

LAPORAN TINDAK LANJUT KEPUASAN MAHASISWA

TAHUN AJARAN 2022/2023



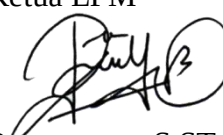
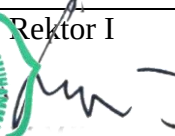
**INSTITUT TEKNOLOGI KESEHATAN DAN SAINS
MUHAMMADIYAH SIDRAP
TAHUN 2023**

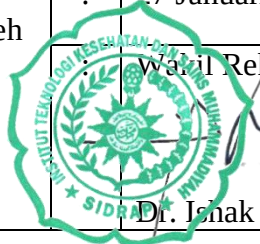
HALAMAN PENGESAHAN



INSTITUT TEKNOLOGI KESEHATAN DAN SAINS (ITKES)
MUHAMMADIYAH SDIRAP

LAPORAN TINDAK LANJUT KEPUASAN MAHASISWA

Nama Dokumen	:	LAPORAN TINDAK LANJUT KEPUASAN MAHASISWA
Status Dokumen	:	☐ Master ☐ Salinan No.
Nomor Revisi	:	00
Tanggal Terbit	:	Oktober 2023
Jumlah Halaman	:	11
Tanggal Dibuat	:	September 2023
Diajukan Oleh	:	Biro Administrasi Akademik
Diperiksa Oleh	:	Wakil Rektor 3
		 Kassaming, SKM., M.Kes
Tanggal Dikendalikan Oleh	:	Oktober 2023
	:	Ketua LPM
		 Rosmawaty, S.ST., M.Kes., M.Keb
Tanggal Disetujui Oleh	:	27 Januari 2024
	:	Wakil Rektor I
		 Dr. Isnak Kenre, SKM., M.Kes



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keberhasilan perguruan tinggi dalam mencapai visi dan misi, salah satunya ditentukan oleh kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan perguruan tinggi. Hal ini dikarenakan mahasiswa selain berperan sebagai input, mereka juga adalah pelanggan (konsumen) yang memanfaatkan jasa perguruan tinggi. Karenanya dalam konsep pelayanan, kepuasan mahasiswa menjadi penting. Pada saat ini, kualitas pelayanan perguruan tinggi terhadap mahasiswa dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif perguruan tinggi. Jika kualitas pelayanan buruk dan kepuasan mahasiswa terhadap layanan perguruan tinggi kurang memuaskan, maka dalam jangka panjang daya saing perguruan tinggi akan melemah dan sulit berkembang. Namun, pelayanan berkualitas oleh perguruan tinggi bukan pekerjaan mudah, karena melibatkan banyak aspek seperti pola penyelenggaraan (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan yang jelas. Survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan non akademik ini dilakukan untuk menjaring tingkat kepuasan ITKES Muhammadiyah Sidrap. Hasil survey ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan ITKES Muhammadiyah Sidrap di tahun akademik selanjutnya. Untuk mengetahui kepuasan layanan mahasiswa ITKES Muhammadiyah Sidrap yang dilakukan maka diperlukan suatu monitoring dan evaluasi.

Monitoring dan evaluasi adalah suatu proses yang sistematis yang dilaksanakan untuk mengetahui tingkat keberhasilan dan efisiensi program yang bersangkutan. Monitoring dan evaluasi terhadap tingkat efisiensi dan efektivitas program terutama dalam hal ini adalah tes kesehatan yang dilaksanakan telah sesuai SOP yang berlaku dan mengetahui tingkat kepuasan layanan mahasiswa tersebut. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kepuasan layanan mahasiswa di ITKES Muhammadiyah Sidrap dilakukan pada setiap

akhir tahun ajaran. Hasil monitoring dan evaluasi tersebut selanjutnya menjadi laporan rencana tindak lanjut kepuasan layanan mahasiswa pada tahun tersebut.

