



**LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK DAN AKADEMIS  
(PELAYANAN TERPADU)  
SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2024/2025**

**FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA  
2025**

# KATA PENGANTAR

alah satu bentuk komitmen Universitas Muhammadiyah Jakarta dalam mewujudkan sistem penjaminan mutu internal adalah dengan mengadakan survei layanan pelayanan terpadu dan non-pelayanan terpadu untuk semester genap Tahun akademik 2024/2025. Survei ini diselenggarakan oleh Unit Kendali Mutu Fakultas Teknik sebagai langkah konkret dalam desentralisasi penjaminan mutu, dengan harapan dapat meningkatkan budaya mutu secara menyeluruh di lingkungan universitas.

Kegiatan ini juga merupakan bagian dari implementasi siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan) Standar Mutu. Untuk memastikan standar pelayanan terpadu dan non-pelayanan terpadu diterapkan secara optimal, survei ini dilakukan secara berkala setiap semester. Pelaksanaan rutin ini bertujuan untuk membangun budaya mutu yang berkelanjutan.

Selain itu, survei ini melibatkan peran aktif seluruh Unit Kendali Mutu (UKM) dan Gugus Kendali Mutu (GKM) di tingkat fakultas serta program studi. Keberhasilan pelaksanaan survei ini tidak terlepas dari dukungan dan kerja sama seluruh civitas pelayanan terpadu. Kami berharap laporan ini tidak hanya menjadi bukti penyelenggaraan survei layanan pelayanan terpadu, tetapi juga menjadi sumber data yang mendukung Universitas Muhammadiyah Jakarta dalam meningkatkan kualitas secara berkelanjutan.

Jakarta, 7 Oktober 2025

Ketua Unit Kendali Mutu

# DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan .....	2
1.3 Dasar Hukum.....	2
1.4 Lingkup Bahasan.....	2
1.5 Waktu dan Tempat .....	2
BAB II METODE PELAKSANAAN .....	4
2.1 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.2 Instrumen dan Pengolahan Data .....	4
2.3 Kriteria Penilaian.....	5
2.4 Proses Monitoring dan Evaluasi .....	5
BAB III HASIL PELAKSANAAN.....	6
3.1. Paparan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis (Pelayanan terpadu).....	6
3.2. Temuan dan Rekomendasi.....	8
A. Temuan.....	10
B. Rekomendasi .....	11
BAB IV PENUTUP .....	11
LAMPIRAN.....	15

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Universitas Muhammadiyah Jakarta telah memiliki dokumen Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) yakni dokumen Kebijakan Mutu, Manual Mutu, Standar Mutu dan Formulir. SPMI Universitas Muhammadiyah Jakarta tersebut telah dilaksanakan pada semua level/unit lingkup Universitas. Pelaksanaan penjaminan mutu di Universitas Muhammadiyah Jakarta bertujuan untuk mencapai visi, misi dan tujuan serta memenuhi kebutuhan pemangku kepentingan baik secara internal maupun eksternal. SPMI yang dilaksanakan di dasarkan karakteristik dan kekhasan Universitas Muhammadiyah Jakarta serta mengacu pada Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 dan beberapa peraturan yang berlaku. Pelaksanaan SPMI ini berlaku bagi setiap unsur yang terlibat dalam penyelenggaraan kegiatan Pendidikan. Penjaminan mutu diterapkan di seluruh aspek penyelenggaraan Pendidikan, baik pelayanan terpadu maupun non pelayanan terpadu. Sesuaidengan siklus SPMI maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelaksanaan standar pendidikan melalui monitoring dan evaluasi pelayanan terpadu dan non pelayanan terpadu.

