Universitas Esa Unggul
Powered by Arizona State University

Laporan Tinjauan Manajemen

2022

KANTOR PENJAMINAN MUTU UNIVERSITAS ESA UNGGUL

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 SNI 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) Ketidaksesuaian 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 Resiko dan Peluang.
F. Peluang Untuk Peningkatan.

III. PELAKSANAAN

Pelaksanan RTM di lingkungan UEU berpedoman pada Prosedur Nomor: AKA.UEU/SOP-016/00 tetang Rapat Tinjauan Manajemen, di dalamnya menjelaskan tentang pelaksanaan RTM dilakukan secara periodik satu tahun sekali. Berikut agenda pelaksanaan RTM tahun 2022 yang dilakukan secara offline:

Hari	: Jumat, 2 Desember 2022
Jam	: 09.00—12.00 WIB
Ruangan	: M.207
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.

Gambar 1. Dokumentasi 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 26-27 September 2022. 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	Di bidang HRD/SDM, seleksi promosi telah dilakukan sesuai kriteria evaluasi. parameternya setiap kriteria telah dirinci. misalnya aspek: Kepemimpinan, pemikiran kritis, nilai pribadi, dll	5	N/A	30 September 2022	BPSDM	Closed
2	Proses pengendalian risiko telah dilakukan dengan baik, namun perlu dipertimbangkan untuk segera melakukan review jika ada perubahan, misalnya tingkat risiko menurun, probabilitas dll, maka dokumen manajemen risiko saat ini adalah segera diperbarui	7.5	N/A	30 September 2022	Biro Umum	Closed
3	Perangkat pembelajaran telah dikembangkan, namun ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan, seperti: - MK Infrastruktur Wilayah & Kota. Pastikan rencana pembelajaran telah disusun dalam RPS secara memadai. yaitu materi, kriteria penilaian/rubrik Pastikan jurnal yang ditentukan, untuk memastikan kegiatan pembelajaran berjalan sesuai RPS	9	N/A	30 September 2022	Prodi Perencanaan Wilayah Kota	Closed
4	Perangkat pembelajaran telah dikembangkan, namun ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan, seperti:	9	N/A	30 September 2022	Prodi Profesi Dietisien	Closed

No	Summary of NC	Clause	Corrective Action	Due Date	PIC	Status
	- MK: Gizi Masyarakat - Identifikasi Masalah & Perencanaan Program Gizi Pastikan rubrik/kriteria penilaian setiap materi sudah sesuai sesuai RPS					

Terkait temuan berdasarkan tabel di atas dengan status *non-conformity* (NC) telah dilakukan upaya tindak lanjut dari unit terkait yang telah dilaporkan ke PT. URS per tanggal 30 September 2022. 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 kehidpan masyarakat menuju masyarakat modern, dimana seluruh aspek dalam berkehidupan dimudahkan melalui perkembangan tersebut. Isu-isu eksternal yang dihadapi institusi antara lain adalah:

a) Akses dan Kesetaraan

Akses dan kesetaraan pendidikan adalah isu penting dalam memastikan bahwa setiap individu memiliki kesempatan yang sama untuk mendapatkan pendidikan yang berkualitas. Adapun upaya Universitas sebagai institusi pendidikan dalam memberikan akses dan kesetaraan dalam memperoleh pendidikan tinggi yaitu dengan menyusun kebijakan pendidikan yang inklusif, membuat program beasiswa, dan mengembangkan infrastruktur pendidikan.

b) Globalisasi pendidikan

Dengan adanya kemajuan teknologi, globalisasi pada bidang pendidikan tidak terelakkan. Adapun upaya Universitas yaitu dengan meningkatkan mutu pendidikan melalui kerja sama dengan universitas di luar negeri. Kerja sama ini untuk meningkatkan kemapuan sumber daya manusia pendidik dan peningkatan kemapuan life skill mahasiswa. Hal ini juga mempengaruhi arah kebijakan dan strategi pengembangan universitas kedepannya.

c) Intergrasi Teknologi dalam Pembelajaran

Perkembangan teknologi yang sangat pesat saat ini berperan penting dalam pendidikan. Universitas dalam rangka meningkatkan kualitas

pendidikan, mengintegrasikan teknologi dalam pembelajaran. Integrasi teknologi dalam pembelajaran dapat menciptakan pembelajaran yang efektif dan efisien.

d) Tanggung jawab etis dan sosial
Universitas memiliki tanggung jawab sosial yang telah lama dijalankan dalam bentuk pengabdian kepada masyarakat dan memberikan beasiswa bagi mahasiswa dengan keterbatasan ekonomi. Hal ini diharapkan agar universitas dapat membantu meberikan akses pendidikan yang murah dan mudah kepada masyarakat.

e) Isu Politik
Isu-isu sosial politik memiliki kaitan langsung dengan masalah pendidikan karena terkait sangat erat dengan kebijakan dan penyelenggaraan pendidikan dalam sistem pendidikan nasional. Hal ini juga berpengaruh pada pengembangan kurikulum yang akan diterapkan dalam pembelajaran. Kurikulum yang diterapkan universitas disesuaikan dengan kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah.

2. Perubahan Isu Internal

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

a) Berkaitan dengan pendidikan, perguruan tinggi ke depan harus mengikuti arus revolusi industry 4.0 untuk menghasilkan lulusan berkualitas.
b) Reorientasi kurikulum model pembelajaran 4.0, ketrampilan dan kompetensi menjadi hal pokok yang harus diperhatikan. Perguruan tinggi harus mampu menjawab tuntutan kompetisi era baru, dimana kurikulum juga harus berorientasi baru dan tidak cukup hanya mengandalkan literasi lama (membaca, menulis dan matematika) sebagai modal dasar untuk memasuki dunia industry.
c) Penelitian dan pengembangan berbasis teknlogi baru, penelitian dilakukan berkolaborasi dengan perusahaan/ industry sesuai dengan desain dalam industry 4.0. penelitian berbasis era revolusi industry 4.0 dapat dicapai dengan saling memperkokoh akar penelitian untuk menghasilkan produk inovasi yang akan digunakan.
d) Penelitian untuk menurunkan siklus inovasi, perguruan tinggi dapat mengorganisasikan kegiatan inovasi yang ramping dimana semua anggota tim bisa berinteraksi langsung dengan ketua tim sehingga mempercepat respon terhadap tren penelitian.
e) Kualitas penelitian dalam bentuk publikasi, hasil penelitian dilakukan berbasis teknologi baru untuk menghasilkan produk inovasi dan dalam pelaksanaannya dilakukan kolaborasi dengan dunia industry selanjutnya dipublikasikan dalam jurnal nasional terakreditasi maupun jurnal internasional bereputasi.
f) Sistem Informasi Manajemen (SIM) belum terintegrasi dengan baik.
g) Kondisi Pandemi, dalam kondisi pandemic ini beberapa intansi termasuk dalam dunia pendidikan. Dimana UEU terkena dampak dengan adanya pandemic ini yaitu diharuskannya WFH yang diberlakukan untuk seluruh tenaga kependidikan dan dosen. Hal ini cukup mempengaruhi kinerja unit.

h) Capaian prestasi mahasiswa, dalam kondisi pandemic seperti ini secara otomatis kegiatan mahasiswa terutama dalam bidang non akademik menurun karena sebagian besar tidak dapat atau tidak mungkin dilakukan dalam bentuk online.
i) Program kerja unit akademik dan non akademik, beberapa program kerja yang sudah di rencanakan beberapa tidak dapat terlaksana karena adanya pandemic. Ada beberapa kegiatan yang tidak dapat dilaksanakan secara online.
j) Kebijakan terkait Kampus Merdeka sudah harus bahkan sudah mulai berjalan atau diterapkan di beberapa program studi, namun kebijakan itu sendiri belum jelas adanya dari UEU.

