

**RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER**

**MANAJEMEN MUTU TERPADU**

**TEI5212**

**Prof. Dr. Ir. Sukaria Sinulingga, M.Eng**

**Prof. Dr. Ir. A. Rahim Matondang, MSIE**

**Dr. Eng. Listiani Nurul Huda, MT**



**DEPARTEMEN TEKNIK INDUSTRI**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

**2022**



**UNIVERSITAS SUMATERA UTARA (USU)**  
**FAKULTAS TEKNIK**  
**Magister Teknik Industri**

**Kode  
Dokumen**

**RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER (RPS)**

MATA KULIAH (MK)	KODE	Rumpun MK	BOBOT (sks)		SEMESTER	Tanggal Penyusunan
Manajemen Mutu Terpadu	TEI5212		Teori = 2	Praktik = 0	2	2021
<b>OTORISASI / PENGESAHAN</b>	<b>Dosen Pengembang RPS</b>		<b>Ketua Prodi</b>		<b>Ketua LINK-UP USU</b>	
	1. Prof. Dr. Ir. Sukaria Sinulingga, M.Eng. 2. Prof. Dr. Ir. A. Rahim Matondang, MSIE 3. Dr. Eng. Listiani Nurul Huda, MT		<u>Ir. Rosnani Ginting, MT, Ph.D</u> NIP: 196302211991032001		<u>Prof. Dr. Dwi Suryanto, M.Sc.</u> NIP 196404091994031003	
<b>Capaian Pembelajaran</b>	<b>CP-PRODI yang Dibebankan pada MK</b>					
	CP 1. Mampu menerapkan berbagai pendekatan dalam perbaikan mutu dan efisiensi pada sistem terintegrasi					
	CP 2. Mampu merancang sistem terintegrasi dengan memenuhi standar yang diperlukan dengan mempertimbangkan batasan multi aspek untuk mendukung proses pengambilan keputusan					
CP 4. Mampu mengembangkan kebaruan penelitian untuk menyelesaikan permasalahan pada sistem terintegrasi						
<b>Capaian Pembelajaran Mata Kuliah (CPMK)</b>						
1. Mampu menganalisis dan mengevaluasi konsep dasar manajemen mutu terpadu (Basic TQM Concepts)						
2. Mampu menganalisis dan mengevaluasi terkait filosofi manajemen mutu terpadu (TQM Philosophies)						
3. Mampu menganalisis dan mengevaluasi terkait konsep lingkaran mutu (Concept of Quality circles)						
4. Mampu menganalisis dan mengevaluasi terkait pengantar dalam six sigma (six sigma introduction)						
5. Mampu menganalisis dan mengevaluasi terkait leadership (kepemimpinan)						
6. Mampu menganalisis dan mengevaluasi berbagai pendekatan dalam kepuasan pelanggan (customer satisfaction)						
7. Mampu menganalisis berbagai pendekatan dalam pengukuran kinerja mutu						
8. Mampu menganalisis berbagai alat dan metode dalam manajemen mutu terpadu						
9. Mampu menganalisis berbagai pendekatan dalam studi kasus manajemen mutu terpadu						
<b>Korelasi CP dengan CPMK</b>	<b>CPMK</b>	<b>CP 1</b>	<b>CP 2</b>	<b>CP 3</b>	<b>CP 4</b>	<b>CP 5</b>
	CPMK 1	√	√		√	
	CPMK 2	√	√		√	
	CPMK 3	√	√		√	
	CPMK 4	√	√		√	
	CPMK 5	√	√		√	
<b>Deskripsi Singkat Mata Kuliah</b>						

