

**RENCANA TINDAK LANJUT  
HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA STUDI  
MAGISTER PIPS**



**Uhamka**  
SEKOLAH PASCASARJANA

**SEKOLAH PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF.DR.HAMKA**

**2022/ 2023**

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrohmanirrohiim*

*Assalaamulaikum Warrahmatullahi Wabbarakatuh*

Ucapan Syukur Alhamdulillah dipanjatkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan nikmat kesehatan, kesempatan dan berbagai nikmat lainnya yang tiada terkira dan pada akhirnya "**Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Program Studi Magister Pendidikan IPS Sekolah Pascasarjana UHAMKA**", dapat tersusun dengan baik. Kekuatan kebersamaan tim Civitas Akademika Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah menjadi spirit utama dalam melaksanakan berbagai aktivitas Catur Dharma Perguruan Tinggi Muhammadiyah.

Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Program Studi Magister Pendidikan IPS Sekolah Pascasarjana UHAMKA, terhadap layanan pembelajaran, layanan administratif serta sarana dan prasarana dalam seluruh aktivitas layanan Prodi Magister PIPS menjadi pijakan perbaikan yang sekaligus merupakan bukti nyata pelaksanaan penjaminan mutu dalam memastikan layanan bermutu secara berkelanjutan. Pandangan mahasiswa dalam survei ini menjadi data penting bagi Prodi Magister PIPS dalam menentukan perbaikan, meningkatkan koordinasi dan akhirnya terus dapat memberikan layanan terbaik bagi para mahasiswa.

Pada kesempatan ini ucapan terima kasih diberikan kepada berbagai pihak yang telah memberikan kontribusi dengan sangat baik dalam penyelesaian Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Program Studi Magister Pendidikan IPS Sekolah Pascasarjana UHAMKA. Semoga mendapat limpahan berkah dari Allah Subhanahu Wa Ta'ala . Kritik dan saran yang membangun masih sangat dibutuhkan dari berbagai pihak untuk perbaikan layanan Catur Darma Pperguruan Tinggi pada Prodi Magister PIPS Sekolah Pascasaarjana UHAMKA.

Jakarta , 28 April 2023

Tim Penyusun

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
BAB I PENDAHULUAN.....	iii
A. Latar Belakang .....	iii
B. Tujuan Kegiatan .....	iv
C. Manfaat.....	iv
D. Cakupan Pelaksanaan Tindak lanjut.....	iv
BAB II RENCANA TINDAK LANJUT .....	1
A. Tindak Lanjut Terhadap Layanan Dosen Dalam Mengajar .....	1
B. Tindak Lanjut Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan .....	3
C. Tanggapan Mahasiswa Terhadap Pengelola Sekolah Pascasarjana.....	5
D. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Fasilitas sarana dan Prasarana .....	7
BAB III STRATEGI PELAKSANAAN TINDAK LANJUT .....	8
A. Dasar Pemikiran .....	8
B. Strategi yang Digunakan .....	8
BAB IV PENUTUP .....	13

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Keberhasilan Program Studi Magister Pendidikan IPS Sekolah Pasca Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA dalam mencapai visi dan misi, salah satunya ditentukan dengan kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh Program Studi. Hal ini dikarenakan mahasiswa selain berperan sebagai input, mereka juga adalah pelanggan (konsumen) yang memanfaatkan jasa Program Studi khususnya Sekolah Pascasarjana dan Universitas Muhammadiyah Prof. DR. Hamka pada umumnya.

Pada dasarnya, konsep pelayanan program studi terhadap kepuasan mahasiswa menjadi sangat penting. Pada saat ini, kualitas pelayanan program studi terhadap mahasiswa dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif perguruan tinggi secara menyeluruh. Jika kualitas pelayanan kurang baik kurang memuaskan maka dalam jangka panjang daya saing Prodi, Sekolah Pascasarjana, dan Universitas akan melemah serta sulit untuk berkembang bahkan tragisnya ditinggalkan oleh masyarakat. Sebaliknya, jika kualitas layanan sangat baik maka akan mendapatkan kepercayaan (*trust*) dari masyarakat, yang akan menjadikan eksistensi Program Studi Sekolah Pascasarjana dan UHAMKA akan tetap terjaga.

