



Program
PENDIDIKAN PROFESI GURU (PPG)

Jl. A. Yani, Lrg. Gotong Royong, 9/10 Ulu, Kec. Seberang Ulu II, Kota Palembang,
Sumatera Selatan 30116

LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA

PROGRAM PENDIDIKAN PROFESI GURU
UNIVERSITAS PGRI PALEMBANG

2021





LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA

2021

PROGRAM PPG
UNIVERSITAS PGRI PALEMBANG

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM PENDIDIKAN PROFESI GURU FKIP UNIVERSITAS PGRI PALEMBANG

Laporan kepuasan mahasiswa ini telah diperiksa baik dari segi akuntabilitas dan pertanggungjawabannya, dan telah disetujui

Palembang, November 2021

Mengetahui,
Ketua GPM FKIP



Dian Nuzulia A. M.Pd.

Kaprodi



Dr. Nila Kesumawati, M.Si

Menyetujui
Dekan FKIP



Dr. Dessy Wardiah, M.Pd., CIQaR

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, berkat kuasa dan kehendak Allah yang selalu melimpahkan barakah-Nya kepada semua umat yang dikasihi-Nya, pengukuran kepuasan mahasiswa untuk Komponen Pelayanan sarana dan Prasarana, Pelayanan Dosen, Pelayanan Tenaga Kependidikan dan Pelayanan Sistem Informasi dengan metode pengukuran yang lebih komprehensif, baik dari sisi parameter, alat ukur maupun hasil pengukurannya dapat kami selesaikan.

Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan kontribusinya dalam proses persiapan, pelaksanaan sampai terselesaikannya laporan hasil pengukuran kepuasan mahasiswa, diantaranya yaitu:

1. Rektor Universitas PGRI Palembang yang telah memberikan dukungan moril dan materil,
2. Dekan FKIP Universitas PGRI Palembang yang telah memberikan dukungan sehingga terselesaikannya laporan kepuasan mahasiswa,
3. Responden yaitu mahasiswa yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner di sela-sela kesibukan mereka menjalankan tugas akademik maupun tugas kemahasiswaan lainnya.
4. Mahasiswa yang bertugas sebagai asisten lapangan dengan keuletan dan kerja kerasnya untuk proaktif menyebarkan skala kepuasan mahasiswa
5. Gugus Penjamin Mutu FKIP yang telah membantu terlaksananya pengukuran ini mulai dari persiapan, proses pengambilan data, input data, analisa hasil sampai penulisan laporan.

Pelaksanaan dan penyajian hasil pengukuran memang masih membutuhkan masukan dan umpan balik yang bersifat membangun agar bisa segera dilakukan perbaikan secara tepat dan konstruktif.

Palembang, November 2021

Dr. Nila Kesumawati, M.Si
Ketua Program Studi

EXECUTIVE SUMMARY

Tujuan dilakukan pengukuran kepuasan mahasiswa sebagai salah satu stakeholders, ada 2 Item. Pertama untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan tingkat kepuasan terhadap kinerja lembaga. Kedua untuk mendapatkan umpan balik terkait dengan upaya perbaikan secara berkelanjutan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa sebagai salah satu stakeholder dan yang ketiga adalah untuk menentukan komponen atau aspek kinerja lembaga yang perlu segera ditindaklanjuti berdasarkan skala prioritas.

Komponen kinerja lembaga yang dinilai ada 2 kuesioner yaitu :