<b>Bahan Kajian:</b> Materi Pembelajaran	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konsep Dasar Manajemen Mutu Terpadu (Basic TQM Concepts)</li> <li>2. Filosofi Manajemen Mutu Terpadu (TQM Philosophies)</li> <li>3. Konsep Lingkaran Mutu (Concept of Quality Circles)</li> <li>4. Pengantar Six Sigma (Six Sigma Introductions)</li> <li>5. Kepemimpinan (Leadership)</li> <li>6. Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction)</li> <li>7. Pengukuran Kinerja Mutu (Performance Measures)</li> <li>8. Alat dan Metode (Tools and Techniques)</li> <li>9. Studi Kasus (Case Studies)</li> </ol>
<b>Pustaka</b>	<p><b>Utama:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Total Quality Management by Dale H. Besterfield and others, Publisher: Prentice Hall Publishing House.</li> <li>2. Managing of Total Quality by N, Logothetis, Publisher: Prentice Hall of India Private Limited</li> <li>3. A Management Guide to Quality and Productivity by J. Bicheno and M. R Gopalan, Publisher: WileyDreamtech, New Delhi</li> <li>4. Janakiraman, B and Gopal, R.K, "Total Quality Management – Text and Cases", Prentice Hall (India) Pvt. Ltd.,</li> </ol> <p><b>Pendukung:</b></p>
<b>Dosen Pengampu</b>	
<b>Mata kuliah Bersyarat</b>	

Minggu ke-	Kemampuan akhir tiap tahapan belajar (CPMK)	Penilaian		Bentuk Pembelajaran;Metode Pembelajaran; Penugasan Mahasiswa;[ Estimasi Waktu]		Bahan Kajian (Materi Pembelajaran)	Bobot Penilaian(%)
		Indikator	Kriteria dan Bentuk	Asinkronus (5)	Sinkronus (6)		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
1-2	Mampu menganalisis konsep - konsep dasar yang digunakan dalam manajemen mutu terpadu	Ketepatan menjelaskan konsep dasar manajemen mutu terpadu	Kriteria: Rubrik penilaian terlampir  Teknik Tes dan Non Tes	<b>KM [(1x(2x60"))]</b> <b>Kegiatan:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengisi absen</li> <li>2. Pengunduhan RPS, Kontrak perkuliahan dan Materi pembelajaran.</li> <li>3. Menanggapi pertanyaan-pertanyaan yang diberikan pada 'Discussion Forum' section.</li> <li>4. Mengumpulkan tugas atau kuis.</li> </ol>	<b>PB [(1x(2x50"))]</b> <b>Kegiatan:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyampaikan materi terkait bahan kajian</li> <li>2. Meyusun rangkuman materi pembelajaran tentang materi sesuai bahan kajian.</li> <li>3. Menanggapi pertanyaan atau instruksi yang diberikan.</li> <li>4. Menyelesaikan</li> </ol>	Konsep Dasar Manajemen Mutu Terpadu (Basic TQM Concepts)	Mengacu Portofolio
3-4	Mampu menganalisis filosofi - filosfi manajemen mutu terpadu	Ketepatan dalam menjelaskan filosifi manajemen mutu terpadu				Filosofi Manajemen Mutu Terpadu (TQM Philosophies)	
5	Mampu mengevaluasi faktor yang mempengaruhi dalam konsep lingkaran mutu.	Ketepatan dalam menjelaskan konsep lingkaran mutu				Konsep Lingkaran Mutu (Concept of Quality Circles)	
6-7	Mampu menganalisis metode - metode dalam	Ketepatan dalam menjelaskan				Pengantar Six Sigma (Six Sigma	