Dalam siklus ini, monitoring merupakan pengawasan dan pemantauan pelaksanaan SPMI yang dilakukan oleh unit kerja setingkat di atasnya, dengan tujuan agar pelaksanaan SPMI tidak menyimpang dengan standar mutu yang telah ditetapkan. Monitoring dilakukan secara paralel atau bersamaan dengan pelaksanaan standar mutu. Sementara evaluasi merupakan kegiatan penilaian hasilpelaksanaan yang dilaksanakan oleh masing-masing unit kerja sendiri, untuk mengukur ketercapaian dan kesesuaian hasil pelaksanaan dengan standar mutu yang telah ditetapkan. Oleh sebab itu, UKM/GKM (Program Studi/Fakultas) menyelenggarakan kegiatan Monitoring dan Evaluasi (MONEV) pelayanan terpadu pada Semester Genap Tahun akademik 2024/2025.

## **1.2 Tujuan**

Pelaksanaan survey ini bertujuan untuk mengidentifikasi masalah yang timbul dari temuan indikator yang belum tercapai dan serta memberikan saran pemecahan masalah guna meningkatkan dan memperbaiki kinerja dalam pelaksanaan layanan dengan:

1. Melakukan monitoring dan evaluasi kinerja layanan bagian Pelayanan terpadu yang diperoleh dari hasil survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis (Pelayanan terpadu) secara berkala.
2. Memberikan laporan atas temuan pada indikator kinerja yang belum tercapai
3. Memberikan masukan atas temuan ketidaksesuaian sebagai dasar dalam pelaksanaan Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) dan Rencana Tindak Lanjut (RTL)
4. Meningkatkan kualitas layanan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis (Pelayanan terpadu).

## **1.3 Dasar Hukum**

Dasar hukum pelaksanaan kegiatan Monitoring dan Evaluasi ini adalah sebagai berikut:

1. Peraturan Menteri Ristek Dikti RI Nomor 50 Tahun 2014 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.
2. Peraturan Menteri Ristek Dikti RI Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi Nomor 44 Tahun 2015 dan Nomor 50 Tahun 2018 tentang perubahannya .
3. Surat Keputusan Rektor Nomor 194 Tahun tentang Standar Mutu Universitas Muhammadiyah Jakarta
4. Permendikbud No 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi

## **1.4 Lingkup Bahasan**

Ruang Lingkup dalam pelaksanaan survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis (Pelayanan terpadu) ini adalah seluruh mahasiswa di lingkungan FTUMJ. Survey ini dilakukan untuk menilai Pelayanan Akademik dan Akademis (Pelayanan terpadu).

## **1.5 Waktu dan Tempat**

Pengisian dilakukan secara online melalui link yang telah disediakan oleh Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jakarta. Waktu pelaksanaan pengisian adalah di

akhir Semester Genap Tahun 2024/2025.

# BAB II

## METODE PELAKSANAAN

### 2.1 Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan pada pelaksanaan Survey ini adalah metode survei dengan pendekatan deskriptif. Metode ini mengumpulkan data tentang penilaian mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik dengan menggunakan angket atau kuesioner yang dimuat di google form pada link berikut ini: <https://forms.gle/Niz6HsZfyPMSGcRv5>.

Survey ini dilaksanakan setiap akhir semester. Setiap mahasiswa secara tidak langsung diwajibkan untuk melakukan penilaian terhadap Pelayanan Akademik. Hasil survey menunjukkan kualitas terhadap Pelayanan Akademik.

### 2.2 Instrumen dan Pengolahan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam melakukan evaluasi ini dengan cara membagikan kuesioner kepada responden (mahasiswa FT-UMJ). Kuesioner tersebut terdiri dari 4 item pertanyaan untuk bagian pelayanan terpadu. Mahasiswa diminta untuk menilai layanan yang telah dilaksanakan secara jujur, objektif, tidak terintimidasi, dan penuh tanggung jawab kepada setiap bagian tersebut dengan cara mengklik salah satu dari empat pilihan yang disediakan, yang menunjukkan penilaian mahasiswa terhadap layanan yang dilakukan pada setiap pertanyaan yang dinilai. Setelah data terisi, kemudian data direkap dan diolah oleh UKM dan hasilnya diserahkan kepada Dekan di lingkungan FTUMJ untuk dianalisis lebih lanjut. Adapun instrumen dan daftar pertanyaan disajikan pada tabel 1 berikut:

