



Badan Pengembangan  
Teknologi, dan Sistem  
Informasi

# LAPORAN

RAPAT TINJAUAN  
MANAJEMEN  
BPTSI

UNIVERSITAS NASIONAL

Periode 2022-2023



# DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan .....	1
C. Lingkup Rencana Tindak Lanjut.....	1
<b>BAB II PELAKSANAAN RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN</b> .....	3
A. Dasar Hukum Pelaksanaan .....	3
B. Pelaksanaan.....	3
<b>BAB III HASIL RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN</b> .....	4
A. Hasil/Temuan Audit .....	4
B. Umpan Balik Pelanggan .....	5
C. Kinerja dan Kesesuaian produk .....	6
D. Tindakan Pencegahan dan Perbaikan .....	7
E. Tindak Lanjut RTM Sebelumnya.....	8
F. Perubahan yang dapat mempengaruhi sistem penjaminan Mutu.....	8
G. Rekomendasi Peningkatan .....	9
<b>BAB IV PENUTUP</b> .....	10

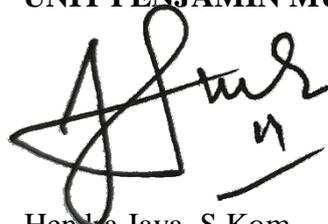
## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa, penyusunan Laporan Rapat Tinjauan Manajemen tingkat Badan/Biro/UPT yakni RTM BPTSI Tahun Akademik 2022-2023 dapat dilakukan dan berjalan dengan baik.

Berangkat Hasil AMI 2022-2023 Universitas Nasional sebagai acuan, BPTSI menjalankan kinerja sebagai tupoksi BPTSI dan Renstra Universitas sebagai payung. Penyusunan Rencana Tindak Lanjut ini merupakan realisasi dari siklus Penjaminan Mutu yang dilakukan secara berkelanjutan pada berbagai aspek pengelolaan dan penyelenggaraan proses pembelajaran selama 1 tahun akademik berlangsung. Dari hasil temuan AMI maka dibuatlah Laporan Rapat Tinjauan Manajemen BPTSI Tahun Akademik dari hasil AMI 2022-2023.

Penyusunan Laporan Rapat Tinjauan Manajemen BPTSI, kiranya dapat menjadi bahan referensi para pegawai di lingkungan Universitas Nasional dalam meningkatkan kompetensi untuk pelaksanaan tugas dan fungsi, serta dapat menjadi media “*transfer knowledge*” pada proses regenerasi melalui proses pembelajaran *Corporate University*. Salam Pembelajar.

**UNIT PENJAMIN MUTU BPTSI**



Hendra Jaya, S.Kom.  
NIP. 0104030696

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Penyusunan Laporan Rapat Tinjauan Manajemen BPTSI ini merupakan realisasi dari siklus Penjaminan Mutu yang dilakukan secara berkelanjutan pada berbagai aspek pengelolaan dan penyelenggaraan proses pembelajaran selama 1 tahun akademik berlangsung. Siklus Penjaminan Mutu itu sendiri selalu berulang yang terdiri atas tahap Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian dan Penetapan (PPEPP).

Mekanisme tindak lanjut dari hasil AMI yang dilakukan kepada BPTSI kemudian dilakukan RTM atau Rapat Tinjauan Manajemen Tingkat Universitas dan kemudian diturunkan kepada unit/bada/biro. RTM BPTSI sendiri dilakukan secara periodik dan dilakukan internal BPTSI.

### **B. Tujuan**

Adapun tujuan utama dari pembentukan Dokumen laporan Rapat Tinjauan Manajemen BPTSI ini adalah merumuskan dan menjalankan upaya langkah-langkah perbaikan pelaksanaan Standar Mutu sesuai indikator yang ditetapkan. Apabila standar Mutu sudah tercapai atau sesuai maka akan dilakukan peningkatan berupa revisi Standar Mutu menjadi lebih tinggi dari Standar Mutu sebelumnya. Universitas Nasional (UNAS) secara berkala menyelenggarakan Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) untuk BPTSI. RTM ini dilaksanakan sebagai bagian dari komitmen UNAS untuk meningkatkan mutu secara berkelanjutan dalam pengelolaan BPTSI.