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 / External Factors	STRENGTH (Kekuatan)	WEAKNESS (Kelemahan)
	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 *bandwith* yang memadai. 8. Tingkat partisipasi dosen dalam penelitian berbasis *outcome* sangat baik. 9. UEU telah membentuk klaster penelitian dan PkM dosen sesuai bidang ilmu guna meningkatkan produk penelitian dan PkM yang implementatif. 10. UEU telah memiliki berbagai kebijakan, pedoman dan prosedur tentang implementasi MBKM.	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.

OPPORTUNITY (Peluang)	Strategi S-O	Strategi W-O
1. Adanya peralihan budaya pembelajaran konvensional ke onine. 2. Peluang pembukaan program studi multidisiplin. 3. Peluang pengembangan pendidikan sertifikasi dan kompetensi. 4. Tersedianya peraturan pemerintah terkait pemenuhan SDM dosen yang lebih luwes untuk dosen berNIDK. 5. Semakin tingginya kebutuhan pengembangan teknologi IoT dan mobile access untuk peningkatan layanan. 6. Banyaknya mitra kerjasama yang mampu doptimalkan untuk penyelenggaraan program kegiatan MBKM.	1. Memfasilitasi dosen untuk memenangkan program hibah penelitian dan pengabdian masyarakat melalui kegiatan workshop, Bimtek, dan coaching dengan mendatangkan narasumber yang kompeten. 2. UEU mengembangkan jejaring Kerjasama di tingkat nasional maupun internasional yang ditindaklanjuti di tingkat fakultas dan prodi dalam kegiatan penelitian. 3. UEU membuat program benchmarking yang diwakili oleh pimpinan di dalam negeri maupun luar negeri untuk memperoleh masukan dalam penyelenggaraan Pendidikan. 4. Meningkatkan partisipasi mahasiswa dalam program MBKM dengan mengembangkan pola kegiatan yang terstruktur dan terukur sehingga memudahkan mahasiswa dalam mencapai CPL tanpa menurunkan mutu pendidikan.	1. Menyusun rencana implementasi (implementation of arrangement); 2. Melalui Biro Pengembangan SDM membuat kegiatan workshop penyusunan buku ajar hasil pengintegrasian kegiatan penelitian dan PkM. 3. Melakukan sosialisasi ke seluruh mahasiswa melalui media dan metode untuk memberikan pemahaman pentingnya mengikuti kegiatan penelitian dan PkM.
THREATH (Ancaman)	**Strategi S-T**	**Strategi W-T**
1. Perubahan peraturan perundang-undangan yang cukup cepat terkait standar nasional pendidikan tinggi dan pengelolaan perguruan tinggi. 2. Keberadaan perguruan tinggi lain dengan networking kerjasama yang lebih luas. 3. Semakin maraknya arus globalisasi informasi yang mengarah kepada informasi yang tidak akurat (hoax). 4. Pembelajaran online berpotensi menurunkan mutu pembelajaran	1. UEU sebagai institusi yang taat asas dan taat aturan selalu mempertimbangkan perubahan yang terjadi dari aspek peraturan dan kebijakan dalam penyelenggaraan Pendidikan. 2. Mengoptimalkan biro kerjasama dalam negeri dan biro Kerjasama luar negeri dalam memperluas jaringan UEU untuk ditindaklanjuti bidang Pendidikan, penelitian, dan PkM. 3. Secara berkala melakukan sosialisasi ke dosen dan mahasiswa terhadap pentingnya literasi data.	1. Meningkatkan kuantitas dan kualitas Kerjasama di tingkat nasional maupun internasional. 2. 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 sebagai berikut:

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 disebarkan, 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 penggguna 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 3. Hasil Pengukuran Kepuasan Dosen terhadap Layanan Manajemen UEU

No.	Kategori Penilaian	Skor Tingkat Kepuasan
1	Pengembangan Kompetensi	3,24
2	Pengembangan Karir/Jabatan	3,28
3	Penelitian dan PkM	3,27
4	Pelayanan	3,24

No.	Kategori Penilaian	Skor Tingkat Kepuasan
5	Kepemimpinan	3,32
Rata-rata		**3,27**

Hasil tersebut menunjukkan rata-rata nilai setiap dimensi, terlihat rata-rata seluruh dimensi sebesar 3,27 yang artinya termasuk pada kategori 'Sangat Puas'.

Tabel 4. Hasil Pengukuran Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen

No.	Kategori Penilaian	Skor Tingkat Kepuasan
1	Pengembangan Kompetensi	3,14
2	Pengembangan Karir/Jabatan	3,20
3	Pelayanan	3,26
4	Kepemimpinan	3,24
Rata-rata		**3,21**

Hasil tersebut menunjukkan rata-rata nilai setiap dimensi, terlihat rata-rata seluruh dimensi sebesar 3,21 yang artinya termasuk pada kategori 'Puas'.

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

Tabel 5. Hasil Pengukuran Kepuasan Dosen terhadap Pengelolaan SDM UEU

No.	Kategori Penilaian	Skor Tingkat Kepuasan
1	Rekrutmen dan Seleksi	3,33
2	Pengembangan	3,14
3	Sistem Penilaian Kinerja	3,21
4	Promosi	3,28
5	Kompensasi dan Fasilitas	3,38
Rata-rata		**3,27**

Hasil tersebut menunjukkan rata-rata nilai setiap dimensi, terlihat rata-rata seluruh dimensi sebesar 3,27 yang artinya termasuk pada kategori 'Sangat Puas'.

Tabel 6. Hasil Pengukuran Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Pengelolaan SDM UEU

No.	Kategori Penilaian	Skor Tingkat Kepuasan
1	Rekrutmen dan Seleksi	3,36
2	Pengembangan	3,29
3	Sistem Penilaian Kinerja	3,25
4	Promosi	3,27
5	Kompensasi dan Fasilitas	3,30
Rata-rata		**3,29**

Hasil tersebut menunjukkan rata-rata nilai setiap dimensi, terlihat rata-rata seluruh dimensi sebesar 3,29 yang artinya termasuk pada kategori 'Sangat Puas'.

(c) Pengukuran Kepuasan Dosen terhadap Proses Kegiatan Penelitian

Tabel 7. Hasil Pengukuran Kepuasan Dosen terhadap Proses Kegiatan Penelitian

No.	Kategori Penilaian	Tingkat Kepuasan
A	Layanan	3,27
B	Pengelolaan	3,22
C	Hasil	3,24
Rata-rata		**3,24**

Hasil tersebut menunjukkan rata-rata nilai setiap dimensi, terlihat rata-rata seluruh dimensi sebesar 3,24 yang artinya termasuk pada kategori 'Puas'.

(d) Pengukuran Kepuasan Dosen terhadap Proses Kegiatan PkM

Tabel 8. Hasil Pengukuran Kepuasan Dosen terhadap Proses Kegiatan PkM

No.	Kategori Penilaian	Tingkat Kepuasan
A	Layanan	3,30
B	Pengelolaan	3,21
C	Hasil	3,23
Rata-rata		**3,25**

Hasil tersebut menunjukkan rata-rata nilai setiap dimensi, terlihat rata-rata seluruh dimensi sebesar 3,25 yang artinya termasuk pada kategori 'Sangat Puas'.