Tabel 1. Instrumen pertanyaan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis (Pelayanan terpadu)

No	Pertanyaan	Skor			
		1 Kuran g	2 Cuku p	3 Baik	4 Sangat baik
1	Pelayanan terpadu fakultas teknik dapat dengan mudah diakses oleh Mahasiswa				
2	Pelayanan terpadu memiliki informasi dan prosedur yang jelas				
3	Petugas Pelayanan Terpadu secara responsif menangani kebutuhan dan keluhan mahasiswa.				
4	Petugas pelayanan terpadu secara efektif mengarahkan mahasiswa kepada unit yang relevan dalam menyelesaikan masalah akademik mahasiswa.				

### 2.3 Kriteria Penilaian

survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis (Pelayanan terpadu) merupakan penilaian mahasiswa terhadap kinerja Pelayanan terpadu dalam memberikan pelayanan. Penilaian menggunakan skala likert dengan skor sangat baik (4), baik (3), cukup (2) dan kurang (1). Deskripsi capaian indikator ditentukan berdasarkan nilai rata-rata survey setiap bagian yang tertera pada tabel 2:

Tabel 2. Capaian Indikator

<b>NILAI RATA – RATA SURVEY</b>	<b>KATEGORI CAPAIAN</b>
3,6 – 4,0	Sangat baik
3,0 – 3,5	Baik
2,75 – 2,9	Cukup
< 2,75	Kurang

### 2.4 Proses Monitoring dan Evaluasi

Proses monitoring dan evaluasi ini dilaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku di FTUMJ. Proses monev mulai dari persiapan instrumen monev yaitu memastikan bahwa instrumen monev pada google form adalah benar dan dapat diakses oleh mahasiswa. Pengisian kuisisioner online oleh mahasiswa melalui google form. Penarikan hasil kuisisioner. Pengolahan data kuisisioner dan pembuatan laporan.

Hasil Monitoring yang menunjukkan ketidak tercapaian atas target ataupun kinerja, dikelompokkan pada dua kriteria, berupa temuan Ketidak Sesuaian (KTS) dan Temuan Observasi (OBS).

Dari temuan tersebut akan terbaca seberapa besar masalah factor internal maupun eksternal yang berpengaruh pada capaian indikator dan dapat dilihat pada grafik hasil capaian kinerja. Persentase capaian diperoleh melalui perbandingan implementasi rencana operasional sesuai target yang dibuat dengan terlaksana atau tidaknya rencana tersebut. Dari grafik juga terlihat komponen operasional dari program sasaran mana yang memiliki ketercapaian maksimal, program mana yang tidak tercapai, dan program mana yang masih berproses dalam hal ini dinyatakan dengan dalam proses.

