



**Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015  
LAPORAN TINJAUAN MANAJEMEN  
SEMESTER II TAHUN 2018  
FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS DIPONEGORO  
Semarang, 28 Februari 2019**

**PERINGATAN**

Dokumen ini adalah **milik Fakultas Teknik Universitas Diponegoro**  
dan **TIDAK DIPERBOLEHKAN** dengan cara dan alasan apapun membuat salinan  
tanpa seijin *Management Representative*





**Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015  
LAPORAN TINJAUAN MANAJEMEN  
SEMESTER II TAHUN 2018  
FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS DIPONEGORO  
Semarang, 28 Februari 2019**

**PERINGATAN**

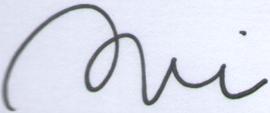
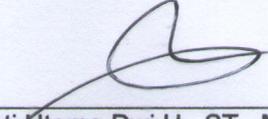
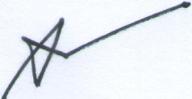
Dokumen ini adalah milik **Fakultas Teknik Universitas Diponegoro**  
dan **TIDAK DIPERBOLEHKAN** dengan cara dan alasan apapun membuat salinan  
tanpa seijin *Management Representative*



Jl. Prof. H. Soedarto, S.H Tembalang – Semarang, Kode Pos 50275 Telp. (024) 7460053  
Fax. (024) 7460055, Situs : <http://www.ft.undip.ac.id>, Email : [teknik@undip.ac.id](mailto:teknik@undip.ac.id)



**Halaman Pengesahan**  
**Sistem Manajemen Mutu ISO-9001:2015**  
**Laporan Tinjauan Manajemen Semester II Tahun 2018**  
**Fakultas Teknik Universitas Diponegoro**

Disiapkan Oleh:	Diperiksa Oleh:	Disahkan Oleh:
Ketua TPMF	Management Representative Wakil Dekan IV	Dekan
		
Mochamad Arief Budihardjo, S.T., M.EngSc, PhD NIP. 197412162000122001	Jati Utomo Dwi H., ST., MT., MM., M.Sc., Ph.D NIP. 197504281999031001	Ir. M. Agung Wibowo, MM., MSc., PhD. NIP. 196702081994031005

No. Dokumen	: TM/TPMF.FT- UNDIP/01	No./Tanggal Revisi	: 28 Februari 2019
Tanggal Terbit	: 29 Desember 2017	Halaman	:

**PERINGATAN**

Dokumen ini adalah **milik Fakultas Teknik Universitas Diponegoro** dan **TIDAK DIPERBOLEHKAN** dengan cara dan alasan apapun membuat salinan tanpa seijin *Management Representative*

Alamat:

Jl. Prof. H. Soedarto, S.H Tembalang – Semarang, Kode Pos 50275  
Telp. (024) 7460053, Fax. (024) 7460055,  
Situs : <http://www.ft.undip.ac.id>, Email : [teknik@undip.ac.id](mailto:teknik@undip.ac.id)

**Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015**  
**Laporan Tinjauan Manajemen Semester II Tahun 2018**  
**Fakultas Teknik Universitas Diponegoro**  
**Semarang, 28 Februari 2019**

---

**Content:**

1. Tindak lanjut dari hasil tinjauan manajemen semester I tahun 2018
2. Konteks organisasi: Isu Internal & Eksternal relevan SMM
3. Kepuasan pelanggan dan umpan balik dari pihak yang berkepentingan
4. Hasil audit internal
5. Kinerja penyedia eksternal
6. Kecukupan Sumber Daya
7. Efektifitas Tindakan untuk menangani Risiko & Peluang
8. Rekomendasi/kesempatan untuk Peningkatan

#### **TIM PENYUSUN:**

- Penanggung jawab : Ir. Mochamad Agung Wibowo, M.M., M.Sc., Ph.D (Dekan)
- Pengarah : 1. Prof. Dr. Moh. Djaeni, S.T., M.Eng. (WD 1)  
2. Dr. Sulardjaka, S.T., M.T. (WD 2)  
3. Dr. Ing. Asnawi, S.T. (WD 3)  
4. Jati Utomo Dwi Hatmoko, S.T., M.M., M.Sc., Ph.D. (WD 4)
- Ketua : Mochamad Arief Budihardjo, S.T., M.EngSc, Ph.D  
(Ketua TPMF)
- Sekretaris : Ir. Eflita Yohana, M.T., Ph.D. (Sekretaris TPMF)
- Anggota : 1. Teguh Prakoso, S.T., M.T., Ph.D. (Anggota TPMF)  
2. Adnan Fauzi, S.T., M.Kom. (SIFT)  
3. Ari Eko Widyantoro, S.T., M.Si. (KTU)  
4. Dwi Cahyo Agus S, S.KM., M.Si. (Kasubbag. Akademik)  
5. Fitriana Iftatika, S.T., M.Sc. (Staff)  
6. Yuni Nurjanah, S.S., M.A. (Staff)  
7. Mona Martinasari, S.T., M.M.(Staff)

#### **PESERTA TINJAUAN MANAJEMEN:**

1. Dekan
2. Wakil Dekan I – IV
3. KTU
4. Kasubbag
5. Ketua Departemen
6. Sekretaris Departemen
7. Ketua GPM
8. TPMF
9. UPPM
10. Auditor Internal

## A. MATERI INPUT TINJAUAN MANAJEMEN (KLAUSUL 9.3.2)

### 1. Tindak lanjut dari hasil tinjauan manajemen semester I tahun 2018

Tindakan perbaikan mutu yang telah dilakukan sampai dengan saat ini adalah untuk memenuhi beberapa temuan ketidaksesuaian dari hasil audit mutu internal yang dilakukan oleh tim auditor internal. Beberapa temuan terangkum dalam tabel 1.

Tabel 1. Daftar Temuan dan tindakan terhadap ketidaksesuaian Kategori Observasi (OFI)

No	Ref No/ Category	Summary of OFI	Corrective Action	Due Date	PIC
1	OFI	Ada 2 orang Dosen S-3 di luar negeri belum lulus	Diberikan motivasi	4 Agustus 2018	Teknik Perkapalan
2	OFI	Penelitian terkendala oleh biaya, dikarenakan dana hibah terbatas	Sosialisasi peluang pendanaan penelitian dari UNDIP (Sip3mu)	4 Agustus 2018	Teknik Perkapalan
3	OFI	Belum terakreditasi AUN	Akreditasi AUN tidak wajib	4 Agustus 2018	Teknik Arsitektur
4	OFI	Rasio dosen dan mahasiswa belum seimbang	Pengusulan Penambahan Dosen	4 Agustus 2018	Teknik Komputer
5	OFI	Belum tersedia toilet	Dalam proses, akan selesai di 2019	4 Agustus 2018	Teknik Komputer
6	OFI	Ruang kuliah belum memadai	Akan segera dibangun ruang kelas didekat dekanat lama	4 Agustus 2018	Teknik Komputer
7	OFI	Jurnal berreputasi terindeks global, tercapai tapi kesulitan dana dan keterbatasan Bahasa Inggris	Sosialisasi program klinik manuskrip LPPM	4 Agustus 2018	Teknik Komputer
8	OFI	Belum akreditasi prodi	Dalam masa persiapan untuk akreditasi prodi	4 Agustus 2018	Teknik Komputer
9	OFI	Publikasi hanya 36% target, kurang minat	Motivasi menyediakan SPPD untuk peserta	4 Agustus 2018	Teknik Geologi
10	OFI	Akreditasi belum A	Reakreditasi 2019	4 Agustus 2018	Teknik Geologi
11	OFI	HAKI = 0, minim minat	Sosialisasi Buku Ajar	4 Agustus 2018	Teknik Elektro
12	OFI	Seminar internasional terindeks scopus terkendala waktu	Workshop academic writing	4 Agustus 2018	Teknik PWK

13	OFI	Penelitian masih terpaku pada skema lama, bahwa penelitian terpisah dari pengabdian	Penelitian jurnal dialokasikan untuk pendanaan, anggaran untuk proses penerbitannya	4 Agustus 2018	Teknik PWK
14	OFI	Akreditasi A belum tercapai terkendala keterlambatan submit SAPTO	Kirim ulang dokumen	4 Agustus 2018	Teknik PWK
15	OFI	Akreditasi Prodi S-1 akan habis	Menyiapkan akreditasi	4 Agustus 2018	Teknik Kimia
16	OFI	IUP tahun ini teregistrasi 24, rill nya 12 mahasiswa	Tepat waktu dan rajin kehadirannya	4 Agustus 2018	Teknik Kimia
17	OFI	Terkait dengan sasaran mutu dari departemen yang dikumpulkan, masih terdapat perbedaan interpretasi terhadap sasaran mutu itu sendiri yang mengakibatkan ketidakakuratan sasaran mutu yang ditetapkan. Perlu adanya kesamaan pikiran/intepretasi antara pihak manajemen dengan pihak departemen.	Telah disepakati sasaran mutu di FT	4 Agustus 2018	Manajemen
18	OFI	Sudah dilakukan pendataan sebaran nilai mahasiswa (waskat), sudah ada upaya dalam penanganan mahasiswa rawan DO yang berkoordinasi dengan masing-masing Departemen dan perlu lebih diefektifkan kembali	Koordinasi sudah dilakukan dengan bidang I	4 Agustus 2018	Akademik
19	OFI	Kedepannya akan ada peraturan yang mengharuskan setiap mahasiswa mengisi EPBM di <i>website</i> FT UNDIP	Sudah dicoba untuk diintegrasikan ke SIA	4 Agustus 2018	Akademik
20	OFI	Tersedia Aplikasi <i>tracer</i> alumni di fakultas, namun sosialisasi ke alumni kurang, sehingga sulit mendata alumni yang sudah bekerja	Pendataan alumni sudah di tarik ke Univ	4 Agustus 2018	Kemahasiswaan
21	OFI	Perlu adanya sosialisasi mengenai SOP evaluasi kinerja dosen dan tenaga kependidikan	Kinerja sudah dinilai melalui SKP	4 Agustus 2018	Kepegawaian
22	OFI	Ada konsultan yang di tunjuk sebagai penyedia pemeliharaan sarana dan prasarana namun respon perbaikan masih belum	Monitoring	4 Agustus 2018	Umum dan Pengelolaan Aset (UPA)

		optimal dan perlu dilakukan peningkatan			
23	OFI	Dokumen SOP di departemen sangat banyak ada ratusan, diantaranya mirip/sama. Diusahakan ditarik ke Fakultas dan dibuat standar SOP yang sama untuk diberikan dan diaplikasikan di Departemen. Ada baiknya bila dilakukan langkah penyamaan SOP di tingkat fakultas bila memungkinkan.	SOP sudah ditarik ke Fakultas	4 Agustus 2018	TPMF
24	OFI	Perlu diadakan proses monev secara online seperti simlibtabnas skala fakultas atau universitas untuk meningkatkan efisiensi proses.	Monev telah dilakukan seiring dengan kebijakan Univ	4 Agustus 2018	UPPM
25	OFI	Perlu sosialisasi pedoman pencarian informasi atau buku melalui sistem informasi perpustakaan	Sudah dijadwalkan workshop	4 Agustus 2018	Perpustakaan
26	OFI	Akan dilakukan proses integrasi data antar sistem informasi yang tersedia di FT dan dikelola SIFT agar pencarian data menjadi lebih mudah	Sudah dilakukan	4 Agustus 2018	SIFT
27	OFI	RPS kurikulum 2012 lengkap, untuk kurikulum 2017 (semester berjalan) sudah lengkap dan sisanya masih dalam proses finalisasi	Pemantauan di semester berikutnya	4 Agustus 2018	Teknik Sipil
28	OFI	Sudah ada upaya tracer study tapi masih kurang rutin	Pendataan alumni sudah di tarik ke Univ	4 Agustus 2018	Teknik Sipil
29	OFI	Disarankan agar menuliskan prosedur baku untuk penanganan keluhan/umpan balik dari stakeholder yang antara lain memuat saluran penyaluran keluhan dan umpan balik serta menjelaskan peran pengelola dalam menindaklanjuti <i>complaint/feedback</i> tersebut.	Sudah dibuat mekanisme penanganan keluhan	4 Agustus 2018	Teknik Arsitektur
30	OFI	Kompetensi desain berbantuan komputer menjadi keunggulan kompetitif lulusan Arsitektur Undip. Namun saat ini Prodi mengalami kekurangan jumlah komputer dan perangkat lunak berlisensi	Sedang diusulkan ke Univ	4 Agustus 2018	Teknik Arsitektur

		untuk keperluan kuliah desain berbantuan komputer tersebut. Direkomendasikan agar Fakultas Teknik Undip menganggarkan penyediaan komputer dan perangkat lunak tersebut secara memadai dengan skema sewa (bukan pengadaan/pembelian).			
31	OFI	Tracer study sudah dilakukan walaupun periode pelacakannya masih belum periodik (jangka pendek), cukup membantu pelacakan bidang kerja alumni	Pendataan alumni sudah di tarik ke Univ	4 Agustus 2018	Teknik Kimia
32	OFI	Teknik mesin sudah cukup baik, tetapi perlu perbaikan di SOP Tugas Akhir 1 tahun yang mengakibatkan masa studi lama.	Lihat SOP dari departemen lain	4 Agustus 2018	Teknik Mesin
33	OFI	Tracer studi sudah dibuat websitenya, namun dokumentasinya masih dalam pengerjaan. Prosedurnya belum ada, tetapi metodenya sudah dibuat melalui website dan sosial media.	Pendataan alumni sudah di tarik ke Univ	4 Agustus 2018	Teknik Elektro
34	OFI	Prosedur (SOP) pembimbingan dengan dosen wali, penyusunan tugas akhir belum dibuat.	Menggunakan SOP dari departemen lain	4 Agustus 2018	Teknik Elektro
35	OFI	SOP Pelacakan Alumni belum didokumentasikan	Menggunakan SOP dari departemen lain	4 Agustus 2018	Teknik Lingkungan
36	OFI	Sistem <i>tracking</i> alumni masih dipegang oleh himpunan mahasiswa perlu diambil alih oleh departemen		4 Agustus 2018	Teknik Perkapalan
37	OFI	Overload beban mengajar dosen sekitar 20-22 SKS	Pengusulan penambahan Dosen	4 Agustus 2018	Teknik Perkapalan
38	OFI	Perlu adanya prosedur bimbingan dengan dosen wali, dan pelaksanaan verifikasi untuk mendukung positive finding tentang filing dan updating data mahasiswa	Lihat SOP dari departemen lain	4 Agustus 2018	Teknik Geologi
39	OFI	Prosedur pembimbingan dosen wali belum tercatat/terdokumentasi	Lihat SOP dari departemen lain	4 Agustus 2018	Teknik Geodesi
40	OFI	Belum ada pendampingan kurikulum dari Undip maupun FT	Koordinasi workshop dengan departemen lain	4 Agustus 2018	Teknik Komputer