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) Pengembangan pedoman dan mekanisme yang menjamin ketersediaan dosen dan tendik yang memiliki kualifikasi dan kompetensi melebihi standar.
(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) Pengembangan pedoman dan mekanisme yang menjamin pelaksanaan penilaian kinerja mendorong motivasi dosen dan Tendik untuk berprestasi.
(4) Pengembangan pedoman dan mekanisme yang menjamin pelaksanaan promosi mendorong peningkatan kinerja unit.
(5) Pengembangan pedoman dan mekanisme yang menjamin pelaksanaan kompensasi dan fasilitas yang diberikan

mendorong peningkatan motivasi kerja dan loyalitas dosen dan Tendik.

(6) Sosialisasi atas kriteria evaluasi proposal penelitian lebih ditingkatkan dengan pembuatan surat edaran melalui email dan hard copy dan dibagikan ke dosen.

(7) Dengan adanya sosialisasi atas evaluasi proposal sekaligus disosialisasikan kriteria penetapan pemenang, bobot tiap kriteria sehingga kriteria pemenang terinformasikan

(8) Pencairan dana yg diawali dengan adanya kontrak penelitian diberi batas waktu berapa lama setelah pengumuman pemenang dilanjutkan dengan penandatanganan kontrak, dan pencairan dana sehingga peneliti sudah mulai melakukan kegiatannya sesuai dengan batas waktu pelaporan

(9) Administrasi dokumen diantaranya surat menyurat, pengumuman, himbauan perlu ditingkatkan serta membuat buku catatan dokumen masuk, keluar, dipinjam dan tempat penyimpanan yang lebih terlihat.

(10) LPPM secara berkala dan kontinyu melakukan sosialisasi terhadap standar luaran PkM sekaligus dalam forum itu dilakukan pengembangan seluruh dosen dalam bentuk pelatihan/workshop dengan mendatangkan narasumber yang kompeten di bidang pengabdian masyarakat.

(11) Meningkatkan pemahaman administrasi LPPM penetapan pemenang pengabdian masyarakat dengan cara mensosialisasikan kriteria pemenang pengabdian masyarakat dengan pembuatan surat edaran melalui email dan hard copy dan dibagikan ke seluruh dosen

(12) Mendorong dan memfasilitasi dosen dalam bentuk pendanaan dan peningkatan kompetensi ke seluruh dosen dalam pelaksanaan PkM diintegrasikan dengan proses pembelajaran.

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 disebarkan 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 9. Hasil Pengkuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen UEU

No	Kategori Penilaian	Skor Tingkat Kepuasan
1	Aspek Tangibles	3,31
2	Aspek Reliability	3,61
3	Aspek Responsiveness	3,46
4	Aspek Assurance	3,59
5	Aspek Empathy	3,62
6	Aspek Transparancy	3,78
Rata-rata		**3,56**

Hasil tersebut menunjukkan rata-rata nilai setiap dimensi, terlihat rata-rata seluruh dimensi sebesar 3,56 yang artinya termasuk pada kategori ‘Sangat Puas’.

(b) Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pembelajaran

Tabel 10. Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pembelajaran

No	Kategori Penilaian	Skor Tingkat Kepuasan
1	Sarana pembelajaran yang memadai (ruang kelas bersih nyaman dan rapi)	3,33
2	Laboratorium yang relevan dengan bidang keilmuan	3,28
3	Sarana perpustakaan yang memadai	3,29
4	Universitas memberikan informasi dan pelayanan non akademik dalam bentuk website	3,26
5	Karyawan perpustakaan yang ramah melayani mahasiswa	3,27
6	Penggunaan system memberikan kemudahan kepada mahasiswa melaksanakan kegiatan dan administrasi akademik	3,33

7	Pelaksanaan kegiatan kemahasiswaan sesuai agenda	3,25
8	Universitas menyediakan sarana yang menampung usulan, pendapat dan keluhan mahasiswa(kotak saran dll) serta bersedia mendengarkan dan menanggapi pendapat, saran dan keluhan mahasiswa	3,23
Rata-rata		**3,28**

Hasil yang ditunjukkan pada tabel di atas, rata-rata nilai setiap dimensi sebesar 3,28 yang artinya termasuk pada kategori "Sangat Puas". Tabel 5.3 diatas, indikator "Sarana pembelajaran yang memadai (ruang kelas bersih nyaman dan rapi)" merupakan indikator dengan nilai yang tertinggi yaitu sebesar 3,33. 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 3,23. Indikator tersebut menunjukan 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 11. Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Kegiatan Kemahasiswaan

No	Kategori Penilaian	Skor Tingkat Kepuasan
1	Aspek Tangibles	3,22
2	Aspek Reliability	3,19
3	Aspek Responsiveness	3,18
4	Aspek Assurance	3,19
5	Aspek Empathy	3,19
Rata-rata		**3,19**

Hasil tersebut menunjukkan rata-rata nilai setiap dimensi sebesar 3,19 yang artinya termasuk pada kategori "Puas". Data pada tabel di atas da[at diartikan bahwa, Aspek Tangibles memiliki nilai tertinggi sebesar 3,22 Yang menunjukkan bahwa ketersediaan sarana kegiatan kemahasiswaan sudah memadai. sedangkan nilai yang terendah yaitu Aspek Responsiveness dengan nilai 3,18 dimana mahasiswa merasa kurang puas terkait bantuan kemahasiswaan sesuai dengan kebutuhan kemahasiswaan.

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

Tabel 12. Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Keuangan, Sarana dan Prasarana

No	Kategori Penilaian	Skor Tingkat Kepuasan

1	Aspek Tangibles	3,23
2	Aspek Reliability	3,32
3	Aspek Responsiveness	3,30
4	Aspek Assurance	3,37
5	Aspek Empathy	3,44
Rata-rata		**3,33**

Pada tabel diatas menunjukkan rata-rata nilai setiap dimensi sebesar 3,33 yang artinya termasuk pada kategori "Sangat Puas". Tabel 5.5 menunjukkan bahwa, Aspek Empathy memiliki nilai tertinggi sebesar 3,44. sedangkan nilai yang terendah yaitu Aspek Tangibles dengan nilai 3,23.

(e) Pengukuran Instrumen Kepuasan Mahasiswa terhadap Bidang Pendidikan

Tabel 13. Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Bidang Pendidikan

No	Kategori Penilaian	Skor Nilai Kepuasan
A	Isi Pembelajaran	3,32
B	Proses Pembelajaran	3,29
C	Penilaian Pembelajaran	3,28
D	Integrasi Kegiatan Penelitian dan PkM dalam Pembelajaran	3,26
E	Suasana Akademik	3,28
Rata-rata		**3,29**

Pada table di atas menunjukkan rata-rata nilai setiap dimensi sebesar 3,29 yang artinya termasuk pada kategori "Sangat Puas". Adapun untuk dimensi Isi Pembelajaran memiliki nilai tertinggi sebesar 3,32. Sedangkan nilai yang terendah yaitu Integrasi Kegiatan Penelitian dan PkM dalam Pembelajaran dengan nilai 3,26.

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

(1) Bidang kemahasiswaan saat ini memiliki UKM yang sangat banyak, sedangkan dari sisi pembina dan pendamping masih belum mencukupi. Untuk itu, ke depan menjadi fokus pimpinan untuk memperbanyak pembina dan pendamping dengan kondisi ideal satu UKM memiliki minimal satu orang pembina.

(2) Meningkatkan pelayanan yang lebih cepat dan tepat lagi terutama pada bidang keuangan terkait proses validasi pembayaran kuliah maupun ujian baik UTS dan UAS serta tugas akhir.

(3) Pelaksanaan kegiatan berpedoman pada prosedur yang telah ditetapkan sehingga standar pelayanan untuk seluruh unit dan staf sama sesuai dengan prosedur.