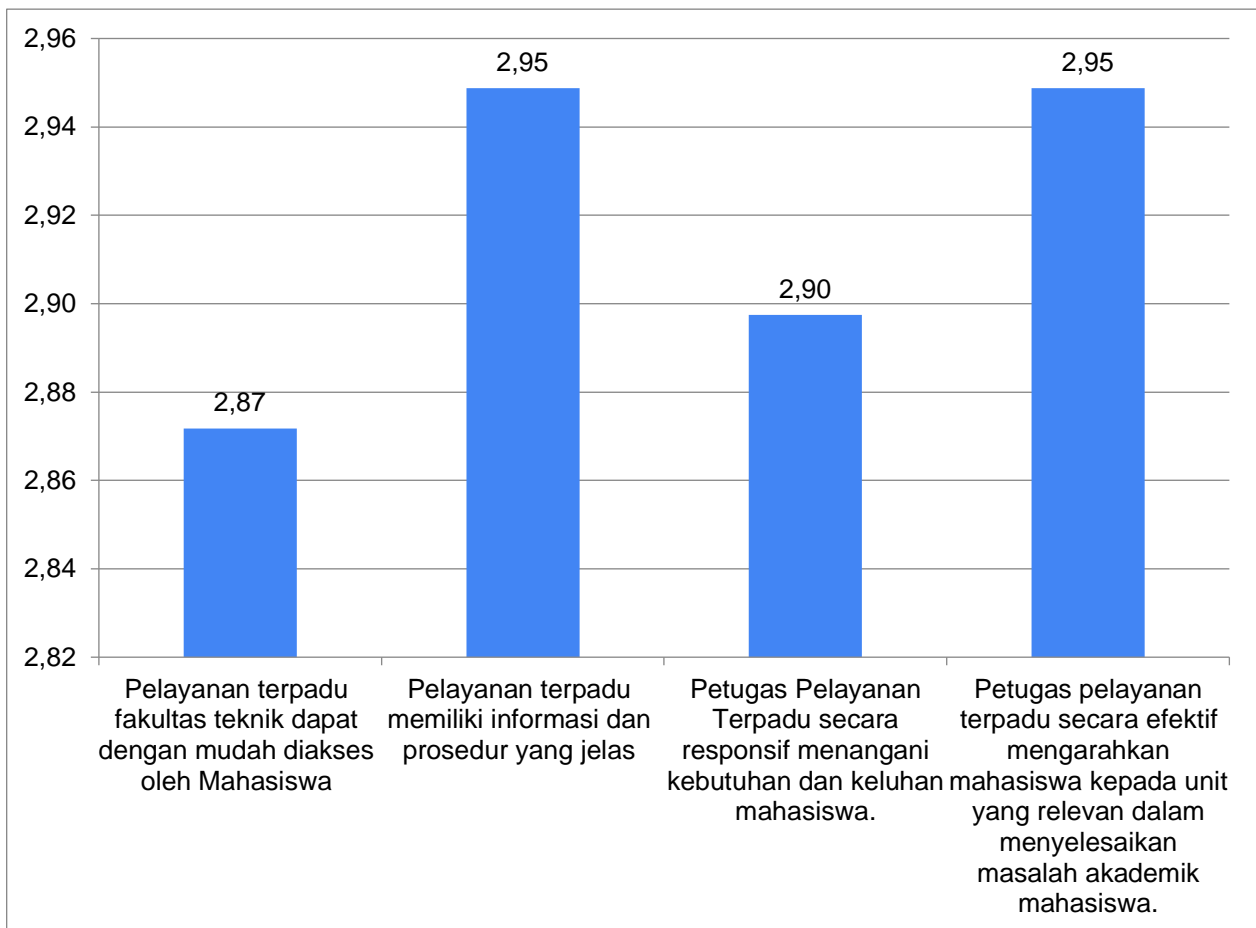
# BAB III

## HASIL PELAKSANAAN

### 3.1. Paparan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis (Pelayanan terpadu)

Hasil penyebaran kuesioner menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis (Pelayanan terpadu) sebagai berikut:

1. Rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis bagian pelayanan terpadu adalah 2,92, yang berarti bagian pelayanan terpadu memberikan pelayanan yang tergolong “CUKUP” kepada mahasiswa.



Gambar 1. Prosentase Rata-rata Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Dan Akademis Bagian Pelayanan Terpadu.

Berdasarkan gambar 1 diatas, menunjukkan bahwa nilai terendah ada pada pertanyaan 1 yaitu Pelayanan terpadu fakultas teknik dapat dengan mudah diakses oleh Mahasiswa. Pertanyaan tersebut memberikan nilai 2,87, yang dapat diartikan bahwa walaupun pertanyaan tersebut nilainya paling rendah, namun layanan yang diberikan oleh bagian pelayanan terpadu masih dinilai CUKUP.

