



**LAPORAN
RENCANA TINDAK LANJUT (RTL)
SURVEY KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP PROSES PENDIDIKAN (LIMA
ASPEK) PERIODE AKHIR SEMESTER
GANJIL TAHUN AKADEMIK 2023/2024**



**FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
2024**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, atas segala nikmat dan kemudahan yang dikaruniakan kepada kita dalam menjalankan berbagai tugas dan aktivitas. Sebagai tindak lanjut pelaksanaan survey survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) periode akhir semester ganjil tahun akademik 2023/2024 (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) di Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jakarta, maka dibuat Rencana Tindak Lanjut (RTL) sebagai upaya koreksi atas layanan 5 aspek yang dinilai masih kurang oleh mahasiswa. Selain itu, pelaksanaan tindak lanjut ini merupakan komitmen segenap sivitas akademika terhadap pentingnya perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan di FTUMJ.

Terima kasih kepada semua pihak atas tersusunnya laporan ini. Laporan RTL ini sebagai bagian yang tak terpisahkan dalam siklus SPMI di FTUMJ sehingga dapat mendukung keberhasilan implementasi sistem penjaminan mutu di Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jakarta.

Jakarta, 3 Juni 2024

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	2
DAFTAR ISI.....	3
BAB I. PENDAHULUAN	4
A. Latar Belakang.....	4
B. Tujuan.....	4
C. Lingkup Bahasan	4
D. Peserta Kegiatan	5
BAB II. HASIL RENCANA TINDAK LANJUT.....	6
BAB III. .PENUTUP.....	9
LAMPIRAN 1. SK PENETAPAN PELAKSANAAN RTL.....	10
LAMPIRAN 2. DAFTAR HADIR PELAKSANAAN RAPAT RENCANA TINDAK LANJUT (RTL).....	11

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kegiatan rutin yang dilaksanakan oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Muhammadiyah Jakarta berkoordinasi dengan pimpinan UPPS dan prodi adalah menggelar rapat Rencana Tindak Lanjut (RTL) sebagai upaya perbaikan dan pengendalian terhadap setiap temuan monev, termasuk tindak lanjut terhadap temuan hasil pelaksanaan survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) periode akhir semester ganjil tahun akademik 2023/2024 (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*). Penyusunan Rencana Tindak Lanjut (RTL) ini adalah realisasi dari siklus pengendalian mutu Universitas Muhammadiyah Jakarta yang menganut sistem manajemen siklus yang berulang dan berkelanjutan pada berbagai aspek penyelenggaraan pendidikan selama periode satu tahun akademik. Siklus tersebut terdiri atas tahapan penetapan, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian, dan peningkatan/tindak lanjut (PPEPP). Rencana Tindak Lanjut (RTL) dilakukan untuk memantau sejauh mana perbaikan yang telah dilakukan sesuai dengan rencana perbaikan yang telah diusulkan.

B. Tujuan

Rencana Tingkat Lanjut (RTL) bertujuan untuk menjalankan upaya perbaikan pelayanan mahasiswa terhadap 5 aspek. Hal ini dilakukan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan mutu penyelenggaraan pendidikan di Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jakarta secara berkala dan berkelanjutan.

C. Lingkup Bahasan

Lingkup Rencana Tindak Lanjut (RTL) meliputi rencana tindak lanjut atas survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) periode akhir semester ganjil tahun akademik 2023/2024 di Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jakarta berdasarkan rekomendasi Rapat Tinjauan Manajemen (RTM).

D. Peserta Kegiatan

Pelaksana kegiatan Rapat RTL dilaksanakan berdasarkan Surat Keputusan No. 995 Tahun 2022 tentang Kegiatan Pelaksanaan Rapat Tinjauan Manajemen dan Rapat Tindak Lanjut di Universitas Muhammadiyah Jakarta pada hari Senin, 3 Juni 2024. Peserta yang terlibat pada kegiatan RTL FTUMJ terdiri dari Dekan, Wakil Dekan dan semua Ka prodi yang berada di lingkungan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jakarta.