1. Kuesioner kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan Penunjang meliputi :
 - a. Wujud (*Tangible*), meliputi penampilan tenaga kependidikan dan fasilitas ruang layanan akademik.
 - b. Keandalan (*Reliability*), meliputi keakuratan data seperti jadwal, transkrip, KRS, surat keterangan terkait kebutuhan mahasiswa.
 - c. Daya Tanggap (*Responsiveness*), meliputi kecepatan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan akademik.
 - d. Jaminan (*Assurance*), meliputi pengetahuan tenaga kependidikan dalam melayani mahasiswa.
 - e. Empati (*Empathy*), meliputi empati tenaga kependidikan terhadap kebutuhan mahasiswa.
 - f. Sistem Informasi, meliputi pelayanan dan keterbukaan dalam memberikan akses informasi di lingkungan program PPG Universitas PGRI Palembang.
2. Kuesioner kepuasan mahasiswa terhadap Dosen meliputi :
 - a. Ketetapan waktu mengajar Dosen
 - b. Penampilan Berpakaian Dosen
 - c. Pemberian Motivasi Kepada Mahasiswa
 - d. Penguasaan Dosen Terhadap Materi Kuliah
 - e. Kesempatan Diskusi/Latihan Perkuliahan

- f. Kejelasan Pemberian Matakuliah
- g. Sistematika Penyajian Matakuliah
- h. Kejelasan Menjawab Pertanyaan Mahasiswa

Responden dalam pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa program PPG Universitas PGRI Palembang adalah seluruh mahasiswa aktif tahun akademik 2018/2019, dengan sampel sebanyak 188 mahasiswa. Teknik analisis yang digunakan pada survei ini adalah deskriptif statistik dengan menggunakan *performance analysis*. Skala pengukuran yang digunakan adalah Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang. Skala Likert yang digunakan sebagai berikut (1) Tidak Setuju, (2) = Cukup Setuju, (3) = Setuju dan 4 = (sangat setuju)

Intrumen yang digunakan dalam survey kepuasan mahasiswa pada semester ini dinyatakan valid dan layak untuk digunakan, Hasil uji coba alat ukur sebanyak 79 responden diketahui semua item dikatakan valid/sahih karena dalam uji ini menunjukkan bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$, dibuktikan dengan hasil output dari uji validitas korelasi pearson menunjukkan bahwa semua pertanyaan yang terdapat dalam survey ini menyatakan bahwa $r_{hitungnya} > r_{table}$ (0.221) berarti item pertanyaan berkorelasi positif terhadap skor total. Reliable/kehandalan ditunjukkan dengan Nilai Cronbach's alpha untuk variabel layanan akademik dan penunjang $\alpha=0.958$, dan Variabel Evaluasi dosen $\alpha=0.949$, dari semua variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa Nilai Cronbach's alpha > 0.6 . Artinya skala dinilai handal sebagai alat ukur.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Evaluasi terhadap implementasi sistem mutu di lingkungan FKIP khususnya pada program PPG Universitas PGRI Palembang adalah salah satu proses yang secara rutin dilakukan dalam rangka menjaga keberlangsungan berjalannya sebuah sistem sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pengukuran kepuasan mahasiswa sebagai salah satu stakeholder terhadap layanan yang diterimanya merupakan bagian dari proses evaluasi tersebut yang pelaksanaannya diatur oleh Gugus Penjaminan Mutu FKIP.

B. Tujuan Pengukuran

Tujuan dari kegiatan pengukuran kepuasan mahasiswa secara umum adalah untuk menjaga keberlangsungan implementasi sistem mutu di Universitas PGRI Palembang. Salah satu syarat dalam sistem manajemen mutu adalah umpan balik dari *stake holders* sebagai acuan bagi manajemen dalam menyusun program kerja rutin maupun program pengembangan maupun dalam menentukan arah kebijakan lembaga, khususnya yang terkait dengan *stakeholders*.

Secara khusus, pengukuran dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan tingkat kepentingan terhadap kinerja lembaga, untuk mendapatkan umpan balik terkait dengan upaya perbaikan secara berkelanjutan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa sebagai salah satu stakeholder dan untuk menentukan komponen atau aspek kinerja lembaga yang perlu segera ditindaklanjuti berdasarkan skala prioritas.

C. Waktu Pelaksanaan Kegiatan

Persiapan untuk pengukuran kepuasan mahasiswa dimulai sejak bulan Agustus 2019 dengan menyusun alat ukur kepuasan mahasiswa yang baru sesuai dengan hasil identifikasi komponen kepuasan dari pengukuran periode sebelumnya. Pelaksanaan uji coba alat ukur sampai dengan pengambilan data di lapangan dan entry data dilakukan mulai bulan September 201. Analisis data dan pelaporan hasil dilaksanakan pada bulan Desember 2019.