	pengantar six sigma	pengantar six sigma		<b>Moda (<i>Learning Management System</i>):</b> <a href="mailto:elearning@usu.ac.id">elearning@usu.ac.id</a>	tugas atau kuis secara individual maupun kelompok. 5. Mendiskusikan bahan kajian bersama.	Introductions)	
				<b>Metode Pembelajaran:</b> <i>Self-directed Learning</i>			
				PT [(1x(2x60"))]			
				<b>Moda (<i>Learning Management System</i>):</b> <a href="mailto:elearning@usu.ac.id">elearning@usu.ac.id</a>	<b>Media:</b> <i>Power Point Presentation (PPT)</i> <i>Zoom Meeting</i> <i>Video Player</i>		
				<b>Metode Pembelajaran:</b> <i>Self-directed Learning</i>	<b>Metode Pembelajaran:</b> 1. <i>Online/Offline Lecture</i> <i>Small Group Discussion</i>		
8	UTS						
9-10	Melakukan review jurnal terkait advanced statistical quality control methods	Ketepatan mengevaluasi kepemimpinan ( <i>leadership</i> )	Kriteria: Rubrik penilaian terlampir  Teknik Tes dan Non Tes	KM [(1x(2x60"))] <b>Kegiatan:</b> 7. Mengisi absen 8. Pengunduhan RPS, Kontrak perkuliahan dan Materi pembelajaran. 9. Menanggapi pertanyaan-pertanyaan yang diberikan pada 'Discussion Forum' section. 10. Mengumpulkan tugas atau kuis.	PB [(1x(2x50"))] <b>Kegiatan:</b> 6. Menyampaikan materi terkait bahan kajian 7. Meyusun rangkuman materi pembelajaran tentang materi sesuai bahan kajian. 8. Menanggapi pertanyaan atau instruksi yang diberikan. 9. Menyelesaikan tugas atau kuis secara individual maupun kelompok. 10. Mendiskusi	Kepemimpinan (Leadership)  Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction)  Pengukuran Kinerja Mutu (Performance Measures)  Alat dan Metode (Tools and Techniques)  Pemberian Studi Kasus	Mengacu Portofolio
11-12	Melakukan presentasi terkait design of experiment	Ketepatan mengevaluasi kepuasan pelanggan					
13	Melakukan presentasi terkait optimization and strategy	Ketepatan mengevaluasi pengukuran kinerja mutu					
14	Melakukan study case terkait tolerance design	Ketepatan dalam menjelaskan alat dan metode					
15	Melakukan review jurnal terkait six sigma project design	Ketepatan dalam menjelaskan pemberian studi					

		kasus		<b>Metode Pembelajaran:</b> <i>Self-directed Learning</i>  PT [(1x(2x60"))]  <b>Moda (Learning Management System):</b> <a href="mailto:elearning@usu.ac.id">elearning@usu.ac.id</a>  <b>Metode Pembelajaran:</b> <i>Self-directed Learning</i>	kan bahan kajian bersama.  <b>Media:</b> <i>Power Point Presentation (PPT)</i> <i>Zoom Meeting</i> <i>Video Player</i>  <b>Metode Pembelajaran:</b> 2. <i>Online/Offline Lecture</i> <i>Small Group Discussion</i>		
16	UAS						

**Catatan sesuai dengan SN Dikti Permendikbud No 3/2020:**

1. Capaian Pembelajaran Lulusan PRODI (CPL-PRODI) adalah kemampuan yang dimiliki oleh setiap lulusan PRODI yang merupakan internalisasi dari sikap, penguasaan pengetahuan dan ketrampilan sesuai dengan jenjang prodinya yang diperoleh melalui proses pembelajaran.
2. CPL yang dibebankan pada mata kuliah adalah beberapa capaian pembelajaran lulusan program studi (CPL-PRODI) yang digunakan untuk pembentukan/pengembangan sebuah mata kuliah yang terdiri dari aspek sikap, ketrampilan umum, ketrampilan khusus dan pengetahuan.
3. CP Mata kuliah (CPMK) adalah kemampuan yang dijabarkan secara spesifik dari CPL yang dibebankan pada mata kuliah, dan bersifat spesifik terhadap bahan kajian atau materi pembelajaran mata kuliah tersebut.
4. Indikator penilaian kemampuan dalam proses maupun hasil belajar mahasiswa adalah pernyataan spesifik dan terukur yang mengidentifikasi kemampuan atau kinerja hasil belajar mahasiswa yang disertai bukti-bukti.
5. Kreteria Penilaian adalah patokan yang digunakan sebagai ukuran atau tolok ukur ketercapaian pembelajaran dalam penilaian berdasarkan indikator- indikator yang telah ditetapkan. Kreteria penilaian merupakan pedoman bagi penilai agar penilaian konsisten dan tidak bias. Kreteria dapat berupa kuantitatif ataupun kualitatif.
6. Teknik penilaian: tes dan non-tes.
7. Bentuk pembelajaran: Kuliah, Responsi, Tutorial, Seminar atau yang setara, Praktikum, Praktik Studio, Praktik Bengkel, Praktik Lapangan, Penelitian, Pengabdian Kepada Masyarakat dan/atau bentuk pembelajaran lain yang setara.
8. Metode Pembelajaran: *Small Group Discussion, Role-Play & Simulation, Discovery Learning, Self-Directed Learning, Cooperative Learning, Collaborative Learning, Contextual Learning, Project Based Learning*, dan metode lainnya yg setara.
9. Materi Pembelajaran adalah rincian atau uraian dari bahan kajian yg dapat disajikan dalam bentuk beberapa pokok dan sub-pokok bahasan.
10. Bobot penilaian adalah prosentasi penilaian terhadap setiap pencapaian sub-CPMK yang besarnya proposional dengan tingkat kesulitan pencapaian sub-CPMK tsb., dan totalnya 100%.
11. **TM**=Tatap Muka, **PT**=Penugasan Terstruktur, **BM**=Belajar Mandiri.

