



**BIRO
ADMINISTRASI
AKADEMIK**
UNIVERSITAS NASIONAL

LAPORAN RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN

TAHUN AJARAN 2024/2025

Disusun Oleh : UPM

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) Biro Administrasi Akademik (BAA) dilaksanakan sebagai bagian dari upaya evaluasi dan peningkatan berkelanjutan terhadap pelaksanaan layanan dan proses administrasi akademik.

RTM menjadi forum bagi manajemen untuk meninjau hasil pelaksanaan kegiatan, mengevaluasi capaian dan permasalahan yang masih dihadapi, menindaklanjuti hasil Audit Mutu Internal (AMI), mengevaluasi kepuasan pengguna layanan, serta menetapkan arah perbaikan dan pengembangan layanan akademik.

Pelaksanaan RTM juga diarahkan untuk memastikan bahwa setiap proses kerja di lingkungan BAA berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), mendukung pencapaian indikator kinerja, serta mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa, dosen, dan pemangku kepentingan lainnya.

Berdasarkan hasil pembahasan, terdapat beberapa aspek yang memerlukan perhatian dan tindak lanjut, khususnya terkait penyelesaian temuan AMI, pengembangan dan integrasi sistem akademik, kelengkapan dokumen registrasi mahasiswa, pengelolaan ijazah dan wisuda, penyempurnaan SOP, peningkatan kualitas layanan, serta penguatan kompetensi sumber daya manusia.

B. Tujuan

Pelaksanaan RTM BAA bertujuan untuk:

1. Mengevaluasi hasil dan tindak lanjut Audit Mutu Internal (AMI).
2. Mengidentifikasi permasalahan dalam pelaksanaan layanan dan administrasi akademik.
3. Mengevaluasi efektivitas sistem akademik dan proses digitalisasi.
4. Mengevaluasi pengelolaan dokumen akademik, registrasi mahasiswa, ijazah, dan wisuda.
5. Meninjau kecukupan dan kesesuaian SOP dengan proses kerja aktual.
6. Mengevaluasi hasil Survei Kepuasan Layanan Akademik.
7. Menetapkan prioritas perbaikan dan tindak lanjut.
8. Menyusun arah program kerja BAA untuk periode berikutnya.
9. Mendorong peningkatan efektivitas, efisiensi, profesionalisme, dan mutu layanan akademik secara berkelanjutan.

PELAKSANAAN RAPAT

Rapat Tinjauan Manajemen BAA dilaksanakan pada:

Hari/Tanggal: Rabu, 15 Juli 2026

Waktu: 09.00 WIB – selesai

Tempat: Smart Classroom, Blok C Lantai 4

Rapat membahas hasil evaluasi pelaksanaan layanan akademik dan berbagai isu strategis yang berkaitan dengan mutu layanan BAA. Pembahasan meliputi hasil AMI, sistem akademik dan digitalisasi, pengelolaan judul skripsi dan ijazah, registrasi mahasiswa, SOP, pengelolaan ijazah dan wisuda, hasil survei kepuasan layanan, serta rencana kerja dan capaian indikator kinerja.

HASIL PEMBAHASAN DAN EVALUASI

A. Tindak Lanjut Hasil Audit Mutu Internal (AMI)

Rapat membahas hasil Audit Mutu Internal (AMI) dan menegaskan bahwa penilaian AMI tidak hanya memperhatikan kelengkapan dokumen, tetapi juga mempertimbangkan **ketepatan waktu penyelesaian tindak lanjut**.

Beberapa tindak lanjut yang masih berjalan meliputi:

1. Beberapa temuan AMI masih berstatus **proses**.
2. Penyusunan SOP BAA masih berlangsung.
3. Peningkatan kualitas pelaporan data ke PDDIKTI masih perlu dilakukan.

Manajemen BAA menekankan agar setiap pekerjaan dan tindak lanjut segera dilaksanakan serta tidak ditunda. Hal ini penting mengingat BAA juga sering menerima permintaan pekerjaan dari Wakil Rektor karena BAA dinilai memiliki sumber daya yang memadai dan mampu menyelesaikan pekerjaan secara cepat.