41	OFI	Pelacakan lulusan belum terjadwal	Pendataan alumni sudah di tarik ke Univ	4 Agustus 2018	Teknik Komputer
----	-----	-----------------------------------	---	----------------	-----------------

## 2. Konteks organisasi: Isu Internal & Eksternal

RKF Semester I tahun 2018 ini disisipi satu program yang bersifat memotifasi para pelaku dan pengelola penjaminan mutu di tingkat fakultas dan departemen dan beberapa cara membudayakan mutu pada setiap lini kegiatan di Fakultas Teknik, yaitu kegiatan:

1. Pemberian Penghargaan bagi Auditor Internal terbaik, dimenangkan oleh Dr. Retno Widjajanti dari Teknik PWK
2. Pemberian Penghargaan bagi Auditee terbaik, dimenangkan oleh Departemen Teknik Geodesi
3. Lomba Cerdas Cermat Penjaminan Mutu (CECEPIT) yang diikuti oleh seluruh Departemen dan Manajemen di Fakultas Teknik. Pada lomba Cecepat ini dimenangkan oleh: Teknik Komputer (Juara I), Teknik Geologi (Juara II), Teknik Geodesi (Juara III), dan Teknik Sipil (Juara IV). Pemenang mendapatkan 1 unit AC 2 PK dari Fakultas.

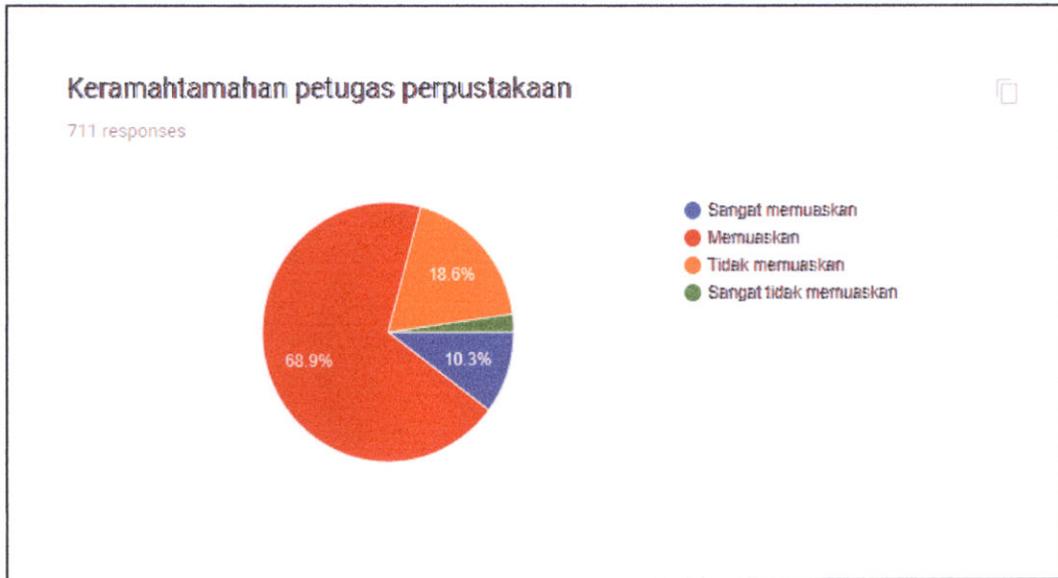
Beberapa point yang penting diantaranya:

1. RKF selanjutnya diharapkan setiap departemen dapat lebih menampilkan performance /kinerja departemen secara kualitatif, rutin dan terukur.
2. Support dan dukungan dari semua pihak sangat diperlukan untuk kegiatan yang bertujuan mencapai visi dan misi institusi.
3. Penyusunan atau revisi Renstra, sebaiknya disiapkan juga pendanaannya untuk kegiatan yang mendukung, dalam RKAT
4. Hasil RKF dilaksanakan sehingga progress terhadap kegiatan yang diagendakan dapat diselesaikan sebelum RKF periode berikutnya.

## 3. Kepuasan pelanggan dan umpan balik dari pihak yang berkepentingan

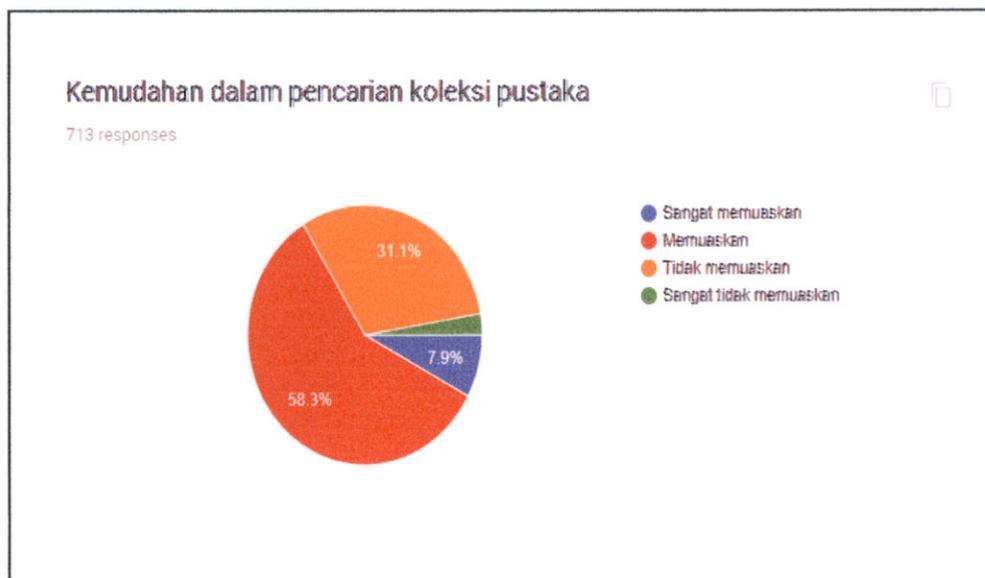
### A. TERKAIT DENGAN LAYANAN PERPUSTAKAAN

- Keramahtamahan petugas perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Diponegoro. Hasil survey dapat dilihat pada diagram dibawah ini:



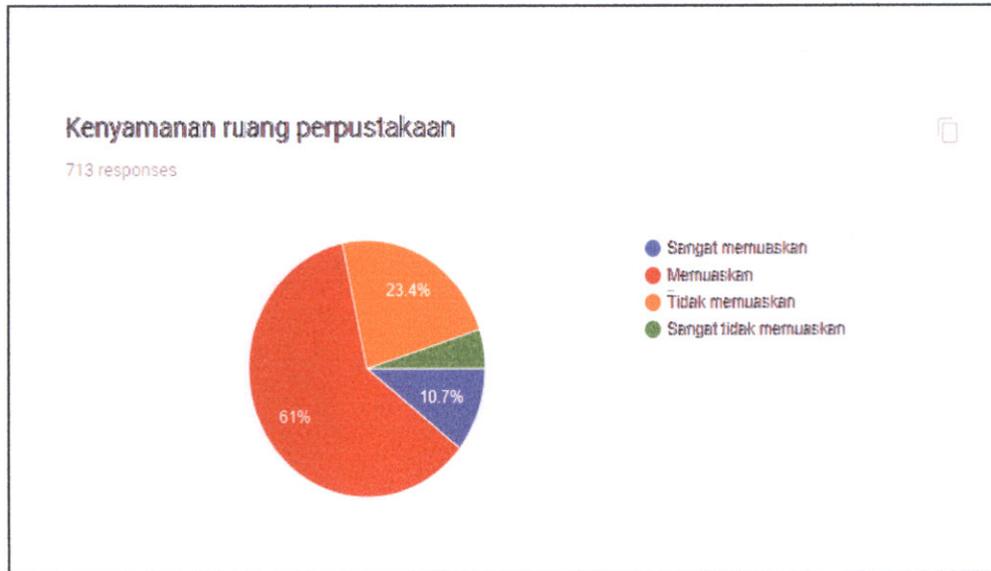
Dari hasil survey didapat persentase yaitu sangat memuaskan 10.3%, memuaskan 68.9%, tidak memuaskan 18.6% dan sangat tidak memuaskan 2.2%. Untuk keramahtamahan petugas perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Diponegoro berdasarkan survey dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan adalah memuaskan

- Kemudahan dalam pencarian koleksi pustaka di perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Diponegoro. Hasil survey dapat dilihat pada diagram dibawah ini:



Dari hasil survey didapat persentase yaitu sangat memuaskan 7.9%, memuaskan 58.3%, tidak memuaskan 31.1% dan sangat tidak memuaskan 2.7%. Untuk kemudahan dalam pencarian koleksi pustaka di perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Diponegoro berdasarkan survey dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan adalah memuaskan

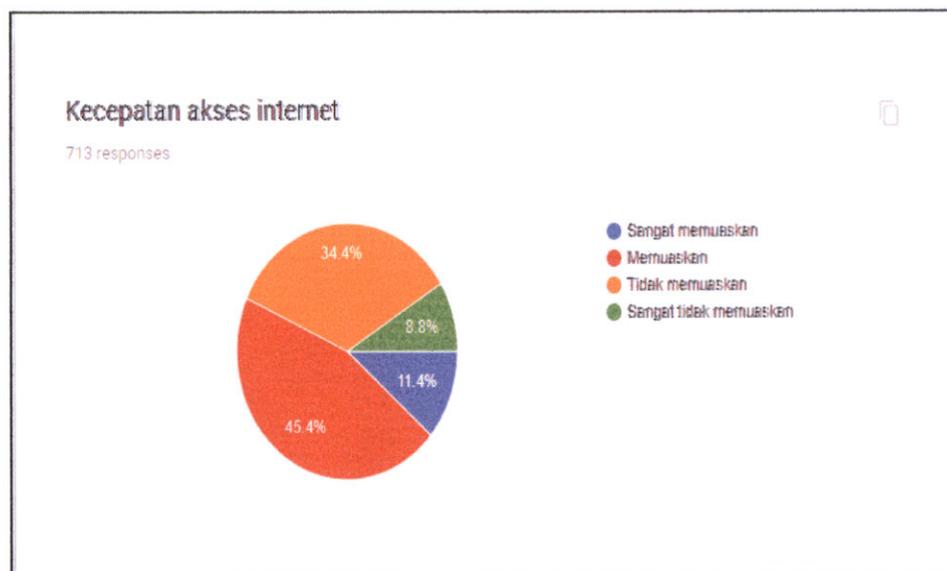
- Kenyamanan pada ruang perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Diponegoro. Hasil survey dapat dilihat pada diagram dibawah ini:



Dari hasil survey didapat persentase yaitu sangat memuaskan 10.7%, memuaskan 61%, tidak memuaskan 23.4% dan sangat tidak memuaskan 4.9%. Untuk kecepatan akses internet di lingkungan Fakultas Teknik Universitas Diponegoro berdasarkan survey dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan adalah memuaskan

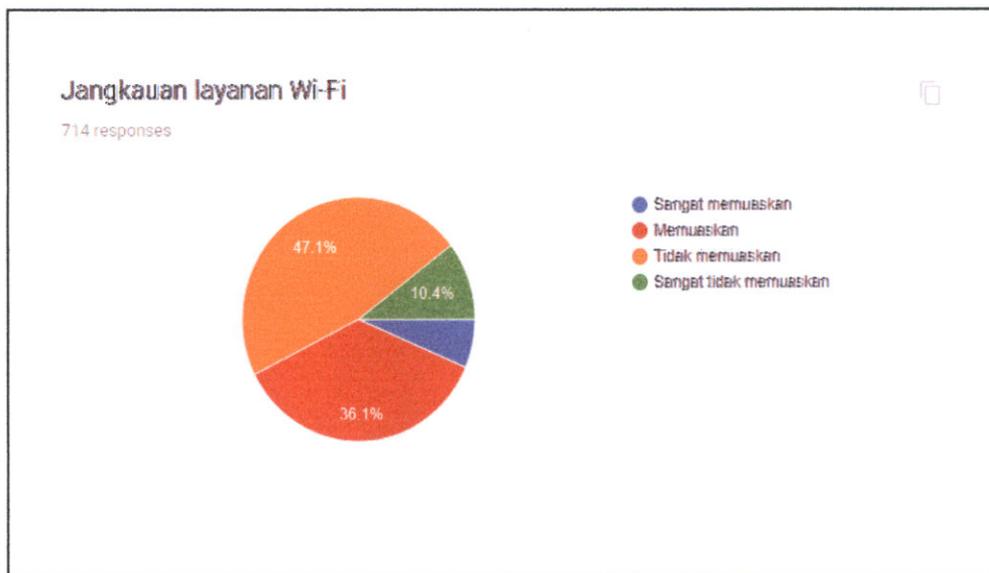
## B. TERKAIT DENGAN LAYANAN INTERNET

- Kecepatan dalam akses internet di lingkungan Fakultas Teknik Universitas Diponegoro. Hasil survey dapat dilihat pada diagram dibawah ini:



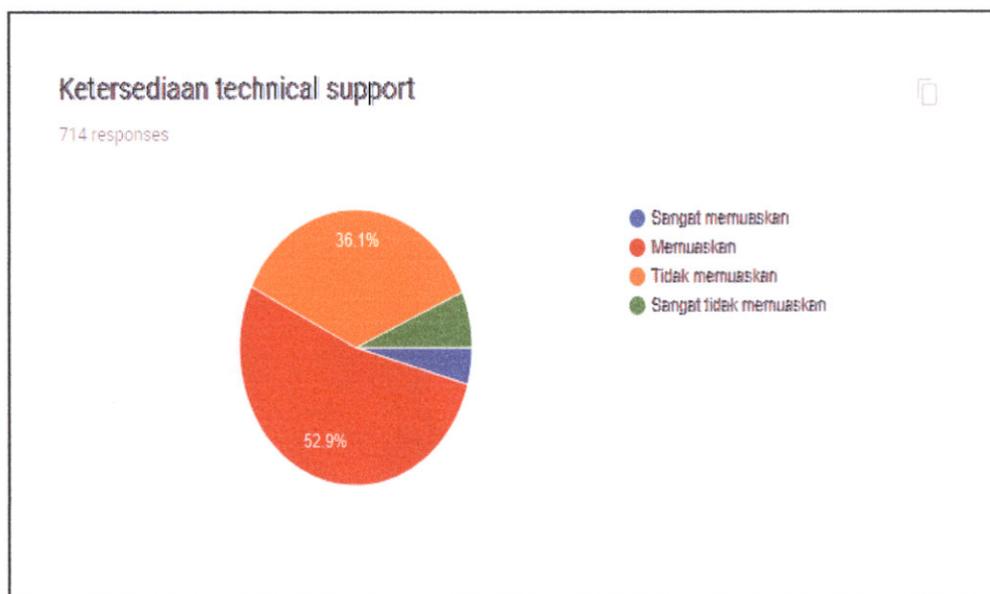
Dari hasil survey didapat persentase yaitu sangat memuaskan 11.4%, memuaskan 45.4%, tidak memuaskan 34.4% dan sangat tidak memuaskan 8.8%. Untuk kecepatan akses internet di lingkungan Fakultas Teknik Universitas Diponegoro berdasarkan survey dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan adalah memuaskan

- Jangkauan pada layanan Wi-fi di lingkungan Fakultas Teknik Universitas Diponegoro. Hasil survey dapat dilihat pada diagram dibawah ini:



Dari hasil survey didapat persentase yaitu sangat memuaskan 6.4%, memuaskan 36.1%, tidak memuaskan 47.1% dan sangat tidak memuaskan 10.4%. Untuk jangkauan layanan Wi-fi di lingkungan Fakultas Teknik Universitas Diponegoro berdasarkan survey dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan adalah tidak memuaskan.

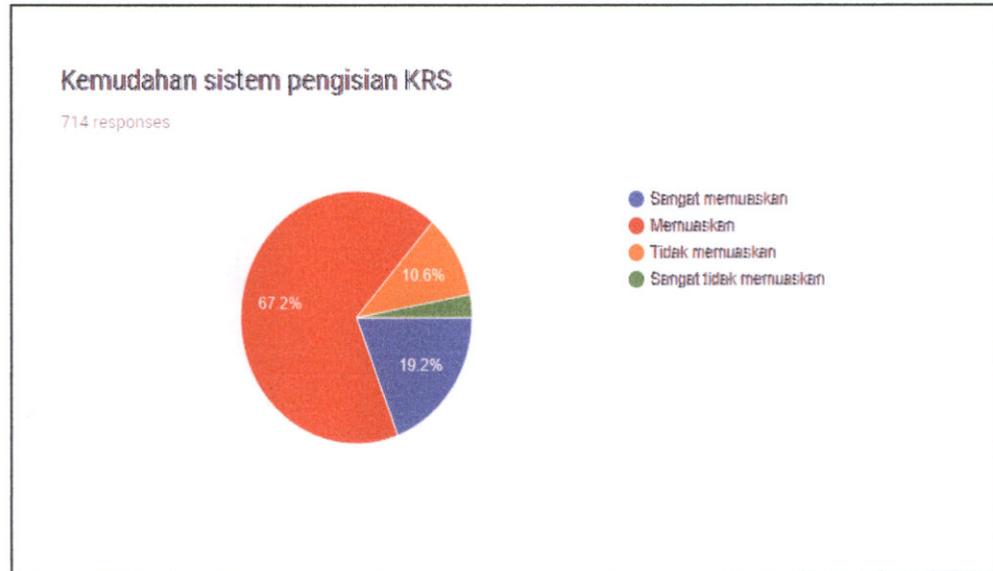
- Ketersediaan technical support di Fakultas Teknik Universitas Diponegoro. Hasil survey dapat dilihat pada diagram dibawah ini:



Dari hasil survey didapat persentase yaitu sangat memuaskan 10.7%, memuaskan 52.9%, tidak memuaskan 36.1% dan sangat tidak memuaskan 0.3%. Untuk ketersediaan technical support Fakultas Teknik Universitas Diponegoro berdasarkan survey dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan adalah memuaskan.

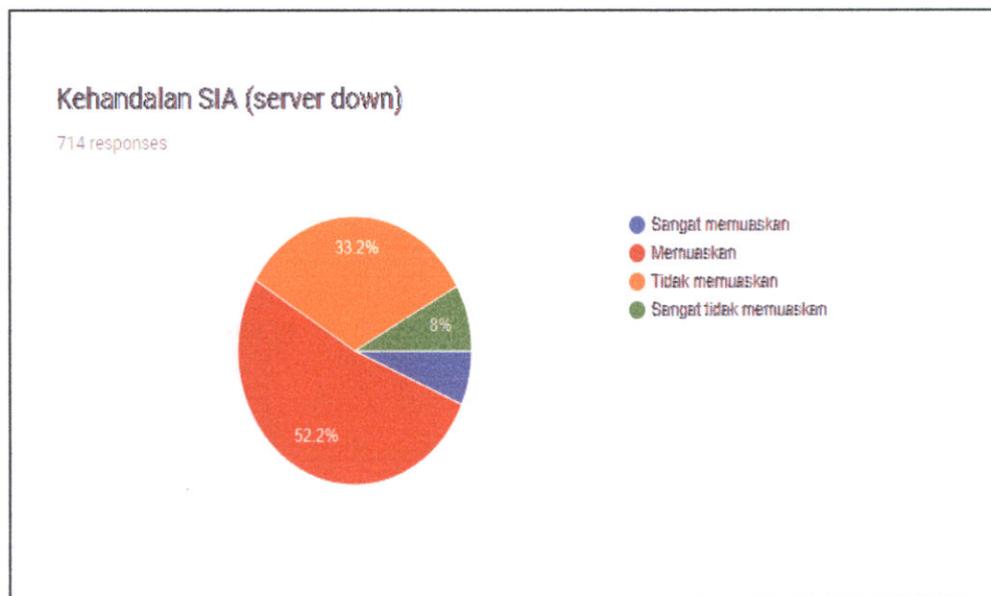
### C. TERKAIT SISTEM INFORMASI AKADEMIK

- Kemudahan dalam pengisian KRS di Fakultas Teknik Universitas Diponegoro. Hasil survey dapat dilihat pada diagram dibawah ini:



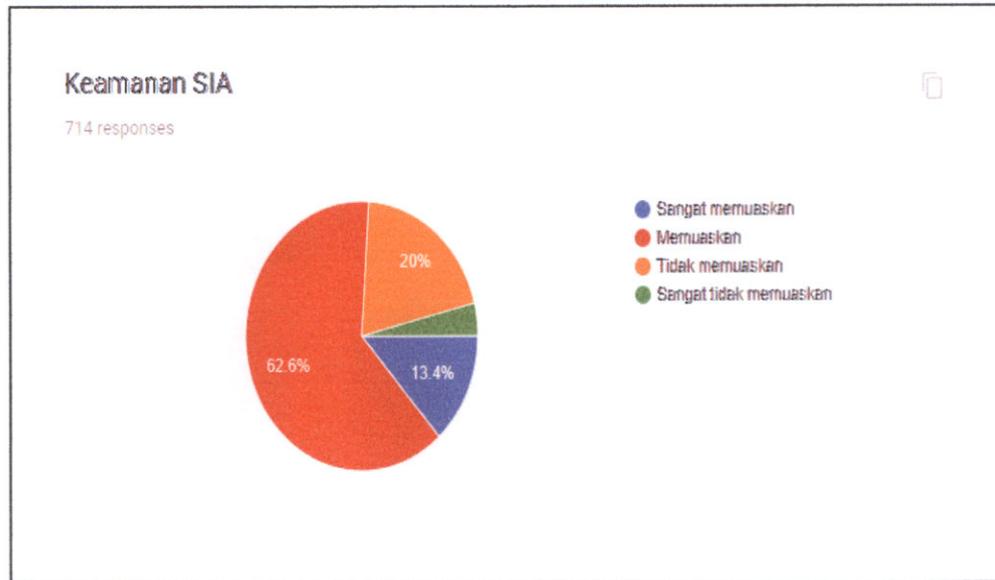
Dari hasil survey didapat persentase yaitu sangat memuaskan 19.2%, memuaskan 67.2%, tidak memuaskan 10.6% dan sangat tidak memuaskan 3%. Untuk ketersediaan kemudahan system pengisian KRS Fakultas Teknik Universitas Diponegoro berdasarkan survey dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan adalah memuaskan.

- Kehandalan SIA (Server Down) di Fakultas Teknik Universitas Diponegoro. Hasil survey dapat dilihat pada diagram dibawah ini:



Dari hasil survey didapat persentase yaitu sangat memuaskan 6.6%, memuaskan 52.2%, tidak memuaskan 33.2% dan sangat tidak memuaskan 8%. Untuk ketersediaan kehandalan SIA Fakultas Teknik Universitas Diponegoro berdasarkan survey dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan adalah memuaskan.

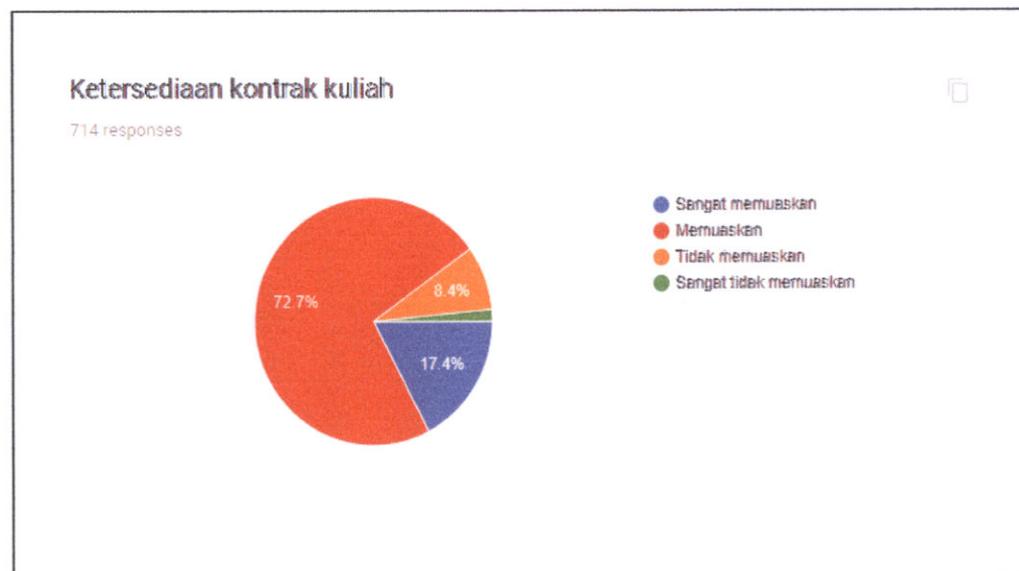
- Keamanan SIA di Fakultas Teknik Universitas Diponegoro. Hasil survey dapat dilihat pada diagram dibawah ini:



Dari hasil survey didapat persentase yaitu sangat memuaskan 13.4%, memuaskan 62.6%, tidak memuaskan 33.2% dan sangat tidak memuaskan 4%. Untuk ketersediaan keamanan SIA Fakultas Teknik Universitas Diponegoro berdasarkan survey dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan adalah memuaskan.