### **C. Lingkup Rencana Tindak Lanjut**

Dalam hal lingkup RTM, adapun yang menjadi tindak lanjut pada laporan ini adalah :

1. Hasil AMI / Temuan Audit
2. Umpan Balik Pelanggan (Survey Kepuasan)
3. Kinerja Proses dan Kesesuaian Produk
4. Status Tindakan Pencegahan dan Perbaikan

5. Tindak Lanjut dari Rapat Tinjauan Manajemen Sebelumnya
6. Perubahan yang dapat mempengaruhi sistem penjaminan mutu.
7. Rekomendasi dan peningkatan.

## **BAB II**

### **PELAKSANAAN RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN**

#### **A. Dasar Hukum Pelaksanaan**

- a. SK YMIK Nomor : 24 Tahun 2021 tentang Statuta Universitas Nasional;
- b. SK Rektor Nomor : 251 Tahun 2020 tentang Penetapan Rencana Strategis Universitas Nasional;
- c. SK Rektor Nomor : 229 Tahun 2022 tentang Pengangkatan sebagai Auditor Internal Universitas Nasional Periode 2021/2022;
- d. SK Rektor Nomor : 103 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Laksana Universitas Nasional;
- e. Surat Nomor : 503/R/XII/2022 tentang Pembukaan Audit Mutu Internal (AMI) Tahun Akademik 2021/2022

#### **B. Pelaksanaan**

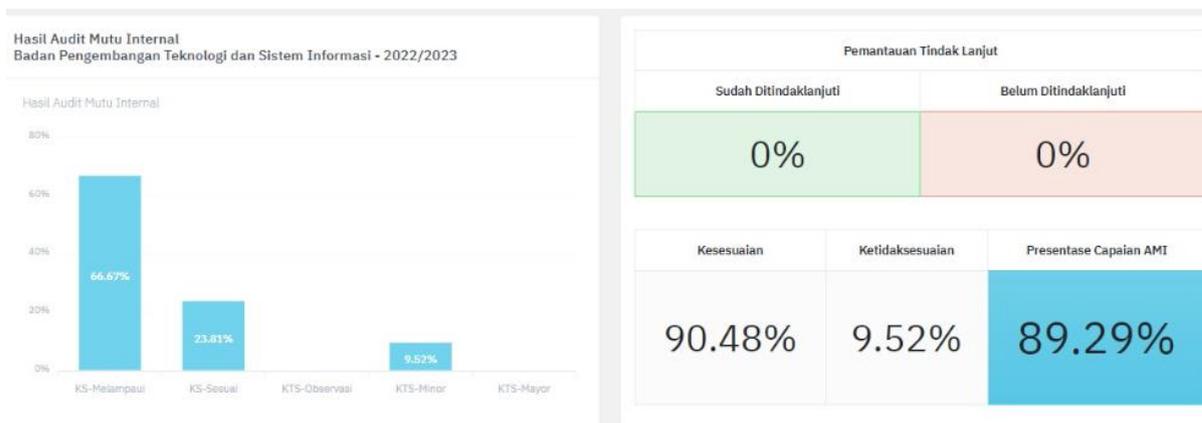
Pelaksanaan RTM BPTSI dilakukan pada hari Kamis Tanggal 13 Juni 2024 yang berlokasi di Ruang Rapat BPTSI, Blok 1, Lantai 4 – UNAS Pejaten. Waktu pelaksanaan dilakukan 10.00 WIB sampai selesai dengan agenda rapat :

1. Hasil AMI / Temuan Audit
2. Umpan Balik Pelanggan (Survey Kepuasan)
3. Kinerja Proses dan Kesesuaian Target Kinerja
4. Status Tindakan Pencegahan dan Perbaikan
5. Tindak Lanjut dari Rapat Tinjauan Manajemen Sebelumnya
6. Perubahan yang dapat mempengaruhi sistem penjaminan mutu.
7. Rekomendasi dan peningkatan.

Peserta RTM BPTSI adalah Kepala BPTSI, Kepala Bidang Software, Kepala Bidang Hardware, Staf UPM dan Staf BPTSI. Pelaksanaan rapat ini menggunakan prinsip dasar RTM yakni dipimpin oleh pimpinan manajemen dalam hal ini adalah Kepala BPTSI, dilakukan periodik bertujuan memastikan kesesuaian, kecukupan dan efektifitas manajemen serta termasuk penilaian kesempatan peningkatan, kebutuhan dan perubahan sistem juga kebijakan dan sasaran mutu. Selain agenda yang dibahas di atas juga ditambah dengan lingkup dari hasil laporan RTM.