Hasil Evaluasi

Diperlukan penguatan monitoring tindak lanjut AMI agar setiap temuan dapat diselesaikan sesuai target waktu yang ditetapkan. Status tindak lanjut perlu dipantau secara berkala sehingga tidak terjadi keterlambatan penyelesaian.

Keputusan/Tindak Lanjut

- Menyelesaikan seluruh temuan AMI yang masih berstatus proses.
- Melakukan monitoring berkala terhadap progres tindak lanjut.

- Menetapkan target penyelesaian yang jelas untuk setiap tindak lanjut.
- Meningkatkan kedisiplinan dalam memenuhi deadline pekerjaan.

B.Sistem Akademik dan Digitalisasi

Rapat mengidentifikasi sejumlah kendala pada sistem akademik, antara lain:

1. Proses **upload RPS** masih mengalami kendala.
2. Upload jadwal perkuliahan masih sering dilakukan secara manual karena keterbatasan sistem.
3. Penentuan program studi pengampu mata kuliah belum sepenuhnya terakomodasi dalam sistem.
4. Digitalisasi proses cuti mahasiswa masih memerlukan koordinasi dengan BTID.
5. Proses unggah dokumen pembelajaran untuk mata kuliah umum masih belum efisien.

Salah satu permasalahan yang menjadi perhatian adalah dosen harus mengunggah dokumen pembelajaran yang sama berulang kali untuk setiap program studi. Sebagai contoh, mata kuliah Bahasa Indonesia yang diikuti oleh 16 program studi menyebabkan dosen harus melakukan proses upload sebanyak 16 kali.

Kondisi tersebut dinilai kurang efektif dan menambah beban administratif bagi dosen.

Hasil Evaluasi

Sistem akademik masih perlu dikembangkan agar lebih terintegrasi, efektif, dan mampu mengurangi pekerjaan administratif yang berulang.

Keputusan/Tindak Lanjut

1. BAA melakukan koordinasi dengan BPTSI/BTID terkait pengembangan sistem.
2. Mengidentifikasi kebutuhan sistem berdasarkan permasalahan aktual di lapangan.
3. Mengusulkan mekanisme satu kali unggah dokumen yang dapat digunakan oleh beberapa program studi sesuai kebutuhan.
4. Mengembangkan sistem yang dapat mengakomodasi program studi pengampu mata kuliah.
5. Melakukan koordinasi terkait digitalisasi proses cuti mahasiswa.
6. BPTSI diusulkan melakukan **benchmarking** ke perguruan tinggi lain untuk memperoleh referensi pengembangan sistem akademik yang lebih efektif.

C. Pengelolaan Judul Skripsi dan Ijazah

Dalam pembahasan penerbitan ijazah, ditemukan bahwa proses administrasi masih memungkinkan terjadinya pekerjaan berulang, khususnya dalam pengetikan judul skripsi.

Petugas seharusnya tidak perlu melakukan pengetikan ulang judul skripsi karena data tersebut telah tersedia dalam sistem. Sistem diharapkan dapat mengambil data secara otomatis untuk digunakan dalam proses penerbitan dokumen akademik.

Hasil Evaluasi

Penginputan atau pengetikan ulang data berpotensi menimbulkan kesalahan administrasi dan memperpanjang waktu proses penerbitan dokumen.

Keputusan/Tindak Lanjut

1. Mengembangkan sistem agar judul skripsi dapat ditarik secara otomatis dari database akademik.
2. Mengurangi proses input data yang bersifat repetitif.
3. Menambahkan fitur validasi/checklist digital.
4. Mengembangkan proses administrasi secara **paperless**.
5. BAA menetapkan target implementasi pengembangan sistem pada semester berjalan atau semester berikutnya sesuai kesiapan teknis.

D. Pengelolaan Registrasi Mahasiswa

Registrasi mahasiswa menjadi salah satu fokus utama pembahasan RTM. Permasalahan yang ditemukan antara lain:

- Masih terdapat berkas registrasi mahasiswa yang belum lengkap.
- Sebagian dokumen belum ditandatangani.
- Dokumen hasil Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) belum seluruhnya diteruskan kepada BAA.
- Petugas BAA masih harus meminta kembali dokumen kepada mahasiswa.