Beberapa saran dan komentar dari responden terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis (Pelayanan terpadu) yang dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi antara lain :

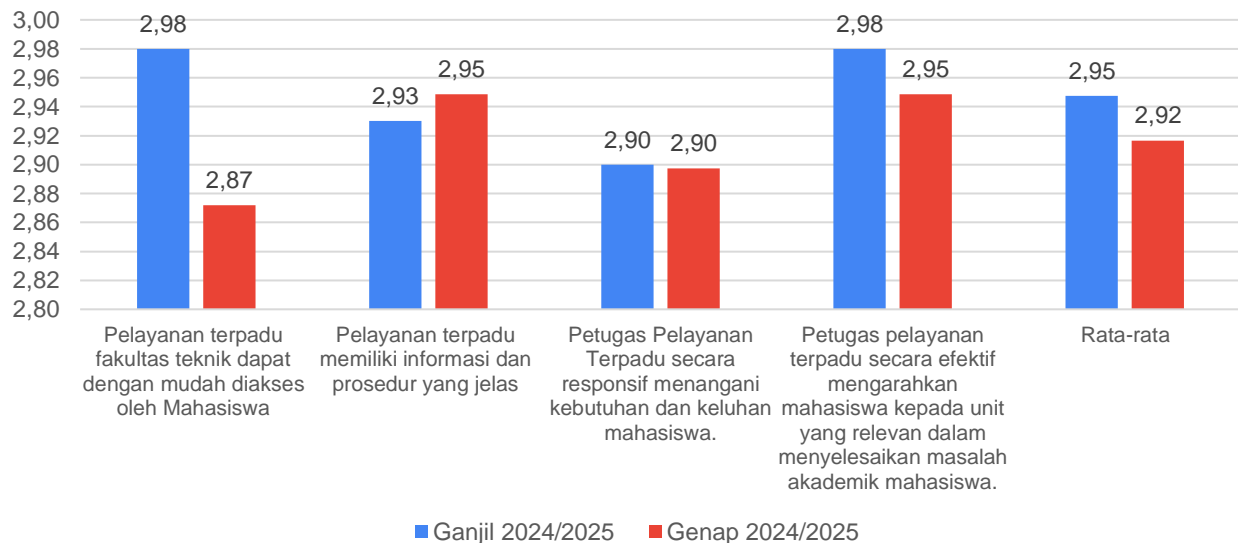
1. Mantap
2. ok
3. Moga sukses
4. Cukup
5. sudah baik, karena saya mahasiswa karyawan beberapa tempat atau seputar pelayanan terpadu belum dirasakan semuanya.
6. pertahankan
7. ok
8. alhamdulillah
9. ditingkatkan lagi
10. Cukup
11. BKA nya terlalu banyak istirahat nya, untuk jam operasional kurang disiplin,
12. baik
13. Sangat memuaskan
14. Terima kasih
15. pelayanan terpadu lebih ramah lagi
16. Oke aja
17. Mantap
18. Mohon agar mahasiswa dapat dilayani secara menyeluruh, baik dari segi informasi maupun kebutuhan peralatan.
19. Pastikan segala hal yang diperlukan mahasiswa tersedia dan dapat diakses dengan mudah, agar kegiatan mereka berjalan lancar dan optimal.
20. Jika ada mahasiswa yang menghubungi melalui jalur online seperti WhatsApp atau telepon, mohon untuk merespons dengan cepat dan jelas agar tidak terjadi

kebingungan atau keterlambatan informasi."