## BAB III HASIL RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN

### A. Hasil/Temuan Audit



Total Temuan Kesesuaian Audit Mutu Internal pada tahun akademik pada sebanyak 19. Temuan KS yang terdiri dari 14 Temuan Melampaui dan 5 Temuan Sesuai dan 2 KTS Minor. Skor AMI menunjukkan 89.29% atau dengan poin 3.57. total temuan pada AMI pertama yang dilakukan BPTSI sebanyak 2 KTS Minor pada indikator Tersedianya Sistem Informasi MBKM yang terintegrasi dan Tersedianya Sistem Informasi Pengukuran CPL Program Studi. Ini merupakan temuan yang harus ditindak lanjut dan diperbaiki pada AMI periode selanjutnya

<b>Kategori</b>	<b>Jumlah</b>
KS-Melampaui	14
KS-Sesuai	5
KTS-Observasi	0
KTS-Minor	2
KTS-Mayor	0
<b>Total</b>	<b>21</b>

## B. Umpan Balik Pelanggan

Survey kepuasan mahasiswa, mitra, dan karyawan periode 2022-2023 dilakukan oleh BPTSI. Dalam pelaksanaan BPTSI. menggunakan metode pengumpulan data yang kemudian diolah menggunakan excell. Survey yang dilakukan mengacu pada pedoman survey milik BPM dan hasil survey kemudian dianalisa, publikasi dan di tindak lanjut oleh BPTSI. Dari hasil survey diatas diatas 50% hasil survey, responden puas terhadap kinerja dan pelayanan di BPTSI.. Hal ini menjadi praktik baik bahwa visi misi sebagai pelayanan telah tercapai dan juga hasil survey ini menjadi acuan sebagai kinerja kedepannya. Dari hasil survey kepuasan yang dilakukan terhadap karyawan di lingkungan Universitas Nasional diketahui umpan balik dari responded sangat baik yakni :

No	Saran-saran terhadap peningkatan layanan pada Badan Pengembangan Teknologi dan Sistem Informasi
1	Pertahankan
2	Tidak ada
3	Teruslah semangat, kuat dan pantang menyerah
4	Tetep solid
5	BTPSI sudah oke dan keren bgt
6	Jangan bosan melayani untuk mengupdate web fakultas dan prodi.
7	Tingkatkan layanan informasi
8	Semangat
9	Lebih ditingkatkan dalam pelayanan dan cepat tanggap. Terimakasih
10	Penyebaran informasi tentang BTP DI dan peningkatan layanan informasi
11	Banyakin lagi programmer nya biar pelayanan #topmarkotop... (jempol)
12	Website AMI mohon di-setting supaya scrollbar horizontalnya dapat diakses tanpa harus ditelusuri sampai ke bagian paling bawah page.
13	Sudah bagus dan lebih ditingkatkan untuk pelayanan
14	Terkait aplikasi penerimaan mahasiswa baru, sebisa mungkin dibuat menarik, efektif dan efisien dalam hal upload maupun input biodata yang diperlukan untuk pelaporan forlap dikti, dan ada panduannya agar mahasiswa baru yang ingin mendaftar tidak merasa bingung untuk mengisinya. Terima kasih
15	Audit Rutin : Lakukan audit keamanan sistem secara rutin untuk mengidentifikasi potensi risiko dan kerentanan yang mungkin ada. Implementasikan langkah-langkah perbaikan berdasarkan temuan audit. Pemantauan Keamanan Real-time : Terapkan sistem pemantauan keamanan real-time untuk mendeteksi dan merespons serangan atau insiden keamanan secara cepat. Pelatihan dan Kesadaran Keamanan : Lakukan pelatihan reguler kepada personel terkait untuk meningkatkan kesadaran keamanan informasi. Bangun budaya keamanan informasi di seluruh organisasi. Kebijakan Keamanan yang Jelas :

