

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA



Disusun oleh:

Tim Penjaminan Mutu

Program Studi Magister Pendidikan Matematika

PROGRAM STUDI MAGISTER PENDIDIKAN MATEMATIKA

SEKOLAH PASCA SARJANA

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

2025

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN PENELITIAN

1. Judul Laporan : **SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
PROGRAM STUDI MAGISTER PENDIDIKAN
MATEMATIKA SEKOLAH PASCASARJANA
UHAMKA TAHUN 2024**
2. Ketua Peneliti
- a. Nama Lengkap : Dr. Ervin Azhar, S.Si., M.Pd
 - b. Jenis Kelamin : Laki-laki
 - c. NIDN : 0322057201
 - d. Disiplin Ilmu : Kependidikan
 - e. Pangkat /golongan : Penata / 3c
 - f. Jabatan : Lektor
 - g. Fakultas/Prodi : SPs/Magister Pendidikan Matematika
 - h. Alamat Rumah : Perumahan Permata Lebak Wangi Blok B No.3
RT/RW 01/02 Pemegarsari, Kec. Parung,
Kab.Bogor, Jawa Barat
 - i. No. HP/Gmail : 083822733375/
ervin.azhar.matematika@uhamka.ac.id
3. Lokasi Penelitian : Jakarta

Jakarta, 28 Mei 2025

Mengetahui,
Ketua LPM UHAMKA

Peneliti,

Dr. Ishaq Nuriadin, M.Pd
NIDN. 0316078501

Dr. Ervin Azhar, S.Si., M.Pd
NIDN.0322057201

Menyetujui,
Direktur Sekolah Pascasarjana

Prof. Dr. Ade Hikmat, M.Pd.
NIDN 0019066301

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, telah tersusunnya laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Magister Pendidikan Matematika Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka telah kami selesaikan.

Kami mengucapkan terima kasih atas kepercayaan dan kerjasama yang telah diberikan, sehingga hasil survey ini dapat tersusun dalam bentuk laporan survey kepuasan untuk periode tahun 2024-2025 Semester Genap ini.

Pelaksanaan dan penyajian laporan hasil survey ini tentunya masih terdapat kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap adanya masukan dari segenap civitas akademika sebagai umpan balik untuk dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan survey dan evaluasi periode yang akan datang.

Jakarta, 28 Mei 2025

Ka Prodi Magister Pendidikan Matematika



Dr. Sigid Edy Purwanto, M.Pd.
NIDN 0313017603

Unit Penjaminan Mutu



Dr. Ervin Azhar, S.Si.,M.Pd.
NIDN 0322057201

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN PENELITIAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan Pengukuran	2
1.3. Waktu Pelaksanaan	2
1.4. Responden	2
1.5. Aspek Komponen yang Diukur	2
BAB II KAJIAN TEORI	4
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	5
3.1. Metode Penelitian	5
3.2. Populasi dan Sampel	5
3.3. Metode Analisis	5
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	6
4.1. Aspek Kepuasan Terhadap Dosen	7
4.2. Aspek Kepuasan Terhadap Tenaga Kependidikan	8
4.3. Aspek Kepuasan Terhadap Tenaga Pengelolaan Pascasarjana	10
4.4. Aspek Kepuasan Terhadap Sarana dan Prasarana	11
4.5. Saran Dan Masukan	12
BAB V RENCANA TINDAK LANJUT DAN REKOMENDASI	14
5.1. Rencana Tindak Lanjut	14
5.2. Rekomendasi	14
DAFTAR PUSTAKA	15
Lampiran 1: Biodata Peneliti	16
Lampiran 2 : Data Survey Kepuasan Terhadap Pelayanan Dosen	22
Lampiran 3 : Data Survey Kepuasan Terhadap Tenaga Kependidikan (Tendik)	23
Lampiran 4.: Data Survey Kepuasan Terhadap Pengelola Sekolah Pascasarjana	24
Lampiran 5 : Data Survey Kepuasan Terhadap Sarana dan Prasarana	25

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Kepuasan Mahasiswa terhadap 4 aspek pelayanan SPS UHAMKA	6
Tabel 4.2: Kepuasan mahasiswa terhadap 4 indikator pelayanan dosen	7
Tabel 4.3 Kepuasan mahasiswa terhadap 4 indikator pelayanan Tenaga Kependidikan	9
Tabel 4.4. Kepuasan mahasiswa terhadap 4 indikator pelayanan Pengelola Sekolah Pascasarjana	10
Tabel 4.5: Kepuasan mahasiswa terhadap 3 indikator keberadaan sarana dan prasarana pendukung pembelajaran	12

DAFTAR GAMBAR

Diagram 4.1. Kepuasan Mahasiswa terhadap 4 aspek pelayanan SPS UHAMKA	6
Gambar 4.2: Kepuasan mahasiswa terhadap 4 indikator pelayanan dosen	8
Diagram 4.3 Kepuasan mahasiswa terhadap 4 indikator pelayanan Tenaga Kependidikan	9
Diagram 4.4 Kepuasan mahasiswa terhadap 4 indikator pelayanan Pengelola Sekolah Pascasarjana...	11
Diagram 4.5 Kepuasan mahasiswa terhadap 3 indikator keberadaan sarana dan prasarana	12

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Survey terhadap pelaksanaan sistem mutu yang telah dijalankan di lingkungan Program Studi Magister Pendidikan Matematika Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka (UHAMKA) adalah bagian dari proses untuk menjaga keberlangsungan berjalannya sistem penjaminan mutu dengan standar yang sudah ditetapkan. Manfaat survey kepuasan mahasiswa ini berguna sebagai pengembangan dan perbaikan layanan kepada mahasiswa, pelibatan mahasiswa dalam upaya pengembangan dan perbaikan institusi dan sebagai dokumen penjaminan mutu perguruan tinggi.

Hasil survey tingkat kepuasan Mahasiswa dan di lingkungan Program Studi Magister Pendidikan Matematika Sekolah Pascasarjana UHAMKA menjadi bagian proses evaluasi pelaksanaan sistem penjaminan mutu. Selain itu, hasil dari survey ini juga akan digunakan sebagai bahan evaluasi bagi Program Studi Magister Pendidikan Matematika Sekolah Pascasarjana UHAMKA dalam memberikan pelayanan yang optimal dan terbaik bagi mahasiswa dan para alumninya melalui saran yang diberikan oleh responden (LAYANAN KEMAHASISWAAN UMY, 2021).

