



*Excellent, Entrepreneur, Global*

# **PEDOMAN RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN**



**LJM-UNBOR JL. RAYA KALIMALANG NO. 1 JAKARTA TIMUR  
LJM@BOROBUDUR.AC.ID**



Universitas Borobudur

Jln. Kalimalang No 1 Jakarta 16123  
Telp: **021 8613877, 8613872**

Kode/Nomor:  
RTM/SPMI/501

Tanggal:  
10 Oktober 2021

Revisi=1

**Pedoman Rapat Tinjauan Manajemen**

Halaman= 1 dari 9

## **PEDOMAN RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN (RTM)**

**Lembaga Jaminan Mutu  
UNIBERSITAS BOROBUDUR**  
JAKARTA, 2021

Tim Penyusun

Penanggung Jawab : Prof. Ir. Bambang Bernanthos (Rektor)

Pengarah :

Prof. Dr.Ir. Darwati Susilastuti (Wakil Rektor I)

Prof. Dr.Ir. Rudi Bratamanggala (Wakil Rektor II)

Dr.Ir. Edi Barnas (Wakil Rektor III)

Ketua : Dr.Ir. Sunar, MS

Sekretaris : Dr. Ir. Masykur, MSp

Anggota :

Henita Fajar Oktavia ,SP,MP.

Melati Yatiningrum, SE

## SAMBUTAN REKTOR

Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) merupakan suatu tahap pengendalian dalam siklus sistem manajemen mutu yang dilaksanakan dalam jangka waktu tertentu yang bertujuan untuk mengevaluasi kinerja sistem secara menyeluruh. Kegiatan rapat tinjauan manajemen menjadi sangat penting untuk peningkatan mutu Universitas Borobudur. Tinjauan manajemen dilakukan untuk memastikan apakah temuan dapat ditindaklanjuti dengan baik dan memastikan bahwa sistem mutu berjalan efektif dan efisien.

Tinjauan ini harus mencakup penilaian untuk peningkatan dan perubahan sistem mutu, termasuk kebijakan mutu serta sasaran mutu. Setiap kegiatan tinjauan manajemen harus terdokumentasi dengan baik, dan dokumentasinya harus dipelihara sebagai arsip dan tinjauan mutu. Materi tinjauan manajemen tidak hanya berupa hasil/temuan audit namun juga berupa umpan balik pelanggan (keluhan pelanggan, survei kepuasan pelanggan), kinerja layanan/kinerja dosen, analisis kesesuaian kompetensi, status tindak lanjut permintaan koreksi, tindak lanjut dari tinjauan manajemen sebelumnya, perubahan sistem mutu ataupun usulan peningkatan sistem mutu. Guna memberikan rujukan dan pemahaman yang jelas dalam pelaksanaan RTM, maka berikut diterbitkan pedoman RTM untuk menjadi acuan dalam rangka peningkatan mutu Universitas yang berkelanjutan.

Rektor,



Prof. Ir. Bambang Bernanthos, MSc

## KATA PENGANTAR

Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) dilaksanakan dalam rangka meninjau sistem manajemen yang telah dilaksanakan di Universitas Borobudur dalam rangka memastikan kelanjutan kesesuaian, kecukupan, dan efektifitas manajemen. Tinjauan dimaksudkan untuk melihat adanya peluang untuk menjadi lebih baik atau adanya kebutuhan akan perubahan sistem manajemen.

Dalam agenda rapat tinjauan manajemen membahas masalah yang memiliki potensi sama terjadi berulang dan memerlukan penyelesaian mendesak untuk dicarikan segera penyelesaiannya. Pembahasan dalam RTM meliputi: hasil audit internal, umpan balik pelanggan, kinerja proses dan pencapaian sasaran, status tindakan perbaikan dan tindakan pencegahan, tindak lanjut tinjauan manajemen yang lalu, perubahan yang dapat mempengaruhi sistem penjaminan, dan rencana kegiatan untuk pengembangan.

Rapat Tinjauan Manajemen (*Management Review Meeting*) pada hakikatnya merupakan salah satu kegiatan wajib yang mesti dilakukan suatu Institusi/Perguruan Tinggi yang sudah atau baru mulai menerapkan (melaksanakan) Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI).