Peningkatan mutu layanan pendidikan tinggi yang dilakukan oleh Institut Teknologi Kesehatan dan Sains (ITKES) Muhammadiyah Sidrap secara terencana dan sistematis melalui penerapan sistem penjaminan mutu internal dengan model PPEPP, yakni Penetapan Standar, Pelaksanaan Standar, Evaluasi Standar, Pengendalian Standar dan Peningkatan Standar. Pada tahap Penetapan, dilakukan penyusunan dokumen Sistem Penjaminan Mutu Internal. Tahap pelaksanaan, dilakukan implementasi penjaminan mutu berdasarkan standar yang telah ditetapkan tersebut. Tahap Evaluasi dilakukan pemeriksaan berupa monitoring dan audit mutu maupun audit mutu internal. Pada tahap pengendalian dilakukan koreksi/perbaikan terhadap proses yang belum sesuai ataupun tidak sesuai dengan standar sehingga jalannya proses menjadi sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pada tahap peningkatan dilakukan peningkatan mutu standar, hal ini dilakukan berdasarkan hasil pengukuran standar yang menunjukkan ketercapaian/ pemenuhan standar.

Komitmen yang kuat dari segenap sivitas akademika dalam melaksanakan penjaminan mutu merupakan syarat mutlak yang harus ada. Hal ini dikarenakan setiap tahap dalam penerapan sistem penjaminan mutu tidak terlepas dari berbagai aktifitas yang memerlukan perencanaan dan pertimbangan serta kesungguhan atau keseriusan semua pihak dalam melaksanakannya. Tanpa kesungguhan dan keseriusan dari berbagai pihak terkait maka setiap pekerjaan yang dilakukan dalam setiap tahap penjaminan mutu tidak akan dapat terlaksana dengan baik dan tepat waktu.

Setiap tahap dalam penjaminan mutu memiliki peran yang sama pentingnya. Mulai dari tahap penetapan, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian dan peningkatan standar sampai tindak lanjut. Seluruh tahapan merupakan proses yang berupa berbagai bentuk kegiatan./aktifitas. Antara kegiatan yang satu dengan kegiatan yang lain memiliki keterkaitan untuk menjamin

berjalannya sistem penjaminan mutu internal. Oleh karenanya setiap kegiatan tidak dapat berdiri sendiri. Berdasarkan hal ini maka setiap tahapan harus dilaksanakan secara berurutan, mulai dari tahap penetapan sampai tindak lanjut.

Dalam kesempatan ini dikemukakan rencana tindak lanjut dan tindak lanjut yang didasarkan pada hasil monev yang telah dilakukan pada tingkat institusi, fakultas dan program studi. Aktivitas tersebut berupa proses pembelajaran yang telah dilakukan dosen di kelas, pelayanan yang telah diberikan oleh unsur pelaksana akademik dan unsur pelaksana administrasi pada tingkat Institut, Fakultas, Program Studi, dan Biro Administrasi. Rencana tindak lanjut dan tindak lanjut hasil monitoring evaluasi yang telah dilakukan untuk masing-masing kegiatan adalah sebagai berikut:

B. Tujuan Kegiatan

- a. Menetapkan rencana tindak lanjut dari hasil monitoring dan evaluasi
- b. Menentukan solusi terkait dengan hasil monitoring dan evaluasi

C. Luaran yang diharapkan

- a. Dokumen hasil analisis tentang kepuasan layanan mahasiswa di lingkungan ITKES Muhammadiyah Sidrap
- b. Melakukan perbaikan layanan mahasiswa di ITKES Muhammadiyah Sidrap

D. Manfaat Luaran

- a. Sebagai bahan pertimbangan guna memberikan pelayanan mahasiswa di ITKES Muhammadiyah Sidrap
- b. Sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Mahasiswa di ITKES Muhammadiyah Sidrap

E. Metode Pelaksanaan Rencana Tindak Lanjut

Institut melakukan telaah terhadap hasil monitoring & evaluasi

kepuasan layanan mahasiswa. Hasil tersebut kemudian disampaikan pada rapat pimpinan yang dihadiri oleh pimpinan prodi, unit penunjang penjamin mutu fakultas dan prodi. Selanjutnya dirumuskan secara bersama-sama rencana tindak lanjut yang akan dilaksanakan.

