

6.2 Kepuasan Mahasiswa

6.2.1 Kebijakan

Kebijakan tertulis dalam bentuk peraturan perundang-undangan dan/atau peraturan pimpinan perguruan tinggi (Rektor, Direktur, atau Ketua) yang mengatur kepuasan mahasiswa terhadap kinerja mengajar dosen, layanan administrasi akademik, dan prasarana/sarana pembelajaran.

Kebijakan yang mengatur kepuasan mahasiswa terhadap kinerja mengajar dosen, layanan administrasi akademik, dan prasarana/sarana pembelajaran.

1. [Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional.](#)
2. [Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi](#)
3. [Peraturan Pemerintah R.I. Nomor 37 Tahun 2009 tentang Dosen](#)
4. [Peraturan Pemerintah R.I. Nomor 32 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Peraturan 4 Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan](#)
5. [Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. Nomor 49 Tahun 2014 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi](#)
6. [Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. Nomor 50 Tahun 2014 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi](#)
7. [SK Mendiknas RI Nomor:97/D.O/ Tahun 2000 tanggal 9 Juni 2020 tentang Perubahan bentuk STKIP PGRI Palembang menjadi Universitas PGRI Palembang di Palembang.](#)
8. [SK Mendikbud Riset dan Teknologi RI Nomor: 53/E/O/2022 tanggal 23 Februari 2022 tentang Perkumpulan PGRI RI sebagai Badan Penyelenggara Universitas PGRI Palembang di Kota Palembang](#)
9. [Keputusan Pengurus Besar Persatuan Guru Republik Indonesia No: 40a/Kep/PB/XXII/2022 tentang Statuta Universitas PGRI Palembang](#)
10. [Peraturan Rektor Nomor 10133/R.A.49/UNIV.PGRI/2022 tentang Pengembangan Kurikulum Program Studi di Lingkungan Universitas PGRI Palembang](#)
11. [Peraturan Rektor Nomor 10130/R.A.49/UNIV.PGRI/2022 tentang Pelaksanaan dan Pemantauan Pembelajaran Program Studi di Universitas PGRI Palembang](#)
12. [Statuta Universitas PGRI Palembang tahun 2021-2025](#)

Sosialisasi

Berbagai kebijakan dan regulasi terkait berbagai kebijakan dan peraturan perundang-undangan dan/atau peraturan pimpinan perguruan tinggi yang mengatur pembelajaran mikro di PS telah disosialisasikan ke berbagai pihak yang memiliki kepentingan dan keterkaitan melalui; penyebaran dokumen kebijakan ditingkat program studi dan fakultas, mengupload dokumen kebijakan pada laman Universitas dan Fakultas serta disosialisasikan pada saat rapat pimpinan ditingkat FKIP UPGRIP, GPM, PS, Dosen dan Mahasiswa. Kebijakan tersebut telah disosialisasikan ke pihak-pihak yang berkepentingan melalui cara-cara diedarkan dokumen dalam bentuk cetak di tingkat program studi serta dokumen kebijakan diupload melalui laman web: <https://gpmfkip.univpgri-palembang.ac.id/index.php/peraturan-fkip/> sehingga dapat diakses secara umum. Kebijakan tersebut telah dijalankan dengan konsisten, dievaluasi secara rutin, ditindaklanjuti sesuai kebutuhan, dan didokumentasikan dalam bentuk cetak maupun digital

6.2.2 Pelaksanaan

Beri tanda centang (✓) pada kolom Tabel 6.7.2 yang sesuai dengan realitas.