### Portofolio Penilaian dan Evaluasi Ketercapaian CPL Mahasiswa

Pertemuan	CP	CPMK	Indikator	Bobot(%)	Nilai Mhs (0-100)	Nilai Mhs X Bobot(%)	Ketercapaian CPLpd MK(%)
1-2	1,2,5	1					
3-4	1,2,5	1					
5	1,2,5	2					
6-7	1,2,5	3					
8	Ujian Tengah Semester (UTS)			30%	80	24	
9-10	1,2,5	5	Tugas	30%	80	24	
11-12	1,2,5	5	Kuis	10%	80	8	
13	1,2,5	5					
14	1,2,5	5					
15	1,2,5	5					
16	Ujian Akhir Semester (UTS)			30%	80	24	
Total Bobot(%)				100			
Nilai akhir mahasiswa						80	

#### Penjelasan:

- a) Kuis  
Selama semester akan ada sejumlah kuis yang diselenggarakan di kelas. Kuis akan dilakukan melalui e-learning dan sudah dijadwalkan sebelumnya. Materi yang diuji diumumkan oleh dosen dan tertulis di RPS.
- b) UTS  
Ujian tengah semester mencakup materi yang dibahas sejak pertemuan ke 1 hingga pertemuan ke 7 baik melalui bacaan maupun ceramah. Ujian ini dilakukan di kelas dengan bentuk soal pilihan ganda, isian singkat, dan esai. **(lihat rubrik penilaian pertanyaan esai)**
- c) UAS  
Ujian akhir semester mencakup seluruh materi yang telah dibahas sejak pertemuan ke 9 hingga ke 15, baik bacaan maupun ceramah. Ujian ini dilakukan di kelas dengan bentuk soal pilihan ganda, isian singkat, dan esai. **(lihat rubrik penilaian pertanyaan esai)**
- d) Tugas  
Mahasiswa melakukan tugas yang diberikan sesuai dengan CPMK yang ditentukan baik melalui *case method*, diskusi kelompok, maupun tugas individu berkaitan dengan materi, serta penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. **(lihat rubrik penilaian tugas)**

#### Rubrik Penilaian Tugas Kelompok

KATEGORI	4 Sangat Baik	3 Baik	2 Cukup	1 Kurang	Nilai
<b>Persiapan Kelompok</b>	Kelompok menyiapkan diri sepenuhnya dan melakukan latihan-latihan presentasi yang	Kelompok tampak cukup siap tetapi mungkin memerlukan lebih banyak latihan presentasi.	Kelompok melakukan upaya untuk menyiapkan diri tetapi tidak melakukan latihan	Kelompok tampaknya tidak melakukan persiapan sama sekali untuk melakukan	

