

	<b>UNIVERSITAS TELKOM</b>	No. Dokumen	Tel_U-NA-REK-DSU-BSP-PR-007
	Jl. Telekomunikasi No. 1, Ters. Buah Batu Bandung 40257	No. Revisi	00
	<b>PROSEDUR</b> <b>PENYELENGGARAAN DAN PELAKSANAAN</b> <b>RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN:</b> <b>SERVICE MANAGEMENT SYSTEM ISO 20000-1:2011</b>	Berlaku Efektif	3 Januari 2018

# **PROSEDUR** **PENYELENGGARAAN DAN PELAKSANAAN** **RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN:** **SERVICE MANAGEMENT SYSTEM** **ISO 20000-1:2011**

## **PENGESAHAN**

Disusun oleh :	Diperiksa oleh :	Disetujui oleh :	Disahkan oleh :
			
Yani Nuraeni	Dr. Arfianto Fahmi	Dr. Dadan Rahadian	Prof. Ir. Mochamad Ashari. M.Eng.PhD
Kabag. PR dan Sekretariat Pimpinan	Direktur Sekretariat Universitas	QMR Universitas	Rektor

	<b>UNIVERSITAS TELKOM</b>	No. Dokumen	Tel_U-NA-REK-DSU-BSP-PR-007
	Jl. Telekomunikasi No. 1, Ters. Buah Batu Bandung 40257	No. Revisi	00
	<b>PROSEDUR</b> <b>PENYELENGGARAAN DAN PELAKSANAAN</b> <b>RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN:</b> <b>SERVICE MANAGEMENT SYSTEM ISO 20000-1:2011</b>	Berlaku Efektif	3 Januari 2018

#### I. KEGUNAAN

Menjelaskan tahap-tahap penyelenggaraan dan pelaksanaan *service management system* Rapat Tinjauan Manajemen, sesuai dengan persyaratan ISO 20000:1.

#### II. RUANG LINGKUP

Prosedur ini meliputi penjadwalan, penetapan agenda, pelaksanaan rapat, pembuatan notulen, distribusi notulen, pelaksanaan *service management system* (tinjauan tindak lanjut notulen) sampai pendokumentasian untuk Rapat Tinjauan Manajemen.

#### III. PENGECUALIAN

Ketentuan Penyelenggaraan Rapat dan Agenda di luar Prosedur ini akan ditentukan oleh masing-masing fakultas/unit.

#### IV. DEFINISI

4.1 **Rapat Tinjauan Manajemen (RTM)** adalah suatu kegiatan yang diselenggarakan oleh Bagian *Public Relation* dan Sekretariat Pimpinan (level Rektorat) atau Kepala Urusan Sekretariat Fakultas (level Dekanat) dengan komposisi peserta terdiri dari pejabat setingkat kabag/kaprodi, wakil dekan, direktur, dekan, wakil rektor dan rektor (level rektorat) atau kaprodi, wakil dekan dan dekan (level dekanat), atau direktur, kepala unit/kepala bagian (level koordinasi wakil rektor) untuk membahas kinerja dan proses kesesuaian *service management system*. RTM yang membahas *service management system* dilakukan minimal 4 (empat) kali dalam satu tahun.

4.2 **Pimpinan** merupakan level manajemen di Universitas Telkom yang terdiri dari rektor sebagai Pimpinan Utama Universitas Telkom, wakil rektor sebagai wakil pimpinan utama Universitas Telkom, dekan sebagai pimpinan utama fakultas, dan direktur sebagai pimpinan direktorat.

	<b>UNIVERSITAS TELKOM</b>	No. Dokumen	Tel_U-NA-REK-DSU-BSP-PR-007
	Jl. Telekomunikasi No. 1, Ters. Buah Batu Bandung 40257	No. Revisi	00
	<b>PROSEDUR</b> <b>PENYELENGGARAAN DAN PELAKSANAAN</b> <b>RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN:</b> <b><i>SERVICE MANAGEMENT SYSTEM ISO 20000-1:2011</i></b>	Berlaku Efektif	3 Januari 2018