Kondisi tersebut menyebabkan proses verifikasi menjadi kurang efisien dan berpotensi memperpanjang waktu pelayanan.

Hasil Evaluasi

Diperlukan integrasi antara proses PMB, registrasi, pembayaran, dan verifikasi BAA sehingga kelengkapan dokumen menjadi bagian dari kontrol sistem.

Keputusan/Tindak Lanjut

Sistem registrasi mahasiswa diharapkan dikembangkan dengan mekanisme sebagai berikut:

1. Kelengkapan dokumen

Mahasiswa wajib mengunggah seluruh dokumen persyaratan sebelum dapat melanjutkan ke tahapan berikutnya.

2. Validasi otomatis

Sistem melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen dan menolak proses apabila masih terdapat persyaratan yang belum terpenuhi.

3. Integrasi pembayaran

Pembayaran registrasi hanya dapat dilakukan setelah seluruh dokumen dinyatakan lengkap.

4. Notifikasi kepada BAA

Setelah pembayaran berhasil, sistem memberikan notifikasi otomatis kepada BAA untuk melakukan verifikasi.

5. Verifikasi terintegrasi

Pada saat BAA melakukan verifikasi, seluruh dokumen mahasiswa telah tersedia di sistem sehingga tidak diperlukan permintaan dokumen ulang.

Prioritas

Pengembangan mekanisme tersebut perlu segera dikoordinasikan dengan BTID/BPTSI agar dapat direalisasikan secara bertahap.

E. Pengelolaan dan Pembaruan SOP

BAA masih melaksanakan proses penyusunan dan penyempurnaan SOP, termasuk SOP terkait **Rekognisi Pembelajaran Lampau (RPL)**.

Dalam rapat ditegaskan bahwa SOP harus menggambarkan proses kerja aktual. Apabila terdapat perubahan proses kerja atau kondisi di lapangan yang menyebabkan SOP tidak lagi sesuai dengan praktik yang berlaku, maka SOP harus segera diperbarui.

BAA juga masih melakukan inventarisasi kebutuhan SOP pada masing-masing kepala bagian.

Hasil Evaluasi

Masih diperlukan pemetaan menyeluruh terhadap seluruh proses bisnis BAA untuk memastikan setiap proses telah memiliki SOP yang lengkap, terdokumentasi, dan sesuai dengan kondisi aktual.

Keputusan/Tindak Lanjut

1. Melanjutkan penyusunan SOP yang masih dalam proses.
2. Menyelesaikan SOP terkait RPL.
3. Melakukan review SOP secara berkala.
4. Memperbarui SOP apabila terdapat perubahan proses kerja.
5. Melakukan inventarisasi SOP pada setiap bagian.
6. Menetapkan daftar prioritas SOP yang perlu dibuat atau diperbarui.
7. Memastikan setiap pegawai melaksanakan pekerjaan sesuai SOP yang berlaku.

F. Pengelolaan Ijazah dan Wisuda

Rapat membahas perlunya monitoring terhadap ijazah lulusan yang belum diambil.

BAA perlu menyusun laporan secara berkala, sekurang-kurangnya setiap semester, yang memuat:

1. Jumlah lulusan/peserta wisuda.
2. Jumlah ijazah yang telah dicetak.
3. Jumlah ijazah yang telah diambil.
4. Jumlah ijazah yang belum diambil.
5. Penyebab ijazah belum diambil.

Sebagai ilustrasi, apabila terdapat **1.800 peserta wisuda** dan **1.789 ijazah telah diambil**, maka terdapat **11 ijazah yang belum diambil**. Terhadap 11 ijazah tersebut perlu diberikan informasi mengenai penyebabnya.

Hasil Evaluasi

Monitoring belum cukup hanya berupa angka, tetapi perlu dilengkapi dengan analisis untuk mengetahui penyebab dokumen belum diambil dan menentukan langkah perbaikan.