Dalam pelaksanaan survey ini terdapat 4 aspek kepuasan yang diukur yaitu kepuasan terhadap dosen, kepuasan terhadap tenaga pendidik, kepuasan terhadap pengelola (Fakultas) dan kepuasan terhadap sarana dan prasarana. Responden dalam pengukuran kepuasan ini adalah mahasiswa di Program Studi Magister Pendidikan Matematika Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka.

1.2. Tujuan Pengukuran

Pelaksanaan survey terhadap kepuasan mahasiswa bertujuan untuk menjaga keberlangsungan pelaksanaan sistem penjaminan mutu di Program Studi Magister Pendidikan Matematika Sekolah Pascasarjana UHAMKA dan untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap layanan yang telah ada sehinggadapat digunakan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil survey yang diperoleh akan digunakan sebagai umpan balik bagi pimpinan program studi dalam hal peningkatan manajemen dan juga untuk menyusun rencana program kerja pengembangan universitas.

1.3. Waktu Pelaksanaan

Pelaksanaan survey kepuasan terhadap layanan yang telah diterima oleh mahasiswa yang ada di Program Studi Magister Pendidikan Matematika Sekolah Pascasarjana UHAMKA dilaksanakan pada bulan Mei 2025.

1.4. Responden

Responden kepuasan ini adalah mahasiswa yang ada di lingkungan Program Studi Magister Pendidikan Matematika Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka. Total responden sebanyak 27 mahasiswa.

1.5. Aspek Komponen yang Diukur

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja berdasar tingkat kepentingan diukur dalam aspek:

1. Keandalan (reliability)

Penilaian mahasiswa terhadap kemampuan komponen UHAMKA (a) Dosen; (b) Tenaga Kependidikan; (c) Pengelola/Pimpinan dalam memberikan pelayanan

2. Daya Tanggap (Responsiveness)

Meliputi penilaian mahasiswa terhadap kemampuan komponen UHAMKA

a) Dosen; (b) Tenaga Kependidikan; (c) Pengelola/ Pimpinan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.

3. Kepuasan (assurance)

Meliputi penilaian mahasiswa terhadap kemampuan komponen UHAMKA

a) Dosen; (b) Tenaga Kependidikan; (c) Pengelola/Pimpinan untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.

4. Empati (empaty)

Meliputi penilaian mahasiswa terhadap kesediaan komponen UHAMKA

a) Dosen; (b) Tenaga Kependidikan; (c) Pengelola/Pimpinan untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa.

5. Tangible

Meliputi penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibitas, kualitas sarana dan prasarana.

Sedangkan sistem penilaian yang diberikan dalam survey kepuasan mahasiswa ini yaitu dengan menggunakan pilihat sangat baik, baik, cukup dan kurang.

BAB II

KAJIAN TEORI

Kepuasan konsumen menurut (Tjiptono & Chandra, 2011) merupakan evaluasi purnabeli antara persepsi terhadap kinerja alternatif produk atau jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan.

Kepuasan Konsumen menurut (Ramseook-munhurrun et al., 2010) merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk terhadap kinerja yang diharapkan.

Kepuasan konsumen menurut (Ramseook-munhurrun et al., 2010) merupakan persepsi konsumen terhadap kinerja anggapan produk relatif terhadap ekspektasi pembeli.

Kepuasan konsumen dalam hasil penelitian (Oliver, 2007) menjelaskan bahwa kepuasan konsumen adalah bagian dari pemasaran dan memainkan peran penting didalam pasar.

Berdasarkan beberapa teori diatas dapat disintesisakan bahwa Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa setelah membanding kinerja produk dengan ekspektasi sebelum pembelian. Kepuasan konsumen akan berdampak pada loyalitas konsumen terhadap merk produk yang dikeluarkan perusahaan. Kepuasan konsumen akan menjadi sumber pendapatan masa depan (terutama melalui pembelian ulang, cross selling dan up selling). Jika konsumen puas dengan pelayanan atau produk, maka posisi produk atau jasa tersebut akan baik di pasar.

Strategi kepuasan konsumen yang bisa dilakukan oleh perusahaan yaitu : Memberikan produk yang berkualitas serta bebas dari kerusakan ataupun kecacatan saat sampai di tangan konsumen. Sebaiknya melakukan cek terlebih dahulu kualitas produk yang akan diberikan kepada konsumen. Memberikan pelayanan yang ramah, ketepatan waktu penyampaian serta menggunakan sistem yang mudah dipahami para konsumen sehingga para konsumen tidak merasa kesulitan dengan pelayanan yang diberikan oleh konsumen.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian.

Metode penelitian yang tepat untuk menjawab tujuan penelitian adalah metode penelitian survey karena bisa mendapatkan respon dari mahasiswa program studi Magister Pendidikan Matematika Sekolah Pascasarjana Prof. DR. HAMKA tahun 2024 kemudian respon-respon tersebut diolah.

Objek penelitian dari penelitian ini yaitu mahasiswa program studi Magister Pendidikan Matematika Sekolah Pascasarjana Prof. DR. HAMKA Semester Genap Tahun Akademik 2024-2025.

3.2 Populasi dan Sampel

Penelitian ini mengambil sample jenuh artinya menggunakan seluruh populasi sebagai sample penelitian. Subjek dalam penelitian ini berjumlah mahasiswa S2 Pendidikan Matematika UHAMKA.

3.3 Metode Analisis

Hasil pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa berupa indeks kepuasan (skala 1- 4). Indeks kepuasan tersebut selanjutnya akan dianalisis dengan teknik statistik deskriptif.

Selanjutnya melakukan penyusunan tabel klasifikasi untuk menentukan nilai rata-rata kepuasan tiap aspek yang didapatkan, sehingga dapat disimpulkan tingkat skala kepuasan mahasiswa terhadap aspek yang dinilai. Tabel klasifikasi sikap responden terhadap aspek yang dinilai dapat disusun dari jumlah skor jawaban responden, yaitu dicari skor tertinggi, skor terendah, jumlah kelas, dan jarak interval.