BAB II

HASIL RENCANA TINDAK LANJUT

NO	Kategori Aspek	Pernyataan	Keterangan Hasil Survey	Jadwal Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Sumber Daya	Hasil RTL	Status (Open /Closed)
1	Tangibel	Ketersediaan jaringan internet yang mendukung proses pembelajaran	Ketersediaan jaringan internet yang mendukung proses pembelajaran kurang optimal	Maret 2024	1. Peningkatan speed internet 2. Penambahan titik hotspot 3. Peremajaan perangkat internet	1. IT 2. Anggaran Upgrade paket layanan internet 3. Perangkat internet	1. Telah dilakukan <i>upgrade</i> layanan internet 2. Perangkat internet di prodi Teknik Industri dalam proses pengadaan	Open Open
		Ketersediaan kamar kecil yang cukup dan bersih	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup namun bersih kurang	Maret 2024	1. Memperbaiki toilet yang rusak 2. Membersihkan secara berkala	1. <i>Cleaning Service</i> 2. <i>Anggaran perbaikan</i>	1. Telah dilakukan penjadwalan kebersihan toilet 2. Telah dilakukan perbaikan toilet rusak	Open
2	Reliability	Ketersediaan dan kemampuan staf akademik dalam melayani administrasi kemahasiswaan	Publikasi nilai UTS/UAS tepat waktu kurang	April 2024	Memberikan batas waktu pengumpulan nilai UTS/UAS	Staf pemberitahuan batas waktu pengumpulan nilai UTS/UAS	Staf akademik telah mempublikasi nilai seluruh UTS/UAS tepat waktu	Open
			Ketersediaan dan kemampuan staf akademik dalam melayani administrasi kemahasiswaan kurang	April 2024	Dibuat perencanaan shift kerja staf untuk melayani mahasiswa	Staf akademik SIAKAD	Staf akademik memberikan pelayanan administrasi mahasiswa di hari sabtu secara bergantian sesuai jadwal piket	Open

	Responsiveness	Ketersediaan layanan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit	Ketersediaan layanan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit terbatas karena kurangnya sdm terampil	April 2024	Kerjasama dengan RS Islam untuk layanan pengobatan mahasiswa yang sakit	1. MoU Kerjasama 2. Wadek III	Sedang dilakukan penjajagan kerjasama dengan RSIJ Cempaka Putih	<i>Open</i>
		Ketersediaan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan	Ketersediaan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan belum ada	April 2024	Kerjasama dengan perusahaan asuransi untuk layanan asuransi mahasiswa yang mengalami kecelakaan	1. MoU Kerjasama 2. Wadek III		<i>Open</i>
	Assurance	Penanganan Keluhan mahasiswa	Penanganan Keluhan mahasiswa kurang optimal	Maret 2024	Mengoptimalkan kinerja pelayanan terhadap mahasiswa dengan cara : - Melakukan pembinaan terhadap staf pelayanan terpadu secara berkala - Membuat jadwal piket di hari sabtu	1. Jadwal piket 2. Paket internet 3. Jadwal pembinaan	- Telah dilakukan pembinaan terhadap staf pelayanan terpadu untuk cepat tanggap dalam merespon mahasiswa, baik melalui whatsapp maupun telpon - Staf mulai melaksanakan piket di hari sabtu	<i>Open</i>
		Kemampuan Tendik (staf) dalam memberikan Pelayanan Perkuliahan, akademik, TU, keuangan, IT dan perpustakaan	Kemampuan Tendik (staf) dalam memberikan Pelayanan Perkuliahan, akademik, TU, keuangan, IT dan perpustakaan kurang	Maret 2024	Melakukan pelatihan untuk pegawai sesuai dengan penempatannya	1. Instruktur 2. Metode pelatihan	- Sebagian tendik sudah melakukan pelatihan, namun belum semua	<i>Open</i>
	Empathy	Keramahan tenaga kependidikan (pelayanan terpadu, akademik, perkuliahan,	Keramahan tenaga kependidikan (pelayanan terpadu, akademik, perkuliahan,	April 2024	Memberikan pengarahan tentang pelayanan dengan menerapkan budaya 5S (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun) Koordinasi secara	Jobdes tiap bagian Materi arahan budaya 5S	Pimpinan mengarahkan tendik untuk menerapkan budaya 5S	<i>Open</i>

perpustakaan, keuangan) laboratorium, dan lainnya) dalam melayani kebutuhan administrasi mahasiswa	perpustakaan, keuangan, laboratorium, dan lainnya) dalam melayani kebutuhan administrasi mahasiswa		berkala terkait jobdes			
Keramahan dan kepedulian pengelola (jajaran pimpinan fakultas dan prodi) terhadap masalah yang dihadapi oleh mahasiswa	Keramahan dan kepedulian pengelola (jajaran pimpinan fakultas dan prodi) terhadap masalah yang dihadapi oleh mahasiswa	April 2024	Menyediakan sarana penyaluran masalah terhadap jajaran pimpinan fakultas dan prodi baik melalui online maupun offline	1. Kotak saran 2. Kuisione r kepuasan 3. Web FT-UMJ	Masalah yang berasal dari kuisisioner kepuasan, kotak saran maupun web ditindaklanjuti melalui RTM	<i>Closed</i>
Keterbukaan pengelola (jajaran pimpinan fakultas dan prodi) terhadap saran dan kritik dari mahasiswa	Keterbukaan pengelola (jajaran pimpinan fakultas dan prodi) terhadap saran dan kritik dari mahasiswa	April 2024	Menyediakan sarana penyaluran saran dan kritik terhadap jajaran pimpinan fakultas dan prodi baik melalui online maupun offline	1. Kotak saran 2. Kuisione r kepuasan 3. Web FT-UMJ	Kritik dan saran yang berasal dari kuisisioner kepuasan, kotak saran maupun web ditindaklanjuti melalui RTM	<i>Open</i>

