

**LAPORAN  
RENCANA TINDAK LANJUT  
KEPUASAN MAHASISWA  
TAHUN AKADEMIK 2023-2024**

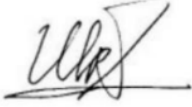
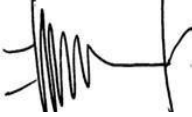



**FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS NURUL HUDA**

## HALAMAN PENGESAHAN

### FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN UNIVERSITAS NURUL HUDA

#### LAPORAN RENCANA TINDAK LANJUT KEPUASAN LAYANAN MAHASISWA

Kode Dokumen	: LAP-021-FIP-13
Status Dokumen	: Master <input type="checkbox"/> SalinanNo. <input type="checkbox"/>
Nomor Revisi	: 00
Tanggal	: 5 Februari 2024
Jumlah Halaman	:
Diajukan Oleh	: Ketua Gugus Penjaminan Mutu   Uli Rizki, M.Kom.
Diperiksa Oleh	: Wakil Dekan FIP,   Effendi, M.Pd.
Dikendalikan Oleh	: Kepala LPM-SPI,
Disetujui Oleh	: Dekan  

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Keberhasilan sebuah perguruan tinggi dalam mencapai visi dan misinya sangat bergantung pada kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan. Hal ini karena mahasiswa tidak hanya berperan sebagai penerima input, tetapi juga sebagai pelanggan yang memanfaatkan berbagai layanan yang disediakan oleh perguruan tinggi. Oleh karena itu, kepuasan mahasiswa menjadi elemen penting dalam konteks pelayanan pendidikan.

Saat ini, kualitas pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi kepada mahasiswa dianggap sebagai faktor utama dalam menciptakan keunggulan kompetitif. Jika kualitas pelayanan buruk dan mahasiswa tidak puas dengan layanan yang diberikan, perguruan tinggi akan kesulitan untuk bersaing dan berkembang dalam jangka panjang.

Namun, memberikan pelayanan yang berkualitas bukanlah hal yang mudah, karena membutuhkan perhatian terhadap berbagai aspek, seperti tata kelola penyelenggaraan, dukungan sumber daya manusia, dan struktur kelembagaan yang jelas. Untuk itu, survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan non-akademik di FIP UNUHA perlu dilakukan untuk mengukur sejauh mana mahasiswa merasa puas dengan layanan yang diterima. Hasil dari survei ini nantinya akan digunakan sebagai dasar untuk perbaikan dan peningkatan kualitas layanan di tahun akademik berikutnya. Untuk itu, diperlukan mekanisme monitoring dan evaluasi yang efektif.

Monitoring dan evaluasi merupakan proses yang sistematis untuk menilai tingkat keberhasilan dan efisiensi dari suatu program atau kegiatan. Dalam hal ini, monitoring dan evaluasi ditujukan untuk menilai efektivitas dan efisiensi layanan kepada mahasiswa, serta untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Selain itu, monitoring dan evaluasi ini juga penting untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan.

Monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa di FIP UNUHA dilaksanakan setiap akhir tahun ajaran. Hasil dari proses ini kemudian digunakan untuk menyusun laporan yang akan menjadi dasar untuk perencanaan tindak lanjut guna meningkatkan kualitas layanan di tahun ajaran berikutnya.

## **1.2 Tujuan Kegiatan**

1. Menetapkan rencana tindak lanjut berdasarkan hasil dari monitoring dan evaluasi.
2. Menentukan solusi yang tepat terkait dengan hasil yang diperoleh dari monitoring dan evaluasi.

## **1.3 Luaran yang Diharapkan:**

1. Dokumen analisis mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diterima di Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Nurul Huda.
2. Peningkatan kualitas layanan bagi mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Nurul Huda.

## **1.4 Manfaat Luaran:**

1. Memberikan informasi yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Nurul Huda.
2. Sebagai referensi untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan di Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Nurul Huda.

## **1.5 Metode Pelaksanaan Rencana Tindak Lanjut:**

Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan akan melakukan analisis terhadap hasil monitoring dan evaluasi kepuasan layanan mahasiswa. Hasil analisis tersebut kemudian disampaikan dalam rapat pimpinan yang dihadiri oleh pimpinan program studi, unit penjamin mutu fakultas, serta unit pendukung lainnya. Berdasarkan hasil diskusi ini, akan dirumuskan bersama rencana tindak lanjut yang akan diterapkan untuk meningkatkan layanan di masa mendatang.

## BABII

### RENCANA TINDAK LANJUT

No	Keterangan	Akar Masalah	Rencana Tindak Lanjut	Waktu Pelaksanaan
1	<b>Penetapan,</b> ketersediaan dokumen untuk menentukan kepuasan layanan mahasiswa tersedia.	-	Mempertahankan kelengkapan dokumen sesuai dengan survey kepuasan layanan mahasiswa	2023-2024
2	<b>Pelaksanaan,</b> pelaksanaan survey kepuasan layanan mahasiswa terlaksana.	-	Menjaga konsistensi pelaksanaan survey kepuasan mahasiswa dan memaksimalkan penjanggaran pengisi kuesioner	2023-2024
3	<b>Evaluasi,</b> 1. Rata-rata penilaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan majaan akademik FIP menilai puas 2. Rata-rata penilaian kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan majaan akademik FIP menilai puas	-	Meningkatkan pelayan akademik mahasiswa khususnya pada aspek tangible, reability, dan responsive..	2023-2024
4	<b>Pengendalian,</b> ketersediaan dokumen untuk pelaksanaan survey kepuasan layanan mahasiswa sebesar tersedia dan lengkap	-	Mempertahankan kelengkapan dokumen dan selalu mengupdate dokumen sesuai dengan perkembangan internal dan eksternal fakultas	2023-2024
5	<b>Peningkatan,</b> ketersediaan dokumen untuk evaluasi kepuasan layanan mahasiswa sebesar tersedia dan lengkap	-	Mempertahankan kelengkapan dokumen dan selalu memperbaharui dokumen sesuai dengan perkembangan internal dan eksternal fakultas dan meningkatkan target capaian di tahun akademik berikutnya.	2023-204