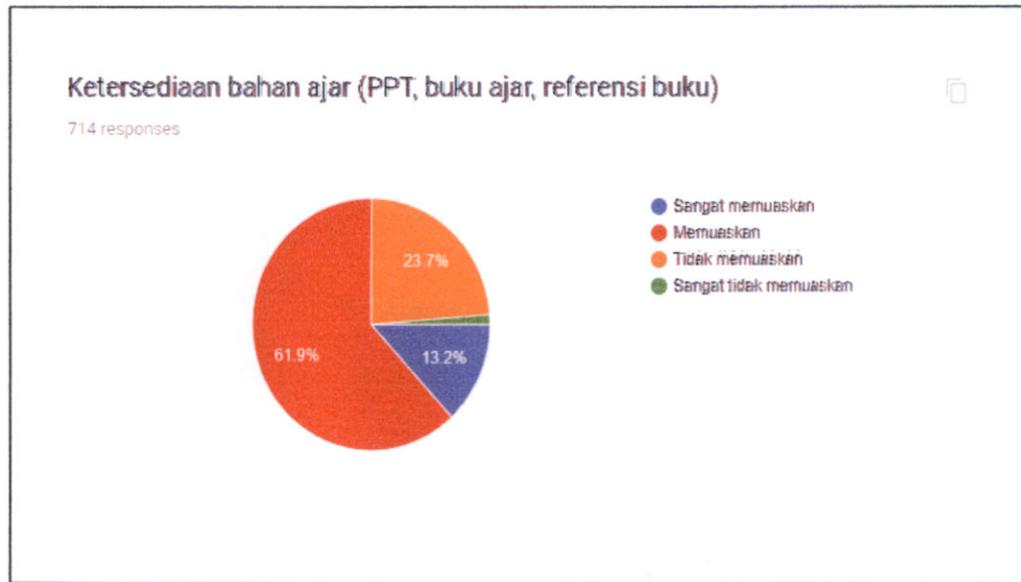
#### D. TERKAIT PENGAJARAN

- Ketersediaan Kontrak Kuliah di Fakultas Teknik Universitas Diponegoro. Hasil survey dapat dilihat pada diagram dibawah ini:



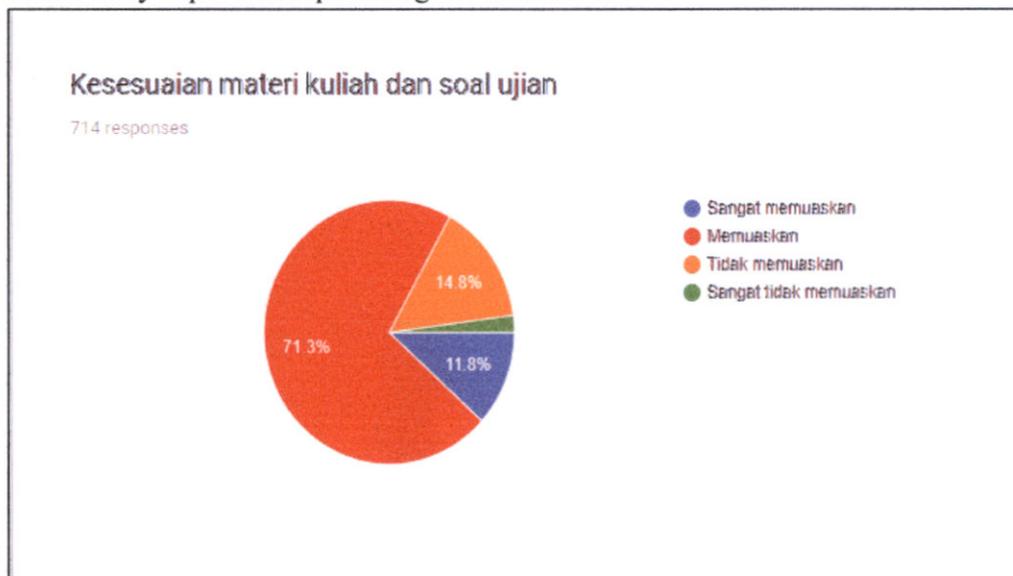
Dari hasil survey didapat persentase yaitu sangat memuaskan 17.4%, memuaskan 72.7%, tidak memuaskan 8.4% dan sangat tidak memuaskan 1.5%. Untuk ketersediaan kontrak kuliah Fakultas Teknik Universitas Diponegoro berdasarkan survey dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan adalah memuaskan.

- Ketersediaan bahan ajar (PPT, buku ajar, referensi buku) di Fakultas Teknik Universitas Diponegoro. Hasil survey dapat dilihat pada diagram dibawah ini:



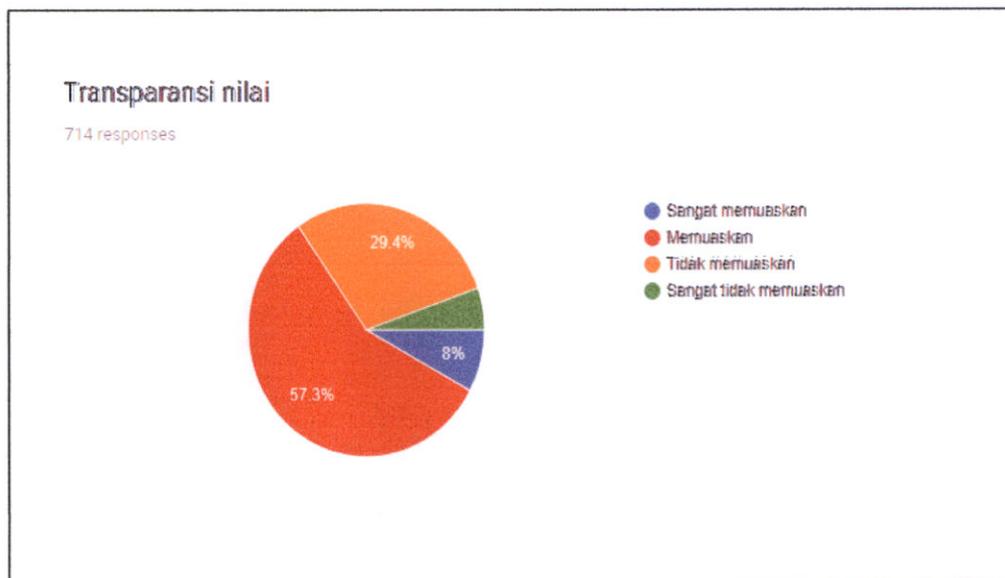
Dari hasil survey didapat persentase yaitu sangat memuaskan 13.2%, memuaskan 61.9%, tidak memuaskan 23.7% dan sangat tidak memuaskan 1.2%. Untuk ketersediaan (PPT, buku ajar, referensi buku) Fakultas Teknik Universitas Diponegoro berdasarkan survey dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan adalah memuaskan.

- Kesesuaian materi kuliah dan soal ujian di Fakultas Teknik Universitas Diponegoro. Hasil survey dapat dilihat pada diagram dibawah ini:



Dari hasil survey didapat persentase yaitu sangat memuaskan 11.8%, memuaskan 71.3%, tidak memuaskan 14.8% dan sangat tidak memuaskan 2.1%. Untuk kesesuaian materi kuliah dan soal ujian Fakultas Teknik Universitas Diponegoro berdasarkan survey dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan adalah memuaskan.

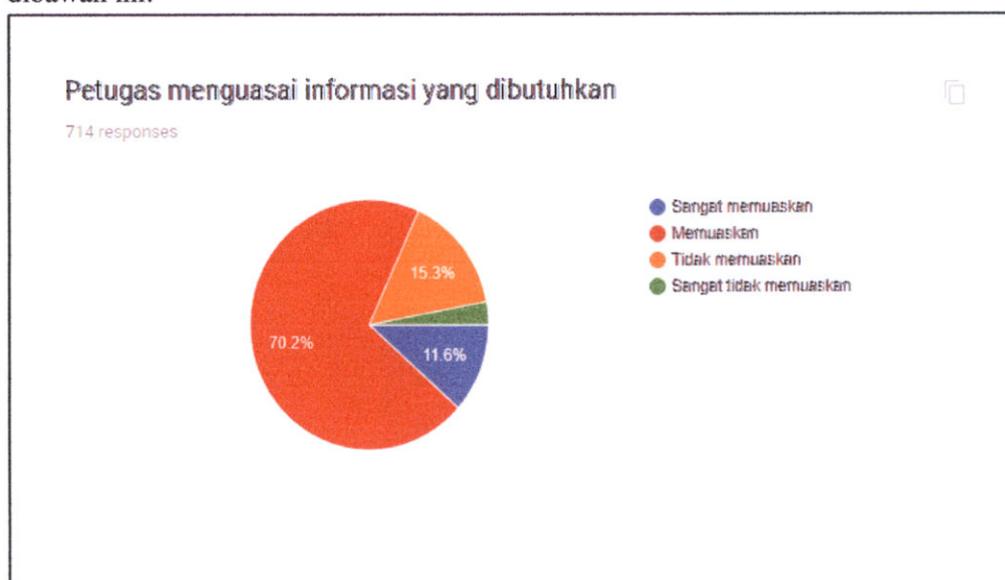
- Transparansi nilai di Fakultas Teknik Universitas Diponegoro. Hasil survey dapat dilihat pada diagram dibawah ini:



Dari hasil survey didapat persentase yaitu sangat memuaskan 8%, memuaskan 57.3%, tidak memuaskan 29.4% dan sangat tidak memuaskan 5.3%. Untuk transparansi nilai Fakultas Teknik Universitas Diponegoro berdasarkan survey dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan adalah memuaskan.

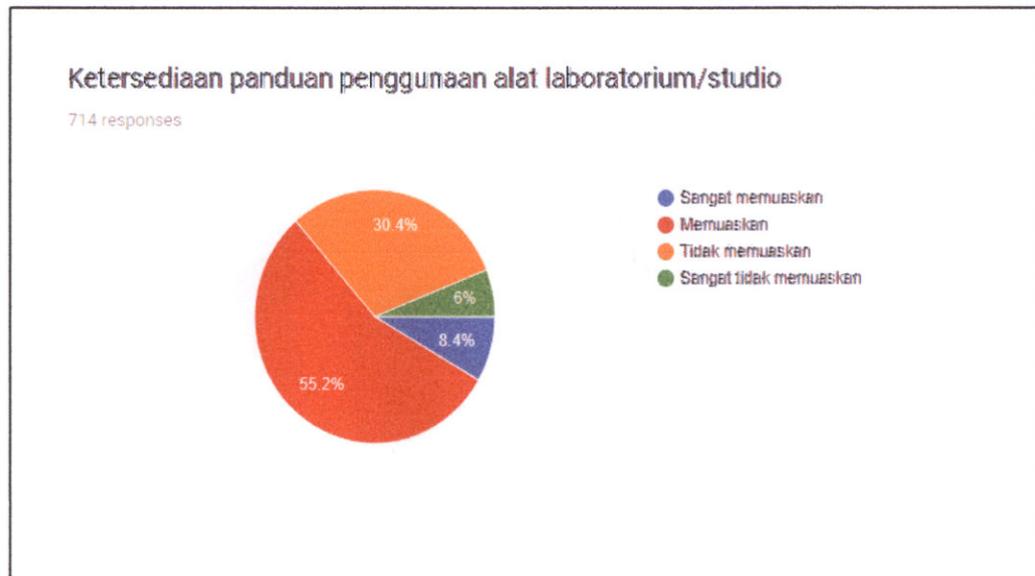
#### E. TERKAIT LABORATORIUM/STUDI

- Petugas laboratorium menguasai informasi yang dibutuhkan pada laboratorium di Fakultas Teknik Universitas Diponegoro. Hasil survey dapat dilihat pada diagram dibawah ini:



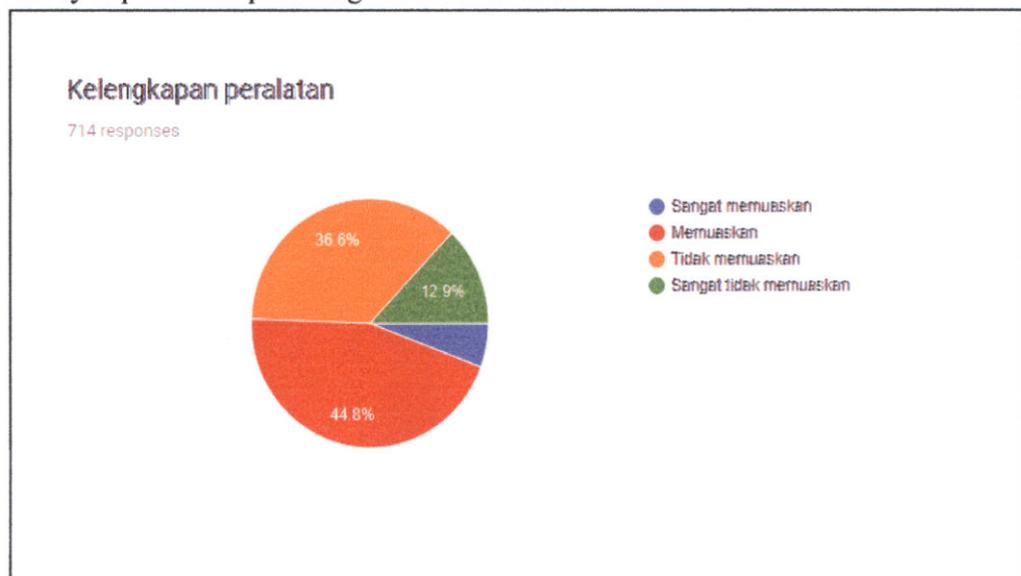
Dari hasil survey didapat persentase yaitu sangat memuaskan 11.6%, memuaskan 70.2%, tidak memuaskan 15.3% dan sangat tidak memuaskan 2.9%. Untuk petugas menguasai informasi yang dibutuhkan di Fakultas Teknik Universitas Diponegoro berdasarkan survey dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan adalah memuaskan.