	<p>optimal.</p> <p>Saling mengisi antara anggota kelompok dengan tugas-tugas yang jelas untuk setiap anggota kelompok.</p>	<p>Tanggung jawab tiap anggota kelompok perlu diidentifikasi.</p>	<p>persiapan presentasi.</p> <p>Tugas dan tanggung jawab ditetapkan dan diterima tanpa melalui pertimbangan matang.</p>	<p>presentasi.</p> <p>Tugas dan tanggung jawab ditetapkan dan diterima secara acak.</p>	
<b>Organisasi Presentasi</b>	<p>Kelompok mempresentasikan isi dengan jelas, logis, dan sistematis, melalui pendahuluan, pokok pikiran utama, dan kesimpulan yang kohesif.</p> <p>Kelompok menggunakan alat bantu visual yang efektif menunjang dan memperkuat presentasi.</p>	<p>Kelompok mempresentasikan isi dengan logis dan sistematis, melalui pendahuluan, pokok pikiran utama dan kesimpulan.</p> <p>Kelompok menggunakan alat bantu visual yang menunjukkan adanya kaitan dengan isi presentasi.</p>	<p>Kelompok mempresentasikan isi dengan cukup logis dan sistematis, tetapi tidak mengandung pendahuluan, pokok pikiran utama, ataupun kesimpulan.</p> <p>Kelompok sesekali menggunakan alat bantu visual yang kurang menunjang isi presentasi.</p>	<p>Kelompok mempresentasikan isi secara acak tanpa adanya pendahuluan, pokok pikiran utama, ataupun kesimpulan.</p> <p>Kelompok menggunakan alat bantu visual yang tidak menunjang atau tanpa ada alat bantu visual sama sekali.</p>	
<b>Ketercapaian Tugas</b>	<p>Setiap anggota kelompok mampu mendemonstrasikan pengetahuan yang solid melalui paparan dan elaborasi masing-masing, dan menyampaikan bagian dari presentasi yang menjadi tugasnya sesuai alokasi waktu.</p>	<p>Setiap anggota kelompok mendemonstrasikan pengetahuan yang baik melalui paparan dan elaborasi masing-masing tetapi dalam waktu yang lebih pendek daripada alokasi waktu untuknya.</p>	<p>Setiap anggota kelompok mendemonstrasikan pengetahuan yang cukup tetapi gagal memberikan elaborasi, dan memaparkan bagiannya hanya dalam separuh alokasi waktu yang diberikan kepadanya.</p>	<p>Setiap anggota kelompok tidak memiliki pengetahuan atas isi dan memaparkan bagian masing-masing kurang dari separuh waktu yang dialokasikan kepadanya.</p>	
<b>Penguasaan Isi Presentasi</b>	<p>Setiap anggota kelompok memperlihatkan pemahaman penuh atas topik presentasi.</p> <p>Pokok-pokok pikiran utama yang dipaparkan didukung oleh bukti dan dievaluasi secara kritis.</p>	<p>Setiap anggota kelompok memperlihatkan pemahaman baik atas topik presentasi.</p> <p>Sebagian besar pokok pikiran utama diberi ilustrasi dengan bukti yang relevan.</p>	<p>Setiap anggota kelompok memperlihatkan pemahaman baik atas beberapa aspek dari topik.</p> <p>Beberapa ilustrasi diberikan, tetapi tidak dievaluasi secara kritis.</p>	<p>Setiap anggota kelompok tidak terlihat memahami topik presentasi dengan sangat baik.</p> <p>Beberapa bukti disebutkan, tetapi tidak diintegrasikan dalam presentasi atau dievaluasi.</p>	
<b>Jawaban atas</b>	Kelompok mampu	Kelompok mampu	Kelompok mampu	Kelompok tidak mampu	

<b>Pertanyaan</b>	menjawab dengan tepat hampir keseluruhan pertanyaan yang diajukan audiens tentang topik presentasi mereka.	menjawab secara tepat Sebagian besar pertanyaan yang diajukan audiens tentang topik presentasi mereka.	menjawab secara tepat beberapa pertanyaan yang diajukan audiens tentang topik presentasi mereka.	mnejawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan audiens tentang topik presentasi mereka dengan tepat.	
<b>Kualitas Komunikasi</b>	Interaksi kelompok dengan audiens menunjukkan minat dan penghormatan pada pendapat orang lain. Respon yang diberikan menunjang terjadinya komunikasi yang efektif.	Interaksi kelompok dengan audiens menunjukkan minat dan penghormatan pada pendapat orang lain. Respon pada umumnya menunjang terjadinya komunikasi yang efektif.	Beberapa bagian dari interaksi dalam diskusi menunjukkan minat dan penghormatan pada pendapat orang lain.	Interaksi dalam diskusi menunjukkan sikap tidak menghormati pendapat orang lain. Respon tidak menunjang terjadinya komunikasi yang efektif.	