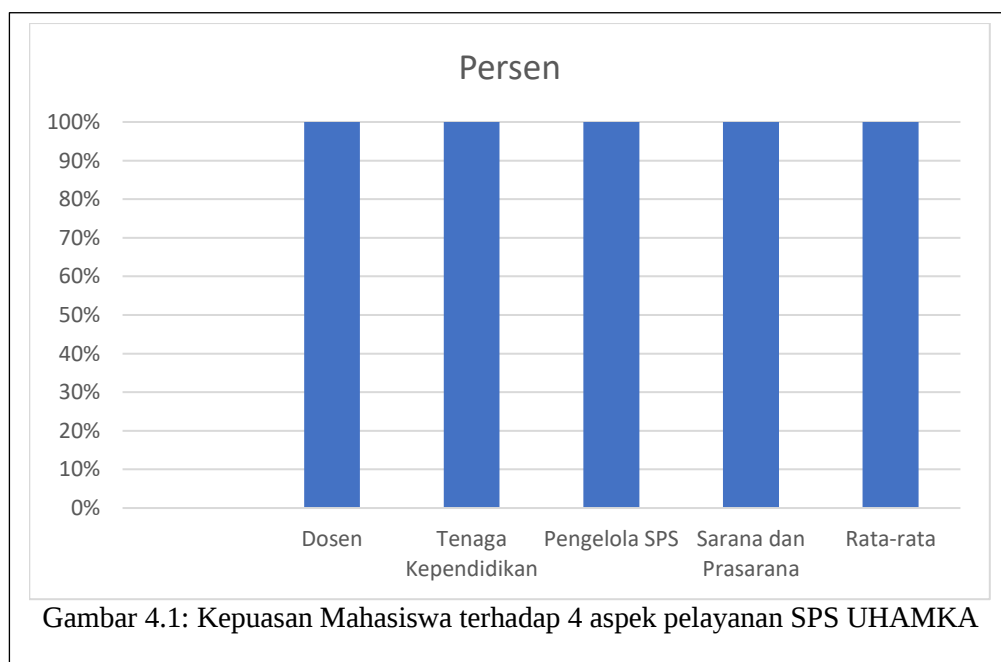
BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Aspek yang diukur dari survei kepuasan mahasiswa terdiri dari 4 aspek, yaitu kepuasan terhadap dosen, kepuasan terhadap tenaga kependidikan, kepuasan terhadap pengelola pascasarjana dan kepuasan terhadap sarana dan prasarana. Kepuasan terhadap dosen diukur dengan 4 indikator, aspek kepuasan terhadap tenaga kependidikan diukur dengan 4 Indikator, aspek kepuasan terhadap pengelola pascasarjana diukur dengan 3 indikator dan aspek kepuasan terhadap keberadaan sarana dan prasarana diukur dengan 3 indikator. Hasil survey yang diisi oleh 43 orang mahasiswa terhadap 4 aspek tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.1 dan Gambar 4.1.

Tabel 4.1. Kepuasan Mahasiswa terhadap 4 aspek pelayanan SPS UHAMKA

No	Aspek kepuasan terhadap	Rata-rata	Persen
1	Dosen	4,47	89,44
2	Tenaga Kependidikan	4,46	89,26
3	Pengelola SPS	4,47	89,44
4	Sarana dan Prasarana	4,44	88,15
	Rata-rata	4,46	89,07



Gambar 4.1: Kepuasan Mahasiswa terhadap 4 aspek pelayanan SPS UHAMKA

Dari Tabel 4.1. dan Gambar 4.1 terlihat bahwa kepuasan mahasiswa secara rata-rata sangat tinggi diatas 80%. Tidak telalu berbeda tingkat kepuasan dari mahasiswa terhadap aspek tersebut. Kepuasan tertinggi pada pelayanan dosen dan pengelola SPS. Kepuasan terendah pada sarana dan prasarana

4.1 Aspek Kepuasan Terhadap Dosen

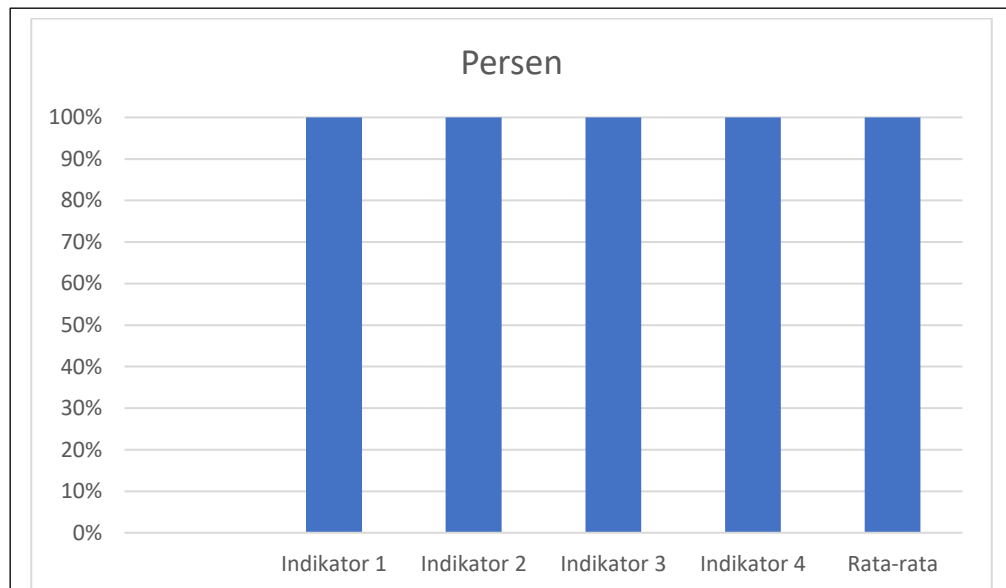
Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan dosen diukur dengan 4 indikator yaitu: (1) Dosen andal dan mampu dalam memberikan pelayanan (akademik dan non akademik) terhadap mahasiswa; (2) Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dalam hal akademik dan non-akademik dengan cepat; (3) Dosen memberikan pelayanan kepada mahasiswa sesuai ketentuan; dan (4) Dosen peduli dalam memberi perhatian kepada mahasiswa. Hasil survey yang diisi oleh 43 orang mahasiswa terhadap 4 indikator pelayanan dosen dapat dilihat dari Tabel 4.3. dan Gambar 4.