(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 kecendikiawanan yang dilakukan dosen dengan melibatkan mahasiswa, seperti melakukan kegiatan peningkatan UMKM melalui PkM, mencipatakan teknologi tepat guna, dll.

2. Capaian Sasaran Mutu

Bagian ini merupakan hasil dan analisis dari capaian sasaran mutu yang ditetapkan setiap tahun. Pengukuruannya dilakukan melaui 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 2021/2022:

Tabel 14. Hasil Capaian Kinerja Sasaran Mutu TA 2021/2022

No	Indikator Kinerja	Ukuran	2022		
			Target	Realisasi	Capaian (%)
1	Rata-rata Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) lulusan	IPK	3,4	3,71	109,12
2	Rata-rata Waktu Tunggu Lulusan (RTWL) untuk bekerja	Bulan	3	2,8	106,67
3	Prosentase keberhasilan studi	%	89,37	95,85	107,25
4	Prosentase lulusan bekerja di tingkat internasional ataupun perusahaan multinasional	%	20	17,5	87,50
5	Rasio dosen dibanding mahasiswa	Dosen : Mhs	1 : 30	1 : 30,46	100
6	Prosentasi dosen yang memiliki gelar akademik doktor	%	32,5	28,19	86,74
7	Prosentase dosen yang memiliki kepangkatan akademik Lektor Kepala	%	12,5	5,76	46,08
8	Prosentase dosen yang memiliki kepangkatan akademik Guru Besar	%	3,25	2,24	68,92
9	Prosentase jumlah penelitian yang dilakukan mahasiswa bersama dengan dosen	%	37,5	41,5	110,67
10	Prosentase jumlah PkM yang dilakukan mahasiswa bersama dengan dosen	%	27,5	55,2	200,73

No	Indikator Kinerja	Ukuran	2022		
			Target	Realisasi	Capaian (%)
11	Publikasi dosen dalam jurnal ilmiah internasional bereputasi	artikel	45	72	160
12	Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi Unggul	peringkat	Unggul	B	50
13	Prosentase program studi yang memperoleh Akreditasi A/Unggul	%	35	32,35	92,43
14	Hasil audit keuangan tahunan oleh KAP	opini	WTP	WTP	100
15	Keterlaksanaan Audit Mutu Internal	Terlaksana	Terlaksana	Terlaksana	100
16	Jumlah hibah pemerintah yang dimenangkan oleh institusi maupun dosen dan mahasiswa	jumlah	45	51	113,33
17	Prosentase mahasiswa asing	%	1	0,54	54
18	Jumlah prestasi akademik mahasiswa tingkat internasional	prestasi	20	9	45
19	Jumlah prestasi akademik mahasiswa tingkat nasional	prestasi	45	51	113,33
20	Jumlah prestasi non-akademik mahasiswa tingkat internasional	prestasi	30	55	183,33
21	Jumlah prestasi non-akademik mahasiswa tingkat nasional	prestasi	70	89	127,14

Capaian sasaran mutu UEU pada tahun 2022 merujuk pada tabel di atas masih ada 7 indikator yang belum tercapai, antara lain:

a) Prosentasi dosen yang memiliki gelar akademik doktor
b) Prosentase dosen yang memiliki kepangkatan akademik Lektor Kepala
c) Prosentase dosen yang memiliki kepangkatan akademik Guru Besar
d) Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi Unggul
e) Prosentase program studi yang memperoleh Akreditasi A/Unggul
f) Prosentase mahasiswa asing
g) 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 15. Kinerja Layanan Produk dan Jasa UEU

No	Program	Indikator	Target	Realisasi	Capaian (%)
1	Layanan Manajemen	Kehandalan dosen maupun tendik	Skor 3,25	3,28	100%
		Sikap responsif dari dosen dan tendik	Skor 3,25	3,23	99,38%
		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	3,25	3,42	105,2%
3	Layanan Ketersediaan Sarana Prasarana	Peningkatan jumlah dan mutu sarana prasarana	Seluruh kelas bersih, nyaman dan failitas prasarana pendukung memadai	• 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%	• Lomba Green dan Clean Campus antar unit. • Rata-rata kebersihan setiap bulannya mencapai 98.03%.	100%
		Keetrsediaan bahan pustaka	17.969 buku	26.338 buku	147%
		Ketersediaan referensi untuk mendukung riset	1.973 referensi	2.470 referensi	125%
4	Layanan Kegiatan	Program stimulasi pelaksanaan penelitian dengan luaran publikasi	Pelaksanaan skema	Mendapat sponsorship dalam hal	100%

No	Program	Indikator	Target	Realisasi	Capaian (%)
	Penelitian dan PkM	jurnal internasional bereputasi (scopus)	sponsorship dan insentif	publikasi (*joint research*) ilmiah hasil tindaklanjut dari kerjasama	
		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	Penelitian dan pengebangan institusi: penambahan program kegiatan kerjasama dengan PT dalam dan luar negeri	10 MoU	MoU dalam negeri sejumlah 12 penambahan dan penambahan 2 MoU luar negeri	101,4%
		Kegiatan *student exchange*	Program terlaksana	Student Exchange dengan IUMW sebanyak 47 mahasiswa	100%
		Kerja Sama dengan PEMDA & PEMKOT	1 MoU	2 Kerjasama (MoU)	200%
		Kerja Sama dengan Pihak Swasta	10 MoU	Kerjasama dengan 12 Perusahaan dalam negeri	101,2%
		Indeks kepuasan mitra kerjasama	3,5	3,54	101,14%

4. **Ketidaksesuaian dan tindakan perbaikan**

   Periode TA 2021/2022selama 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 dilakuan 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 penyeelnggaraan 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 dalam tiga (3) periode, yaitu periode ke-1 adalah struktural administrasi, periode ke-2 adalah struktural akademik dan periode ke-3 adalah verifikasi hasil audit struktural administrasi dan akademik. Berikut rekap hasil laporan temuan audit TA 2021/2022:

Tabel 16. Rekapitulasi Laporan Temuan Audit Mutu Internal TA 2021/2022

No	Unit	Temuan	Referensi Mutu		Tindakan Perbaikan	Hasil Verifikasi
			ISO	BAN-PT		
1	Biro Kemahasiswaan	**Minor:** 1. Peringkat Simkatmawa yang tidak mencapai target	8.2	Kriteria 3	Memahami alur prosedur terkait pelaporan Simkatmawa di tahun berikutnya melalui panduan dan bimtek yang diselenggarakan oleh dikti.	Dalam proses pemenuhan untuk TA 21/22
		2. Perolehan prestasi mahasiswa di bidang akademik di tingkat internasional belum tercapai	8.2	Kriteria 3	Berkoordinasi dengan prodi untuk meningkatkan partisipasi mahasiswa dalam mengikuti perlombaan akademik internasional melalui program pembinaan.	Closed
		Observasi: 3. Belum ada review dan penyesuaian terkait buku pedoman softskill mahasiswa	8.2	Kriteria 3	Menyelesaikan penyusunan buku pedoman softskill mahasiswa dan ditargetkan untuk dapat disahkan dan disosialisasikan di tahun 2022.	Closed
2	BPSDM	**Minor:** 1. Prosentase dosen yang meraih jabatan fungsional akademik Lektor Kepala dan Guru Besar belum tercapai	7.5	Kriteria 4	Mengembangkan tata administrasi kepangkatan akademik yang dapat mempercepat pencapaian target berdasarkan potensi kenaikan JFA dosen	Closed