BAB II

RENCANA TINDAK LANJUT

Keterangan	Penanggung jawab	Rencana Tindak Lanjut	Waktu Pelaksanaan
Penetapan, ketersediaan dokumen untuk menentukan kepuasan layanan mahasiswa sebesar 100% tersedia dan lengkap	Warek 1	Mempertahankan kelengkapan dokumen sesuai dengan survey kepuasan layanan mahasiswa	2022-2023
Pelaksanaan, pelaksanaan survey kepuasan layanan mahasiswa terlaksana 100%	Warek 1	Mempertahankan pelaksanaan sesuai dengan survey kepuasan Layanan mahasiswa	2022-2023
Evaluasi, 1. Rata-rata penilaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan layanan dosen 90 % dengan kategori nilai sangat puas 2. Rata-rata penilaian kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan manajemen akademik tendik 91 % menilai sangat puas. 3. Rata-rata penilaian kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan manajemen pengelola / pimpinan 90 % menilai	Warek 1,2,3 dan dekan	1. Peningkatan layanan manajemen yang berbasis pada 5 unsur, yakni keandalan, daya tanggap, kepastian layanan, kepedulian dan Tangible. 2. Pada aspek kualitas layanan dapat dilakukan dengan pengembangan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh ITKES Muhammadiyah Sidrap sesuai dengan kebutuhan mahasiswa dan mengikuti perkembangan iptek ITKES Muhammadiyah Sidrap 3. Melakukan koordinasi intensif antara UPPS dan program Studi (PS) secara rutin berkaitan untuk meningkatkan pelayanan manajemen kepada mahasiswa	2022-2023

sangat puas. 4. Rata-rata penilaian kepuasan mahasiswa terhadap kualitas sarana dan prasarana 88 % menilai sangat puas.		4. Peningkatan mutu pelayanan Bimbingan dan konseling, minat, bata dan kewirausahaan melalui Pembimbing Akademik sesuai dengan SOP 5. Meningkatkan Mutu pelayanan manajemen ITKES Muhammadiyah Sidrap kepada mahasiswa sesuai dengan SOP 6. Peningkatan monitoring dan evaluasi terhadap mutu pelayanan manajemen ITKES Muhammadiyah Sidrap kepada mahasiswa secara rutin 7. Pimpinan fakultas menyarankan agar perawatan dan perbaikan terhadap prasarana dan sarana fisik tetap dilakukan secara teratur dan juga mengajukan pengadaan untuk meningkatkan kuantitas dan kualitas prasarana, sarana dan sistem informasi yang dibutuhkan mahasiswa dalam kegiatan akademik maupun non akademik. 8. Memotivasi pegawai untuk secara terus menerus membangun dan meningkatkan mutu pelayanan kepada mahasiswa secara cepat dan tepat berdasarkan SOP dan Instruksi Kerja. 9. Mengusulkan kepada pimpinan universitas untuk tetap menyelenggarakan pelatihan peningkatan	
---	--	--	--

		kompetensi dan mnajemen bagi pegawai/tenaga kependidikan setiap tahun. 10. Tetap mempertahankan kualitas pelayanan akademik pimpinan fakultas kepada mahasiswa dan berusaha untuk meningkatkan mutu pelayanan akademik kepada mahasiswa 11. Meningkatkan mutu sistem rekrutmen mahasiswa baru melalui dukungan teknologi komunikasi dan informasi 12. Memberikan bimbingan dan arahan kepada dosen penasehat akademik khususnya dosen penasehat akademik yang baru diangkat untuk meningkatkan mutu penasehatan akademik kepada mahasiswa 13. Memberikan bimbingan dan arahan kepada pimpinan Prodi dan dosen pembimbing serta penguji skripsi agar secara terus menerus meningkatkan kualitas layanannya dan melaksanakan tugas sesuai dengan ketentuan/SOP yang ada.	
Pengendalian, ketersediaan dokumen untuk pelaksanaan survey kepuasan layanan mahasiswa sebesar 100% Tersedia dan lengkap	-	Mempertahankan kelengkapan dokumen dan selalu mengupdate dokumen sesuai dengan perkembangan internal dan Eksternal institusi	2022-2023

Peningkatan, ketersediaan dokumen untuk evaluasi kepuasan layanan mahasiswa sebesar 100% tersedia dan lengkap	-	Mempertahankan kelengkapan dokumen dan selalu mengupdate dokumen sesuai dengan perkembangan internal dan eksternal institusi dan meningkatkan target capaian di Tahun akademik berikutnya.	2022-2023
--	---	--	-----------

BAB III

PENUTUP

Penjaminan mutu model PPEPP merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan antara tahap persiapan sampai tahap peningkatan melalui tindak lanjut hasil monev. Untuk mewujudkan penjaminan mutu yang baik, maka penyusunan rencana tindak lanjut hasil monev merupakan bukti komitmen yang kuat dalam melakukan peningkatan mutu secara berkelanjutan dalam sistem penjaminan mutu internal.