Tabel 4.2: Kepuasan mahasiswa terhadap 4 indikator pelayanan dosen

No	Indikator	Yang Menjawab					Total	Rata-rata	Persen
		1	2	3	4	5			
1	Dosen andal dan mampu dalam memberikan pelayanan (akademik dan non akademik) terhadap mahasiswa	0	0	0	14	13	27	4.48	89.63
2	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dalam hal akademik dan non-akademik dengan cepat	0	0	0	14	13	27	4.48	89.63
3	Dosen memberikan pelayanan kepada mahasiswa sesuai ketentuan	0	0	0	13	14	27	4.52	90.37
4	Dosen peduli dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	0	0	1	14	12	27	4.41	88.15
	Total	0	0	1	55	52	108	4.47	89.44

Dari Tabel 4.2. dan Gambar 4.2 terlihat terlihat tingkat kepuasan mahasiswa pada pelayanan dosen cukup tinggi diatas 80%. Kepuasan tertinggi pada indikator memberikan pelayanan kepada mahasiswa sesuai ketentuan melebihi 90%. Kepuasan terendah pada

kepedulian dalam memberi perhatian kepada mahasiswa 88,15%. Oleh karena itu mungkin dosen perlu mendengar keluhan mahasiswa.



Gambar 4.2: Kepuasan mahasiswa terhadap 4 indikator pelayanan dosen

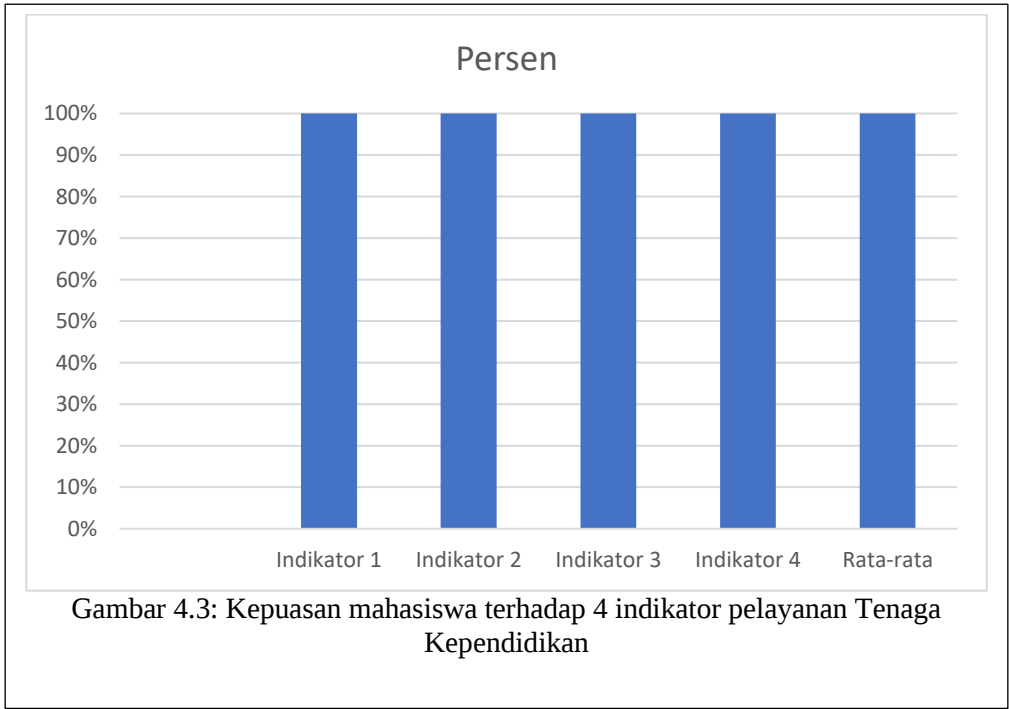
4.2 Aspek Kepuasan Terhadap Tenaga Kependidikan

Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan dosen diukur dengan 4 indikator yaitu: (1) Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa sudah baik; (2) Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat sudah baik; (3) Tenaga kependidikan memberikan kepastian layanan sesuai dengan ketentuan; dan (4) Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi

perhatian kepada mahasiswa sudah baik. Hasil survey yang diisi oleh 27 orang mahasiswa terhadap 4 indikator pelayanan dosen dapat dilihat dari Tabel 4.3. dan Gambar 4.3.

Tabel 4.3: Kepuasan mahasiswa terhadap 4 indikator pelayanan Tenaga Kependidikan

No	Indikator	Yang Menjawab					Total	Rata-rata	Persen
		1	2	3	4	5			
1	Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa sudah baik	0	0	0	15	12	27	4.44	88.89
2	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat sudah baik	0	0	1	13	13	27	4.44	88.89
3	Tenaga kependidikan memberikan kepastian layanan sesuai dengan ketentuan	0	0	0	16	11	27	4.41	88.15
4	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa sudah baik	0	0	0	12	15	27	4.56	91.11
Total		0	0	1	56	51	108	4.46	89.26



Dari Tabel 4.3. dan Gambar 4.3 terlihat bahwa kepuasan mahasiswa terhadap semua indikator pelayanan tenaga kependidikan sangat tinggi yaitu diatas 80%. Kepuasan tertinggi terletak indikator pada “kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa sudah baik” melebihi 90%. Kepuasan terletak pada indikator “memberikan kepastian layanan sesuai dengan ketentuan” sebesar 88,15% masih cukup tinggi.