Keputusan/Tindak Lanjut

Laporan pengelolaan ijazah disusun dalam bentuk:

Data → Grafik → Analisis → Tindak lanjut

Laporan minimal memuat:

Indikator	Jumlah
Peserta wisuda	1.800
Ijazah telah dicetak	-

Indikator	Jumlah
Ijazah telah diambil	1.789
Ijazah belum diambil	11
Persentase ijazah diambil	99,39%*

*Persentase 99,39% merupakan perhitungan berdasarkan contoh data 1.789 dari 1.800 dan bukan angka capaian aktual apabila data tersebut hanya digunakan sebagai ilustrasi.

G. Hasil Survei Kepuasan Layanan Akademik

Survei Kepuasan Layanan Akademik dilakukan sebagai salah satu instrumen evaluasi kualitas pelayanan BAA.

Survei melibatkan:

- **94 responden dosen**
- **387 responden mahasiswa**

1. Perspektif Dosen

Hasil survei menunjukkan bahwa **97,9% dosen menyatakan puas terhadap kesesuaian layanan akademik.**

Mayoritas dosen menilai pelayanan BAA telah sesuai dengan kebutuhan pekerjaan akademik. Dosen juga memberikan apresiasi terhadap kejelasan informasi yang disampaikan oleh BAA.

Namun demikian, terdapat beberapa masukan yang perlu ditindaklanjuti, yaitu:

1. Peningkatan integrasi layanan digital.
2. Pengembangan layanan digital untuk validasi judul skripsi.
3. Peningkatan kemudahan proses pengisian nilai.
4. Peningkatan kualitas layanan berbasis website.
5. Peningkatan kecepatan respons terhadap permohonan dan pertanyaan dosen.

Evaluasi

Tingkat kepuasan dosen menunjukkan kinerja pelayanan yang baik, namun masih diperlukan perbaikan pada aspek digitalisasi dan responsivitas layanan.

2. Perspektif Mahasiswa

Berdasarkan survei terhadap **387 mahasiswa**, penilaian layanan akademik didominasi oleh kategori “**Cukup Puas**” dan “**Sangat Puas**” pada **19 indikator pelayanan**.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap layanan BAA.

Namun demikian, terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, yaitu:

- Kecepatan dan responsivitas petugas.
- Ketepatan dan konsistensi informasi.
- Profesionalisme petugas.
- Kenyamanan dan kecukupan fasilitas pelayanan.
- Penguatan layanan akademik berbasis digital.

Evaluasi

Hasil survei menjadi dasar untuk mempertahankan aspek layanan yang telah baik sekaligus melaksanakan perbaikan berkelanjutan pada aspek yang masih memiliki peluang peningkatan.

H. Rencana Kerja dan Capaian IKU BAA

Manajemen BAA menekankan bahwa seluruh pegawai wajib melaksanakan pekerjaan berdasarkan SOP yang telah ditetapkan.

Kepatuhan terhadap SOP diharapkan dapat mendukung pencapaian target dan indikator kinerja yang telah ditetapkan.

Program prioritas yang direncanakan meliputi:

1. Pengembangan E-Arsip Akademik

- Implementasi arsip akademik digital.
- Integrasi dokumen melalui dashboard akademik.
- Pengurangan penggunaan dokumen fisik.
- Peningkatan kemudahan akses dan penelusuran dokumen.

2. Peningkatan Digitalisasi dan Integrasi Sistem

- Review dan penyempurnaan SOP.
- Pengembangan sistem administrasi akademik yang terintegrasi.
- Peningkatan kualitas layanan melalui konsep **Service Excellence**.

- Pengurangan proses manual dan pekerjaan administratif berulang.