21. Perbaiki sarana kelas ruabg belajar terutama setudio arsitektur
22. Layanan UTS dan UAS susulan semoga disederhanakan lagi
23. Pada bagian pelayanan terpadu untuk siakad sebaiknya tersistem dengan bagian pelayanan terpadu karena beberapa masalah sering terjadi tidak terupdate di siakad padahal sudah membayar sehingga dapat menghambat kelanjutan sistem seperti nilai tidak bisa di lihat atau tidak bisa mengisi kuisioner, krs dan sebagainya karena terdapat tagihan pada siakad padahal sudah dibayar.
24. Mahasiswa sering mengalami kesulitan saat ingin menggunakan ruang kelas untuk mengerjakan tugas atau diskusi kelompok di luar jam mata kuliah. Meskipun ruang dalam keadaan kosong dan masih dalam jam operasional kampus (sebelum pukul 16.00), tidak jarang mahasiswa tetap diminta keluar karena ruangan akan segera dikunci. Kondisi ini cukup menghambat proses belajar mandiri maupun kelompok yang seharusnya dapat difasilitasi oleh kampus.
25. agar lebih baik lagi dalam melayani mahasiswa
26. Baik
27. Bagus

### **3.2. Perbandingan Hasil Evaluasi Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis (Pelayanan Terpadu) Semester Ganjil 2024/2025 dengan Semester Genap 2024/2025**

## PROSENTASE RATA-RATA KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK DAN AKADEMIS BAGIAN PELAYANAN TERPADU SEMESTER GANJIL 2024/2025 DAN GENAP 2024/2025



Gambar 2. Prosentase Rata-rata Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Dan Akademis Bagian Pelayanan Terpadu Semester Ganjil 2024/2025 dan Genap 2024/2024

Hasil evaluasi survei kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan akademis pada Bagian Pelayanan Terpadu menunjukkan adanya variasi skor antara Semester Ganjil 2024/2025 dan Semester Genap 2024/2025. Perbandingan ini memberikan gambaran mengenai efektivitas layanan terpadu dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa dan menjadi acuan perbaikan mutu pelayanan.

Secara keseluruhan, terjadi penurunan rata-rata skor kepuasan mahasiswa, dari 2,95 pada Semester Ganjil menjadi 2,92 pada Semester Genap. Penurunan ini relatif kecil, namun tetap menjadi indikator penting bahwa kualitas layanan perlu dijaga dan ditingkatkan.

Pertama, indikator aksesibilitas layanan terpadu fakultas teknik bagi mahasiswa

mengalami penurunan cukup signifikan dari 2,98 pada Semester Ganjil menjadi 2,87 pada Semester Genap. Penurunan ini menunjukkan adanya kendala dalam kemudahan akses mahasiswa terhadap layanan terpadu.

Kedua, indikator kejelasan informasi dan prosedur pelayanan terpadu justru mengalami sedikit peningkatan dari 2,93 pada Semester Ganjil menjadi 2,95 pada Semester Genap. Hal ini mengindikasikan adanya perbaikan dalam transparansi prosedur layanan.

Ketiga, indikator responsivitas petugas dalam menangani kebutuhan dan keluhan mahasiswa menunjukkan skor yang stagnan, yaitu 2,90 pada Semester Ganjil dan tetap 2,90 pada Semester Genap. Hal ini menandakan bahwa kualitas layanan pada aspek ini masih belum menunjukkan perubahan signifikan.

Keempat, indikator efektivitas petugas pelayanan terpadu dalam mengarahkan mahasiswa ke unit yang relevan mengalami sedikit penurunan dari 2,98 pada Semester Ganjil menjadi 2,95 pada Semester Genap. Penurunan ini meskipun kecil, tetap menjadi catatan bahwa kecepatan dan kejelasan alur pengarahaan mahasiswa perlu ditingkatkan kembali.

Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa pelayanan Bagian Pelayanan Terpadu pada Semester Genap 2024/2025 mengalami sedikit penurunan dibandingkan dengan Semester Ganjil 2024/2025. Peningkatan hanya terlihat pada aspek kejelasan informasi dan prosedur, sementara aspek lain seperti aksesibilitas layanan, efektivitas pengarahaan, dan responsivitas petugas tidak menunjukkan perbaikan signifikan.