4.3 Aspek Kepuasan Terhadap Pengelolaan Sekolah Pascasarjana

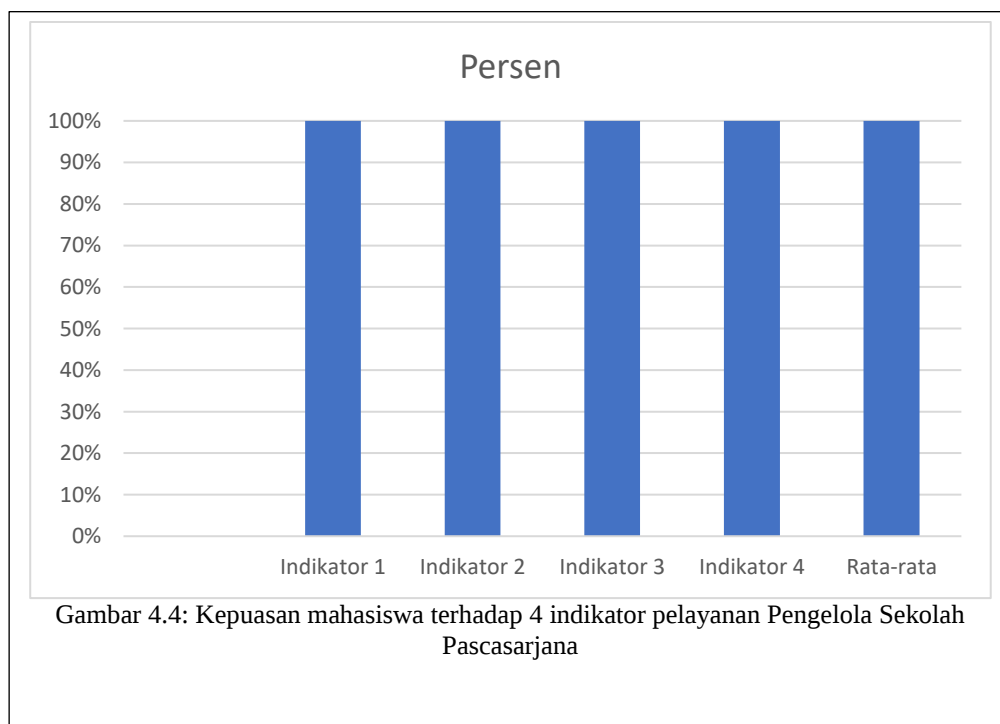
Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Pengelola Sekolah Pascasarjana (Direktur, Asisten Direktur, dan Kaprodi) diukur dengan 4 indikator yaitu: (1) keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa sudah baik; (2) daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat sudah baik; (3) pengelola memberikan kepastian pelayanan sesuai dengan ketentuan; dan (4) kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa sudah baik. Hasil survey yang diisi oleh 27 orang mahasiswa terhadap 4 indikator pelayanan dosen dapat dilihat dari Tabel 4.4. dan Gambar 4.4.

Tabel 4.4: Kepuasan mahasiswa terhadap 4 indikator pelayanan Pengelola Sekolah Pascasarjana

No	Indikator	Yang Menjawab					Total	Rata-rata	Persen
		1	2	3	4	5			
1	Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa sudah baik	0	0	0	14	13	27	4.48	89.63
2	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat sudah baik	0	0	0	14	13	27	4.48	89.63
3	Pengelola memberikan kepastian pelayanan sesuai dengan ketentuan	0	0	0	13	14	27	4.52	90.37
4	Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa sudah baik	0	0	1	14	12	27	4.41	88.15
	Total	0	0	1	55	52	108	4.47	89.44

Dari Tabel 4.4. dan Gambar 4.4. terlihat bahwa kepuasan mahasiswa terhadap semua

indikator pelayanan Pengelola Sekolah Pascasarjana sangat tinggi yaitu diatas 80%. Kepuasan tertinggi terletak pada indikator “memberikan kepastian pelayanan sesuai dengan ketentuan” melebihi 90%. Kepuasan terendah pada indikator “memberi perhatian kepada mahasiswa” sebesar 88,15%. Artinya perlu pengelola Sekolah Pascasarjana memberikan perhatian terhadap kesulitan mahasiswa yang semuanya adalah dalam ijin belajar sebagai seorang guru.

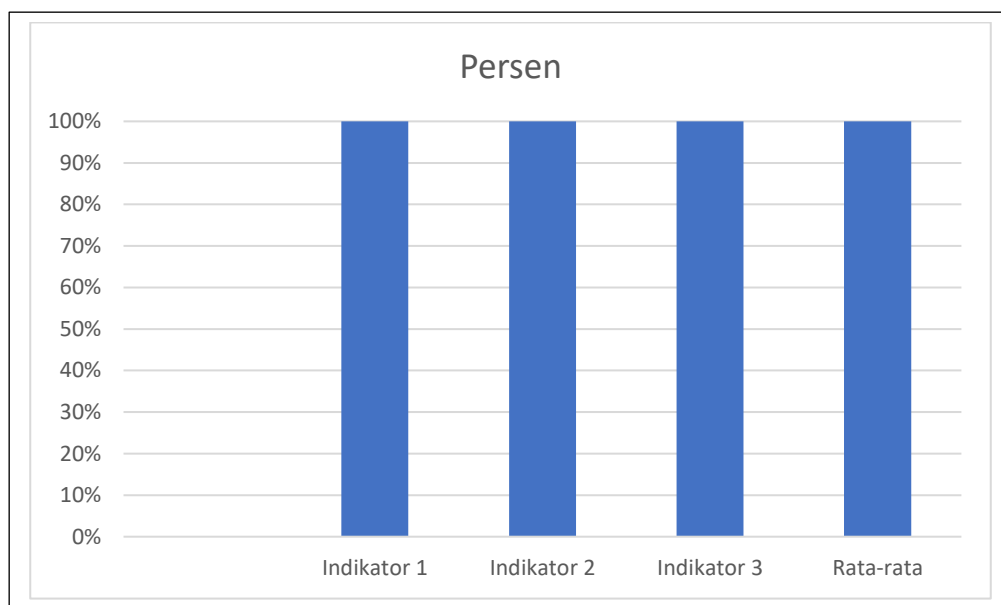


4.4 Aspek Kepuasan Terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan mahasiswa terhadap keberadaan sarana dan prasarana pendukung pembelajaran diukur dengan 3 indikator yaitu: (1) Jumlah sarana dan prasarana sudah mencukupi; (2) Sarana dan prasarana mudah diakses; dan (3) Sarana dan prasarana memiliki kualitas yang baik. Hasil survey yang diisi oleh 27 orang mahasiswa terhadap 3 indikator keberadaan sarana dan prasarana pendukung pembelajaran dapat dilihat dari Tabel 4.5. dan Gambar 4.5.

