M.Ds.	Kaprodi Desain Produk	Fakultas Desain Industri Kreatif	salman.maulana@esaunggul.ac.id
11/19/2021 9:08:36	Dr. Henny Saraswati, S.Si, M.Biomed	Wakil Dekan	Fakultas Ilmu Kesehatan	hennysaraswati@esaunggul.ac.id
11/19/2021 9:09:10	Tirtan Nefianto	Kaprodi MAP	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	nefianto.tirtan@gmail.com
11/19/2021 9:09:19	Mujazi	Kaprodi	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	mujazi@esaunggul.ac.id
11/19/2021 9:09:25	Irma Damayantie	Ketua Program Studi Desain Interior	Fakultas Desain Industri Kreatif	damayantie@esaunggul.ac.id
11/19/2021 9:09:32	AISYAH RATNANINGTYAS	KAPUSDI	Fakultas Psikologi	aisyah.ratnaningtyas@esaunggul.ac.id
11/19/2021 9:10:38	Harlinda Syofyan	Dekan	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	soflynda@esaunggul.ac.id
11/19/2021 9:10:43	M.Bahrul Ulum	Ka.Prodi	Fakultas Ilmu Komputer	m.bahrul_ulum@esaunggul.ac.id
11/19/2021 9:19:28	ari pambudi	warek 3	Rektorat	ari.pambudi@esaunggul.ac.id
11/19/2021 9:21:00	Rojuaniah	Ka. Prodi	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	rojuaniah@esaunggul.ac.id
11/19/2021 9:22:27	Siwi Aryantini	Staf	LSP	siwi.aryantini@esaunggul.ac.id
11/19/2021 9:22:42	Daniel Happy Putra, M.K.M	kaprodi rmik	Fakultas Ilmu Kesehatan	Daniel.putra@esaunggul.ac.id
11/19/2021 9:24:19	Novendawati Wahyu Sitasari	KPS	Fakultas Psikologi	novenda@esaunggul.ac.id
11/19/2021 9:28:42	Ir. Roesfiansjah Rasjidin, MT., PhD.	Dekan	Fakultas Teknik	roesfiansjah.rasjidin@esaunggul.ac.id
11/19/2021 9:29:27	Amo Sugiharto	Staff	LKKPK	amo.sugiharto@esaunggul.ac.id
11/19/2021 9:30:09	Njamuddin M. Rasul	Ka. Prodi Magoster Ilmu Komunikasi	Fakultas Ilmu Komunikasi	najmuddin@esaunggul.ac.id
11/19/2021 9:30:26	Dr. Erry Yudhya Mulyani, M.Sc	KA LPPM	Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM)	erry.yudhya@esaunggul.ac.id
11/19/2021 9:30:37	Enggar	Mgr Offering EMS	Telkom	stefanus.enggar@gmail.com
11/19/2021 9:33:28	Arief Suwandi	Ka Prodi Teknik Industri	Fakultas Teknik	arief.suwandi@esaunggul.ac.id
11/19/2021 9:33:56	Miranti Yolanda Anggita	ka.Prodi	Fakultas Fisioterapi	mira.yolanda@esaunggul.ac.id
11/19/2021 9:35:03	Devi Angeliana Kusumaningtiar, SKM, MPH	Ka. Pusdi	Fakultas Ilmu Kesehatan	deviangeliana@esaunggul.ac.id
11/19/2021 9:37:12	Ickhsanto Wahyudi	Kaprodi Akuntansi	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	ickhsanto.wahyudi@esaunggul.ac.id
11/19/2021 9:37:56	Dr. Ratnawati Susanto, S.Pd.,M.M.,M.Pd	Wadek	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	ratnawati@esaunggul.ac.id
11/19/2021 9:48:31	Nixon Erzed	Direktur Kampus 3	Kampus 3 (Harapan Indah)	nixon@esaunggul.ac.id
11/19/2021 9:51:03	Ritta Setiyati	Staf	Rektorat	ritta.setiyati@esaunggul.ac.id
11/19/2021 9:51:10	Andri Mauludi, SE.,M.Ak	Plt.Ka.PAMU	Pelaksana Akademik Matakuliah Universitas (PAMU)	andri.mauludi@esaunggul.ac.id
11/19/2021 9:52:01	Fadri Masbirin	Kepala	Biro Teknologi dan Informasi (BTIK)	fmasbirin@esaunggul.ac.id
11/19/2021 9:53:09	Anik Hanifatul Azizah	Ka.Prodi	Fakultas Ilmu Komputer	anik.hanifa@esaunggul.ac.id
11/19/2021 9:53:20	Mukhamad Abduh	Ka	Kantor Penjaminan Mutu (KPM)	mukhamad.abduh@esaunggul.ac.id
11/19/2021 9:53:30	Devi Rulianti Latif, S.I.Kom., M.I.Kom.	Ka. BKAL	Biro Konseling dan Alumni (BKAL)	devi.latif@esaunggul.ac.id

11/19/2021 9:54:13	Dr.Ummanah, S.Sos,M.Si	Kepala Pengabdian Pada Masyarakat	Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM)	ummanah@esaunggul.ac.id
11/19/2021 9:54:26	Irma Savitri S	KAPRODI	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	irma.savitri@esaunggul.ac.id