- Ketersediaan panduan penggunaan alat laboratorium/studio di Fakultas Teknik Universitas Diponegoro. Hasil survey dapat dilihat pada diagram dibawah ini:



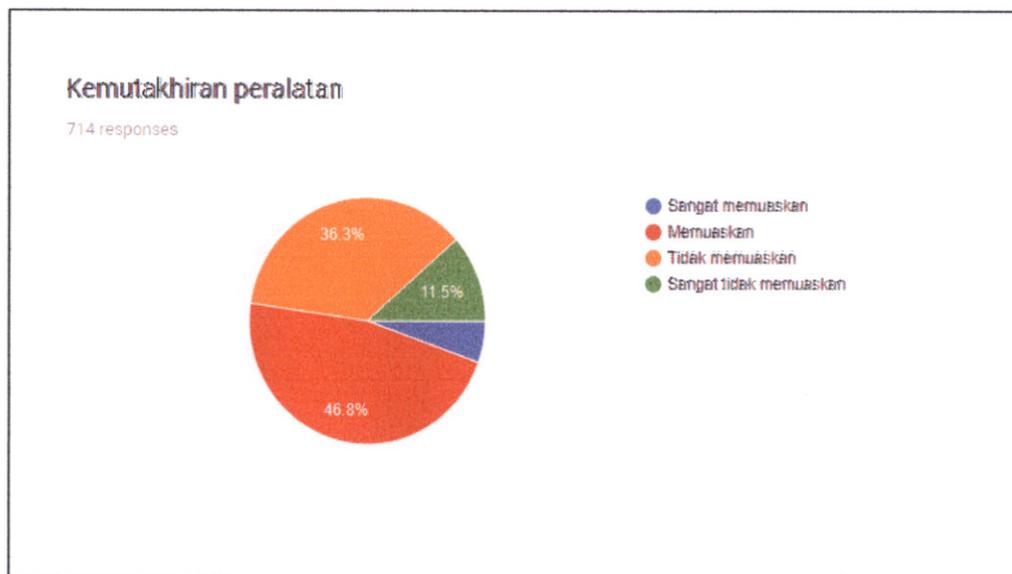
Dari hasil survey didapat persentase yaitu sangat memuaskan 8.4%, memuaskan 55.2%, tidak memuaskan 30.4% dan sangat tidak memuaskan 6%. Untuk ketersediaan panduan penggunaan alat laboratorium/studio di Fakultas Teknik Universitas Diponegoro berdasarkan survey dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan adalah memuaskan.

- Kelengkapan peralatan laboratorium di Fakultas Teknik Universitas Diponegoro. Hasil survey dapat dilihat pada diagram dibawah ini:



Dari hasil survey didapat persentase yaitu sangat memuaskan 5.7%, memuaskan 44.8%, tidak memuaskan 36.6% dan sangat tidak memuaskan 12.9%. Untuk kelengkapan peralatan laboratorium di Fakultas Teknik Universitas Diponegoro berdasarkan survey dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan adalah memuaskan.

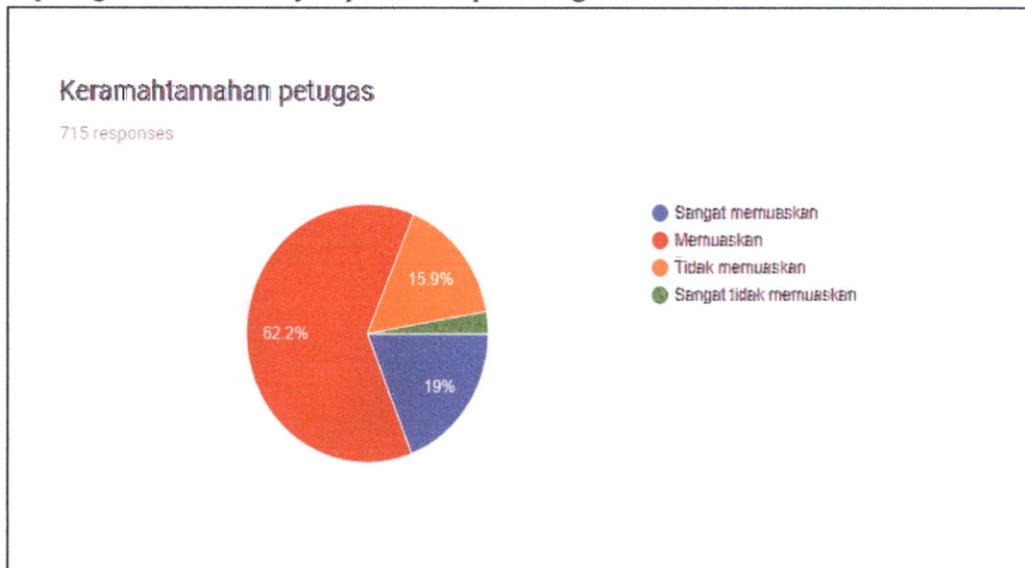
- Kemutakhiran peralatan laboratorium di Fakultas Teknik Universitas Diponegoro. Hasil survey dapat dilihat pada diagram dibawah ini:



Dari hasil survey didapat persentase yaitu sangat memuaskan 5.4%, memuaskan 46.8%, tidak memuaskan 36.3% dan sangat tidak memuaskan 11.5%. Untuk kemutakhiran peralatan laboratorium di Fakultas Teknik Universitas Diponegoro berdasarkan survey dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan adalah memuaskan.

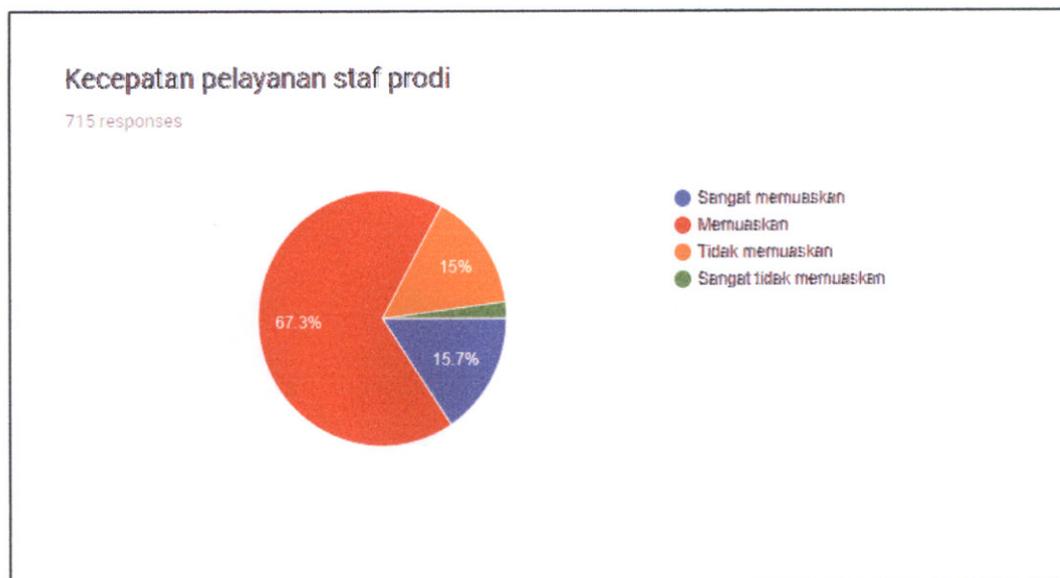
#### F. TERKAIT ADMINISTRASI PRODI

- Keramahtamahan petugas administrasi prodi di Fakultas Teknik Universitas Diponegoro. Hasil survey dapat dilihat pada diagram dibawah ini:



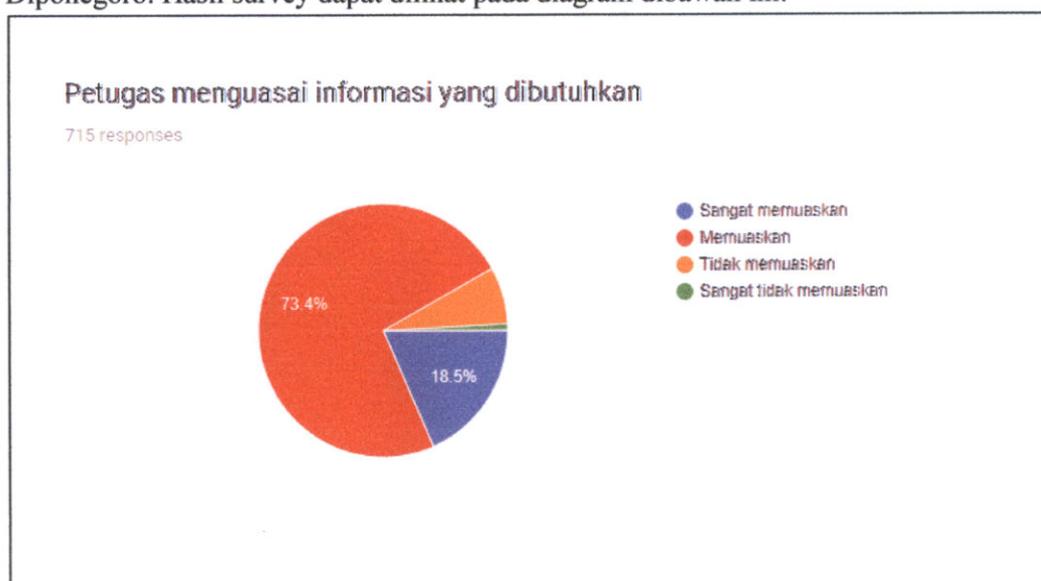
Dari hasil survey didapat persentase yaitu sangat memuaskan 19%, memuaskan 62.2%, tidak memuaskan 15.9% dan sangat tidak memuaskan 2.9%. Untuk keramahtamahan petugas administrasi di Fakultas Teknik Universitas Diponegoro berdasarkan survey dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan adalah memuaskan.

- Kecepatan pelayanan staff prodi di Fakultas Teknik Universitas Diponegoro. Hasil survey dapat dilihat pada diagram dibawah ini:



Dari hasil survey didapat persentase yaitu sangat memuaskan 15.7%, memuaskan 67.3%, tidak memuaskan 15% dan sangat tidak memuaskan 2%. Untuk kecepatan pelayanan staf prodi di Fakultas Teknik Universitas Diponegoro berdasarkan survey dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan adalah memuaskan.

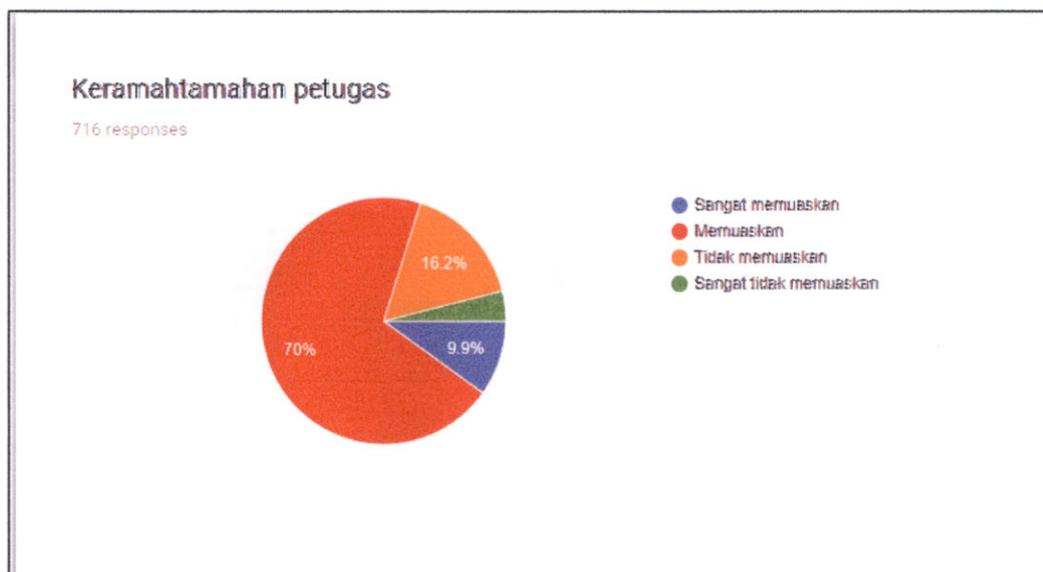
- Petugas menguasai informasi yang dibutuhkan di Fakultas Teknik Universitas Diponegoro. Hasil survey dapat dilihat pada diagram dibawah ini:



Dari hasil survey didapat persentase yaitu sangat memuaskan 18.5%, memuaskan 73.4%, tidak memuaskan 7.9% dan sangat tidak memuaskan 2%. Untuk petugas menguasai informasi yang dibutuhkan di Fakultas Teknik Universitas Diponegoro berdasarkan survey dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan adalah memuaskan.