Namun demikian, memberikan layanan terbaik kepada para mahasiswa, bukan pekerjaan yang mudah dan memiliki tantangan tersendiri. Tantangan ini yang terus mendorong program studi untuk melakukan perbaikan demi perbaikan dalam menjaga dan memastikan penjaminan mutu pembelajaran (Catur Dharma Perguruan Tinggi Muhammadiyah). Oleh karenanya program studi terus meningkatkan pelibatan berbagai aspek seperti pola penyelenggaraan (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, serta sarana dan prasarana lainnya.

Rencana tindak lanjut hasil survey kepuasan mahasiswa program studi Magister PIPS Sekolah Pascasarjana UHAMKA terhadap layanan akademik dan non – akademik ini dilakukan untuk merencanakan program dan kegiatan kerja program studi terhadap layanan yang diberikan. Rencana Tindak lanjut ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan Program studi Magister PIPS Sekolah Pascasarjana UHAMKA di tahun akademik selanjutnya.

Rencana Tindak lanjut hasil survei Kepuasan Mahasiswa Program Studi Magister PIPS Sekolah Pascasarjana adalah suatu proses yang sistematis yang dilaksanakan untuk mengetahui tingkat keberhasilan dan efisiensi program yang diberikan.

**B. Tujuan Kegiatan**

1. Menetapkan rencana tindak lanjut dari hasil survei kepuasan mahasiswa.
2. Menentukan solusi terkait dengan hasil hasil survei kepuasan mahasiswa.

**C. Manfaat**

1. Sebagai bahan pertimbangan guna peningkatan kualitas pelayanan mahasiswa Program Studi Magister Pendidikan IPS Sekolah Pasca Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA
2. Sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Tingkat prodi, sekolah pasca sarjana, dan universitas.

**D. Cakupan Pelaksanaan Tindak lanjut**

Terdapat tiga Cakupan dalam pelaksanaan tindak lanjut hasil survei kepuasan mahasiswa, yaitu:

1. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan dosen dalam mengajar
2. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan Tendik
3. Kepuasan mahasiswa terhadap keberadaan sarada dan prasarana.

## BAB II RENCANA TINDAK LANJUT

### A. Tindak Lanjut Terhadap Layanan Dosen Dalam Mengajar

Kepuasan mahasiswa dalam layanan pembelajaran dosen terbagi dalam empat indikator dan hasil sebagai berikut:

**Tabel 1.** Tindak Lanjut Terhadap Layanan Dosen Dalam Mengajar

No	Indikator	Hasil	Tindak lanjut	Keterangan
1	Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	95 %	Terus ditingkatkan dan dipertahankan dengan melakukan koordinasi intensif dengan para dosen pengajar	Peningkatan layanan kualitas mengajar dosen dengan memberikan kesempatan untuk mengikuti pengembangan diri
2	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	97 %	Terus ditingkatkan dan dipertahankan dengan melakukan koordinasi intensif dengan para dosen pengajar, meningkatkan kualitas sarana prasarana untuk memudahkan layanan para dosen bagi mahasiswa	Peningkatan layanan kualitas mengajar dosen dengan memberikan kesempatan untuk mengikuti pengembangan diri

3	Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan	92 %	Dipertahankan dan ditingkatkan	Peningkatan layanan kualitas mengajar dosen dengan memberikan kesempatan untuk mengikuti pengembangan diri
4	Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	95%	Dipertahankan dan ditingkatkan	Peningkatan layanan kualitas mengajar dosen dengan memberikan kesempatan untuk mengikuti pengembangan diri

## B. Tindak Lanjut Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan

Kepuasan mahasiswa terhadap layanan tenaga kependidikan dengan menggunakan empat indikator sebagaimana di bawah ini:

**Tabel 2.** Tindak Lanjut Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan

No	Indikator	Hasil	Tindak Lanjut	Keterangan
1	Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa-	90%	Dipertahankan dan ditingkatkan	Koordinasi dengan Sekretaris Bidang II untuk ditindaklanjuti ke Biro SDM Tingkat Universitas dengan program pengembangan diri bagi tendik
2	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	93%	Dipertahankan dan ditingkatkan	Koordinasi dengan Sekretaris Bidang II untuk ditindaklanjuti ke Biro SDM Tingkat Universitas dengan program pengembangan diri bagi tendik
3	Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan	90%	Dipertahankan dan ditingkatkan	Koordinasi dengan Sekretaris Bidang II untuk ditindaklanjuti ke Biro SDM



				Tingkat Universitas dengan program pengembangan diri bagi tendik
4	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	89%	Dipertahankan dan ditingkatkan	Koordinasi dengan Sekretaris Bidang II untuk ditindaklanjuti ke Biro SDM Tingkat Universitas dengan program pengembangan diri bagi tendik

### C. Tanggapan Mahasiswa Terhadap Pengelola Sekolah Pascasarjana

Tindak lanjut hasil survei terkait dengan kepuasan mahasiswa terhadap pengelola Sekolah Pascasarjana UHAMKA sebagaimana berikut di bawah ini:

**Tabel 3.** Tanggapan Mahasiswa Terhadap Pengelola Sekolah Pascasarjana

No	Indikator	Hasil	Tindak Lanjut	Keterangan
1	Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap Mahasiswa	90%	Dipertahankan dan ditingkatkan	Koordinasi berkelanjutan antarpimpinan untuk mengambil kebijakan strategis terkait dengan peningkatan kapasitas SDM pengelola perguruan tinggi, mulai dari prodi, dan tendik.
2	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	92%	Dipertahankan dan ditingkatkan	Koordinasi berkelanjutan antarpimpinan untuk mengambil kebijakan strategis terkait dengan peningkatan kapasitas SDM pengelola perguruan tinggi, mulai dari prodi , tendik

3	Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan	92%	Dipertahankan dan ditingkatkan	Koordinasi berkelanjutan antar pimpinan untuk mengambil kebijakan strategis terkait dengan peningkatan kapasitas SDM pengelola perguruan tinggi, mulai dari prodi , tendik
4	Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan	91%	Dipertahankan dan ditingkatkan	Koordinasi berkelanjutan antar pimpinan untuk mengambil kebijakan strategis terkait dengan peningkatan kapasitas SDM pengelola perguruan tinggi, mulai dari prodi , tendik

#### D. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Fasilitas sarana dan Prasarana

Tindak lanjut hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas sarana dan prasarana sebagai mana di bawah ini:

**Tabel 4.** Tindak Lanjut Survei Kepuasan Sarana dan Prasarana

No	Indikator	Hasil	Tindak Lanjut	Keterangan
1	Kecukupan	89%	Ditingkatkan	Menjadi program kerja dan dikoordinasikan dengan Biro Perencanaan di Tingkat universitas oleh Direkstur melalui sekbid II dan bagian umum
2	Aksesabilitas	93%	Dipertahankan dan Ditingkatkan	Menjadi program kerja dan dikoordinasikan dengan Biro Perencanaan di Tingkat universitas oleh Direkstur melalui sekbid II dan bagian umum
3	Kualitas	94=%	Dipertahankan Ditingkatkan	Menjadi program kerja dan dikoordinasikan dengan Biro Perencanaan di Tingkat universitas oleh Direkstur melalui sekbid II dan bagian umum

## **BAB III**

### **STRATEGI PELAKSANAAN TINDAK LANJUT**

#### **A. Dasar Pemikiran**

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh program studi adalah data yang kuat sebagai dasar pengambilan Keputusan dalam merancang program kerja setiap tahunnya. Hal ini menjadi sangatlah penting dalamn upaya peningkatan mutu layanan dan juga menjaga keberlknjutan program studi di masyarakat di Tengah persaingan yang sangat ketat saat ini.

