



ITKES Muhammadiyah Sidrap

LAPORAN TINDAK LANJUT
SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU



Unggul, Profesional, dan Berakhlaqul Karimah

INSTITUT TEKNOLOGI KESEHATAN DAN SAINS
(ITKES) MUHAMMADIYAH SIDRAP
TAHUN 2021

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan tinggi yang merupakan kegiatan dalam upaya menghasilkan manusia terdidik menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademik/profesional dalam menerapkan serta menciptakan ilmu pengetahuan, teknologi ataupun kesenian agar dapat terlaksananya fungsi Pendidikan Tinggi. Dalam kondisi yang sangat cepat mengalami perubahan, maka setiap organisasi perlu bertindak adaptif sebagai konsekuensi atas terjadinya perubahan lingkungan internal maupun eksternal yang terjadi dengan orientasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan ITKES Muhammadiyah Sidrap adalah melakukan survey kepuasan melalui link https://bit.ly/KepuasanMahasiswa_ITKeSMu Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Pengukuran kepuasan Dosen dan Tendik merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila Dosen dan Tendik merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dipastikan tidak efektif dan tidak efisien.

Jika mutu layanan yang diterima oleh pelanggan/konsumen sesuai dengan yang diharapkan, maka mutu layanan dinilai baik atau memuaskan. Jika mutu layanan melebihi dari yang diharapkan oleh pelanggan/konsumen, maka mutu layanan dinilai ideal. Namun, jika mutu layanan lebih rendah dari yang diharapkan oleh pelanggan/konsumen maka dinilai buruk.

Berbagai macam upaya yang dilakukan ITKES Muhammadiyah Sidrap untuk meningkatkan pelayanan dan kemudahan kepada pelanggan/mahasiswa/alumni dengan membangun fasilitas dan infrastukturnya maupun program-program kurikulumnya.

Dengan menempatkan unsur kualitas pelayanan mahasiswa dan alumni sebagai indikator penting, maka hal tersebut dapat meningkatkan kinerja dan daya saing ITKES Muhammadiyah Sidrap di tengah semakin gencarnya tingkat kompetisi yang terjadi saat ini. Untuk mengantisipasi kemungkinan tersebut, ITKES Muhammadiyah Sidrap harus dapat menerapkan berbagai strategi pemasaran dan terus melakukan peningkatan di bidang kualitas layanan guna meningkatkan eksistensi organisasi. Usaha yang telah ditetapkan sebagai bagian dari strategi untuk menghadapi kompetisi seharusnya dapat diwujudkan dan dijalankan dengan baik.

ITKES Muhammadiyah Sidrap sebagai salah satu lembaga pendidikan di Kabupaten Sidrap, berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi stakeholder internal maupun eksternal. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan ITKES Muhammadiyah Sidrap adalah melakukan survey kepuasan melalui link https://bit.ly/KepuasanMahasiswa_ITKeSMu. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Pengukuran kepuasan Dosen dan Tendik merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila Dosen dan Tendik merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dipastikan tidak efektif dan tidak efisien.

B. Dasar Hukum

1. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 Tentang Guru Dan Dosen
3. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2009 Tentang Dosen;
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi.
5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.

6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2016 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.
7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2016 Tentang Pedoman Pembentukan Komite Penilaian dan/atau Reviewer dan Tata Cara Pelaksanaan Penilaian Penelitian Dengan Menggunakan Standar Biaya Keluaran.
8. Pedoman Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi tahun 2018, Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Direktorat Jenderal Pembelajaran dan Kemahasiswaan Direktorat Penjaminan Mutu
9. Pedoman SPMI PTM/PTA Edisi Keempat Tahun 2019, Majelis Diktilitbang PP Muhammadiyah.
10. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 05 Tahun 2020 Tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi.

C. Sasaran

1. BPH
2. Rektor
3. Wakil Rektor
4. Dekan
5. Ketua Prodi
6. Dosen
7. Tendik
8. Mahasiswa

D. Tujuan

Survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan ITKES Muhammadiyah Sidrap bertujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan administrasi akademik, dosen, dan tenaga kependidikan, serta sarana dan prasarana terhadap mahasiswa ITKES Muhammadiyah Sidrap. Kegunaan survey ini adalah sebagai bahan masukan bagi ITKES Muhammadiyah Sidrap dalam upaya menetapkan kebijakan dalam rangka

peningkatan mutu pelayanan kepada mahasiswa pada tahap selanjutnya.