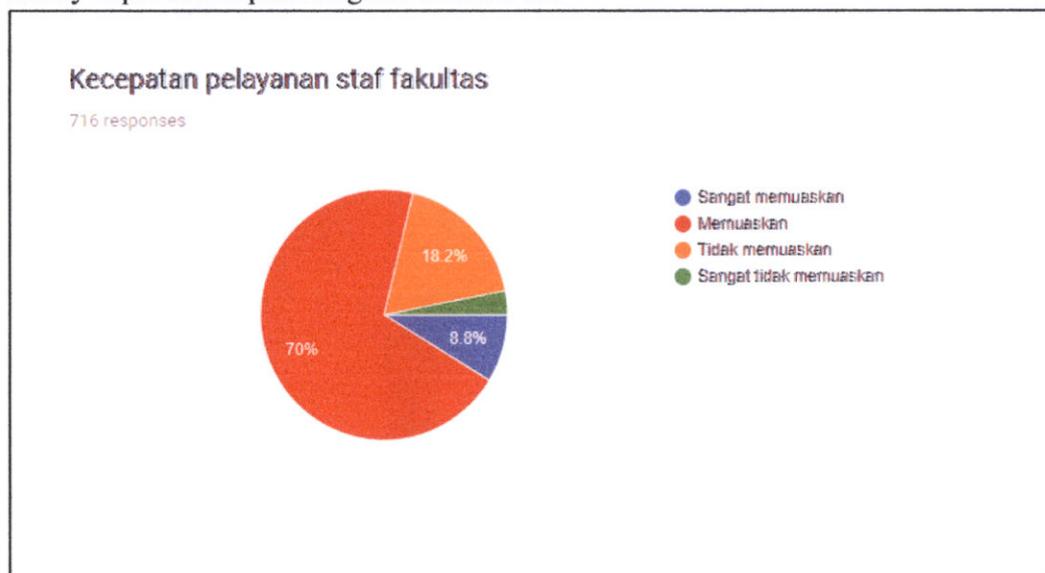
#### **G. TERKAIT ADMINISTRASI FAKULTAS**

- Keramahmatan petugas di Fakultas Teknik Universitas Diponegoro. Hasil survey dapat dilihat pada diagram dibawah ini:



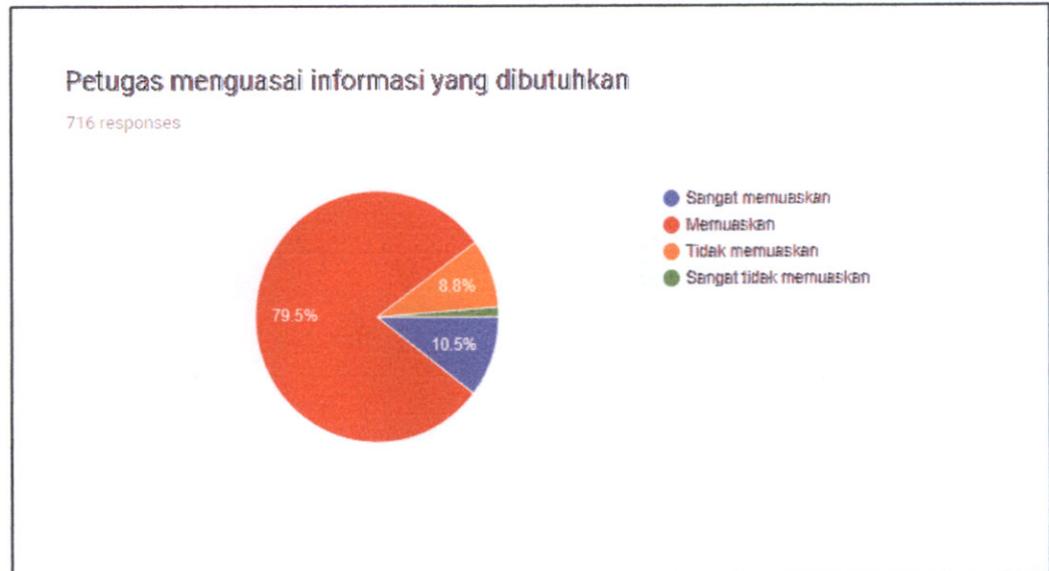
Dari hasil survey didapat persentase yaitu sangat memuaskan 9.9%, memuaskan 70%, tidak memuaskan 16.2% dan sangat tidak memuaskan 3.9%. Untuk keramahtamahan petugas di Fakultas Teknik Universitas Diponegoro berdasarkan survey dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan adalah memuaskan.

- Kecepatan pelayanan staff fakultas di Fakultas Teknik Universitas Diponegoro. Hasil survey dapat dilihat pada diagram dibawah ini:



Dari hasil survey didapat persentase yaitu sangat memuaskan 8.8%, memuaskan 70%, tidak memuaskan 18.2% dan sangat tidak memuaskan 3%. Untuk kecepatan pelayanan staff fakultas di Fakultas Teknik Universitas Diponegoro berdasarkan survey dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan adalah memuaskan.

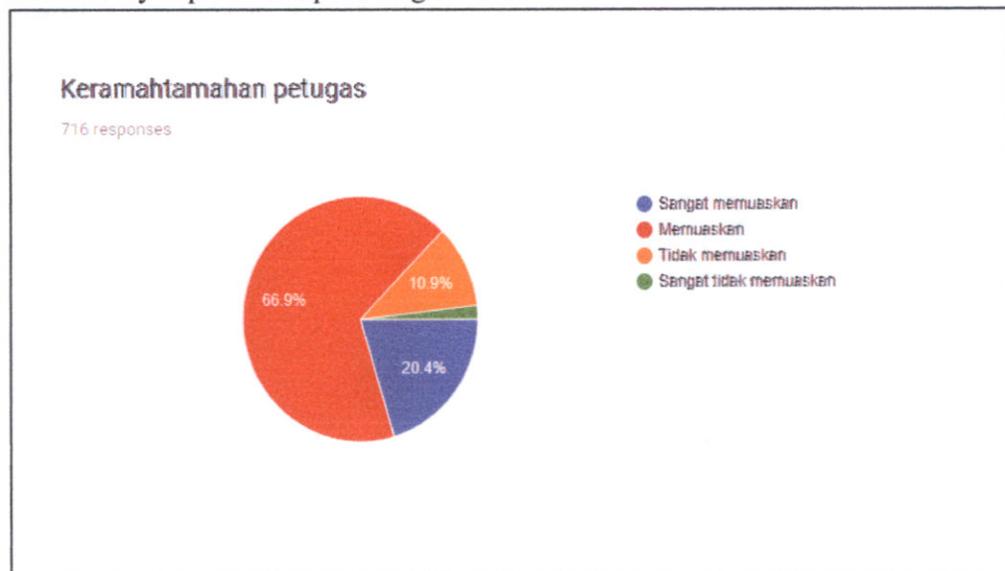
- Petugas menguasai informasi yang dibutuhkan di Fakultas Teknik Universitas Diponegoro. Hasil survey dapat dilihat pada diagram dibawah ini:



Dari hasil survey didapat persentase yaitu sangat memuaskan 10.5%, memuaskan 79.5%, tidak memuaskan 8.8% dan sangat tidak memuaskan 3%. Untuk petugas menguasai informasi yang dibutuhkan fakultas di Fakultas Teknik Universitas Diponegoro berdasarkan survey dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan adalah memuaskan.

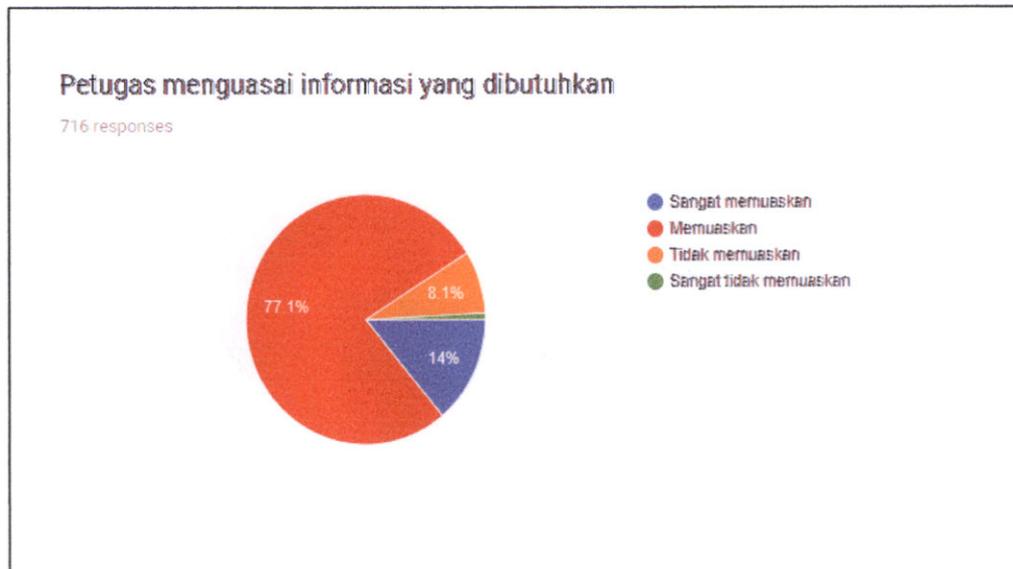
#### H. TERKAIT SATPAM PRODI

- Keramahtamahan petugas satpam prodi di Fakultas Teknik Universitas Diponegoro. Hasil survey dapat dilihat pada diagram dibawah ini:



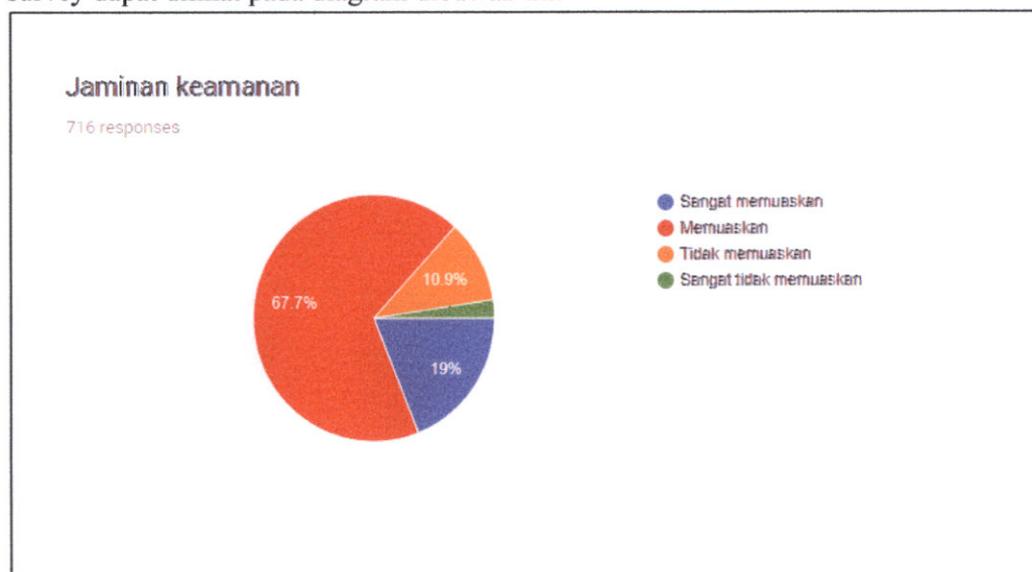
Dari hasil survey didapat persentase yaitu sangat memuaskan 20.4%, memuaskan 65.9%, tidak memuaskan 10.9% dan sangat tidak memuaskan 2.8%. Untuk keramahtamahan petugas satpam prodi di Fakultas Teknik Universitas Diponegoro berdasarkan survey dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan adalah memuaskan.

- Petugas menguasai informasi yang dibutuhkan di Fakultas Teknik Universitas Diponegoro. Hasil survey dapat dilihat pada diagram dibawah ini:



Dari hasil survey didapat persentase yaitu sangat memuaskan 14%, memuaskan 77.1%, tidak memuaskan 8.1% dan sangat tidak memuaskan 0.8%. Untuk petugas menguasai informasi yang dibutuhkan di Fakultas Teknik Universitas Diponegoro berdasarkan survey dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan adalah memuaskan.

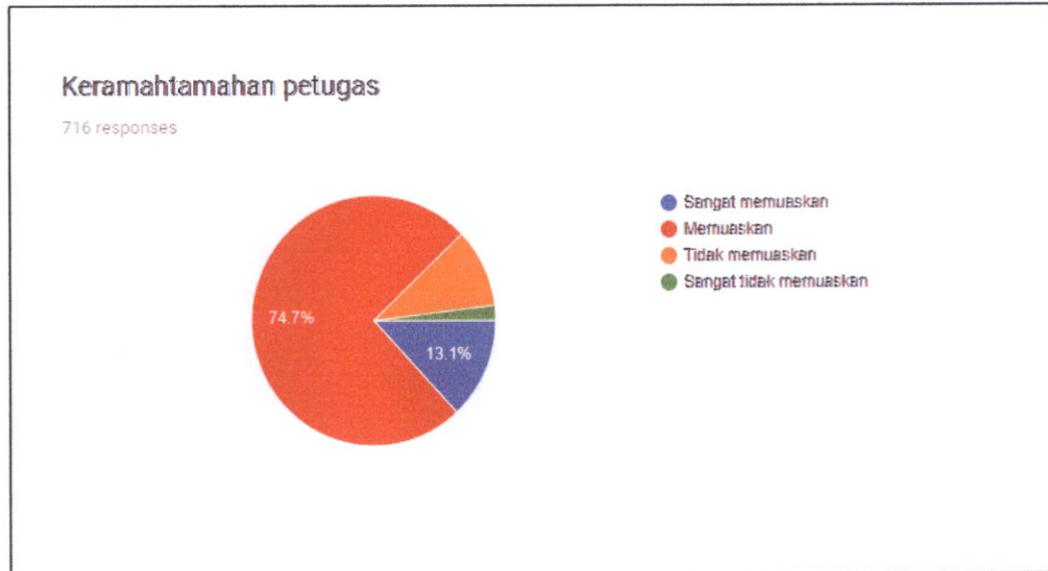
- Jaminan keamanan di lingkungan prodi Fakultas Teknik Universitas Diponegoro. Hasil survey dapat dilihat pada diagram dibawah ini:



Dari hasil survey didapat persentase yaitu sangat memuaskan 19%, memuaskan 67.7%, tidak memuaskan 10.9% dan sangat tidak memuaskan 2.4%. Untuk jaminan keamanan di Fakultas Teknik Universitas Diponegoro berdasarkan survey dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan adalah memuaskan