No	Unit	Temuan	Referensi Mutu		Tindakan Perbaikan	Hasil Verifikasi
			ISO	BAN-PT		
		2. Prosentase jumlah dosen doktor terhadap jumlah dosen tetap masih jauh dari target.	7.5	Kriteria 4	Melakukan monev berkala terkait kemajuan belajar 53 dosen, dan mengupayakan rekrutmen dosen baru doktor.	Closed
		Observasi: 3. Dua orang dosen yang melanjutkan studi doktor dengan biaya sendiri masih belum lulus	7.5	Kriteria 4	Memanggil 2 dosen tersebut untuk menindaklanjuti dengan menawarkan bantuan dana pembayaran studi atas izin yayasan disertai kontrak kinerja yang mewajibkan lulus di tahun 2022.	Closed
3	LPPM	**Minor:** 1. Perolehan hibah penelitian yang masih sedikit dan belum mencapai target.	7.2; 8.3	Kriteria 7 dan 8	LPPM mengadakan bimtek penyusunan proposal hibah serta mengoptimalkan klaster penelitian dosen untuk menghasilkan 1 hibah/klaster bidang ilmu.	Closed
		2. Luaran penelitian/PkM dalam bentuk paten/paten sederhana belum mencapai target	7.1.3	Kriteria 7 dan 8	Berkoordinasi dengan prodi untuk membuat perencanaan hasil riset/pkm terapan melalui klaster penelitian/pkm	Closed
4	Biro Konseling dan Alumni	**Observasi:** 1. Belum optimalnya pelaksanaan *tracer study*	7.5	Kriteria 3	Akan masuk dalam rencana kerja TA 2021/2022	Closed
		2. Kegiatan temu alumni di beberapa prodi belum berjalan secara rutin	7.5	Kriteria 3	Melakukan pertemuan kdengan Ikatan Alumni	Closed
5	Prodi Manajemen S1	**Observasi:** 1. Target persentase mahasiswa asing belum terpenuhi	8.3	Kriteria 3	Ka. Prodi berkoordinasi dengan KUI dan Biro Pemasaran untuk dapat memfasilitasi perkuliahan bagi mahasiswa asing melalui online learning, dengan credit transfer program.	Closed

No	Unit	Temuan	Referensi Mutu		Tindakan Perbaikan	Hasil Verifikasi
			ISO	BAN-PT		
		2. Buku panduan program magang yang mengakomodir kebijakan MBKM belum tersedia	8.3	Kriteria 6	Prodi menargetkan penyelesaian draft final panduan magang MBKM di akhir semester genap 21 untuk diberlakukan secara efektif fi tahun 22.	Closed
		3. Luaran penelitian dosen dalam bentuk buku berISBN belum tercapai	10.2	Kriteria 9	Ka. Prodi berkoordinasi dengan Lembaga Penerbitan untuk dapat mengadakan pelatihan pembuatan buku berISBN untuk para dosen agar mengetahui trik membuat buku yang bermutu dan mudah	Closed
6	Prodi Sistem Informasi S1	**Minor:** 1. Pedoman magang MBKM sudah ada, tetapi belum detail membahas pelaksanaan, peimplementasian serta proses penilaian untuk program MBKM.	5.2	Kriteria 6	Rapat untuk menyusun pedoman secara rinci	Closed
		2. Belum tersedia dokumen isu-isu internal dan eksternal prodi.	4.3	Kriteria 2	Melakukan dokumentasi isu-isu internal dan eksternal untuk monitoring dan evaluasi	Closed
		Observasi : 3. Belum adanya SK penetapan Pedoman Magang	4.4	Kriteria 2	Mengusulkan ke Fakultas agar dibuat SK Penetapan Pedoman Magang (disebutkan untuk kurikulum yang mana) , agar mahasiswanya dapat dilaporkan di PDDIKTI	Closed
		4. RPS dan kurikulum belum disesuaikan dengan proses magang yang berjalan. Dokumen kurikulum belum menunjukan penerapan MBKM	7.5 7.5	Kriteria 2&6	Format RPS harus disesuaikan untuk yang magang.	Closed

No	Unit	Temuan	Referensi Mutu		Tindakan Perbaikan	Hasil Verifikasi
			ISO	BAN-PT		
		5. Belum adanya surat tugas untuk dosen pembimbing mahasiswa magang	7.5	Kriteria 6	Mengusulkan ke fakultas membuat surat tugas dosen pembimbing mahasiswa magang	Closed
		6. Belum adanya pedoman penulisan dan laporan tugas akhir dalam bentuk jurnal		Kriteria 6	Prodi menyusun pedoman penulisan dan laporan tugas akhir dalam bentuk jurnal sesuai arahan dan contoh yang diberikan oleh KPM	Closed
7	Prodi Teknik Industri S1	**Observasi :** 1. Terkait temuan sebelumnya perihal Pedoman penulisan Tugas Akhir (jurnal) dan pedoman laporan tugas akhir, dokumen sudah tersedia namun perlu dibuat pengesahan oleh Fakultas berupa SK pedoman. Sama halnya dengan Panduan Studi Lapangan, yang juga belum ada pengesahan.	7.5	Kriteria 6	Untuk Pedoman penulisan tugas akhir (jurnal) dan laporan akan di review kembali menunggu pedoman/ kebijakan dari Universitas.	Closed
		2. Banyaknya dosen yang mengundurkan diri sehingga berpengaruh terhadap rasio dosen dan mahasiswa. Hal ini juga berdampak kepada beban bimbingan skripsi dan kerja praktek yang memberatkan dosen.	7.1	Kriteria 4	Prodi membangun mekanisme monitoring proses bimbingan mahasiswa tugas akhir dan studi lapangan, maupun proses pembelajaran setiap mahasiswa melalui sistem pelaporan kinerja dosen menggunakan *google drive*. Prodi memonitoring perkembangannya secara rutin (minimal seminggu sekali).	Closed
		3. Prodi belum memiliki Team Teaching pada mata kuliah yang diampu oleh lebih dari dua dosen.	7.1	Kriteria 4	Prodi mengusulkan kegiatan dan anggaran team teaching untuk PBM TA 2021/2022pada draft RKA Prodi Teknik Industri TA 2021/2022.	Closed

No	Unit	Temuan	Referensi Mutu		Tindakan Perbaikan	Hasil Verifikasi
			ISO	BAN-PT		
		4. Sebaiknya Prodi perlu menambah kerja sama dengan industri untuk memfasilitasi kegiatan magang mahasiswa,	7.2	Kriteria 2	Prodi terus mengimplementasikan program magang MBKM dan juga terus mengembangkan jejaring kerjasama dengan lebih banyak instansi/industri dengan memaksimalkan jejaring dosen-dosen di lingkungan prodi/ fakultas/universitas, serta jejaring alumni.	Closed
8	Prodi Fisioterapi S1	**Minor:** 1. Perolehan akreditasi internasional melalui AUN-QA yang direncanakan belum tercapai.	5.3	Kriteria 2	Prodi telah mencari informasi terkait training AUN-QA yang dilaksanakan pada 13 December 2021 – 24 January 2022 secara online dan telah melakukan registrasi.	Closed
		Observasi: 2. Dokumentasi rapat rutin prodi belum terdokumentasi dengan lengkap sehingga implementasi tata pamong dan tata kelola prodi belum tergambar dengan baik.	5.3	Kriteria 2	Ka. Prodi menugaskan notulen tetap yang bertanggungjawab dalam dokumentasi seluruh rapat yang dilaksanakan baik bersifat rutin maupun insidentil.	Closed
		3. Target persentase dosen yang memiliki jenjang pendidikan Doktor belum tercapai.	7.2	Kriteria 4	Ka. Prodi memanggil 2 dosen tersebut a.n Jerry Maratis dan Indra untuk menindaklanjuti progres studi lanjut dan mewajibkan agar dapat lulus di tahun 2022.	Closed
		4. Panduan tugas akhir perlu direview dan disesuaikan dengan kondisi saat ini kaitannya dengan kerangka penulisan.	8.2	Kriteria 6	Ka. Prodi menyusun buku panduan tugas akhir untuk tahun 2022 dan diberlakukan untuk tahun akademik 21/22.	Closed
9	Program MM	**Observasi :** 1. Belum adanya kebijakan dan dokumen laporan terkait Evaluasi kesesuaian	7.5	Kriteria 6	Merevisi SK Dekan perihal Koordinator mata kuliah dengan melampirkan *job desc* koordinator mata kuliah yang salah satu	Closed

