



# **LAPORAN RENCANA TINDAK LANJUT (RTL) KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LIMA ASPEK TAHUN AJARAN 2022-2023**



**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN GURU SEKOLAH DASAR  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS SAMUDRA**

## 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 kepuasan mahasiswa terhadap 5 aspek (tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) di Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Samudra, 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 FKIP UNSAM.

Terima kasih kepada semua pihak atas tersusunnya laporan ini. Laporan RTL ini sebagai bagian yang tak terpisahkan dalam siklus LPPM-PM di FKIP sehingga dapat mendukung keberhasilan implementasi sistem penjaminan mutu di Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar Fakultas Keguruan dan Pendidikan Universitas Samudra.

Langsa, 12 Januari 2022

Tim Penyusun

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Kegiatan rutin yang dilaksanakan oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Samudra berkoordinasi dengan pimpinan UPPS dan prodi adalah menggelar rapat Rencana Tindak Lanjut (RTL) sebagai upaya perbaikan dan pengendalian terhadap setiap temuan money, termasuk tindak lanjut terhadap temuan hasil pelaksanaan survey kepuasan mahasiswa terhadap 5 aspek (tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy). Penyusunan Rencana Tindak Lanjut (RTL) ini adalah realisasi dari siklus pengendalian mutu Universitas Samudra 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 Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Samudra secara berkala dan berkelanjutan.

### C. Lingkup Bahasan

Lingkup Rencana Tindak Lanjut (RTL) meliputi rencana tindak lanjut atas kepuasan mahasiswa terhadap layanan 5 aspek di Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Samudra berdasarkan rekomendasi Rapat Tinjauan Manajemen (RTM)

### D. Peserta Kegiatan

Pelaksana kegiatan Rapat RTL dilaksanakan berdasarkan Surat Keputusan No. 995 Tahun 2021 tentang Kegiatan Pelaksanaan Rapat Tinjauan Manajemen dan Rapat Tindak Lanjut di Universitas Samudra pada hari Rabu, 12 Januari 2022. Peserta yang terlibat pada kegiatan RTL FKIP UNSAM terdiri dari Dekan, Wakil Dekan dan semua Ka prodi yang berada di lingkungan Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Samudra.

## BAB II

### HASIL RENCANA TINDAK LANJUT

| NO | Kategori Aspek | Pernyataan                                                                         | KeteranganHasil 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 2023       | 1. Peningkatan speed internet<br>2. Penambahan titik hotspot<br>3. Peremajaan perangkat internet | 1. IT<br>2. Anggaran Upgrade paket layanan internet<br>3. Perangkat internet | 1. Telah dilakukan <i>upgrade</i> layanan internet<br><br>2. Perangkat internet di prodi Teknik Industri dalam proses pengadaan | <i>Open</i><br><br><i>Open</i> |
|    |                | Ketersediaan kamar kecil yang cukup dan bersih                                     | Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup namun bersih kurang                  | Desember 2022    | 1. Memperbaiki toilet yang rusak<br>2. Membersihkan secara berkala                               | 1. <i>Cleaning Service</i><br>2. <i>Anggaran perbaikan</i>                   | 1. Telah dilakukan penjadwalan kebersihan toilet<br>2. Telah dilakukan perbaikan toilet rusak                                   | <i>closed</i>                  |
| 2  | Reliability    | Ketersediaan dan kemampuan staf akademik dalam melayani administrasi kemahasiswaan | Ketersediaan dan kemampuan staf akademik dalam melayani administrasi kemahasiswaan | September 2022   | Dibuat perencanaan shift kerja staf untuk melayani mahasiswa                                     | Staf akademik<br>SIKAD                                                       | Staf akademik memberikan pelayanan administrasi mahasiswa di hari sabtu secara                                                  | <i>Closed</i>                  |

| NO | Kategori Aspek | Pernyataan                                                                                           | KeteranganHasil Survey                                                                               | Jadwal Perbaikan | Rencana Tindak Lanjut                                                                                                          | Sumber Daya                                                                  | Hasil RTL                                                                                                                                                                             | Status (Open /Closed) |
|----|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
|    |                |                                                                                                      | kurang                                                                                               |                  |                                                                                                                                |                                                                              | bergantian sesuai jadwal piket                                                                                                                                                        |                       |
| 3  | Responsiveness | Ketersediaan layanan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit                                            | Ketersediaan layanan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit terbatas karena kurangnya sdm terampil     | Mei 2023         | Peningkatan sarana dan prasarana UKS                                                                                           | 1. MoU Kerjasama<br>2. Wadec III                                             | Sedang ditingkatkan kebutuhan pelayanan kesehatan                                                                                                                                     | Open                  |
| 4  | Assurance      | Penanganan Keluhan mahasiswa                                                                         | Penanganan Keluhan mahasiswa kurang optimal                                                          | Oktober 2022     | Mengoptimalkan kinerja pelayanan terhadap mahasiswa                                                                            | 1. Wadec II<br>2. Staf pelayanan terpadu                                     | - Telah dilakukan pembinaan terhadap staf pelayanan terpadu untuk cepat tanggap dalam merespon mahasiswa, baik melalui whatsapp maupun telpon<br>- Membuat jadwal piket di hari sabtu | Closed                |
| 5  | Empathy        | 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 | Desember 2022    | Menyediakan sarana penyaluran saran dan kritik terhadap jajaran pimpinan fakultas dan prodi baik melalui online maupun offline | 1. Pimpinan fakultas<br>2. Pimpinan prodi<br>3. BEM<br>4. Himpunan mahasiswa | Pimpinan bekerjasama dengan Lembaga kemahasiswaan mengadakan forum diskusi dengan mahasiswa                                                                                           | Closed                |

Rencana Tindak Lanjut survey kepuasan mahasiswa terhadap 5 aspek tahun 2022-2023 di Universitas Samudra sebagian besar telah selesai dilaksanakan. Adapun rencana tindak lanjut yang masih dalam proses terkait peningkatan layanan internet. Faktor pendukung pelaksanaan tindak lanjut adalah adanya komitmen dari seluruh civitas akademika Universitas Samudra untuk meningkatkan kualitas pelayanan

## **BAB III**

### **PENUTUP**

---

Rencana Tindak Lanjut (RTL) adalah bagian yang tidak terpisahkan dari PPEPP. Rencana tindak lanjut yang telah dilaksanakan adalah perbaikan kamar kecil yang rusak dan peningkatan kebersihan kamar kecil, peningkatan pelayanan akademik dan penanganan keluhan mahasiswa, serta keterbukaan pimpinan terhadap kritik dan saran dari mahasiswa. Sementara itu rencana tindak lanjut yang masih dalam proses adalah peningkatan layanan internet.