11/19/2021 9:54:49	Dr. Titta Novianti, M.Biomed	Ketua Program Studi	Fakultas Ilmu Kesehatan	titta@esaunggul.ac.id
11/19/2021 9:56:41	Sri Teguh Rahayu	Ketua Program Studi Farmasi	Fakultas Ilmu Kesehatan	rahayu@esaunggul.ac.id
11/19/2021 9:57:30	prita suyudi	direktur	Kampus Internasional (Serpong)	prita.suyudi@esaunggul.ac.id
11/19/2021 9:57:51	Arief Kusuma Among Praja	Rektor	Rektorat	arief.kusuma@esaunggul.ac.id
11/19/2021 9:57:56	Jerry Maratis, Ftr., M.Fis	Kapusdi Fakultas Fisioterapi	Fakultas Fisioterapi	jerry.maratis@esaunggul.ac.id
11/19/2021 10:00:57	ahmad sururi affif	Direktur Keuangan	Yayasan Pendidikan Kemala Bangsa (YPKB)	ahmad.afiff@esaunggul.ac.id
11/19/2021 10:02:58	Novendawati Wahyu Sitasari	KPS	Fakultas Psikologi	novenda@esaunggul.ac.id
11/19/2021 10:09:27	Aprilita Rina Yanti Eff	Dekan	Fakultas Ilmu Kesehatan	aprilita.rinayanti@esaunggul.ac.id
11/19/2021 10:09:38	Oktian Fajar Nugroho, M.Pd	Kapusdi	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	Oktian.fajar@esaunggul.ac.id
11/19/2021 10:09:57	Yanuar Ramadhan	Sekretaris YPKB	Yayasan Pendidikan Kemala Bangsa (YPKB)	yanuar.ramadhan@esaunggul.ac.id
11/19/2021 10:10:17	Kesit Ivanali	Kaprodi Profesi Fisioterapis	Fakultas Fisioterapi	kesit@esaunggul.ac.id
11/19/2021 10:11:37	Erwan BAHarudin	kepala	Lembaga Penerbitan	erwan.baharudin@esaunggul.ac.id
11/19/2021 10:12:11	Dr. Hosizah, SKM, M.KM	Ka. Prodi	Fakultas Ilmu Kesehatan	hosizah@esaunggul.ac.id
11/19/2021 10:13:23	Haris Sukandar Nur, S. Pd	Kepala Biro	Biro Pengembangan SDM	haris.sn@esaunggul.ac.id
11/19/2021 10:16:54	Sandfreni, S.SI, MT	Kepala Pusat Studi	Fakultas Ilmu Komputer	sandfreni@esaunggul.ac.id
11/19/2021 10:17:23	Semerdanta Pusaka	Wakil Dekan	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	semerdanta@esaunggul.ac.id
11/19/2021 10:17:37	Rudi Heri Marwan, S.Sn., M.Ds.	Ketua Program Studi Desain komunikasi Visual	Fakultas Desain Industri Kreatif	rudi@esaunggul.ac.id
11/19/2021 10:17:40	Ria.Panjaitan SE.,MM	Kepala Pusat Kesiapan Kerja	Lembaga Pusat Kesiapan Kerja & Pengembangan Kewirausahaan	ria.panjaitan@esaunggul.ac.id
11/19/2021 10:20:12	Ety Nurhayati	Kaprodi	Fakultas Ilmu Kesehatan	ety.nurhayati@esaunggul.ac.id
11/19/2021 10:26:58	Laili fuji widyawati	Wakip dekan	Fakultas Teknik	Lailifujiwidyawati@esaunggul.ac.id
11/19/2021 10:29:24	Mulyo Wiharto	Ka. LPP	Lembaga Pengembangan Pembelajaran (LPP)	mulyo.wiharto@esaunggul.ac.id
11/19/2021 10:30:41	Prama Ardha Aryaguna	Kaprodi	Fakultas Teknik	prama.ardha@esaunggul.ac.id
11/19/2021 10:32:48	Nina Nurhasanah, SE, MM	Ka. Biro	Biro Administrasi Pembelajaran (BAP)	nina.nurhasanah@esaunggul.ac.id
11/19/2021 10:36:06	Oskar judianto	Wakil dekan	Fakultas Desain Industri Kreatif	oskar.judianto@esaunggul.ac.id
11/19/2021 10:36:11	Rokiah Kusumapradja	Ka Prodi	Fakultas Ilmu Kesehatan	rokiah.kusumapradja@esaunggul.ac.id
11/19/2021 10:38:01	Dr. Drs. Dihin Septyanto, ME	Direktur	Kampus 2 (Citra Raya)	dihin.sp@esaunggul.ac.id
11/19/2021 10:42:12	Rita alfiana	Wakil dekan	Fakultas Hukum	rita.alfiana@esaunggul.ac.id
11/19/2021 10:43:23	Astrid Chrisafi	Ka. Perpustakaan	Perpustakaan	astrid.chrisafi@esaunggul.ac.id
11/19/2021 10:43:41	Habibullah Akbar	Dekan	Fakultas Ilmu Komputer	habibullah.akbar@esaunggul.ac.id
11/19/2021 10:44:13	YULI ASMI ROZALI	DEKAN	Fakultas Psikologi	yuli.azmi@esaunggul.ac.id
11/19/2021 10:50:42	Putri Handayani, SKM., M.KKK	Ka. Prodi Kesehatan Masyarakat	Fakultas Ilmu Kesehatan	putri.handayani@esaunggul.ac.id