Rencana Tindak Lanjut survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan (lima aspek) periode akhir semester ganjil tahun akademik 2023/2024 di Universitas Muhammadiyah Jakarta sebagian besar telah selesai dilaksanakan. Adapun rencana tindak lanjut yang masih dalam proses terkait peningkatan layanan internet dan penjangkauan kerjasama dengan Rumah Sakit Islam Jakarta untuk kerjasama pemberian layanan kesehatan kepada mahasiswa. Faktor pendukung pelaksanaan tindak lanjut adalah adanya komitmen dari seluruh civitas akademika Universitas Muhammadiyah Jakarta untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

BAB III PENUTUP

Rencana Tindak Lanjut (RTL) adalah bagian yang tidak terpisahkan dari PPEPP. Rencana tindak lanjut yang masih dalam proses adalah peningkatan layanan internet, perbaikan kamar kecil yang rusak dan peningkatan kebersihan kamar kecil, publikasi nilai UTS/UAS, Ketersediaan dan kemampuan staf akademik dalam melayani administrasi kemahasiswaan, Ketersediaan layanan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit terbatas, **Ketersediaan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan**, Penanganan Keluhan mahasiswa, Kemampuan Tendik (staf) dalam memberikan Pelayanan Perkuliahan, akademik, TU, keuangan, IT dan perpustakaan, Keramahan tenaga kependidikan (pelayanan terpadu, akademik, perkuliahan, perpustakaan, keuangan, laboratorium, dan lainnya) dalam melayani kebutuhan administrasi mahasiswa, **Keramahan dan kepedulian pengelola (jajaran pimpinan fakultas dan prodi) terhadap masalah yang dihadapi oleh mahasiswa**, Keterbukaan pengelola (jajaran pimpinan fakultas dan prodi) terhadap saran dan kritik dari mahasiswa.

LAMPIRAN 1. SK PENETAPAN PELAKSANAAN RTL



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA

KEPUTUSAN REKTOR
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
NOMOR : 95 TAHUN 2022

TENTANG
PEDOMAN PELAKSANAAN RAPAT TINDAK LANJUT (RTL)
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA

Bismillahirrahmanirrahim
Rektor Universitas Muhammadiyah Jakarta

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka penerapan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dilingkungan Universitas Muhammadiyah Jakarta maka dipandang perlu adanya pelaksanaan Rapat Tindak Lanjut (RTL);
- b. bahwa Pedoman dan Pelaksanaan Rapat Tindak Lanjut (RTL) sangat penting untuk peningkatan mutu institusi dan perlu dilakukan secara terprogram sebagai bahan Peningkatan manajemen untuk membuat keputusan mutu dan merupakan salah satu dasar pengembangan institusi;
- c. bahwa untuk pemberlakuan pedoman dan pelaksanaan Rapat Tindak Lanjut (RTL) ini, perlu ditetapkan dengan keputusan Rektor;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Republik Indonesia No. 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
4. Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2013 tentang Pendidikan Kedokteran;
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
6. Peraturan Pemerintah RI Nomor 4 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
7. Peraturan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
8. Peraturan Pimpinan Pusat Muhammadiyah Nomor : 01/PRN/I.0/B/2012 tentang Majelis Pendidikan Tinggi;
9. Pedoman Pimpinan Pusat Muhammadiyah Nomor 02/PED/I.0/B/2012 tanggal 24 Jumadil Awal 1433 H/16 April 2012 M tentang Perguruan Tinggi Muhammadiyah;
10. Ketentuan Majelis Pendidikan Tinggi Pimpinan Pusat Muhammadiyah Nomor : 178/KET/I.3/D/2012 tanggal 12 Sya'ban 1433 H/02 Juli 2012 M tentang Pejabaran Pedoman Perguruan Tinggi Muhammadiyah;

**LAMPIRAN 2. DAFTAR HADIR PELAKSANAAN RAPAT RENCANA
TINDAK LANJUT (RTL)**