Pelaksanaan pengukuran kepuasan mahasiswa dilakukan oleh Gugus Penjamin Mutu (GPM) Fakultas, bekerja sama dengan Wakil Dekan I dan PSPM. Langkah-langkah yang dilakukan dalam proses pengukuran kepuasan mahasiswa diawali dengan pemilihan instrumen yang valid dan mudah digunakan, dalam hal ini digunakan kuesioner. Selanjutnya pengukuran kepuasan mahasiswa dilaksanakan setiap akhir semester yang memungkinkan untuk mendapatkan gambaran yang lebih lengkap dan aktual. Kemudian data yang terkumpul direkam secara lengkap untuk analisis lebih lanjut menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Hasil evaluasi dilaporkan kepada Dekan melalui Wakil Dekan I. Laporan ini menjadi dasar untuk pembahasan dalam rapat manajemen, dengan tujuan memberikan masukan dan rekomendasi perbaikan serta penetapan program kerja selanjutnya.

Tabel 6.7.2 Kepuasan Mahasiswa

No	Aspek Pengukuran Kepuasan	Objek Kepuasan Mahasiswa			Tindak Lanjut
		Kinerja Mengajar DTPS	Layanan Administrasi Akademik oleh PS	Prasarana dan Sarana Pembelajaran di PS	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Menggunakan instrumen kepuasan yang valid dan mudah digunakan	V	V	V	Penyebaran instrumen telah divalidasi dan disebarkan kepada mahasiswa melalui g-form dan website program studi.
2	Dilaksanakan di setiap akhir semester dan datanya terekam secara lengkap	V	V	V	Mahasiswa diwajibkan mengisi angket kepuasan di setiap akhir semester sebagai syarat mengikuti perkuliahan di semester selanjutnya
3	Hasilnya dianalisis dengan metode yang tepat dan bermanfaat untuk pengambilan keputusan	V	V	V	Hasil data kepuasan mahasiswa yang telah dianalisis disajikan dalam bentuk tabel dan diagram untuk memudahkan intepetasi dan pengambilan keputusan. Hasil analisis disampaikan kepada reviewer yang telah ditunjuk dari berbagai bidang (Kepegawaian, Layanan Administrasi, Bidang Sarana dan Prasarana)
4	Dilakukan review terhadap hasil pelaksanaan pengukuran kepuasan	V	V	V	Pelaporan hasil review dari berbagai bidang (Kepegawaian, Layanan Administrasi, Bidang Sarana dan Prasarana) yang selanjutnya dilakukan analisis lanjut untuk menyiapkan tindak lanjut perbaikan
5	Ditindaklanjuti untuk perbaikan dan peningkatan mutu pengajaran	V	V	V	Program Peningkatan Kompetensi tenaga Pendidikan dan Tenaga Kependidikan melalui Pelatihan/Workshop layanan
6	Hasilnya dipublikasikan dan mudah diakses pihak-pihak yang berkepentingan	V	V	V	Publikasi dilaksanakan melalui website

6.2.3 Evaluasi

Evaluasi tentang kebijakan dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja mengajar dosen, layanan administrasi akademik, dan prasarana/sarana pembelajaran.

Keseluruhan proses Pengukuran Kepuasan Mahasiswa menciptakan suatu siklus pengukuran kepuasan mahasiswa yang terstruktur, responsif terhadap kebutuhan mahasiswa, dan mendukung perbaikan berkelanjutan dalam kualitas pendidikan yang dilakukan secara holistik dan melibatkan pemangku kepentingan yang relevan dalam proses evaluasi dan perbaikan. Evaluasi ini mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja mengajar dosen, layanan administrasi akademik, dan prasarana/sarana pembelajaran.

Evaluasi terhadap pencapaian kinerja kebijakan dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja mengajar dosen, layanan administrasi akademik, dan prasarana/sarana pembelajaran dilakukan dengan menggunakan instrumen yang telah divalidasi untuk memastikan validitas dan reliabilitasnya. Proses ini bertujuan untuk mengukur capaian kinerja secara efektif. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi (monev) dilakukan oleh Gugus Penjamin Mutu (GPM) Fakultas, yang bekerja sama dengan Wakil Dekan I dan PSPM. Metode yang diterapkan dalam kegiatan monev ini adalah melalui survei. Data survei kemudian diolah dan dianalisis menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Selain survei, untuk mengidentifikasi akar masalah, faktor pendukung, dan penghambat ketercapaian setiap indikator, digunakan analisis pohon masalah dan analisis SWOT. Hasil evaluasi tersebut selanjutnya dilaporkan kepada Dekan melalui Wakil Dekan I. Laporan tersebut menjadi dasar untuk pembahasan dalam rapat manajemen, dengan tujuan memberikan masukan dan rekomendasi perbaikan, serta penetapan program kerja selanjutnya. Laporan hasil survei dapat diakses oleh pemangku kepentingan melalui laman Gugus Penjamin Mutu (GPM) FKIP, dengan informasi hasil evaluasi yang