Sumber: Halimi, Sisilia. "Rubrik Penilaian: Buku Rencana Pembelajaran MK Pengantar Metode Pengajaran", 2021

#### Rubrik Penilaian Tugas dan Ujian Esai:

<b>Kategori</b>	<b>4 Sangat Baik</b>	<b>3 Baik</b>	<b>2 Cukup</b>	<b>1 Kurang</b>	<b>Nilai</b>
<b>Pemahaman terhadap Pertanyaan</b>	Memahami pertanyaan dengan tepat sekali	Memahami pertanyaan	Tidak memahami pertanyaan secara penuh dan tepat	Tidak memahami pertanyaan	
<b>Isi</b>	Jawaban menunjukkan pemahaman yang mendalam terhadap materi yang ditanyakan serta peserta mengintegrasikan informasi yang telah dipelajari dan/atau ditugaskan untuk dibaca selama perkuliahan dengan baik dan tepat	Jawaban menunjukkan pemahaman terhadap materi yang ditanyakan serta mengintegrasikan sebagian informasi yang telah dipelajari dan/atau ditugaskan untuk dibaca selama perkuliahan.	Jawaban menunjukkan kekurangpahaman terhadap materi yang ditanyakan dan hanya mengintegrasikan sebagian kecil informasi yang telah dipelajari dan/atau ditugaskan untuk dibaca selama perkuliahan.	Jawaban menunjukkan ketidakpahaman terhadap materi yang ditanyakan sehingga tidak jelas serta tidak mengintegrasikan informasi yang telah dipelajari dan/atau ditugaskan untuk dibaca selama perkuliahan.	
<b>Kejelasan Tulisan</b>	Semua gagasan tulisan disampaikan dengan baik dan jelas.	Sebagian besar gagasan tulisan disampaikan dengan baik dan jelas.	Sebagian gagasan tulisan disampaikan dengan baik dan jelas.	Gagasan tulisan tidak disampaikan dengan baik dan jelas.	
<b>Kejelasan Bahasa</b>	Menggunakan Bahasa asing /Indonesia dengan baik dan benar sedikit kesalahan tatabahasa dan pilihan kata yang tidak mengganggu pemahaman	Menggunakan Bahasa asing /Indonesia dengan baik dan benar dengan sedikit kesalahan tatabahasa dan pilihan kata yang mengganggu pemahaman.	Menggunakan Bahasa asing /Indonesia dengan cukup baik dan benar dengan beberapa kesalahan tatabahasa dan pilihan kata	Tidak menggunakan Bahasa asing/Indonesia dengan baik dan benar karena tulisan memuat banyak kesalahan tatabahasa dan pilihan kata	

**Rubrik Penilaian Tugas Individu Ulasan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat.**

<b>Kriteria Evaluasi</b>	<b>4 Sangat Baik</b>	<b>3 Baik</b>	<b>2 Cukup</b>	<b>1 Kurang</b>	<b>Nilai</b>
<b>Fokus ulasan</b>	Ada satu topik yang jelas dan terfokus dengan baik. Gagasan utama menonjol dan didukung penuh oleh sejumlah informasi dan contoh dari buku/karya sastra yang diulas.	Ada satu topik yang jelas dan terfokus dengan baik. Gagasan utama menonjol dan cukup didukung oleh beberapa informasi dan contoh dari buku/karya sastra yang diulas.	Ada topik yang dibahas tapi tidak terlalu jelas. Informasi pendukung bersifat umum dan/atau memerlukan informasi dan contoh buku/karya sastra yang diulas.	Tidak ada topik utama dan hanya ada sedikit detail dan contoh. Ada kumpulan informasi yang tidak disusun dengan terstruktur (acak).	
<b>Struktur ulasan</b>	Struktur ulasan logis dan koheren. Rincian ditempatkan dalam urutan logis dan disajikan dengan efektif untuk memudahkan pembaca memahami isi ulasan.	Struktur ulasan mengikuti pola yang logis dan koheren. Rincian ditempatkan dalam urutan logis dan disajikan secara memadai dan memudahkan pembaca memahami isi ulasan.	Struktur ulasan tidak selalu mengikuti pola yang logis dan koheren. Beberapa detail tidak dalam urutan logis atau urutan yang diharapkan, dan ini tidak memudahkan pembaca memahami isi ulasan.	Struktur ulasan tidak mengikuti pola yang logis dan koheren. Banyak detail tidak dalam urutan logis atau yang diharapkan. Sulit dipahami.	