- 4.3 **Fakultas** adalah satuan manajemen sumber daya yang menyelenggarakan dan mengelola pendidikan akademik, vokasi, atau profesi pada satu/lebih dari satu rumpun disiplin ilmu pengetahuan, teknologi, manajemen, desain dan/atau seni di Universitas Telkom.
- 4.4 **Direktorat** merupakan unsur pendukung yang berfungsi untuk mengelola suatu bidang tertentu, diantaranya Direktorat Akademik; Direktorat Sistem Informasi; Direktorat Admisi; Direktorat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat; dan Direktorat Kemahasiswaan, Pengembangan Karir, dan Alumni.
- 4.5 **Program Studi** adalah kesatuan kegiatan pendidikan dan pembelajaran yang memiliki kurikulum dan metode pembelajaran tertentu dalam satu jenis pendidikan akademik, pendidikan vokasi, dan/atau pendidikan profesi di Universitas Telkom.
- 4.6 ***Service Management System*** adalah sistem layanan manajemen selanjutnya disebut SMS..
- 4.7 **PRS** adalah *Public Relation* dan Sekretariat Pimpinan, dalam SOTK disebut Bagian *Public Relation* dan Sekretariat Pimpinan.

## V. REFERENSI

- 5.1 Klausul ISO 5.6, ISO 20000-1:2011

## VI. DESKRIPSI PROSES

### A. Uraian Umum

- 6.1 Rapat Tinjauan Manajemen yang membahas *service management system* dilaksanakan sekurang-kurangnya 4 (empat) kali dalam setiap tahun kalender akademik.



	<b>UNIVERSITAS TELKOM</b>	No. Dokumen	Tel_U-NA-REK-DSU-BSP-PR-007
	Jl. Telekomunikasi No. 1, Ters. Buah Batu Bandung 40257	No. Revisi	00
	<b>PROSEDUR</b> <b>PENYELENGGARAAN DAN PELAKSANAAN</b> <b>RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN:</b> <b>SERVICE MANAGEMENT SYSTEM ISO 20000-1:2011</b>	Berlaku Efektif	3 Januari 2018

6.2 Rapat Tinjauan Manajemen dilaksanakan pada beberapa level manajemen yaitu:

- 1) Pimpinan
- 2) Fakultas
- 3) Direktorat
- 4) Program Studi
- 5) Unit/bagian

6.3 Mekanisme penetapan agenda rapat tinjauan manajemen yang membahas service management system (RTM-SMS), diatur sebagai berikut:


6.3.1 Agenda rapat tinjauan manajemen level pimpinan berasal dari :

- a) rektor, wakil rektor, dekan, dan direktur.
- b) Hasil tinjauan manajemen fakultas, direktorat, program studi dan unit/bagian disampaikan melalui Rektor, Wakil rektor, Dekan dan Direktur.

6.3.2 Sebelum rapat tinjauan manajemen, Bagian *Public Relation* dan Sekretariat Pimpinan harus menanyakan kepada anggota Rapim (Rektor, Wakil rektor, Dekan dan Direktur) mengenai agenda RTM-SMS yang akan disampaikan dalam rapat tinjauan manajemen.

6.4 Distribusi hasil RTM-SMS dilakukan oleh Bagian *Public Relation* dan Sekretariat Pimpinan dengan ketentuan :

- 6.4.1 Hasil RTM-SMS level pimpinan didistribusikan ke anggota rapat tinjauan manajemen pimpinan.
- 6.4.2 Hasil RTM-SMS level fakultas didistribusikan ke anggota RTM-SMS fakultas dan pejabat setingkat Kepala Urusan.
- 6.4.3 Hasil RTM-SMS level direktorat didistribusikan ke direktorat dan setingkat Kepala Urusan Direktorat.

	<b>UNIVERSITAS TELKOM</b>	No. Dokumen	Tel_U-NA-REK-DSU-BSP-PR-007
	Jl. Telekomunikasi No. 1, Ters. Buah Batu Bandung 40257	No. Revisi	00
	<b>PROSEDUR</b> <b>PENYELENGGARAAN DAN PELAKSANAAN</b> <b>RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN:</b> <b>SERVICE MANAGEMENT SYSTEM ISO 20000-1:2011</b>	Berlaku Efektif	3 Januari 2018