3. Peningkatan Kompetensi SDM BAA

- Pelatihan pelayanan prima.
- Pelatihan pengelolaan PDDIKTI.
- Pelatihan manajemen data akademik.
- Penguatan budaya kerja yang responsif, profesional, dan berorientasi pada mutu.
-

KEPUTUSAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan seluruh hasil pembahasan, ditetapkan rencana tindak lanjut sebagai berikut:

No.	Isu/Permasalahan	Rencana Tindak Lanjut	PIC/Unit Terkait	Target
1	Temuan AMI masih berstatus proses	Menyelesaikan dan memonitor seluruh tindak lanjut AMI	BAA	Sesuai deadline AMI
2	Penyusunan SOP belum selesai	Menyelesaikan SOP dan melakukan review berkala	BAA/Kepala Bagian	Semester berjalan
3	Kualitas pelaporan PDDIKTI	Meningkatkan akurasi dan ketepatan waktu pelaporan	BAA	Berkala
4	Upload RPS masih mengalami kendala	Koordinasi dan pengembangan sistem	BAA & BPTSI/BTID	Semester berjalan
5	Upload dokumen dilakukan berulang	Mengembangkan mekanisme upload terintegrasi	BAA & BPTSI/BTID	Semester berikutnya
6	Penentuan prodi pengampu belum terakomodasi	Penyempurnaan fitur sistem	BAA & BPTSI/BTID	Semester berikutnya
7	Digitalisasi cuti mahasiswa	Koordinasi pengembangan sistem cuti digital	BAA & BTID	Sesuai roadmap
8	Pengetikan ulang judul skripsi	Integrasi data judul skripsi dengan sistem ijazah	BAA & BPTSI/BTID	Semester berjalan/berikutnya
9	Registrasi mahasiswa belum terintegrasi	Menerapkan validasi kelengkapan dokumen sebelum pembayaran	BAA & BTID	Semester berikutnya
10	Dokumen PMB belum lengkap diteruskan	Integrasi dokumen PMB dengan sistem BAA	BAA & Unit terkait	Semester berikutnya
11	Ijazah belum diambil	Menyusun monitoring dan	BAA	Setiap semester

No.	Isu/Permasalahan	Rencana Tindak Lanjut	PIC/Unit Terkait	Target
12	Pelaporan ijazah belum optimal	laporan semesteran Menyajikan grafik dan analisis penyebab	BAA	Setiap semester
13	Kepuasan mahasiswa masih perlu ditingkatkan	Perbaikan responsivitas, informasi, profesionalisme, dan fasilitas	BAA	Berkelanjutan
14	Integrasi layanan digital	Pengembangan layanan akademik berbasis digital	BAA & BPTSI/BTID	Bertahap
15	Kompetensi SDM	Pelatihan pelayanan prima, PDDIKTI, dan manajemen data	BAA	Tahunan

PRIORITAS PERBAIKAN MANAJEMEN

Berdasarkan hasil RTM, prioritas perbaikan BAA dapat dikelompokkan menjadi **lima fokus utama**, yaitu:

1. Penguatan Sistem Mutu

- Penyelesaian temuan AMI tepat waktu.
- Monitoring tindak lanjut.
- Review dan pembaruan SOP.

2. Transformasi Digital

- E-Arsip Akademik.
- Integrasi sistem akademik.
- Digitalisasi registrasi dan cuti mahasiswa.
- Digitalisasi validasi judul skripsi.
- Pengurangan penggunaan dokumen fisik.

3. Peningkatan Efektivitas Administrasi

- Mengurangi input data berulang.
- Mengintegrasikan dokumen PMB dan registrasi.
- Otomatisasi validasi dokumen.
- Otomatisasi notifikasi kepada BAA.

4. Peningkatan Kualitas Layanan

- Peningkatan kecepatan respons.
- Konsistensi dan ketepatan informasi.
- Peningkatan profesionalisme petugas.
- Peningkatan kenyamanan fasilitas pelayanan.

5. Pengembangan Kompetensi SDM

- Pelayanan prima.
- Pengelolaan PDDIKTI.
- Manajemen data akademik.
- Budaya kerja sesuai SOP dan berorientasi mutu.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Rapat Tinjauan Manajemen Biro Administrasi Akademik, secara umum pelaksanaan layanan akademik telah berjalan dengan baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan peningkatan dan tindak lanjut.

Hasil AMI menunjukkan bahwa penyelesaian temuan perlu mendapatkan perhatian khusus, terutama dari aspek ketepatan waktu. BAA perlu memastikan setiap tindak lanjut diselesaikan sesuai target dan terdokumentasi dengan baik.