Program Studi Magister PIPS Sekolah Pascasarjana UHAMKA melakukan berbagai Langkah dalam menindaklaanjuti hasil survei kepuasan mahasiswa dalam upaya menjaga mutu layanan Catur Dharma PTM yang menjadi pediman pelaksanaan kerja.

#### **B. Strategi yang Digunakan**

Adapun strategi yang digunakan dalam upaya menindaklanjuti hasil survei kepuasan mahasiswa dilakukan dengan pola sebagaimana berikut di bawah ini:

##### **1. Melakukan Rapat Koordinasi Internal dengan Dosen**

Rapat ini dilakukan bersamaan dengan pelaksanaan pembelajaran diawal semester. Kaprodi menyampaikan laporan hasil survei yang dimaksud sebagaimana gambar di bawah ini:



*Figure 1 Rapat Koordinasi Internal Bersama Dosen*



*Figure 2 Rapat Koordinasi Internal Bersama Dosen*



*Figure 3 Rapat Koordinasi Internal Bersama Dosen*

Pada kesempatan ini kaprodi menyampaikan hal – hal yang terkait dengan perkembangan keprodian dan diantaranya hasil survei kepuasan mahasiswa sebagai bahan tindak lanjut. Para dosen diberi kesempatan untuk memberikan masukan kepada prodi. Kesempatan ini memperkuat tali kerjasama dengan para dosen dalam upaya mewujudkan visi dan misinya.

## **2. Rapat Koordinasi dengan Pimpinan Sekolah Pascasarjana**

Rapat koordinasi pimpinan di Sekolah Pascasarjana menjadi agenda rutin dan menjadi bagian dari kegiatan monitoring pimpinan sekolah pascasarjana dalam hal ini Sekbid I terhadap kinerja para ketua program studi dan kepada para tendik dengan Sekbid II.

Pada kesempatan rapat koordinasi (rutin ataupun bersamaan dengan kegiatan lokakarya sekolah pasca sarjana yang membahas hal hal lainnya) ini pada umumnya dipimpin oleh Direktur dengan menyampaikan hal – hal penting terkait upaya – upaya untuk meningkatkan mutu layanan dalam menjamin kualitas secara berkelanjutan. Para kaprodi menyampaikan kinerja prodinya termasuk berbagai permasalahan yang berkaitan dengan tantangan, kendala, dan berbagai hal yang telah dilakukan oleh program studinya.

Pada kesempatan ini Kaprodi IPS menyampaikan hasil survei yang berkaitan dengan kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen, tendik, pengelola pascaasarjana, dan juga sarana parasana. Skor kepuasan mahasiswa di bawah 90 persen menjadi fokus utama untuk diperhatikan tindak lanjutnya. Misalnya Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa dengan skor 89 %. Hal ini menjadi bagian dari Sekbid II untuk melakukan pembinaan dan peningkatan pengembangan diri, agar tendik memiliki kepedulian yang tinggi terhadap mahasiswa. Selanjutnya pada bidang sarana dan prasarana dengan skor 89% pada tingkat kecukupan juga menjadi dasar yang perlu diselesaikan .



Berikut beberapa rapat koordinasi dengan pimpinan pascasarjana:



*Figure 4 Rapat Koordinasi dengan Pimpinan Sekolah Pascasarjana*



*Figure 6 Rapat Koordinasi dengan Pimpinan Sekolah Pascasarjana*





*Figure 6 Rapat Koordinasi dengan Pimpinan Sekolah Pascasarjana*



*Figure 7 Rapat Koordinasi dengan Pimpinan Sekolah Pascasarjana*

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

Laporan pelaksanaan tindak lanjut hasil survei kepuasan mahasiswa Program studi Magister PIPS Sekolah Pascasarjana UHAMKA adalah pijakan utama dalam melakukan upaya peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan. Tindak lanjut disampaikan dalam rapat koordinasi internal dengan dosen ataupun dengan pimpinan pada hal – hal yang tidak dapat diselesaikan di tingkat program studi.