- 6.4.4 Hasil RTM-SMS level program studi didistribusikan ke anggota rapat tinjauan manajemen Program Studi dan staf setingkat Kepala Urusan di Program Studi.
- 6.4.5 Hasil tindak lanjut notulen RTM-SMS level Unit/Bagian didistribusikan ke anggota RTM-SMS unit/bagian dan setingkat kepala urusan.
- 6.5 Bahan diskusi rapat tinjauan manajemen adalah :
- 6.5.1 Keluhan mahasiswa/orang tua mahasiswa (sumber data didukung oleh Direktorat Kemahasiswaan) terkait SMS.
- 6.5.2 Hasil Audit Mutu (sumber data didukung oleh Unit SAI) terkait SMS.
- 6.5.3 Pencapaian Sasaran Mutu (sumber data didukung oleh Unit SAI) terkait SMS.
- 6.5.4 Hasil Pengukuran Kepuasan Klien (sumber data didukung oleh Unit SAI) terkait SMS.
- 6.5.5 Perubahan Sistem Manajemen Mutu (sumber data didukung oleh Bagian SPM) terkait SMS.
- 6.5.6 Pelaksanaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan selama penerapan (sumber data didukung oleh Unit SAI) terkait SMS.
- 6.5.7 Rekomendasi untuk perbaikan sistem manajemen mutu (sumber data didukung oleh Bagian SPM) terkait SMS.
- 6.5.8 Notulen hasil RTM SMS sebelumnya (sumber data didukung oleh direktorat, Fakultas dan Wakil rektor dan dikolektif oleh Bagian *Public Relation* dan Sekretariat Pimpinan)

	<b>UNIVERSITAS TELKOM</b>	No. Dokumen	Tel_U-NA-REK-DSU-BSP-PR-007
	Jl. Telekomunikasi No. 1, Ters. Buah Batu Bandung 40257	No. Revisi	00
	<b>PROSEDUR</b> <b>PENYELENGGARAAN DAN PELAKSANAAN</b> <b>RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN:</b> <b>SERVICE MANAGEMENT SYSTEM ISO 20000-1:2011</b>	Berlaku Efektif	3 Januari 2018

6.6 Keluaran RTM-SMS mencakup setiap keputusan dan tindakan yang berhubungan SMS pada:

6.6.1 Peningkatan keefektifan Sistem Manajemen Mutu dan prosesnya,

6.6.2 Pengembangan proses umum perkuliahan yang berkenaan dengan persyaratan yang ditetapkan,

6.6.3 Kebutuhan sumber daya.

6.7 Bagian *Public Relation* dan sekretariat pimpinan dan (PRS) yang dijelaskan pada uraian proses (*flowchart*) digantikan menjadi sekretaris fakultas/direktorat/program studi/unit/bagian sesuai dengan level manajemen yang melakukan rapat tinjauan manajemen tersebut.

SALINAN TIDAK TERKENDALI

	<b>UNIVERSITAS TELKOM</b>	No. Dokumen	Tel_U-NA-REK-DSU-BSP-PR-007
	<b>Jl. Telekomunikasi No. 1, Ters. Buah Batu Bandung 40257</b>	No. Revisi	00
	<b>PROSEDUR</b> <b>PENYELENGGARAAN DAN PELAKSANAAN</b> <b>RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN:</b> <b>SERVICE MANAGEMENT SYSTEM ISO 20000-1:2011</b>	Berlaku Efektif	3 Januari 2018