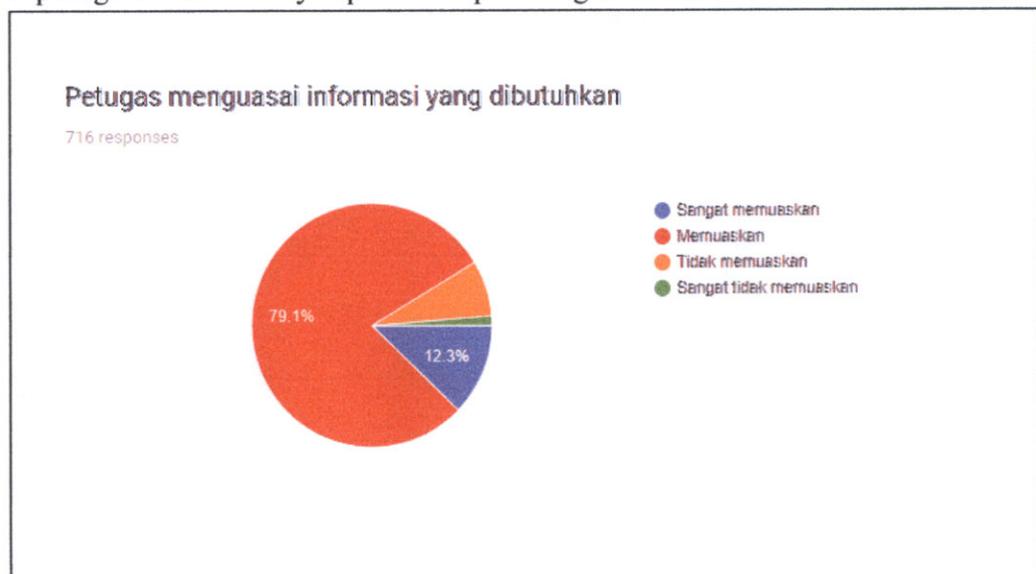
## I. TERKAIT SATPAM FAKULTAS

- Keramahmatan petugas satpam di Fakultas Teknik Universitas Diponegoro. Hasil survey dapat dilihat pada diagram dibawah ini:



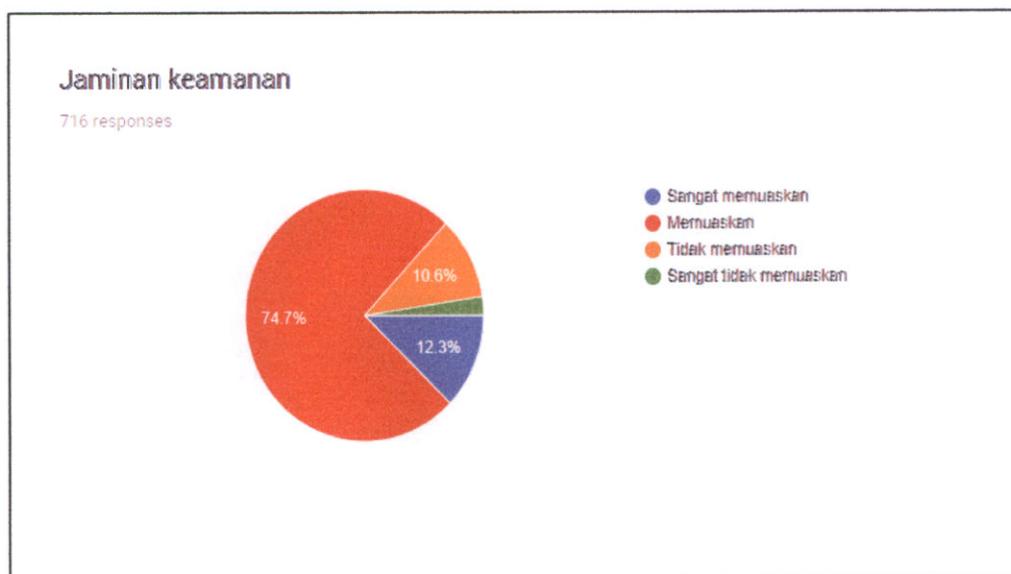
Dari hasil survey didapat persentase yaitu sangat memuaskan 13.1%, memuaskan 74.7%, tidak memuaskan 10% dan sangat tidak memuaskan 2.2%. Untuk keramahan petugas prodi di Fakultas Teknik Universitas Diponegoro berdasarkan survey dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan adalah memuaskan

- Petugas menguasai informasi yang dibutuhkan di Fakultas Teknik Universitas Diponegoro. Hasil survey dapat dilihat pada diagram dibawah ini:



Dari hasil survey didapat persentase yaitu sangat memuaskan 12.3%, memuaskan 79.1%, tidak memuaskan 6.4% dan sangat tidak memuaskan 2.2%. Untuk petugas menguasai informasi yang dibutuhkan di Fakultas Teknik Universitas Diponegoro berdasarkan survey dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan adalah memuaskan

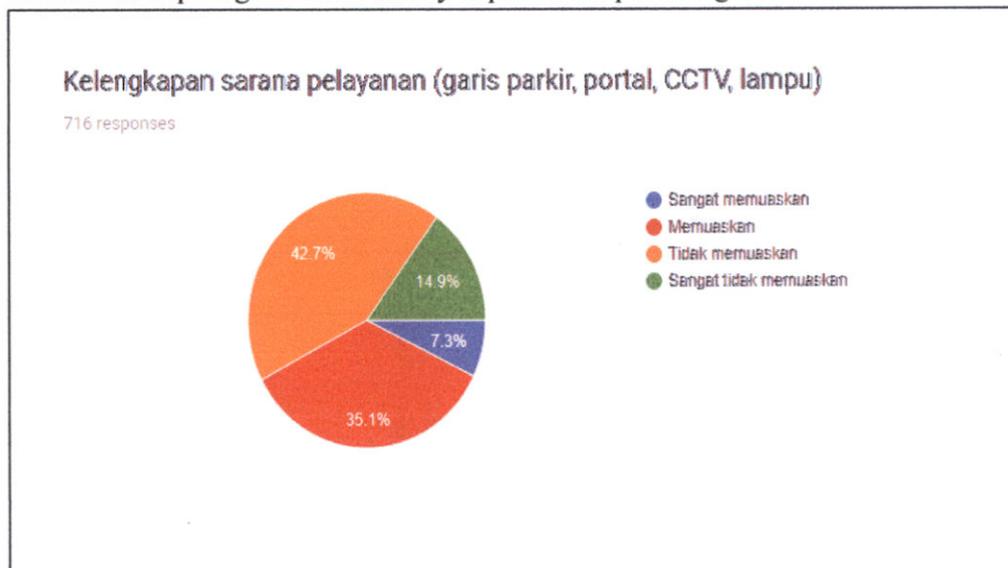
- Jaminan keamanan di lingkungan Fakultas Teknik Universitas Diponegoro. Hasil survey dapat dilihat pada diagram dibawah ini:



Dari hasil survey didapat persentase yaitu sangat memuaskan 12.3%, memuaskan 74.7%, tidak memuaskan 10.6% dan sangat tidak memuaskan 2.4%. Untuk jaminan keamanan di Fakultas Teknik Universitas Diponegoro berdasarkan survey dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan adalah memuaskan.

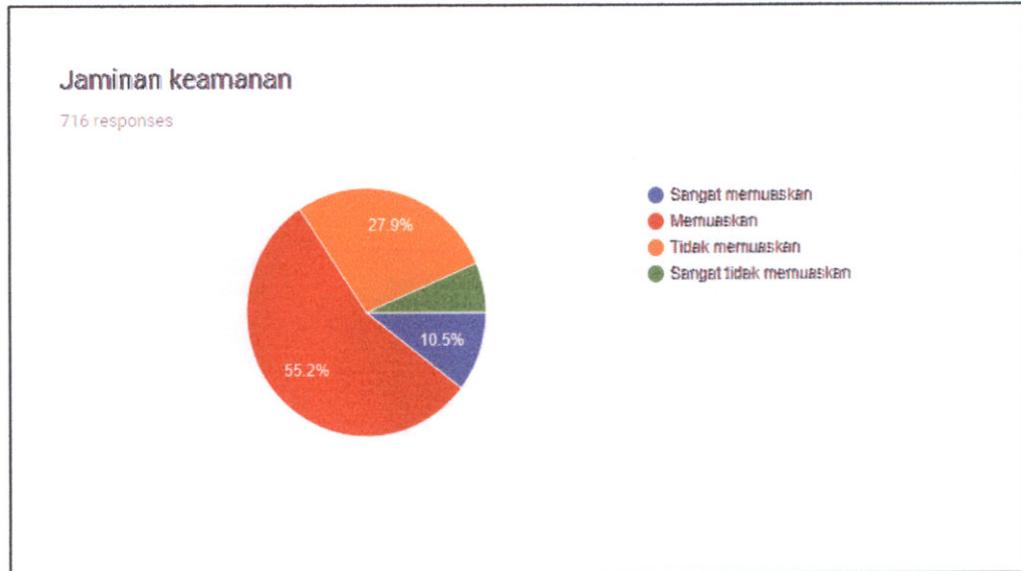
#### J. TERKAIT PARKIR

- Kelengkapan sarana pelayanan (garis parkir, portal, cctv, lampu) Fakultas Teknik Universitas Diponegoro. Hasil survey dapat dilihat pada diagram dibawah ini:



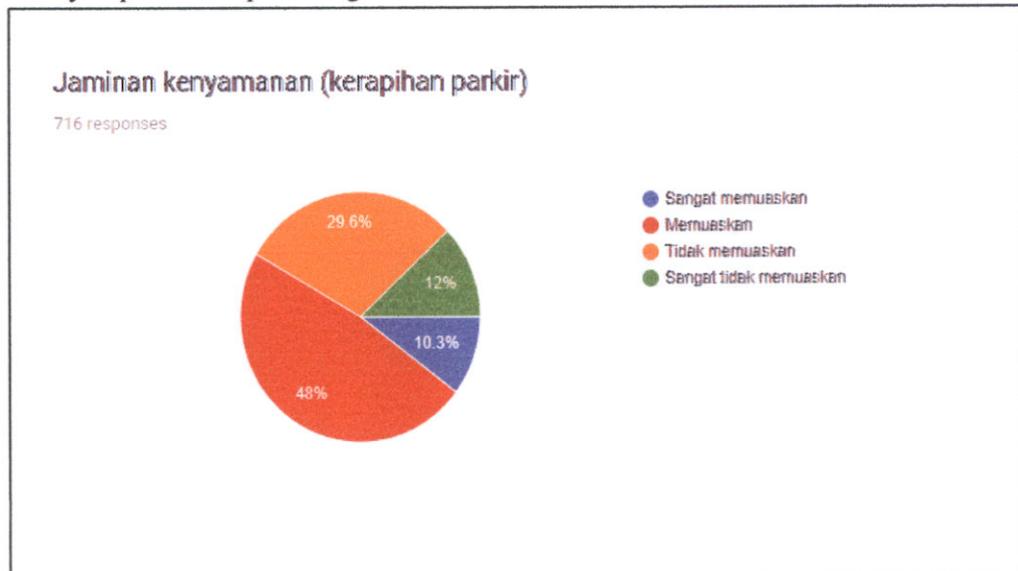
Dari hasil survey didapat persentase yaitu sangat memuaskan 7.3%, memuaskan 35.1%, tidak memuaskan 42.7% dan sangat tidak memuaskan 14.9%. Untuk kelengkapan sarana pelayanan (garis parkir, portal, cctv, lampu) di Fakultas Teknik Universitas Diponegoro berdasarkan survey dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan adalah memuaskan.

- Jaminan keamanan di lingkungan Fakultas Teknik Universitas Diponegoro. Hasil survey dapat dilihat pada diagram dibawah ini:



Dari hasil survey didapat persentase yaitu sangat memuaskan 10.5%, memuaskan 55.2%, tidak memuaskan 27.9% dan sangat tidak memuaskan 6.4%. Untuk jaminan keamanan di Fakultas Teknik Universitas Diponegoro berdasarkan survey dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan adalah memuaskan.

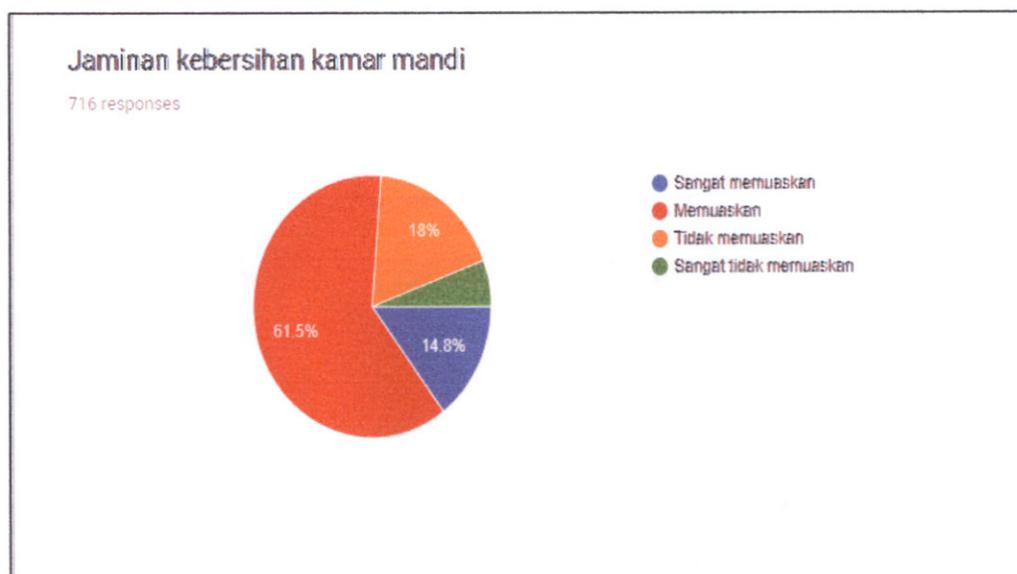
- Jaminan kenyamanan di lingkungan Fakultas Teknik Universitas Diponegoro. Hasil survey dapat dilihat pada diagram dibawah ini:



Dari hasil survey didapat persentase yaitu sangat memuaskan 10.3%, memuaskan 48%, tidak memuaskan 29.6% dan sangat tidak memuaskan 12%. Untuk jaminan kenyamanan di Fakultas Teknik Universitas Diponegoro berdasarkan survey dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan adalah memuaskan.