	Susun kebijakan keamanan informasi yang jelas dan terperinci, termasuk prosedur penanganan insiden keamanan. Pastikan bahwa semua anggota organisasi memahami dan mematuhi kebijakan tersebut. Manajemen Risiko : Lakukan evaluasi risiko secara teratur untuk mengidentifikasi potensi ancaman dan merancang strategi penanganan risiko yang efektif. Berikan pendidikan dan pelatihan kepada pelanggan untuk memahami penggunaan teknologi dan cara mengatasi masalah umum.
16	Semoga BPTSI semakin jaya, jaya, jaya
17	BPTSI yakin bisa, ea ea ea :)
18	lebih ditingkatkan kinerja utk hasil yang lebih baik
19	Pelayanan lebih ditingkatkan
20	Lakukan yang terbaik
21	Keep doing good guys
22	Tingkatkan kualitas web dan pelayanan cepat.
23	Semoga bptsi tambah kompak

Dari hasil survey diatas maka rencana tindak lanjut yang dilakukan adalah :

No	Rencana Tindak Lanjut	PIC	Deadline
1	Audit rutin yang dilakukan oleh BPTSI	BPTSI dan BPM	2023 dan 2024
2	Aplikasi terkait PMB	BPTSI	2023 dan 2024
3	Pelatihan terkait kinerja dan sertifikasi staff BPTSI	BPTSI dan BSDM	2023 dan 2024

### C. Kinerja dan Kesesuaian produk

1. Matriks APS 4.0 Kriteria C.1. Visi, Misi, Tujuan dan Strategi dan STD-A-02-035 Standar Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran
2. Matriks APS 4.0 Kriteria C.2 Tata Pamong, Tata Kelola dan Kerjasama, STD-A-02-25 Standar Tata Pamong
3. Matriks APS 4.0 Kriteria C.5.Keuangan, Sarana dan Prasarana dan STD-A- 02-32 Standar Sarana Dan Prasarana
4. Matriks APS 4.0 Kriteria C.5. Keuangan, Sarana dan Prasarana dan STD-A-02-32 Standar Sarana Dan Prasarana
5. Matriks APS 4.0 Kriteria C.9. Luaran dan Capaian Tridharma STD-A-02-1 Standar Kompetensi

Dari hasil Audit Mutu Internal, diktehui bahwa Nilai rata - rata untuk kriteria 1 Matriks APT 4.0 Kriteria C.1. Visi, Misi, Tujuan dan Strategi dan STD-A-02-035

Standar Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran sebesar 3.6 atau Melampaui. Nilai rata - rata untuk kriteria 2 Matriks APT 4.0 Kriteria C.2. Tata Pamong, Tata Kelola dan Kerjasama, STD-A-02-25 Standar Tata Pamong sebesar 4 atau Melampaui. Nilai rata - rata untuk kriteria 5 Matriks APS 4.0 Kriteria C.5 Keuangan, Sarana dan Prasarana dan STD-A-02-05 Standar sarana dan Prasarana Pembelajaran sebesar 3.22 atau Mayor. Nilai rata - rata untuk kriteria 9 Matriks APS 4.0 Kriteria C.9. Luaran dan Capaian Tridarma STD-A-02-33 Standar Luaran Tridarma sebesar 4 atau Melampaui. Nilai rata - rata untuk kriteria 10 Tidak Lanjut AMI Tahun Akademik 2021/2022 sebesar 4 atau Melampaui.

#### D. Tindakan Pencegahan dan Perbaikan

Dari hasil AMI diketahui bahwa BPTSI sudah memiliki capaian 19 Melampaui dan 2 sesuai. Hal ini sudah cukup tetapi dalaham hal pencegahan dan perbaikan maka ada beberapa hal yang perlu dilakukan oleh BPTSI yakni :

No	Indikator	Akar Masalah	Rekomendasi	Dateline
1	Matriks APS 4.0 Kriteria C.5.Keuangan, Sarana dan Prasarana dan STD-A-02-32 Standar Sarana Dan Prasarana Indikator Tersedianya Sistem Informasi Pengukuran CPL Program Studi	Karena baru direncanakan di renstra tahun 2023	BPTSI perlu berkoordinasi dengan badan biro terkait yang memiliki aplikasi untuk pengembangan aplikasi. BPTSI perlu melakukan pengembangan aplikasi terutama dalam UI/UX, dan juga melakukan testing dan evaluasi terkait kemudahan penggunaan aplikasi.	Penerimaan Mahasiswa Baru TA 2023-2024 dan 2024 2025