Tabel 4.5: Kepuasan mahasiswa terhadap 3 indikator keberadaan sarana dan prasarana pendukung pembelajaran

No	Indikator	Yang Menjawab					Total	Rata-rata	Persen
		1	2	3	4	5			
1	Jumlah sarana dan prasarana sudah mencukupi	0	0	1	14	12	27	4.41	88.15
2	Sarana dan prasarana mudah diakses	0	0	0	13	14	27	4.52	90.37
3	Sarana dan prasarana memiliki kualitas yang baik	0	0	1	14	12	27	4.41	88.15
	Total	0	0	2	41	38	81	4.44	88.89



Dari Tabel 4.5 dan Gambar 4.5, terlihat kepuasan mahasiswa terhadap keberadaan sarana dan prasarana cukup tinggi melebihi 80%. Kepuasan tertinggi terletak pada indikator “Sarana dan prasarana mudah diakses”. Artinya keberadaan kampus cukup strategis. Untuk jumlah dan kualitas prasarana masih perlu ditingkatkan

4.5. Saran Dan Masukan

Untuk semester ini mahasiswa hanya meminta peningkatan sarana dan prasarana. Untuk pelayanan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola tidak ada saran, hanya apresiasi. Saran perbaikan yang diperhatikan yaitu:

1. Kampus memfasitasi jurnal berbayar di Perpustakaan

2. Mahasiswa ingin diagendakan acara silaturahmi antara mahasiswa dan dosen.
3. Untuk sarana dan prasarana, mahasiswa meminta agar perpustakaan bisa diakses lebih luas, keberadaan buku dan jurnal lebih lengkap

BAB V

RENCANA TINDAK LANJUT DAN REKOMENDASI

5.1. Rencana Tindak Lanjut

No	Temuan	Rencana/Kegiatan Tindak Lanjut	Waktu	Estimasi Biaya
1.	Aspek Kepuasan Terhadap Dosen	Perlu diagendakan acara silaturahmi semua dosen dengan semua mahasiswa secara berkala	1 hari	100 x Rp 50.000 = Rp 5.000.000
4.	Aspek Kepuasan terhadap sarana dan prasarana	a. Melengkapi buku di Perpustakaan b. Melengkapi Jurnal di Perpustakaan c. Mempermudah akses Perpustakaan	Ranah Pimpinan Sekolah Pascasarjana	Ranah Pimpinan Sekolah Pascasarjana

5.2. Rekomendasi

Dosen, Tenaga Pendidikan, Kaprodi, dan Pimpinan Sekolah Pascasarjana perlu memenuhi apa yang disarankan mahasiswa dalam angket demi kemajuan agar makin banyak peminat Sekolah Pascasarjana UHAMKA.

DAFTAR PUSTAKA

- Ramseook-munhurrin, P., Lukea-bhiwajee, S. D., & Naidoo, P. (2010). Service quality in the public service. *International Journal of Marketing and Marketing Research*
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). Service, Quality & Satisfaction. In *Edisi* 4.<https://doi.org/10.3389/fgene.2015.00293>
- LAYANAN KEMAHASISWAAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAHYOGYAKARTA, (2021).
- Oliver, Sandra (2007). “Strategi Public Relations”. Penerbit Erlangga. Jakarta.

LAMPIRAN

1. Biodata Peneliti

A. Identitas Diri

1	Nama Lengkap (dengan gelar)	Dr.Ervin Azhar, S.Si, M.Pd
2	Jenis Kelamin	Laki-laki
3	Jabatan Fungsional	Lektor
4	NIP/NIK/Identitas lainnya	
5	NIDN	0322057201
6	Tempat dan Tanggal Lahir	Lhokseumawe/ 22 Mei 1972
7	E-mail	ervin.azhar.matematika@uhamka.ac.id
9	Nomor Telepon/HP	083822733375
10	Alamat Kantor	Jl.Tanah Merdeka, Kampung Rambutan Jakarta Timur.
11	Nomor Telepon/Faks	Telp.021-8400341/Fax. 021-8411531
12	Lulusan yang Telah Dihasilkan	S-1 = 30 orang; S-2 = - orang; S-3 = - orang
13.	Mata Kuliah yg Diampu	1. Teori Peluang
		2. Statistika Matematika
		3. Statistika Inferensial
		-

B. Riwayat Pendidikan

	S-1	S-2	S--3
Nama Perguruan Tinggi	UNSYIAH, Banda Aceh	UM, Malang	UPI, Bandung
Bidang Ilmu	Matematika	Pendidikan Matematika	Pendidikan Matematika
Tahun Masuk-Lulus	1991-1997	2000-2003	2008-2013

Judul Skripsi/Tesis/Disertasi	Penyelesaian Integral dengan Metode Gauss Legendre	Pengetahuan Konseptual dan Pengetahuan Prosedural Kaidah Pencacahan Pada Siswa Kelas II SMU Laboratorium Negeri Malang	Peningkatan Kemampuan Pemahaman, Penalaran, dan Komunikasi Matematis siswa dengan Pendekatan <i>RME</i> .
Nama Pembimbing/Promotor	1. Dra. Salmawati, M.Sc 2. Niizammuddin, S.Si.	1. Dr.Purwanto 2. Prof. H.Herman Hudodjo, M.Ed	1. Prof. H.Yaya Sukjaya Kusumah, M.Sc, Ph.D 2. Prof.Jozua Sabandar, M.A,Ph.D 3. Drs.Turmudi, M.Ed,M.Sc,Ph.D

C. Pengalaman Penelitian Dalam 5 Tahun Terakhir

(Bukan Skripsi, Tesis, maupun Disertasi)

No.	Tahun	Judul Penelitian	Pendanaan	
			Sumber*	Jml (Juta Rp)
1	2017	Pengembangan Perangkat Pembelajaran Geometri Berbantuan Geogebra untuk Meningkatkan Keterlibatan Dan Kemampuan Pemahaman Konsep Matematis Siswa SMPN 6 Tambun Selatan	UHAMKA	12
2	2018	Validasi dan Aplikasi Source of Mathematics Self-Efficacy Scale	UHAMKA	11
3	2018	Investigasi Profil Kemampuan Regulasi Kognisi Siswa SMA Muhammadiyah di Kota Depok	UHAMKA	9
4	2019	Analisis Kemampuan Mahasiswa Calon Guru Menyelesaikan Soal OSN Matematika	UHAMKA	11
5	2019	Desain Aplikasi Pembelajaran Matematika Realistik di SLTA Berbasis Mobile	DIKTI	174
6	2020	Desain Aplikasi Pembelajaran Matematika Realistik di SLTA Berbasis Mobile {lanjutan}	DIKTI	140
7	2021	Desain Aplikasi Pembelajaran Matematika Realistik di SLTA Berbasis Mobile {lanjutan}	DIKTI	147

* Tuliskan sumber pendanaan baik dari skema penelitian DIKTI maupun dari sumber lainnya.