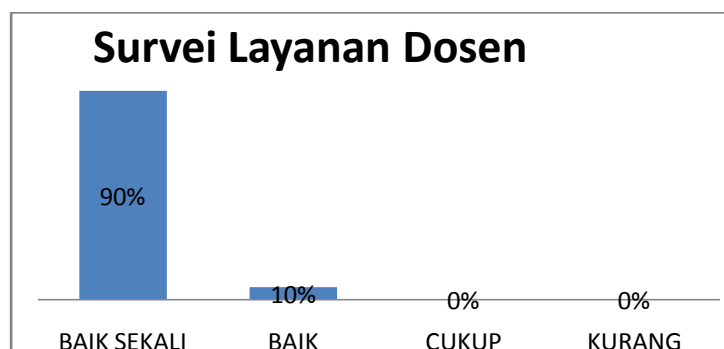
BAB II

HASIL SURVEI, REKOMENDASI dan TINDAK LANJUT

A. Deskripsi Hasil

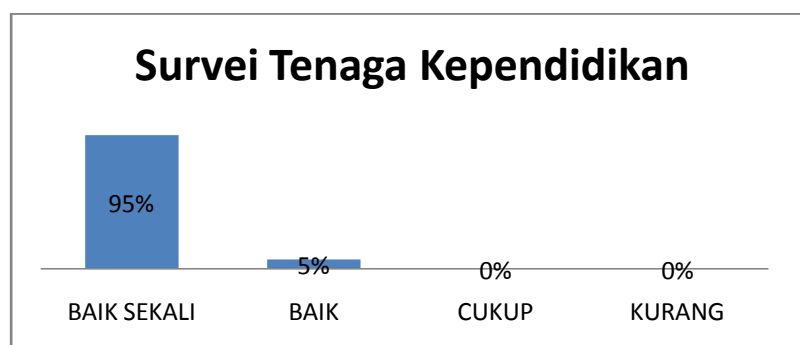
Hasil survey penilaian mahasiswa terhadap ke empat aspek yang diukur menunjukkan adanya berbagai tanggapan sebagai berikut.

1. Aspek Penilaian Dosen.



Dari 800 (100%) Responden yang mengisi kuesioner yang tersebar dari 10 Program Studi didapatkan hasil 90 % mahasiswa merasa baik sekali terhadap pelayanan Dosen dan 10 % responden yang memilih Baik terhadap layanan Dosen ITKES Muhammadiyah Sidrap, dan tidak ada mahasiswa yang merasa Cukup atau kurang terhadap Layanan Dosen ITKES Muhammadiyah Sidrap.

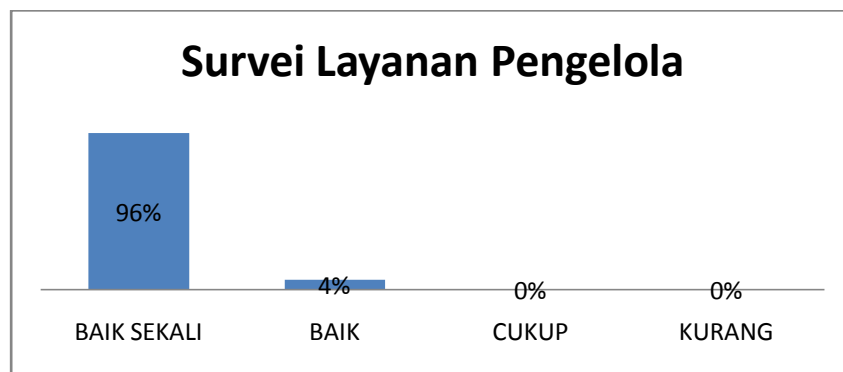
2. Aspek Penilaian Tenaga Kependidikan



Dari 800 (100%) Responden yang mengisi kuesioner yang tersebar dari 10 Program Studi didapatkan hasil 95 % mahasiswa merasa baik sekali terhadap pelayanan Tendik dan 5 % responden yang merasa Baik terhadap

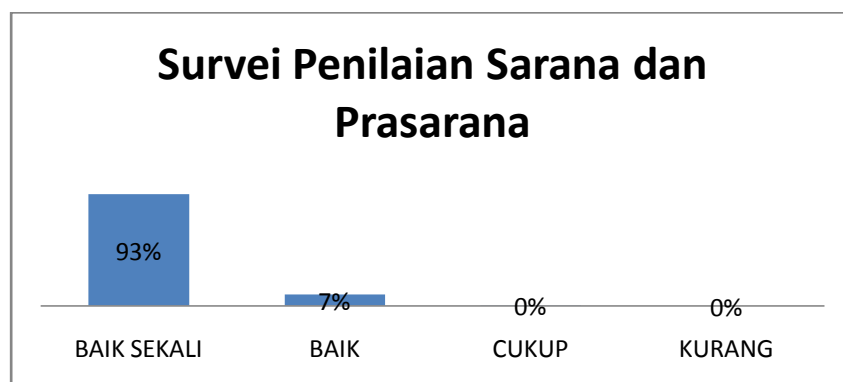
layanan Tendik ITKES Muhammadiyah Sidrap, dan tidak ada mahasiswa yang merasa Cukup atau kurang terhadap Layanan Tendik ITKES Muhammadiyah Sidrap.