Dengan demikian, prioritas perbaikan yang perlu dilakukan adalah meningkatkan aksesibilitas layanan bagi mahasiswa serta memperkuat responsivitas dan efektivitas petugas dalam menangani keluhan dan kebutuhan mahasiswa. Upaya perbaikan ini diharapkan dapat mendorong peningkatan kepuasan mahasiswa secara menyeluruh pada periode berikutnya.

### **3.3. Temuan dan Rekomendasi**

#### **A. Temuan**

Temuan merupakan perolehan hasil survey yang tidak sesuai dengan standar yang

telah ditetapkan. Berdasarkan penetapan standar mutu pendidikan, nilai rata-rata setiap pertanyaan yang ditetapkan  $\geq 2,75$ . Berdasarkan hasil survey diatas, nilai rata-rata setiap pertanyaan  $>$  dari 2,75. Sehingga tidak ada temuan yang memiliki nilai  $<$  dari 2,75.

## **B. Rekomendasi**

Berdasarkan saran dan komentar dari responden terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis (Pelayanan terpadu), berikut adalah beberapa rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan:

1. Melakukan sinkronisasi otomatis antara data pembayaran di bagian keuangan dengan sistem SIAKAD sehingga status pembayaran langsung terupdate tanpa keterlambatan..

## BAB IV PENUTUP

Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis (Pelayanan terpadu) ini memberikan gambaran pelaksanaan pengelolaan mutu di FTUMJ. Adapun kesimpulannya sebagai berikut :

Berdasarkan hasil survei yang diselenggarakan oleh Unit Kendali Mutu Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jakarta (FT-UMJ) pada Semester Genap Tahun Akademik 2024/2025, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis bagian Pelayanan Terpadu berada pada rata-rata skor 2,92, yang tergolong dalam kategori “CUKUP.”

### 1. Gambaran Umum Hasil Survei

Secara umum, mahasiswa menilai bahwa pelayanan terpadu sudah berjalan dengan cukup baik dalam memberikan dukungan terhadap proses akademik. Mahasiswa merasa pelayanan cukup mudah diakses, informasi dan prosedur sudah jelas, serta petugas cukup responsif dalam membantu kebutuhan dan keluhan. Namun demikian, beberapa aspek pelayanan masih perlu ditingkatkan agar pelayanan dapat lebih efektif dan efisien.

Nilai terendah terdapat pada indikator aksesibilitas layanan terpadu (2,87), yang menunjukkan masih adanya kendala bagi mahasiswa dalam mengakses layanan secara optimal, baik secara langsung maupun daring. Meski demikian, aspek kejelasan informasi dan prosedur layanan menunjukkan sedikit peningkatan dan dinilai lebih transparan dibandingkan periode sebelumnya.

### 2. Perbandingan dengan Semester Ganjil 2024/2025

Dari hasil perbandingan, terjadi penurunan skor rata-rata dari 2,95 pada Semester Ganjil menjadi 2,92 pada Semester Genap, menandakan adanya sedikit penurunan kualitas layanan di beberapa aspek. Rincian perubahan per indikator adalah sebagai berikut:

- Aksesibilitas layanan menurun dari 2,98 → 2,87, menunjukkan perlunya peningkatan kemudahan akses bagi mahasiswa.
- Kejelasan informasi dan prosedur meningkat dari 2,93 → 2,95, menunjukkan adanya perbaikan dalam transparansi dan komunikasi layanan.

- Responsivitas petugas tetap stabil di angka 2,90, yang berarti belum ada peningkatan signifikan dalam kecepatan penanganan keluhan mahasiswa.
- Efektivitas petugas dalam mengarahkan mahasiswa ke unit relevan sedikit menurun dari 2,98 → 2,95, menunjukkan perlu adanya penguatan koordinasi antarunit layanan.
- Secara keseluruhan, perbaikan terlihat pada aspek transparansi informasi, namun aspek aksesibilitas dan kecepatan pelayanan perlu diperkuat kembali.