## B. Uraian Proses

Prosedur Penyelenggaraan Rapat Tinjauan Manajemen: <i>Service Management System ISO 20000-1:2011</i>				
Flow Proses	Deskripsi Proses	Waktu	Rekaman	
<p>Mulai</p> <p>1. SPR</p> <p>Koordinasi Penentuan Jadwal, Peserta, dan Tempat</p> <p>2. SPR</p> <p>Membuat Undangan &amp; Distribusi Undangan ke Peserta</p> <p>3. SPR</p> <p>Menyiapkan Daftar Hadir Rapat</p> <p>4. SPR</p> <p>Pembuatan Risalah Tinjauan Manajemen</p> <p>5. SPR</p> <p>Distribusi Risalah Tinjauan Manajemen</p> <p>Selesai</p>	<p>1. Kepala Urusan Public Relation &amp; Sekretariat melakukan koordinasi dengan para wakil rektor dan unit/prodi untuk menentukan jadwal, peserta, dan tempat dilaksanakannya rapat tinjauan manajemen, serta agenda (<i>input-an</i>) RTM.</p> <p>2. a. Membuat undangan rapat tinjauan manajemen sesuai dengan jadwal dan peserta yang telah disetujui. b. Meminta persetujuan dengan pembubuhan tanda tangan rektor dan QMR / atau sesuai dengan level manajemen pelaksana (dekan/kaprodi/ direktur/kabag) pada undangan rapat tinjauan manajemen. c. Mendistribusikan undangan pada peserta rapat tinjauan manajemen.</p> <p>3. Mengisi daftar hadir rapat tinjauan manajemen</p> <p>4. a. Mencatat dalam notulen semua yang dibahas dalam rapat tinjauan manajemen. b. Membuat risalah rapat yang berisi semua yang dibahas dalam rapat tinjauan manajemen beserta daftar pesertanya. c. Membuat daftar distribusi risalah rapat tinjauan manajemen. d. Meminta persetujuan dengan pembubuhan tanda tangan pimpinan rapat dan notulen rapat pada risalah rapat dan daftar distribusi rapat tinjauan manajemen.</p> <p>5. Membagikan risalah rapat yang telah ditandatangani pimpinan rapat dan notulen rapat sesuai dengan daftar distribusi melalui akun sekpim@telkomuniversity.ac.id.</p>	<p>1 hari</p> <p>1 hari</p> <p>1 hari</p> <p>3 hari</p> <p>1 hari</p> <p><b>7 hari</b></p>	<p>1. a. Jadwal RTM - SMS b. Formulir Isian Agenda</p> <p>2. Undangan RTM - SMS</p> <p>3. Daftar Hadir RTM - SMS</p> <p>4. Risalah RTM - SMS</p> <p>5. a. Risalah RTM - SMS b. Daftar Distribusi RTM - SMS</p>	



	<b>UNIVERSITAS TELKOM</b>	No. Dokumen	Tel_U-NA-REK-DSU-BSP-PR-007
	Jl. Telekomunikasi No. 1, Ters. Buah Batu Bandung 40257	No. Revisi	00
	<b>PROSEDUR PENYELENGGARAAN DAN PELAKSANAAN RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN: SERVICE MANAGEMENT SYSTEM ISO 20000-1:2011</b>	Berlaku Efektif	3 Januari 2018

## VII. UKURAN KINERJA

Rapat Tinjauan Manajemen: *Service Management System* ISO 20000-1:2011

Proses	Indikator Kinerja	Media Pengukuran	Frekuensi Pengukuran
Pelaksanaan dan Peninjauan Hasil RTM-SMS	RTM-SMS dapat dilaksanakan sesuai peninjauan hasil rapat dan rencana yang ditetapkan dan diikuti semua personil yang diundang	Jadwal RTM-SMS & Daftar Hadir	1 Tahun
Hasil RTM-SMS	Hasil RTM-SMS mampu memberikan peningkatan dan perbaikan kinerja proses.	Risalah RTM-SMS	

## VIII. REKAMAN TERKAIT

- 8.1 Jadwal RTM-SMS
- 8.2 Formulir Isian Agenda
- 8.3 Undangan RTM-SMS
- 8.4 Daftar Hadir RTM-SMS
- 8.5 Risalah RTM-SMS
- 8.6 Daftar Distribusi RTMS-SMS

## IX. DOKUMEN TERKAIT

- 9.1 Tel\_U-NA-REK-SAI-PR-001 Prosedur Audit Internal
- 9.2 Tel\_U-NA-REK-SAI-PR-001 Prosedur Permintaan Tindakan Perbaikan Pencegahan
- 9.3 Keputusan Rektor Universitas Telkom No: KR. 011/AKD04/REK.O/14 Tanggal 2 Februari 2014 perihal Pedoman Penerbitan Surat dan Standar Kelengkapan Layanan Kesekretariatan di Lingkungan Universitas Telkom



	<b>UNIVERSITAS TELKOM</b>	No. Dokumen	Tel_U-NA-REK-DSU-BSP-PR-007
	Jl. Telekomunikasi No. 1, Ters. Buah Batu Bandung 40257	No. Revisi	00
	<b>PROSEDUR</b> <b>PENYELENGGARAAN DAN PELAKSANAN</b> <b>RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN:</b> <b>SERVICE MANAGEMENT SYSTEM ISO 20000-1:2011</b>	Berlaku Efektif	3 Januari 2018

#### X. LAMPIRAN

Riwayat Perubahan Dokumen

No. Rev.	Tanggal Revisi	Uraian Perubahan
00	3 Januari 2018	Terbitan Pertama

SALINAN TIDAK TERKENDALI