D. Pengalaman Pengabdian Kepada Masyarakat dalam 5 Tahun Terakhir

No.	Tahun	Judul Pengabdian Kepada Masyarakat	Pendanaan	
			Sumber*	Jml (Juta Rp)
1	2016	bM Ibu-Ibu PKK Dalam Pemanfaatan Daur Ulang Kertas Koran	DIKTI	36
2	2018	Whorkshop Penerapan Software Geogebra sebagai Media Pembelajaran Matematika untuk Guru Sekolah Dasar Kelurahan Pademangan Barat	LPPM UHAMKA	8

* Tuliskan sumber pendanaan baik dari skema pengabdian kepada masyarakat DIKTI maupun dari sumber lainnya.

E. Publikasi Artikel Ilmiah Dalam Jurnal alam 5 Tahun Terakhir

No.	Judul Artikel Ilmiah	Nama Jurnal	Volume/ Nomor/Tahun
1	With RME Combinatoric Learning in Secondary School Becomes Interesting	<i>Proceeding The 2015 International Seminar on Education</i> . ISBN: 978-602-8043-43-4	Bengkulu: FKIP Press UNIB, 2015
2	Pengaruh Model Course Review Horey Terhadap Hasil Belajar Matematika	<i>Jurnal Penelitian Pendidikan dan Pengajaran Matematika</i> . ISSN 2581-2807. Tersedia: http://jurnal.unsil.ac.id/index.php/jp3m/article/view/IIN42	Vol. 4 No. 2, pp. 81–86/
3	Development of geometry materials based on scientific approach for junior high school students	<i>Journal of Physics: Conference Series</i> .	948 (2018) 012002
4	Regresi Logistik Pada Model Problem Based Learning Berbantu Software Cabri 3D	<i>Jurnal Penelitian Matematika dan Pendidikan Matematika</i> , ISSN : 25481819. Tersedia: http://ejurnal.mercubuana-yogya.ac.id/index.php/mercumatika/article/view/839 .	Vol. 4, No 1, Oktober 2019, pp. 64-70
5	Development Combinatorics Realistic Mathematics Education Application based on the Android Mobile	<i>International Journal of Innovation, Creativity and Change</i> . Tersedia: www.ijicc.net	Volume 5, Issue 6, 2019

F. Pemakalah Seminar Ilmiah (*Oral Presentation*) dalam 5 Tahun Terakhir

No	Pertemuan Ilmiah /Seminar	Judul Artikel Ilmiah	Waktu dan Tempat

G. Karya Buku dalam 5 Tahun Terakhir

No	Judul Buku	Tahun	Jumlah	Penerbit
1	Perangkat Pembelajaran Teori Peluang Berbasis Realistics Mathematics Education. ISBN 9786021078020. Cetakan pertama	2015	170	UHAMKA Press
2.	Perangkat Pembelajaran Teori Peluang Berbasis <i>Realistics Mathematics Edication</i> (RME) ISBN 9786021078020. Cetakan II (revisi)	2016	150	UHAMKA PRESS

H. Perolehan HKI dalam 5–10 Tahun Terakhir

No.	Judul/Tema HKI	Tahun	Jenis	Nomor P/ID
1.	Perangkat Pembelajaran Teori Peluang Berbasis <i>Realistics Mathematics Edication</i> (RME) ISBN 9786021078020. Cetakan 1	2015	Buku	01920
2.	Perangkat Pembelajaran Geometri Bagun Ruang Sisi Datar Berbantuan Geogebra	2018	Buku	000102149
3	Teori Peluang Berbasis Realistic Mathematics Education	2018	Buku	000111945
4	Aplikasi Pembelajaran Realistik Konsep Aturan Perkalian Berbasis Android	2019	Program Komputer	000163534
5	Aplikasi Pembelajaran Realistik Konsep Faktorial Bermain Kartu Berbasis Android	2020	Program Komputer	000209721
6	Aplikasi Matematika Realistik Materi Konsep Permutasi Untuk Beberapa Unsur Yang Sama	2020	Program Komputer	000218412

7	Aplikasi Matematika Realistik Materi Konsep Permutasi Siklis	2020	Program Komputer	000219094
8	Desain Rancangan Aplikasi Pembelajaran Matematika Realistik Di SLTA Berbasis Mobile	2020	Program Komputer	000204131

I. Pengalaman Merumuskan Kebijakan Publik/Rekayasa Sosial Lainnya dalam 5

Tahun Terakhir

No.	Judul/Tema/Jenis Rekayasa Sosial Lainnya yang Telah diterapkan	Tahun	Tempat Penerapan	Respon Masyarakat
1				

J. Penghargaan dalam 10 tahun Terakhir (dari pemerintah, asosiasi atau institusi lainnya)

No	Jenis Penghargaan	Institusi Pemberi Penghargaan	Tahun

Semua data yang saya isikan dan tercantum dalam biodata ini adalah benar dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Apabila di kemudian hari ternyata dijumpai ketidak-sesuaian dengan kenyataan, saya sanggup menerima sanksi.

.

Jakarta, 2 Februari 2020

Pengusul,



(Dr. Ervin Azhar, S.Si, M.Pd)

NIDN.0322057201

2. Data Survey Kepuasan Terhadap Pelayanan Dosen

Res- pon- den	Dosen andal dan mampu dalam memberikan pelayanan (akademik dan non akademik) terhadap mahasiswa	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dalam hal akademik dan non- akademik dengan cepat	Dosen memberikan pelayanan kepada mahasiswa sesuai ketentuan	Dosen peduli dalam memberi perhatian kepada mahasiswa
1	5	4	5	5
2	5	4	4	5
3	5	5	5	5
4	4	4	4	4
5	4	4	4	5
6	5	5	5	5
7	5	5	5	5
8	4	4	4	4
9	5	5	5	5
10	5	5	5	5
11	5	5	5	5
12	4	4	4	4
13	5	5	5	5
14	4	4	5	4
15	4	3	4	4
16	5	5	5	5
17	5	5	5	5
18	5	4	4	5
19	4	4	4	4
20	5	5	5	5
21	4	4	5	5
22	5	5	5	5
23	4	4	4	4
24	5	5	5	4
25	5	5	5	5
26	5	5	5	5
27	5	5	5	4
28	5	5	5	5
29	5	5	5	5
30	5	4	5	5
31	5	5	5	5
32	5	5	5	5
33	5	5	5	5
34	4	4	4	4
35	4	3	4	3
36	5	5	5	5
37	4	5	4	4
38	5	5	5	5
39	5	5	5	5
40	4	3	3	4
41	5	5	5	5
42	5	5	5	5
43	4	4	3	4