### 3. Temuan dan Analisis

Berdasarkan standar mutu FT-UMJ (nilai minimal  $\geq 2,75$ ), tidak terdapat temuan ketidaksesuaian (KTS) karena seluruh indikator memperoleh nilai di atas batas minimum. Namun, hasil survei menunjukkan perlunya:

- Peningkatan disiplin dan respons cepat petugas terhadap pertanyaan atau keluhan mahasiswa.
- Peningkatan koordinasi antarunit layanan agar mahasiswa tidak perlu berpindah-pindah untuk menyelesaikan permasalahan akademik.
- Peningkatan kemudahan akses layanan terpadu, baik secara fisik di lokasi maupun secara daring melalui sistem informasi fakultas.

### 4. Rekomendasi Peningkatan

Berdasarkan hasil survei dan saran mahasiswa, beberapa rekomendasi yang perlu diperhatikan antara lain:

- Meningkatkan aksesibilitas layanan dengan memperluas kanal komunikasi (WhatsApp, email, portal akademik, dan loket layanan yang responsif).
- Mempercepat integrasi sistem informasi akademik (SIKAD) dengan bagian keuangan agar data pembayaran dan status akademik mahasiswa ter-update secara otomatis.
- Memperkuat koordinasi antarunit agar mahasiswa mendapatkan solusi komprehensif tanpa harus berpindah-pindah unit.
- Melatih petugas pelayanan agar lebih responsif, ramah, dan profesional dalam menghadapi berbagai kebutuhan mahasiswa.

### 5. Kesimpulan Akhir

Secara keseluruhan, Pelayanan Terpadu FT-UMJ pada Semester Genap 2024/2025 masih berada pada kategori “CUKUP” dengan kecenderungan stabil dibanding semester

sebelumnya. Meski sebagian besar aspek sudah cukup baik, masih diperlukan peningkatan terutama dalam hal aksesibilitas layanan, kecepatan respon, dan efektivitas koordinasi antarunit.

Dengan tindak lanjut melalui Rencana Tindak Lanjut (RTL) dan penerapan prinsip PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan), diharapkan kualitas pelayanan terpadu dapat meningkat menuju kategori “BAIK” pada periode berikutnya serta memberikan pengalaman layanan yang lebih optimal bagi seluruh mahasiswa FT-UMJ.

Laporan ini dibuat untuk memberikan kemanfaatan bagi seluruh sivitas pelayanan terpadu FTUMJ menjadi lebih baik dan berkemajuan.

## LAMPIRAN

Pelayanan terpadu fakultas teknik dapat dengan mudah diakses oleh Mahasiswa	Pelayanan terpadu memiliki informasi dan prosedur yang jelas	Petugas Pelayanan Terpadu secara responsif menangani kebutuhan dan keluhan mahasiswa.	Petugas pelayanan terpadu secara efektif mengarahkan mahasiswa kepada unit yang relevan dalam menyelesaikan masalah akademik mahasiswa.
4	4	4	4
3	3	3	3
2	2	2	2
2	2	2	2
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
4	4	4	4
2	2	2	2
2	1	1	1
2	2	2	2
3	3	3	3
2	3	3	3
3	3	3	3
2	1	1	1
4	4	4	4
2	2	2	2
4	4	4	4
4	4	4	4
3	3	3	3
2	4	2	3
4	4	4	4
3	3	3	3
4	4	4	4
3	3	3	3
3	3	3	3
1	1	2	1
2	2	2	2
3	3	3	3
3	4	4	4
2	2	2	2
3	3	3	3
4	4	4	4
2	2	2	2
3	4	4	4
4	4	4	4
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
112	115	113	115
2,87	2,95	2,90	2,95