Pada aspek sistem akademik, masih ditemukan sejumlah proses yang dilakukan secara manual maupun berulang. Oleh karena itu, pengembangan sistem yang terintegrasi menjadi salah satu prioritas utama, khususnya dalam proses RPS, jadwal perkuliahan, dokumen pembelajaran, registrasi mahasiswa, cuti mahasiswa, validasi judul skripsi, dan penerbitan dokumen akademik.

Dalam pengelolaan registrasi mahasiswa, diperlukan mekanisme sistem yang memastikan kelengkapan dokumen sebelum mahasiswa dapat melanjutkan ke proses pembayaran dan verifikasi. Integrasi proses tersebut diharapkan dapat mengurangi pekerjaan administratif dan meningkatkan efisiensi pelayanan.

Pengelolaan SOP juga perlu dilakukan secara berkelanjutan. Setiap perubahan proses kerja harus diikuti dengan pembaruan SOP sehingga dokumen selalu relevan dengan kondisi operasional.

Dalam pengelolaan ijazah dan wisuda, BAA perlu meningkatkan monitoring terhadap ijazah yang belum diambil melalui laporan berkala yang dilengkapi grafik dan analisis penyebab.

Hasil Survei Kepuasan Layanan Akademik menunjukkan bahwa kualitas layanan BAA secara umum berada pada kondisi yang baik. Sebanyak **97,9% dosen menyatakan puas terhadap kesesuaian layanan akademik**, sedangkan penilaian mahasiswa pada 19 indikator didominasi kategori **“Cukup Puas” dan “Sangat Puas”**. Meskipun demikian, perbaikan berkelanjutan tetap diperlukan, terutama pada aspek digitalisasi, kecepatan respons, ketepatan informasi, profesionalisme petugas, dan fasilitas pelayanan.

Dengan demikian, arah pengembangan BAA pada periode berikutnya difokuskan pada **penguatan sistem mutu, percepatan digitalisasi dan integrasi sistem, pengembangan e-arsip, peningkatan kualitas pelayanan, penyempurnaan SOP, serta peningkatan kompetensi SDM.**

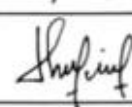
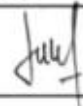
PENUTUP

Demikian Laporan Rapat Tinjauan Manajemen Biro Administrasi Akademik Tahun Akademik 2024/2025 ini disusun sebagai dokumentasi pelaksanaan RTM dan sebagai dasar dalam melaksanakan tindak lanjut perbaikan serta peningkatan mutu layanan akademik secara berkelanjutan.

Hasil dan keputusan dalam laporan ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi seluruh bagian di lingkungan BAA dalam melaksanakan program kerja, menyelesaikan tindak lanjut, serta meningkatkan efektivitas dan kualitas layanan kepada seluruh pemangku kepentingan.



Hari/Tanggal	Rabu, 15 Juli 2026
Waktu	09.00-Selesai
Lokasi	Smartclassroom Blok C Lantai 4
Kegiatan	Rapat Tinjauan Manajemen BAA 2024/2025

NO	NAMA	JABATAN	UNIT KERJA	TANDA TANGAN
1	Dr. Dra. Sri Handayani, M.Si	Kepala Biro Administrasi Akademik	BAA	
2	Husnawati, S.Si	Ka. Bagian Pengolahan Data dan Pelaporan PDDIKTI	BAA	
3	Syaiful Anwar, S.E	Ka. Bagian Nilai dan Ijazah	BAA	
4	Kartini Putri Jelita, S.Pd	Ka. Bagian Registrasi dan Perkuliahan	BAA	
5	Nurani Oktavia S.H	Ka. SPA	SPA	
6	Moch. Firmansyah, S.Kom., M.Kom.	Ka. Studio Pembelajaran	SPA	
7	Anisa Tiara Satiti S.M	Ka. UPM BAA	UPM	
8	Hukma Hanifa S.Kom	Staff UPM BAA	UPM	
9				
10				