3. Data Survey Kepuasan Terhadap Tenaga Kependidikan (Tendik)

Res- pon- den	Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa sudah baik	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat sudah baik	Tenaga kependidikan memberikan kepastian layanan sesuai dengan ketentuan	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa sudah baik
1	5	5	5	4
2	5	4	4	4
3	5	5	5	5
4	4	4	4	4
5	5	3	5	4
6	5	5	5	5
7	5	5	5	5
8	4	4	4	4
9	5	5	5	4
10	5	5	5	5
11	5	5	5	5
12	4	4	4	4
13	5	5	5	5
14	4	4	4	4
15	4	3	4	3
16	5	5	5	5
17	5	5	5	5
18	4	4	4	4
19	4	4	4	4
20	5	5	5	5
21	4	4	5	5
22	5	5	5	5
23	4	4	4	4
24	4	4	4	5
25	5	5	5	5
26	5	5	5	5
27	4	4	4	4
28	5	5	5	5
29	5	5	5	5
30	5	4	4	4
31	5	5	5	5
32	5	5	5	5
33	5	5	5	5
34	4	4	4	4
35	4	3	4	4
36	5	5	5	5
37	4	4	4	4
38	5	5	5	5
39	4	4	4	4
40	4	4	4	4
41	5	5	5	5
42	5	5	5	5
43	4	4	4	3

4. Data Survey Kepuasan Terhadap Pengelola Sekolah Pascasarjana

Res- pon- den	Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa sudah baik	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat sudah baik	Pengelola memberikan kepastian pelayanan sesuai dengan ketentuan	Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa sudah baik
2	5	4	4	5
3	5	5	5	5
4	4	4	4	4
5	4	5	5	4
6	5	5	5	5
7	5	5	5	5
8	4	4	4	4
9	5	5	5	5
10	5	5	5	5
11	5	5	5	5
12	4	4	4	4
13	5	5	5	5
14	4	4	4	4
15	4	3	4	4
16	5	5	5	5
17	5	5	5	5
18	4	4	4	4
19	4	4	4	4
20	5	5	5	5
21	4	4	5	5
22	4	4	4	4
23	4	4	4	4
24	4	4	4	4
25	5	5	5	5
26	5	5	5	5
27	4	4	4	4
28	5	5	5	5
29	5	5	5	4
30	5	5	4	4
31	5	5	5	5
32	5	5	5	4
33	5	5	5	5
34	4	4	4	4
35	4	4	4	4
36	5	5	5	5
37	4	4	4	4
38	5	5	5	5
39	4	4	4	4
40	4	4	4	4
41	5	5	5	5
42	5	5	5	5
43	4	4	4	3

5. Data Survey Kepuasan Terhadap Sarana dan Prasarana

Res- pon- den	Jumlah sarana dan prasarana sudah mencukupi	Sarana dan prasarana mudah diakses	Sarana dan prasarana memiliki kualitas yang baik
	5	5	5
	4	5	5
	5	5	5
	4	4	4
	5	4	5
	5	5	5
	5	5	5
	4	4	4
	5	5	5
	4	5	5
	5	5	5
	4	4	4
	5	5	5
	4	4	4
	5	4	5
	5	5	3
	5	5	5
	4	4	4
	4	4	4
	5	5	5
	5	5	5
	4	4	4
	5	5	5
	4	5	5
	4	4	4
	5	5	5
	4	4	4
	5	5	5
	4	4	5
	5	5	5
	5	5	5
	5	5	5
	5	5	5
	4	4	4
	5	5	5
	5	5	5
	4	4	4
	4	5	4
	4	4	4
	3	4	4
	5	5	5
	5	5	5
	4	4	4

6. Saran Mahasiswa

1. Baik semuanya
 2. Tidak ada
 3. semuanya sudah bagus
 4. Kampus dapat memfasilitasi jurnal jurnal berbayar
 5. Diagendakan acara silaturahmi antar mahasiswa dan dosen
 6. Terus meningkatkan kualitas untuk Uhamka menjadi lebih baik
 7. Semoga kedepannya semakin membaik
 8. Sangat setuju
 9. Sudah Baik Pertahankan
 10. Meningkatkan kembali sarana dan prasana untuk kampus yang jauh lebih baik bertaraf internasional
 11. perpustakaan bisa diakses lebih luas lagi dengan buku ran jurnal lengkap. Terimakasih
 12. Sejauh ini hampir semuanya sudah baik, namun masih ada beberapa pelayanan yang agak lambat terlebih jika di awal semester baru. Namun setelah di konfirmasi lebih jauh, Alhamdulillah masalah cepat teratasi.
 13. Baik tenaga pendidik dan kependidikan serta sarana prasarana yang ada sudah sangat baik.
 14. Tingkatkan terus semakin sukses dimasa mendatang
 15. Pertahankan yang sudah baik selanjutnya untuk ditingkatkan agar lebih baik lagi
 16. Semoga UHAMKA semakin sukses
 17. Saran dibuatkan teacher skill proficiency book untuk mahasiswa
 18. Aupdate siacad terkait tagihan mahasiswa perlu dibuat otomatis. maaf
 19. sudah optimal
 20. Terus berkembang dalam sarana dan prasarana
 21. Lebih di tingkatkan lagi
 22. Semoga semakin bertambah fasilitasnya
 23. Terus tingkatkan agar lebih baik lagi
 24. UHAMKA sudah sangat baik
 25. semoga lebih baik lagi ke depannya terutama pelayanan tendik administrasi
 26. Keep it up
 27. Pertahankan selalu :)
 28. Sangat Baik semua dosennya kompeten. Semoga Saya bs lulus S2 secepatnya dan memberikan ilmu kpd bnyk org aamiin..
 29. Sudah bagus
 30. Semua sudah baik
 31. Selama perkuliahan dosen sangat perkesan dalam proses pembelajaran
 32. lift lebih banyak
 33. perbaiki toilet
 34. Tingkatkan rasa kepedulian dosen terhadap Mahasiswa
 35. Pertahanan dan tingkatkan lagi, sukses selalu UHamka
 36. BISA LEBIH DILENGKAPI
 37. sudah baik