tersedia dalam tabel untuk kejelasan dan transparansi. Hasil evaluasi dapat dilihat pada tabel berikut:

NO	ASPEK YANG DIEVALUASI	KELEBIHAN	KELEMAHAN
1.	Kebijakan	Terkait kebijakan dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja mengajar dosen, layanan administrasi akademik, dan prasarana/sarana pembelajaran. UPPS dan PSPM telah memiliki payung hukum/dasar hukum dan regulasi yang jelas.	Sosialisasi terhadap kebijakan kepuasan mahasiswa terhadap kinerja mengajar dosen, layanan administrasi akademik, dan prasarana atau sarana pembelajaran belum dilaksanakan secara masif baik melalui offline maupun online
2.	Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja mengajar dosen, layanan administrasi akademik, dan prasarana atau sarana pembelajaran.	Mekanisme dan pola Pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja mengajar dosen, layanan administrasi akademik, dan prasarana/sarana pembelajaran dan pelayanan akademik telah dilaksanakan dengan baik secara konsisten dan dikoordinir oleh UPPS bekerjasama dengan PS.	Hasil evaluasi menunjukkan bahwa pada kriteria kinerja mengajar dosen, layanan administrasi akademik, dan prasarana/sarana pembelajaran, dan pelayanan akademik diperoleh hasil bahwa tingkat kepuasan mahasiswa perlu diperhatikan lagi utamanya oleh pihak penyedia pelayanan administrasi akademik, dan prasarana atau sarana pembelajaran.

6.2.4 Tindak Lanjut

Tindak lanjut yang telah diambil oleh UPPS dalam rangka meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja mengajar dosen, layanan administrasi akademik, dan prasarana/sarana pembelajaran.

NO	ASPEK YANG DIEVALUASI	HASIL EVALUASI	TINDAK LANJUT
1.	Kebijakan	Sosialisasi terhadap kebijakan kepuasan mahasiswa terhadap kinerja mengajar dosen, layanan administrasi akademik, dan prasarana atau sarana pembelajaran belum dilaksanakan secara masif baik melalui offline maupun online	Mensosialisasikan kebijakan kepuasan mahasiswa terhadap kinerja mengajar dosen, layanan administrasi akademik, dan prasarana atau sarana pembelajaran dalam bentuk dokumen ke berbagai PS dan mengupload dokumen kebijakan ke Web Univ, Fakultas dan Prodi sehingga dapat diakses secara umum dan mudah oleh segenap warga civitas akademik utamanya PSPM
2.	Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja mengajar dosen, layanan administrasi akademik, dan prasarana atau sarana pembelajaran	Hasil evaluasi menunjukkan bahwa pada kriteria kinerja mengajar dosen, layanan administrasi akademik, dan prasarana/sarana pembelajaran, dan pelayanan akademik diperoleh hasil bahwa tingkat kepuasan mahasiswa perlu diperhatikan lagi utamanya oleh pihak penyedia pelayanan administrasi akademik, dan prasarana atau sarana pembelajaran.	Memaksimalkan dan sinkronisasi pelayanan akademik yang meliputi sistem informasi akademik dan keuangan mahasiswa sehingga dapat menciptakan pelayanan administrasi akademik yang efektif, cepat, tepat dan akurat dalam satu atap layanan.