3. Aspek Penilaian Pengelola



Dari 800 (100%) Responden yang mengisi kuesioner yang tersebar dari 10 Program Studi didapatkan hasil 96% mahasiswa merasa baik sekali terhadap pelayanan Pengelola dan 4% responden yang merasa Baik terhadap layanan pengelola ITKES Muhammadiyah Sidrap, dan tidak ada mahasiswa yang merasa Cukup atau kurang terhadap Layanan pengelola ITKES Muhammadiyah Sidrap

4. Aspek Penilaian Sarana dan Prasarana



Dari 800 (100%) Responden yang mengisi kuesioner yang tersebar dari 10 Program Studi didapatkan hasil 93% mahasiswa merasa baik sekali terhadap ketersediaan sarana dan prasarana dan 7% responden yang merasa Baik terhadap ketersediaan sarana dan prasarana ITKES Muhammadiyah Sidrap, dan tidak ada mahasiswa yang merasa Cukup atau kurang terhadap ketersediaan sarana dan prasarana ITKES Muhammadiyah Sidrap.

B. Rekomendasi dan Tindak lanjut

No	Rekomendasi	Tindak Lanjut	Ket
1	Dosen pengajar Setiap jurusan masih perlu di tambah.	Adanya rekrutmen dosen, tahun 2019 terdapat 69 dosen, tahun 2020 sebanyak 70 dosen, dan 2021 sebanyak 72 dosen	Terlaksana
2	Ruang belajar bisa ditambah AC agar mahasiswa tidak kepanasan saat proses belajar	Penambahan ruang AC pada beberapa kelas dan Laboratorium	Terlaksana
3	Perlunya pembenahan tempat perkuliahan	Pembenahan tempat kuliah dan sarana prasarana lainnya terus menerus dilakukan.	Berlanjut
4	Penambahan dan peningkatan akreditasi jurusan	Beberapa prodi telah melakukan akreditasi dan beberapa prodi pula sementara pengajuan Proses Asessment lapangan oleh Lam PT-Kes	Berlanjut
5	Agar pelayanan dan sarana prasarana agar lebih ditingkatkan	Pembuatan jadwal piket pada lembaga ADUM dan ADAK, serta penambahan beberapa Sarana dan Prasarana berupa perpustakaan, buku, AC, Alat Laboratorium dan lain-lain	Berlanjut
6	Jika boleh alat praktik di laboratorium ditingkatkan	Penambahan / Pembelian alat oleh Bagian keuangan sudah direalisasikan seperti phantom, pencetak obat, dan beberapa alat lainnya yang sudah diinventaris oleh Laboratorium	Berlanjut

7	Perlunya di bangun ruangan khusus pertemuan /aula yg lebih luas dari sebelumx sehingga kegiatan yg melibatkan banyak peserta bisa terakumulasi sehingga tidk perlu lg menyewa gedung di luar kampus	Ruang aula masi dalam proses pembangunan di atas gedung Perpustakaan, sehingga untuk sementara kegiatan keagamaan atau kegiatan ilmiah yang jumlah pesertanya besar dialihkan ke mesjid Almanar Muihammadiyah dan Gedung Muhammadiyah	Berlanjut
8	Mohon disediakan tempat duduk di dalam area kampus, karna sebagian mahasiswa duduk di tangga	Penambahan bebarapa kursi masi dalam tahap proses pengadaan	Berproses
9	Kursi yang rusak diganti	Adanya kerjasama dengan tekhnisi atau revarasi kuris yang telah rusak	Berproses
10	Saran saya untuk dosen adalah berikan kesempatan kepada mahasiswa untuk mengeluarkan kemampuannya dalam bidang apapun	Mahasiswa telah diberikan kesempatan yang selebar-lebarnya dan dukungan penuh dari pihak institusi ketika mahasiswa mengikuti kegiatan atau perlombaan diluar kampus baik itu local, daerah, nasional dan internasional	Berlanjut
11	Semoga parkir kendaraan bisa lebih di perluas lagi	Lahan parkir telah diperluas di samping kampus utama	Selesai

BAB III

PENUTUP

Survei kepuasan Mahasiswa ITKES Muhammadiyah Sidrap terhadap layanan institusi dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar penyempurnaan dan peningkatan kualitas serta inovasi pelayanan ITKES Muhammadiyah Sidrap.

Mempertahankan nilai yang sudah ada dan terus berusaha meningkatkan pelayanan yang diberikan, meskipun secara umum pelayanan yang diberikan sudah memasuki kategori “BAIK”, bukan berarti kepuasan dalam memberikan pelayanan sudah dirasa maksimal dan terlenu dengan nilai yang ada.

Mempertahankan suatu hasil bukanlah hal yang mudah, oleh karena itu berinovasi dengan memberikan yang mudah dan terbaik merupakan hal utama yang harus dilakukan demi meningkatnya mutu kinerja Dosen dan Tendik dalam melakukan pelayanan dan hal yang lebih utama lagi adalah memberikan kepuasan kepada mahasiswa dan seluruh stakeholder. Upaya-upaya perbaikan tersebut dalam rangka mewujudkan pelayanan yang “Melayani dengan Amanah, Nyaman, Transparan, Akuntabel, dan Profesional.