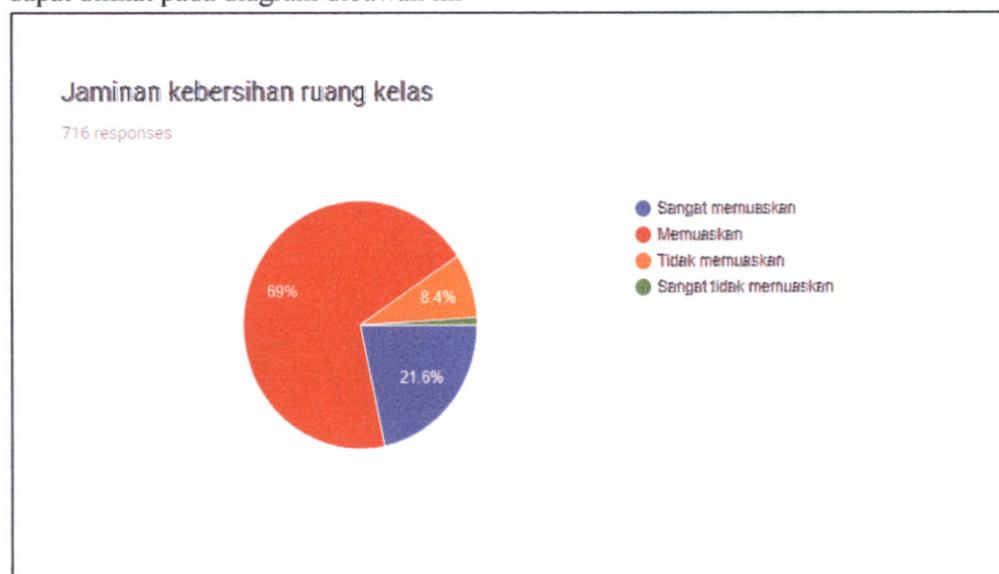
#### **K. TERKAIT CLEANING SERVICE**

- Jaminan kebersihan kamar mandi di lingkungan Fakultas Teknik Universitas Diponegoro. Hasil survey dapat dilihat pada diagram dibawah ini:



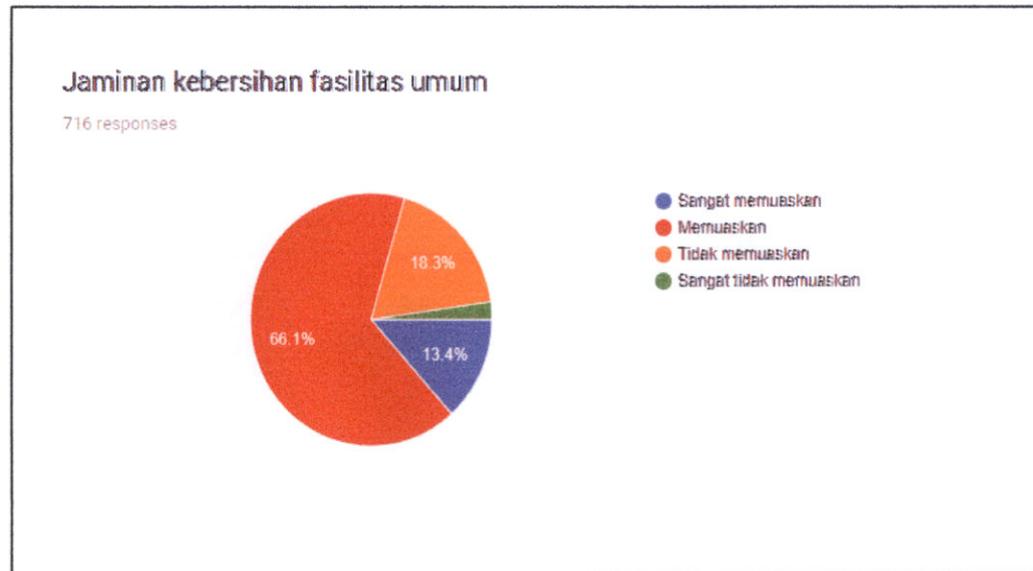
Dari hasil survey didapat persentase yaitu sangat memuaskan 14.8%, memuaskan 61.5%, tidak memuaskan 18% dan sangat tidak memuaskan 5.7%. Untuk jaminan kebersihan kamar mandi di Fakultas Teknik Universitas Diponegoro berdasarkan survey dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan adalah memuaskan.

- Jaminan kebersihan ruang kelas Fakultas Teknik Universitas Diponegoro. Hasil survey dapat dilihat pada diagram dibawah ini



Dari hasil survey didapat persentase yaitu sangat memuaskan 21.6%, memuaskan 69%, tidak memuaskan 8.4% dan sangat tidak memuaskan 1%. Untuk jaminan kebersihan ruang kelas di Fakultas Teknik Universitas Diponegoro berdasarkan survey dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan adalah memuaskan.

- Jaminan kebersihan fasilitas umum Fakultas Teknik Universitas Diponegoro. Hasil survey dapat dilihat pada diagram dibawah ini



Dari hasil survey didapat persentase yaitu sangat memuaskan 13.4%, memuaskan 66.1%, tidak memuaskan 18.3% dan sangat tidak memuaskan 2.2%. Untuk jaminan kebersihan fasilitas umum di Fakultas Teknik Universitas Diponegoro berdasarkan survey dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan adalah memuaskan.

#### 4. Hasil audit internal

Hasil audit mutu internal yang dilakukan oleh tim auditor internal dan tindakan perbaikan mutu yang telah dilakukan sampai dengan saat ini untuk memenuhi beberapa temuan ketidaksesuaian terangkum dalam tabel 2. Hasil temuan audit ini telah didiskusikan sehingga diharapkan penanganannya dapat lebih fokus. Beberapa isu yang sama seperti K3 juga ditemui di hamper di semua bagian.

Tabel 2. Daftar Temuan Ketidakesuaian Kategori Observasi (OFI) dan tindakan perbaikan

No	Ref No/ Category	Summary of OFI	Corrective Action	Due Date	PIC
1	OFI	Perlengkapan K3 terkait kesehatan masih perlu ditingkatkan	Sudah ada penyempurnaan K3 dan dikoordinir oleh Fakultas	Januari 2019	Teknik Geologi
2	OFI	Dokumen prosedur K3 mengacu pada dokumen K3 FT, penerapan K3 dilakukan sesuai dengan pengetahuan dasar staff, tidak ada pelatihan K3 secara kontinu	Sudah ada penyempurnaan K3 dan dikoordinir oleh Fakultas	Januari 2019	Perpustakaan
3	OFI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Untuk <b>K3</b> belum ada prosedur secara tertulis dan standar yang ditetapkan namun sosialisasi sudah mulai berjalan, dan ada satu staff yang sudah memiliki sertifikat K3</li> </ul>	Sudah ada penyempurnaan K3 dan dikoordinir oleh Fakultas	Januari 2019	Subbagian Kepegawaian

4	OFI	UPA telah mulai menerapkan K3 namun belum memiliki dokumen prosedur K3.	Sudah ada penyempurnaan K3 dan dikoordinir oleh Fakultas	Januari 2019	Subbagian UPA
5	OFI	S2: Rata-rata masa studi $\leq$ 2 tahun pada Prodi S2 Teknik Sipil belum tercapai seperti yang diharapkan pada target kurikulum S2 Teknik Sipil	Sudah dilakukan peninjauan kurikulum	Januari 2019	Teknik Sipil
6	OFI	S3: Target rata-rata lama studi kurang dari 3 tahun di S3 Teknik Sipil belum tercapai seperti dalam standart ISO yang telah ditetapkan	Sudah dilakukan peninjauan kurikulum	Januari 2019	Teknik Sipil
7	OFI	Belum K3 dan SOPnya serta belum ada SOP complain	Sudah ada penyempurnaan K3 dan dikoordinir oleh Fakultas	Januari 2019	Subbagian Akademik
8	OFI	Kelengkapan K3 terkait keselamatan sudah mencukupi, namun terkait kesehatan masih perlu ditingkatkan.	Sudah ada penyempurnaan K3 dan dikoordinir oleh Fakultas	Januari 2019	Teknik Geologi
9	OFI	K3 tidak ada di ruang kelas dan lab	Sudah ada penyempurnaan K3 dan dikoordinir oleh Fakultas	Januari 2019	S3-Arsitek
10	OFI	Dokumen pendukung belum dapat diserahkan oleh pihak auditee dikarenakan UNIP PERPUSTAKAAN sedang dalam proses pindah lokasi	Sudah diserahkan	Januari 2019	Perpustakaan
11	OFI	RPS 85 % yang belum ada adalah mata kuliah yang diampu oleh dosen luar departemen (MKDU)	Dikoordinasikan masing masing departemen	Januari 2019	Teknik Sistem Komputer
12	OFI	Kelengkapan RPS dan silabus sekitar 90%: target RPS lengkap 100% dalam waktu 1 bulan.	Sudah dilaksanakan	Januari 2019	Teknik Elektro
13	OFI	Form verifikasi soal disesuaikan, SOP perlu disiapkan	Lihat SOP Departement lain	Januari 2019	Teknik Elektro
14	OFI	Belum ada guru besar.	Sudah dimasukkan ke program percepatan GB	Januari 2019	Teknik Elektro
15	OFI	Peralatan dan rambu-rambu K3 perlu diadakan	Sudah ada penyempurnaan K3 dan dikoordinir oleh Fakultas	Januari 2019	Teknik Elektro

16	OFI	RPS belum 100 %, karena MKDU belum dilengkapi dengan RPS. Sebaiknya RPS MKDU juga dilengkapi	Dikoordinasikan masing masing departemen	Januari 2019	Teknik Lingkungan
17	OFI	<b>Good Practice :</b> Sudah ada beberapa pengampu yang memanfaatkan google class	-	Januari 2019	Teknik Lingkungan
18	OFI	Perlu dilakukan pelatihan K3	Sudah ada penyempurnaan K3 dan dikoordinir oleh Fakultas	Januari 2019	TPMF
19	OFI	Perlu survey kupasan layanan tiap semester	Sudah dilakukan melalui form masukan	Januari 2019	TPMF
20	OFI	Dibuat kriteria evaluasi untuk auditor dan auditee	Sudah dibuat form asesment	Januari 2019	TPMF
21	OFI	Masih kekurangan, minimal tambahan dua tenaga, dengan pendidikan minimal D3	Sedang proses pengusulan	Januari 2019	Kemahasiswaan
22	OFI	Rasio dosen dan mahasiswa 1:40.	Pengusulan dosen baru	Januari 2019	Teknik Perkapalan
23	OFI	Pengajuan kursi	Sudah diusulkan	Januari 2019	Teknik Geodesi
24	OFI	Penambahan peralatan K3	Sudah ada penyempurnaan K3 dan dikoordinir oleh Fakultas	Januari 2019	Teknik Geodesi

## 5. Kinerja Penyedia Eksternal

Berdasar laporan UPA yang langsung berhubungan dengan penyedia jasa eksternal, kegiatan yang terkait dengan penyedia jasa eksternal, tidak ada kendala yang berarti dan ketidaksesuaian kinerja penyedia jasa eksternal. Beberapa kekurangan tidak berdampak signifikan terhadap proses layanan utama dari Fakultas. UPA juga selalu meminta pendapat dari masing masing unit terkait dengan layanan yang diperoleh dari pihak luar..

## 6. Kecukupan Sumber Daya

Secara rasio, mengingat bahwa unit kerja dosen adalah di tingkat Fakultas, maka jumlah dosen berbanding jumlah mahasiswa di Fakultas Teknik masih memenuhi. Namun hal yang perlu diperhatikan adalah terkait dengan ketersediannya SDM Tendik. Namun, beberapa Tendik di Departemen memiliki job desk yang sama dibandingkan dengan Departemen lain sehingga ada peluang untuk menarik jenis layanan yang sama ke level Fakultas. Hal ini akan lebih memudahkan mahasiswa untuk mendapatkan layanan yang sama dan lebih mengefisienkan SDM. Untuk sumber daya lainnya, kebutuhan dasar di Fakultas Teknik telah terpenuhi, namun untuk pengembangan dan peningkatan layanan, peluang untuk penambahan fasilitas masih sangat terbuka.

### **7. Efektivitas tindakan untuk menangani risiko dan peluang**

Efektivitas tindakan untuk dalam menangani risiko dan peluang saat ini belum dapat diukur mengingat beberapa tindakan dilakukan di masing masing unit kerja. Namun proses identifikasi SWOT yang dilakukan setiap tahun dapat digunakan sebagai acuan keefektifan dari strategi yang telah dilakukan untuk menghadapi risiko dan peluang.

### **8. Rekomendasi/kesempatan untuk Peningkatan**

Peluang untuk meningkatkan sistem penjaminan mutu internal diperoleh dilakukan seiring dengan kebijakan dari Universitas dan Dikti yang mewajibkan penerapan Penjaminan Mutu Pendidikan untuk memastikan kualitas layanan pendidikan tinggi. Undip sedang membangun sistem informasi yang terintegrasi sehingga diharapkan monitoring dan evaluasi kinerja dapat dilakukan dengan lebih teratur dan efektif.

Selain itu, beberapa tuntutan akreditasi terutama akreditasi internasional mengharuskan Fakultas Teknik untuk lebih memperhatikan Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3), sehingga peluang untuk melakukan perbaikan di bidang ini masih sangat terbuka dan sesuai dengan kebutuhan stake holder.