Diharapkan dengan adanya pedoman ini menjadi lebih mudah bagi kita dalam mewujudkan peningkatan mutu dalam segala sektor, khususnya dalam penerepan manajemen resiko untuk pengaplikasian SPMI.

Ketua LJM,



Dr. Ir. Sunar, MS

## DAFTAR ISI

<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	1
<b>1.1 Latar Belakang</b>	1
<b>1.2 Lingkup</b>	2
<b>1.3 Tujuan</b>	2
<b>BAB II LANGKAH-LANGKAH PERTEMUAN TINJAUAN MANAJEMEN</b>	3
<b>2.1 Penanggung Jawab</b>	3
<b>2.2 Ketentuan</b>	4
<b>2.3 Langkah-Langkah</b>	5
<b>2.4 Waktu Pelaksanaan</b>	6
<b>2.5 Karakteristik Pertemuan Tinjauan Manajemen</b>	6
<b>2.6 Agenda Pertemuan Tinjauan Manajemen</b>	7
<b>2.7 Luaran Dari Pertemuan Tinjauan</b>	7
<b>BAB III PENUTUP</b>	8
<b>LAMPIRAN</b>	9

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Dalam upaya peningkatan mutu perlu dilakukan pembahasan bersama antara manajemen dan pelaksana tentang permasalahan-permasalahan yang terkait dengan implementasi sistem manajemen mutu, pencapaian sasaran/indikator mutu dan kinerja. 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 insidental sesuai dengan kebutuhan. Permasalahan 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 atau pertemuan telaah manajemen mutu dan kinerja. Pertemuan tinjauan manajemen adalah proses evaluasi terhadap kesesuaian dan efektifitas penerapan sistem manajemen mutu yang dilakukan secara berkala dan melibatkan berbagai pihak yang terkait dengan operasional kegiatan organisasi.

Kegiatan Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) merupakan rapat tertinggi dalam sistem manajemen mutu yang dilaksanakan dalam jangka waktu tertentu yang bertujuan untuk mengevaluasi kinerja sistem secara menyeluruh di tingkat Universitas. Secara hierarki RTM dipimpin langsung oleh pimpinan, dan dihadiri oleh seluruh jajaran manajemen. Kegiatan rapat tinjauan manajemen menjadi sangat penting dalam sistem manajemen mutu, karena di dalamnya akan dibahas sejumlah evaluasi dan monitoring yang dilakukan oleh masing-masing lini manajemen di Unbor. Tinjauan manajemen dilakukan untuk memastikan apakah temuan dapat ditindaklanjuti dengan baik dan memastikan bahwa sistem mutu berjalan efektif dan efisien. Tinjauan ini harus mencakup penilaian untuk peningkatan dan perubahan sistem mutu, termasuk kebijakan mutu serta sasaran mutu. Setiap kegiatan tinjauan manajemen harus terdokumentasi dengan baik, dan dokumentasinya harus dipelihara sebagai arsip dan tinjauan mutu. Materi tinjauan manajemen tidak hanya berupa hasil/temuan audit namun dapat juga berupa umpan balik pelanggan (keluhan pelanggan, survei kepuasan pelanggan), kinerja layanan/kinerja dosen, analisa kesesuaian kompetensi, status tindak lanjut permintaan

koreksi, tindak lanjut dari tinjauan manajemen sebelumnya, perubahan sistem mutu ataupun usulan peningkatan sistem mutu.

## **1.2 Lingkup**

Pedoman ini mengatur tata cara rapat tinjauan manajemen untuk membahas masalah- masalah yang berkaitan dengan penerapan sistem mutu atau masalah lain yang terkait dengan mutu di Universitas Borobudur.

### **1) RTM tingkat Universitas**

Rapat ini dihadiri oleh seluruh pimpinan Universitas, pimpinan Fakultas, Lembaga dan Unit serta pihak lain yang dibutuhkan.

### **2) RTM tingkat Fakultas**

Rapat ini dihadiri oleh pimpinan Fakultas, Program Studi, Kepala Laboratorium dan pihak lain yang dibutuhkan.