No	Unit	Temuan	Referensi Mutu		Tindakan Perbaikan	Hasil Verifikasi
			ISO	BAN-PT		
		silabus dengan materi yang diberikan oleh dosen bersangkutan, serta pengendalian yang dilakukan oleh koordinator mata kuliah			tugasnya adalah melakukan evaluasi kesesuaian antara RPS dengan materi yang disampaikan oleh tim dosen Sosialisasi job desc dan format laporan evaluasi kesesuaian silabus serta pengendaliannya	
		2. Dokumentasi kegiatan evaluasi/ pengendalian soal UTS belum dilakukan (validasi)	8.1	Kriteria 6	Ditambahkan tanda tangan Ka. Prodi pada form validasi soal UTS/UAS sebagai bukti telah dilakukan validasi soal UTS/UAS oleh Prodi	Closed
		3. Sistematika penulisan tugas akhir belum sama, sebaiknya dibuat kebijakan mengenai prosedur/ juknis TA sesuai opsi yang diambil dan dimasukkan dalam Panduan	8.1	Kriteria 6	Menambahkan sub bab khusus pada pedoman tugas akhir terkait kewajiban dan sistematika laporan tugas akhir jurnal baik untuk mahasiswa maupun dosen pembimbing	Closed
			8.1	Kriteria 6	Menambahkan print out transkrip nilai masing-masing calon mahasiswa DO	Closed
		4. Bagaimana proses pengendalian DO mahasiswa terdokumentasi	8.1	Kriteria 5	Pengembangan Web Prodi MM/FEB sudah dicanangkan pada sasaran mutu dan RKAT TA 2021/2022	Closed
10	Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan	**Observasi:** 1. Tidak adanya lulusan berwirausaha di program studi MIK	8.1	Kriteria 9	Bekerja sama dengan BKAL untuk melakukan temu alumni, membahas alumni yang berwirausaha untuk menjadi narasumber untuk mahasiswa MIK yang ingin berwirausaha	Closed

No	Unit	Temuan	Referensi Mutu		Tindakan Perbaikan	Hasil Verifikasi
			ISO	BAN-PT		
		2. Prosentase keberhasilan studi mahasiswa MIK sebesar 73,86 sehingga tidak mencapai target 85%	8.1	Kriteria 9	Berkoordinasi dengan Biro Kemahasiswaan untuk mensosialisasikan SKPI disemseter awal untuk mahasiswa MIK	Closed
		3. Tidak adanya lulusan bekerja di tingkat internasional ataupun perusahaan multinasional.	8.1	Kriteria 9	Melakukan koordinasi dengan BKAL, pusat karir dan pusat bahasa untuk melakukan pelatihan bahasa inggris untuk mahasiswa tingkat akhir	Closed
		4. Kurangnya dosen MIK yang melakukan studi lanjut S3	10.2	Kriteria 4	Berkoordinasi dengan BPSDM untuk melakukan kelonggaran kualifikasi untuk dosen MIK untuk melakukan studi lanjut agar ada beberapa dosen lagi yang studi lanjut serta mendorong dosen yang belum S3 agar melanjutkan.	Closed
		5. Tidak adanya hibah PkM yang didapat dosen MIK	7.2; 8.3	Kriteria 7	Melakukan koordinasi dengan LPPM untuk memanggil pakar yang ahli dalam pelaksanaan hibah PkM dikti menjadi pembicara untuk dosen prodi MIK.	Closed
11	Program Studi Rekam Medis Informasi Kesehatan D3	1. Prestasi mahasiswa bidang akademik di tingkat internasional masih belum tercapai	8.1	Kriteria 3	1. Bekerja sama dengan Biro kemahasiswaan untuk mencari lomba bidang akademik di tingkat internasional untuk mahasiswa RMIK, serta melakukan pembekalan pelatihan kepada mahasiswa yang berhubungan dengan lomba terkait bidang akademik di tingkat internasional	Closed
			10.2			Closed

No	Unit	Temuan	Referensi Mutu		Tindakan Perbaikan	Hasil Verifikasi
			ISO	BAN-PT		
		2. JFA dosen RMIK masih belum memenuhi target		Kriteria 4	2. Bekerja sama dengan BPSDM untuk dosen yang masih tenaga pengajar untuk naik ke asisten ahli, dengan menyerahkan berkas ke SDM	
		3. Ada beberapa matakuliah yang RPSnya belum di tanda tangani oleh koordinator Matakuliah	7.5	Kriteria 6	3. Bekerja sama dengan BPSDM untuk dosen yang masih tenaga pengajar untuk naik ke asisten ahli, dengan menyerahkan berkas ke SDM	Closed
12	Program Studi Sarjana Farmasi	1. beberapa kerjasama yang tidak memiliki kegiatan di bidang pendidikan, penelitian maupun PkM	10.2	Kriteria 2	1. berkoordinasi dengan biro kerjasama untuk melakukan kegiatan kerjasama pada mitra yang ada di Universitas	Closed
		2. tidak tercapainya target penelitian dosen yang melibatkan mahasiswa	7.2	Kriteria 7	2. berkoordinasi dengan dekan untuk memberikan sosialisasi kepada mahasiswa mengenai kewajiban mahasiswa melakukan penelitian bersama dosen	Closed
		3. terdapat beberapa mata kuliah yang RPS nya masih belum ada tanda tangan	7.5	Kriteria 6	3. melakukan rapat koordinasi dengan coordinator mata kuliah mengenai RPS yang belum ditanda tangan	Closed
13	Program Studi Profesi Fisioterapi	1. belum tercapainya prestasi mahasiswa bidang akademik dan non akademik di tingkat internasional	8.1 10.2	Kriteria 3	1. Bekerja sama dengan Biro kemahasiswaan untuk mencari lomba bidang akademik dan non akademik di tingkat internasional	Closed Closed

No	Unit	Temuan	Referensi Mutu		Tindakan Perbaikan	Hasil Verifikasi
			ISO	BAN-PT		
		2. masih rendahnya dosen prodi profesi fisioterapi yang memiliki sertifikat pendidik 3. masih rendahnya dosen dengan pangkat JFA lektor kepala pada profesi fisioterapi	10.2	Kriteria 4 Kriteria 4	2. Melakukan koordinasi dengan dosen dan BPSDM terkait sertifikat pendidik 3. Melakukan koordinasi dengan LPPM untuk menyelenggarakan coaching klinik pembuatan jurnal internasional bereputasi	Closed
14	Program Studi Ilmu Gizi Masyarakat dan Keluarga	1. Program Studi Ilmu Gizi Masyarakat dan Keluarga belum memiliki mahasiswa asing 2. Ketersedian dosen dengan kualifikasi akademik doktor 15%	8.1 10.2	Kriteria 3 Kriteria 4	1. Berkoordinasi dengan Biro Kerja sama untuk melakukan penjajakan dengan perguruan luar negeri dan melakukan kerja sama di bidang pendidikan seperti double degree, joint degree dan pertukaran mahasiswa 2. Melakukan rapat koordinasi dengan BPSDM terkait skema beasiswa internal dan eksternal	Closed Closed
15	Prodi Pendidikan Bahasa Inggris	1. Prodi PBI dalam tindak lanjut kerjasama di bidang pendidikan masih belum optimal dikarenakan banyak kegiatan yang hanya ditindaklanjuti dalam bentuk praktek PPL (kerja lapangan). 2. Masih sedikitnya dosen yang memperoleh dana hibah untuk kegiatan penelitian maupun PkM.	10.2 10.2	Kriteria 2 Kriteria 7	1. Prodi PBI telah merencanakan program kerja sama di bidang pendidikan yaitu melalui berbagai kegiatan program pertukaran pelajar dan program pelaksanaan MBKM dengan kegiatan KKN dan kampus mengajar 2. Prodi berkoordinasi dengan LPPM dalam rangka meminta untuk mengadakan workshop ataupun pelatihan penyusunan proposal hibah bagi para dosen.	Closed 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 2022:

Tabel 17. Kinerja Vendor Penyedia Barang/Jasa Eskternal

No	Nama Vendor	Bidang	Alamat	Kinerja Rekanan		
				Baik	Cukup	Kurang
1.	PT GOSYEN SOLUSINDO CEMERLANG	Komputer	Jl. Pahlawan Revolusi No.1/7a Jakarta Timur	√		
2.	PT. TRIJAYA UNION	Bus	Jl. Raya Gatot Subroto Tangerang	√		
3.	PT JORDAN ANUGRAH SENTOSA	Meubelair/Rak Perpustakaan	Jl. Poris Indah Raya Blok E No. 855	√		
4.	PT. DELTA FURINDOTAMA	Meubelair	Jl Marsekal Suryadarma Tangerang	√		
5.	ARKADIA OFFICE FURNITURE	Meubelair	Jl. Panjang Raya No. A8 Kb Jeruk Jakarta	√		
6.	PT. AGRA JAYA	Meubelair	Jl. Kh Hasyim Ashari Cipondoh	√		
7.	PT. ESRI INDONESIA	Software	Jl. Tb . Simatupang Kav. 1 Cilandak, Jakarta Selatan	√		
8.	ASA BOOK	Buku	Jl. Outer Ring Road Kamal Raya, Komp. Kft Blok A3/12, Cengkareng Jakarta Barat	√		
9.	PT. MAFATI INOVASI TECHNOLOGY	General Service, Me, Supplier	Jl. Terbang Layang Golf Pondok Cabe	√		
10.	PT. ANDARU PERSADA MANDIRI	Alat-Alat Kesehatan	Ruko Villa Bogor Indah Kedung Halang Bogor	√		
11.	PT. TISA DIAMANTA KUSUMA	Meubelair, Elektronik Komputer Hardware	Jl. Mangga Dua Raya, Jakarta Pusat 10731	√		

No	Nama Vendor	Bidang	Alamat	Kinerja Rekanan		
				Baik	Cukup	Kurang
12.	PT. TEKNO LOGIKA UTAMA	IT Supplier	Jl. Tanjung Duren Raya Kav 351 Jakarta Barat	√		
13.	PT. SAINT ANALITIKA PRIMA	Peralatan Laboratorium Kesehatan	Komp. Perum Green Residence, Ruko No.8 Rt001/001, Jl. Pangern Sogiri, Tanah Baru, Bogor Utara	√		
14.	PT. OCTA PRIMA LESTARI	Peralatan Laboratorium Kesehatan	Jl. Matraman Raya N0. 148, Jakarta	√		
15.	PT. INTISARI KOMPUTINDO	Elektronik Komputer Hardware	Taman Palem Lestari Blok H No 62, Cengkareng, Jakarta Barat	√		
16.	PT. PENTA CIPTA PERDANA	Toner	Jl. Panglima Polim Raya No. 46-47 Kebayoran Baru	√		
17.	PT. MEKATRADE INDAH	Infrared	Jl. Minangkabau Barat 34, Jakarta	√		
18.	PT. INA PUBLIKATAMA	Buku	Jl. Jatinegara Timur No. 107d Lt.3 Balimester Jakarta Timur	√		
19.	PT. DAIKIN AIRCONDITIONING INDONESIA	AC	Jl. Cbd Boulevard, Komp. Bekasi Town Square Blok J	√		
20.	PT. BHINNEKA MENTARI DIMENSI	Elektronik Komputer Hardware	Jl Gunung Sahari 73c No 5-6, Kemayoran , Jakarta	√		
21.	JAYA PUTRA PRINTING	Percetakan	Jakarta Barat	√		
22.	PT. ANDAKA DWI PERKASA/ANDAKA PROMO	Percetakan	Cahaya Garuda Residence C-34. Depok 16516	√		
23.	PT. JAYA KENCANA	Lift	Salemba Raya 61, Jakarta	√		
24.	PT. MITSUBISHI JAYA ELEVATOR AND ESCALATOR	Lift	Gedung Jaya 10-11 Floor Jl. Mh Thamrin No 12 Jakarta Pusat	√		

No	Nama Vendor	Bidang	Alamat	Kinerja Rekanan		
				Baik	Cukup	Kurang
25.	PT. LOUSERINDO MEGAH PERMAI	Lift	Jl. Kebayoran Lama No 194 A Blok B IV-V, 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) Menerima atau 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 kebijakan kaitannya 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 sistematik 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) Rekruitmen dosen tetap Prodi melalui BPSDM;
4) Rekruitmen 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 penentukan program perencanaan, penyediaan dan pemeliharaan sarana prasarana, dan analisis resiko 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 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”.

Pengendalian risiko sudah berjalan cukup efektif. Risiko-risiko diatas akan dievaluasi ulang pada tahun akademik 2022/2023 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 2022/2023. Adapun hasil analisis resiko untuk tahun akademik 2021/2022, 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	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	Memliki 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"

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 resiko "Menengah"
2	Internal	Penjaminan mutu	Keterlambatan dalam pengajuan akreditasi program studi	Tinggi	Melalui KPM membuat early warning system berdasarkan data masa akredirasi 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	Penjaminan mutu	Tidak berjalannya sistem penjaminan mutu internal	Tinggi	KPM menerapkan siklus PPEPP sesuai amant undang-undan terkait SPM Dikti	Resiko turun menjadi "Rendah"

No	Context	Issue	Risk Identification	Risk Category	Risk Treatment	Evaluation
5	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	Resiko turun menjadi "Rendah"
6	Internal	Kerjasama institusi	Monitoring dan evaluasi kegiatan kerjasama tidak berjalan	Tinggi	Biro Kerjasama membuat pedoman kerjasama yang berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan sampai dengan penyusunan laporan kegiatan kerjasama	Resiko turun menjadi "Rendah"
7	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 porgram	Resiko turun menjadi "Menengah"

C. Bidang Mahasiswa

No	Context	Issue	Risk Identification	Risk Category	Risk Treatment	Evaluation
1	Internal	PMB	Penerimaan mahasiswa baru mengalami penurunan	Tinggi	Melakukan promosi secara intensif ke berbagai daerah di luar pulau Jawa dengan mengikutsertakan program studi melakukan promosi	Resiko turun menjadi "Menengah"
2	Internal	Kemahasiswaan	Tidak terlaksananya program kemahasiswaan bidang penalaran, minat dan bakat	Tinggi	Biro Kemahasiswaan berkoordinasi dengan Warek III untuk menyusun pedoman maupun kebijakan terkait pola pembinaan kegiatan kemahasiswaan bidang penalaran, minat dan bakat	Resiko turun menjadi "Menengah"
3	Internal	Kemahasiswaan	Tidak adanya dasar pengukuran terkait kualitas kegiatan	Tinggi	Biro Kemahasiswaan melakukan sosialisasi serta pembinaan terhadap ormawa	Resiko turun menjadi "Menengah"