2	Matriks APS 4.0 Kriteria C.5.Keuangan, Sarana dan Prasarana dan STD-A- Pengukuran CPL Program Studi 02-32 Standar Sarana Dan Prasarana Indikator Tersedianya Sistem Informasi MBKM yang terintegrasi	Karena baru direncanakan di renstra tahun 2023	BPTSI perlu berkoordinasi dengan badan biro terkait yang memiliki aplikasi untuk pengembangan aplikas. BPTSI perlu melakukan pengembangan aplikasi terutama dalam UI/UX, dan juga melakukan testing dan evaluasi terkait kemudahan penggunaan aplikasi.	Perkuliahan aktif TA 2023-2024 dan 2024 2025
---	--	--	---	--

**E. Tindak Lanjut RTM Sebelumnya.**

BPTSI tidak melakukan RTM pada AMI 2021-2022 dikarenakan termasuk badan/biro/upt baru dibentuk perkembangan dari BPSI unas.

**F. Perubahan yang dapat mempengaruhi sistem penjaminan Mutu**

Pada awalnya BPTSI bergabung dengan BPSI tetapi dikarenakan kebutuhan Universitas terhadap pelayanan di teknologi komunikasi dan aplikasi terkait sehingga BPTSI dan BPSI menjadi dua badan dengan kinerja berbeda. Dampak dari perubahan ini membawa perubahan kepada sistem penjaminan mutu. Perubahan kebijakan seperti pengukuran Capaian Kinerja menjadi tidak relevan dengan indikator renstra. Rekomendasi yang diberikan bisa berupa rancangan perubahan kebijakan yang dituangkan dalam renstra Universitas dan Unit Kerja dengan format yang pasti sehingga ketika Unit kerja atau khususnya BPTSI dalam melakukan pengukuran dan membuat laporan capaian kinerja sudah sesuai dengan format dan ketentuan yang diminta oleh BPM dan Rektorat.

## **G. Rekomendasi Peningkatan**

1. Sertifikasi SDM yang ada di BPTSI
2. Melakukan perbaikan pada kriteria-kriteria tersebut untuk memastikan pemenuhan standar mutu secara menyeluruh. Diperlukan kerja sama dengan beberapa unit kerja terkait.
3. BPTSI perlu mensosialisasikan secara periodik terkait VMTS unit kerja kepada stakeholders
4. BPTSI perlu meningkatkan jumlah responden dan lebih mensosialisasikan VMTS unit kerja, guna tercapai pemahaman VMTS bagi pihak eksternal
5. BPTSI perlu membuat SK Rektor terkait aplikasi yang dibuat
6. BPTSI perlu mengesahkan dokumen yang sudah melalui proses review oleh BPM
7. BPTSI perlu berkoordinasi dengan badan biro terkait yang memiliki aplikasi untuk pengembangan aplikasi
8. BPTSI perlu melakukan pengembangan aplikasi terutama dalam UI/UX, dan juga melakukan testing dan evaluasi terkait kemudahan penggunaan aplikasi
9. BPTSI perlu melakukan evaluasi berkala terkait kinerja tahunan
10. BPTSI perlu mempercepat pembuatan aplikasi agar dapat digunakan seluruh unit kerja

## **BAB IV PENUTUP**

Dokumen Rapat Tinjauan Manajemen ini merupakan sebuah dokumen yang tidak terpisahkan dalam siklus Penjaminan Mutu dimana dari laporan ini bisa terlihat apa hasil dari pelaksanaan Standar Mutu yang selama ini dijalankan di Universitas Nasional dan langkah perbaikan apa yang harus diambil untuk memastikan semua indikator dalam Standar Mutu tercapai dan terimplementasi dengan baik. Selain langkah perbaikan, bisa juga diambil langkah pencegahan untuk unit kerja sehingga tidak terjadi penyimpangan penerapan Standar Mutu.

Rapat Tinjauan Manajemen ini juga merupakan salah satu komitmen semua pihak mulai dari jajaran Manajemen hingga tingkat pelaksana di lapangan untuk selalu bisa melakukan perbaikan dan peningkatan atas Standar Mutu yang ditetapkan untuk bisa mewujudkan Budaya Mutu yang berkelanjutan di setiap unit kerja dalam pengelolaan dan penyelenggaraan Pendidikan di Universitas Nasional.

Link Laporan AMI : [Laporan AMI Tahun 2023](#)

Link Laporan Monev : [Laporan Monev 2023](#)

Link Laporan Survey BPTSI : [Laporan Survey Kepuasan Tahun 2023](#)

Link Renstra BPTSI : [Renstra Bidang Sistem Informasi 2021-2025](#)