## **1.3 Tujuan**

- 1) Tinjauan manajemen merupakan suatu proses evaluasi terhadap kesesuaian dan efektifitas pelaksanaan sistem manajemen mutu, dengan cara melakukan pembahasan secara berkala dengan melibatkan berbagai pihak yang terkait.
- 2) Pedoman ini digunakan sebagai acuan perwujudan komitmen manajemen untuk memastikan sistem mutu berjalan secara efektif dan berkesinambungan serta sebagai sarana untuk melakukan perbaikan terus menerus.
- 3) Proses peninjauan, evaluasi serta penilaian oleh manajemen pada selang waktu terencana untuk memastikan kesesuaian, kecukupan serta keefektifan manajemen mutu berjalan secara konsisten



## BAB II

### LANGKAH-LANGKAH PERTEMUAN TINJAUAN MANAJEMEN

#### 2.1 Penanggung Jawab

##### Tingkat Universitas

##### 1. Rektor

- a) Bertanggung jawab atas jalannya rapat untuk melakukan tinjauan manajemen dan bertindak sebagai Pimpinan Rapat
- b) Bekerja sama dengan Wakil Rektor I dan LJM memastikan hasil tinjauan manajemen dilaksanakan serta ditindaklanjuti dengan baik
- c) Membuat keputusan tentang perumusan hasil tinjauan manajemen

##### 2. Wakil Rektor I

- a) Wakil Rektor I dapat memimpin jalannya rapat RTM atas instruksi Rektor
- b) Memastikan hasil RTM ditindaklanjuti pada setiap Unit
- c) Memastikan tindak lanjut sesuai dengan aturan yang berlaku

##### 3. Ketua LJM

- a) Ketua LJM dapat menjadi pemimpin rapat atas instruksi Rektor
- b) Sebagai inisiator berjalannya tinjauan manajemen
- c) Mengatur penyelenggaraan tinjauan manajemen, termasuk penjadwalan, undangan rapat, pembuatan notulen, dan penyampaian hasil tinjauan manajemen kepada pihak-pihak yang terkait
- d) Mengundang peserta rapat sesuai jadwal yang telah ditentukan
- e) Melakukan pemantauan dan pemastian terkait tindak lanjut hasil tinjauan manajemen
- f) Menindaklanjuti hasil tinjauan manajemen sesuai dengan tanggung jawab dan wewenang yang melekat

## **Tingkat Fakultas**

### **1. Dekan**

- a) Bertanggung jawab atas jalannya rapat untuk melakukan tinjauan manajemen dan bertindak sebagai Pimpinan Rapat
- b) Bekerja sama dengan Wakil Dekan dan GKM memastikan hasil tinjauan manajemen dilaksanakan serta ditindaklanjuti dengan baik
- c) Membuat keputusan tentang perumusan hasil tinjauan manajemen
- d) Melaporkan hasil RTM kepada Rektor dan LJM

### **2. Wakil Dekan**

- a) Wakil Dekan dapat memimpin jalannya rapat RTM atas instruksi Rektor
- b) Memastikan hasil RTM ditindaklanjuti oleh setiap Unit
- c) Memastikan tindak lanjut sesuai dengan aturan yang berlaku

### **3. Ketua GKM**

- a) Ketua GKM dapat menjadi pemimpin rapat atas instruksi Dekan
- b) Sebagai inisiator berjalannya tinjauan manajemen
- c) Mengatur penyelenggaraan tinjauan manajemen, termasuk penjadwalan, undangan rapat, pembuatan notulen, dan penyampaian hasil tinjauan manajemen kepada pihak-pihak yang terkait
- d) Mengundang peserta rapat sesuai jadwal yang telah ditentukan
- e) Melakukan pemantauan dan pemastian terkait tindak lanjut hasil tinjauan manajemen
- f) Menindaklanjuti hasil tinjauan manajemen sesuai dengan tanggung jawab dan wewenang yang melekat

## **2.2 Ketentuan**

Tinjauan manajemen harus direncanakan dan dilaksanakan dengan mempertimbangkan:

- 1) Status tindakan dari tinjauan manajemen sebelumnya.
- 2) Perubahan dalam masalah eksternal dan internal yang relevan dengan sistem manajemen mutu.