No	Context	Issue	Risk Identification	Risk Category	Risk Treatment	Evaluation
			kemahasiswaan/keorganisasian yang diadakan oleh mahasiswa		serta kegiatan UKM lainnya untuk mewajibkan membuat laporan kegiatan yang disertai dengan dilakukannya monev oleh Biro Kemahasiswaan dengan melibatkan program studi	
4	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”
5	Internal	Kewirausahaan	Tidak terwujudnya visi universitas terkait *entrepreneurial university*	Tinggi	LKKPK menyusun pedoman maupun prosedur terkait pembinaan kewirausahaan bagi mahasiswa maupun lulusan serta mengimplementasikannya menjadi program berkelanjutan berkoordinasi dengan fakultas/program studi	Resiko turun menjadi “Menengah”
6	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 lowongan yang tersedia dari berbagai instansi yang relevan dengan bidang ilmu di tiap program studi	Resiko turun menjadi “Rendah”

D. Bidang Sumber Daya Manusia

No	Context	Issue	Risk Identification	Risk Category	Risk Treatment	Evaluation
1	Internal	SDM	Kurangnya rasio dosen dengan mahasiswa	Menengah	Fakultas/program studi berkoordinasi dengan BPSDM untuk melakukan rekrutmen dosen dengan mempertimbangkan jumlah mahasiswa sehingga rasio ideal dapat tetap terjaga	Tetap menjadi resiko "Menengah"
2	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"
3	Internal	SDM	Kurangnya dosen dengan jenjang fungsional Lektor Kepala dan Guru Besar	Tinggi	Melakukan pemetaan secara berkala terkait dosen yang ingin menaikkan JFAnya untuk dilakukan percepatan kepengurusan JFA dosen	Resiko turun menjadi "Menengah"
4	Eskternal	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"
5	Internal	SDM	Tidak adanya perencanaan jangka panjang terkait pengembangan dan pemenuhan kebutuhan SDM (dosen dan tendik)	Tinggi	BPSDM menyusun dokumen manpower planning yang merujuk pada Renstra universitas sekaligus mensosialisasikannya ke seluruh unit untuk dapat direalisasikan dengan baik	Resiko turun menjadi "Menengah"

E. Bidang Penelitian dan PkM

No	Context	Issue	Risk Identification	Risk Category	Risk Treatment	Evaluation
1	Internal	Penelitian dan PkM	Tidak adanya monitoring dan evaluasi kegiatan penelitian dan PkM	Menengah	LPPM mengusulkan pengangkatan reviewer internal untuk kegiatan monev penelitian/PkM dan berkoordinasi dengan pusat studi secara berkala setiap semester melaporkan kegiatan monev	Resiko turun menjadi “Rendah”
2	Internal	Penelitian dan PkM	Tidak terselenggaranya penelitian maupun PkM kolaborasi dosen dan mahasiswa	Menengah	Wakil Rektor II bersama LPPM berkoordinasi dengan fakultas/program studi untuk menyusun kebijakan dan pedoman untuk meningkatkan kinerja kolaborasi penelitian/PkM dosen dan mahasiswa	Resiko turun menjadi “Rendah”
3	Internal	Penelitian dan PkM	Klaster penelitian dan PkM dosen sesuai bidang keilmuan tidak produktif	Tinggi	Fakultas/program studi berkoordinasi dengan LPPM dan pusat studi setiap awal semester untuk membuat research plan masing-masing klaster penelitian, sehingga pelaksanaan penelitian dan PkM lebih mudah	Resiko turun menjadi “Menengah”
4	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”
5	Internal	PkM	Kegiatan PkM di desa binaan tidak berjalan secara konsisten dan berkelanjutan	Menengah	LPPM berkoordinasi dengan pusat studi melalui klaster PkM membuat perencanaan kegiatan PkM dengan mengacu pada roadmap PkM selama 3—5 tahun untuk pengembangan PkM terapan di desa binaan	Tetap menjadi resiko “Menengah”

V. OUPUT TINJAUAN MANAJEMEN

Rapat Tinjauan Manajemen TA 2021/2022telah terselenggara dengan sangat baik, berdasarkan kegiatan tersebut, maka didapat output tinjauan manajemen yang dijelaskan secara rinci sebagai berikut:

5. 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 resiko yang dilakukan sebelumnya, menghasilkan berbagai peluang antara lain:

a) Adanya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi membuka peluang dalam menerapkan metode pembelajaran secara online.
b) Adanya kebutuhan kompetensi dunia usaha dan industri yang baru membuka peluang UEU untuk membuka program studi yang sesuai dengan kebutuhan pasar kerja.
c) Terbukanya kesempatan untuk memanfaatkan kerjasama nasional maupun internasional dalam program Tridharma Perguruan Tinggi.
d) Terbukanya peluang untuk mendapatkan hibah dalam bidang penelitian dan pengabdian masyarakat dari Kemenristekdikti maupun dari Pemda DKI Jakarta.
e) Meningkatnya peluang pembukaan program studi baru untuk meningkatkan daya saing bangsa, pemenuhahan kebutuhan dunia usaha dan dunia industri, serta masyarakat luas.
f) Kemenristekdikti menawarkan berbagai program hibah untuk meningkatkan bagi dosen bidang penelitian dan PkM.
g) Berkembangnya berbagai jenis usaha bidang industri dan sektor jasa sebagai peluang kerjasama dan peluang kesempatan bekerja.
h) Terbukanya peluang kerjasama bidang Tridharma PT dengan pihak lain, baik pemerintahan maupun swasta di dalam dan luar negeri.
i) Perkembangan teknologi informasi berpeluang pada pelaksanaan kuliah online dan jarak jauh.
j) Adanya program sertifikasi dosen professional menjadi tambahan tunjangan serdos bagi dosen.
k) Tersedianya program beasiswa pendidikan pascasarjana program doktoral dalam dan luar negeri.
l) Program hibah PPM dan penulisan buku tingkat nasional dari Ristekdikti.
m) Tersedianya apresiasi, tunjangan apresiasi, dan sponshorship bagi para dosen untuk seminar, penelitian dan pelatihan.
n) Kerjasama dengan perguruan tinggi asing, melalui *joint research*.

6. 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 penliaian 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.

7. **Sumber daya yang dibutuhkan**

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

Tabel 18. Sumber Daya yang Dibutuhkan

No	Kategori	Kebutuhan	Unit	Tahun
1	Rasio dosen dengan mahasiswa	Penambahan jumlah dosen	Fakultas dan Prodi	TA 2022/2023
2	Kinerja dosen masih belum maksimal terutama dalam hal menghasilkan buku	Pengusulan dana pelatihan	LPPM dan Biro Administrasi Pembelajaran	TA 2022/2023
3	Belum sempurnanya sistem informasi yang digunakan dalam melakukan pelayanan	Penambahan Tim Supporting IT dan dana pengembangan	BTIK	TA 2022/2023
4	Belum optimalnya koleksi jurnal yang tersedia, terutama jurnal internasional	Pengusulan dana penambahan jurnal internasional yang dilanggan	Perpustakaan	TA 2022/2023
5	Kurangnya sosialisasi dan motivasi dosen dalam menghasilkan luaran berbentuk prototype	Pengusulan dana pelatihan	LPPM dan BPSDM	TA 2022/2023