- 3) Informasi tentang kinerja dan efektivitas sistem manajemen mutu, termasuk tren: kepuasan pelanggan dan umpan balik dari pihak terkait yang relevan, sejauh mana sasaran mutu telah dipenuhi, kinerja proses dan kesesuaian produk dan layanan, ketidaksesuaian dan tindakan koreksi, pemantauan dan pengukuran hasil audit, kecukupan sumberdaya.
- 4) Efektifitas tindakan yang diambil untuk penetapan risiko dan peluang
- 5) Peluang untuk perbaikan.
- 6) Tindak lanjut dari rapat tinjauan manajemen adalah rekomendasi yang dianggap penting dan mendesak untuk segera dilakukan.
- 7) RTM dapat dilakukan oleh Fakultas dan rapat Pimpinan Universitas dengan konsep penyesuaian.

### **2.3 Langkah-Langkah**

#### **Tingkat Universitas**

- 1) Penanggung jawab manajemen mutu (LJM) bersama (WR1) mempersiapkan pertemuan tinjauan manajemen yang meliputi: rencana waktu, tempat, agenda, dan siapa saja yang akan diundang berdasarkan hasil monev dan AMI.
- 2) Penanggung jawab manajemen mutu mengundang peserta pertemuan.
- 3) Penanggung jawab manajemen mutu melakukan pemantauan perbaikan sesudah pertemuan tinjauan manajemen.
- 4) Notulen Hasil Tinjauan Manajemen dan Rincian Tindak Lanjut didistribusikan kepada seluruh peserta rapat dan bagian terkait serta ditindaklanjuti bila ada masalah yang harus diselesaikan
- 5) Hasil tinjauan manajemen harus mencakup keputusan dan tindakan yang berkaitan dengan:
  - a. Improvement pada keefektifan Sistem Manajemen Mutu dan proses-prosesnya.
  - b. Improvement pada produk yang berkaitan dengan persyaratan pelanggan.

#### **Tingkat Fakultas**

- 1) Penanggung jawab manajemen mutu (GKM) bersama (Wakil Dekan) mempersiapkan pertemuan tinjauan manajemen yang meliputi: rencana waktu,

tempat, agenda, dan siapa saja yang akan diundang berdasarkan hasil monev dan AMI.

- 2) Penanggung jawab manajemen mutu mengundang peserta pertemuan.
- 3) Penanggung jawab manajemen mutu melakukan pemantauan perbaikan sesudah pertemuan tinjauan manajemen.
- 4) Notulen Hasil Tinjauan Manajemen dan Rincian Tindak Lanjut didistribusikan kepada seluruh peserta rapat dan bagian terkait serta ditindaklanjuti bila ada masalah yang harus diselesaikan.
- 5) Hasil tinjauan manajemen harus mencakup keputusan dan tindakan yang berkaitan dengan:
  - a. *Improvement* pada keefektifan Sistem Manajemen Mutu dan proses-prosesnya.
  - b. *Improvement* pada produk yang berkaitan dengan persyaratan pelanggan.

#### **2.4 Waktu Pelaksanaan**

- 1) Dilaksanakan secara berkala dengan interval waktu yakni minimal 2 kali dalam 1 tahun (setiap akhir semester).
- 2) Dapat dilakukan secara insidental di luar ketentuan poin 1) dengan dasar kebutuhan dan urgen.

#### **2.5 Karakteristik Pertemuan Tinjauan Manajemen**

Adapun karakteristik pertemuan tinjauan manajemen adalah sebagai berikut:

- 1) Direncanakan dengan baik dengan kejelasan tujuan, agenda, dan penjadwalan.
- 2) Didokumentasikan dengan baik.
- 3) Mengevaluasi efektifitas penerapan sistem manajemen mutu dan dampaknya pada mutu dan kinerja.
- 4) Membahas perubahan-perubahan yang perlu dilakukan baik pada sistem manajemen mutu maupun sistem pelayanan.
- 5) Hasil pertemuan ditindaklanjuti dalam bentuk koreksi, tindakan korektif, tindakan preventif maupun perubahan pada sistem manajemen mutu maupun sistem pelayanan.
- 6) Tindak lanjut terhadap rekomendasi yang dihasilkan pada pertemuan dipantau pelaksanaannya.

- 7) Pihak manajemen dan pihak pelaksana operasional yang terkait diundang dalam pertemuan tinjauan manajemen.
- 8) Pertemuan tinjauan manajemen berikutnya diawali dengan pembahasan hasil dan tindak lanjut pertemuan tinjauan manajemen sebelumnya.

## **2.6 Agenda Pertemuan Tinjauan Manajemen**

- 1) Hasil audit internal
- 2) Hasil Monev
- 3) Umpan balik/keluhan pelanggan
- 4) Kepuasan pelanggan
- 5) Kinerja yang dihasilkan
- 6) Hasil pertemuan tinjauan manajemen yang lalu
- 7) Rencana perbaikan/perubahan baik pada sistem manajemen mutu maupun sistem pelayanan
- 8) Masalah-masalah operasional yang terkait dengan penerapan sistem manajemen mutu dan sistem pelayanan
- 9) Perubahan-perubahan yang dapat berpengaruh terhadap sistem manajemen mutu dan sistem pelayanan

## **2.7 Luaran Dari Pertemuan Tinjauan**

- 1) Rekomendasi dan keputusan tindak lanjut atas permasalahan yang telah diidentifikasi dalam pertemuan
- 2) Rencana perbaikan masalah-masalah tersebut
- 3) Rencana peningkatan kepuasan pelanggan/pengguna
- 4) Rencana pemenuhan sumber daya yang diperlukan
- 5) Rencana perubahan-perubahan untuk mengakomodasi persyaratan produk/ layanan/ pelanggan.
- 6) Permintaan Tindakan Koreksi (PTK)

### **BAB III**

### **PENUTUP**

Melalui pertemuan tinjauan manajemen berbagai permasalahan yang terkait dengan mutu dan kinerja, serta operasionalisasi sistem manajemen mutu dan sistem pelayanan dalam memberikan pelayanan dan produk kepada pelanggan/pengguna dibahas dan ditindaklanjuti dalam upaya-upaya untuk melakukan perbaikan. Keberhasilan pertemuan tinjauan manajemen ini tergantung pada komitmen untuk melakukan perubahan-perubahan dan perbaikan sesuai dengan apa yang direkomendasikan dan kesepakatan yang dihasilkan dalam pertemuan.

**LAMPIRAN**







Universitas Borobudur

Jln. Kalimalang No 1 Jakarta 16123  
Telp: **021 8613877, 8613872**

Kode/Nomor:  
RTM/SPMI/503

Tanggal:  
10 Oktober 2021

Revisi=1

**Pedoman Rapat Tinjauan Manajemen**

Halaman= 1 dari 5

**PERMINTAAN TINDAKAN KOREKSI (PTK)**

Fakultas				
Program Studi				
Ketua Program Studi				
Auditor			Tanggal	
PPTK No	Kategori	Mayor	Minor	Observasi
Referensi (Butir)				
<b>Uraian Temuan (<i>diisi oleh auditor dan ditandatangani</i>):</b>				
Tanda Tangan Auditor		Tanggal		
<b>Rencana Tindakan Koreksi (<i>diisi oleh teraudit dan ditandatangani</i>):</b>				
Tanda Tangan Teraudit		Tanggal		
<b>Tinjauan Efektifitas Tindakan Koreksi (<i>diisi oleh auditor pada audit berikutnya dan ditandatangani</i>):</b>				
Tanda Tangan Auditor		Tanggal		





Universitas Borobudur

Jln. Kalimalang No 1 Jakarta 16123  
Telp: **021 8613877, 8613872**

Kode/Nomor:  
RTM/SPMI/505

Tanggal:  
10 Oktober 2021

Revisi=1

**Pedoman Rapat Tinjauan Manajemen**

Halaman= 1 dari 5

### Notulen Rapat Tinjauan Manajemen

Hari/tanggal	:	
Waktu	:	
Agenda Rapat	:	
Peserta rapat	:	Terlampir
Pimpinan Rapat	:	
Kesimpulan Rapat:		
Dibuat Oleh: Notulis	Diketahui Oleh: Ketua LJM	Disetujui Oleh: Rektor
.....	Dr.Ir.Sunar, MS	Prof. Ir. Bambang Bernanthos, MSc