D. Responden

Responden dalam pengukuran kepuasan mahasiswa tahun 2019 adalah mahasiswa Angkatan 1 sampai dengan Angkatan 5 Tahun 2019. Total responden yang mengisi instrument pengukuran kepuasan mahasiswa sejumlah 131 dari total seluruh mahasiswa sejumlah 195 mahasiswa.

E. Komponen & Aspek Pengukuran

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja berdasar tingkat kepentingan diukur dari beberapa aspek yaitu:

1. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan Penunjang meliputi :
 - a. Wujud (*Tangible*), meliputi penampilan tenaga kependidikan dan fasilitas ruang layanan akademik.
 - b. Keandalan (*Reliability*), meliputi keakuratan data seperti jadwal, transkrip, KRS, surat keterangan terkait kebutuhan mahasiswa.
 - c. Daya Tanggap (*Responsiveness*), meliputi kecepatan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan akademik.
 - d. Jaminan (*Assurance*), meliputi pengetahuan tenaga kependidikan dalam melayani mahasiswa.
 - e. Empati (*Empathy*), meliputi empati tenaga kependidikan terhadap kebutuhan mahasiswa.
 - f. Sarana dan Prasarana meliputi Kecukupan dan ketersediaan sarana

prasarana meliputi sarana prasarana perkuliahan (belajar mengajar), praktikum, perpustakaan, lab komputer, kamar mandi/ toilet, keamanan, kebersihan, dan sarana publik.

2. Kepuasan mahasiswa terhadap Dosen meliputi :

- a. Ketetapan waktu mengajar Dosen
- b. Penampilan Berpakaian Dosen
- c. Pemberian Motivasi Kepada Mahasiswa
- d. Penguasaan Dosen Terhadap Materi Kuliah
- e. Kesempatan Diskusi/Latihan Perkuliahan
- f. Kejelasan Pemberian Matakuliah
- g. Sistematika Penyajian Matakuliah
- h. Kejelasan Menjawab Pertanyaan Mahasiswa

F. Alat Ukur dan Sistem Skoringnya

Alat ukur yang digunakan dalam survei ini berupa skala, yaitu Skala 1 sd skala 4, mengungkap nilai pentingnya (tingkat kepentingan) (1) Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan akademik dan Penunjang yang terdiri dari (a) Wujud (*Tangible*), meliputi penampilan tenaga kependidikan dan fasilitas ruang layanan akademik. (b) Keandalan (*Reliability*), meliputi keakuratan data seperti jadwal, transkrip, KRS, surat keterangan terkait kebutuhan mahasiswa. (c) Daya Tanggap (*Responsiveness*), meliputi kecepatan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan akademik. (d) Jaminan (*Assurance*), meliputi pengetahuan tenaga kependidikan dalam melayani mahasiswa. (e) Empati (*Empathy*), meliputi empati tenaga kependidikan terhadap kebutuhan mahasiswa. (f) Sarana dan Prasarana meliputi Kecukupan dan ketersediaan sarana prasarana meliputi sarana prasarana perkuliahan (belajar mengajar), praktikum, perpustakaan, lab komputer, kamar mandi/ toilet, keamanan, kebersihan, dan sarana publik. Dan (2) Mengukur Kepuasan mahasiswa terhadap Dosen yaitu : (a) Ketetapan waktu mengajar Dosen, (b) Penampilan Berpakaian Dosen, (c) Pemberian Motivasi Kepada Mahasiswa, (d) Penguasaan Dosen Terhadap Materi Kuliah, (e) Kesempatan Diskusi/Latihan Perkuliahan, (f) Kejelasan Pemberian Matakuliah, (g) Sistematika Penyajian Matakuliah dan (h) Kejelasan Menjawab Pertanyaan Mahasiswa.

Sistem penilaian untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan fasilitas dengan menggunakan Skala Likert dengan 4 alternatif pilihan jawaban, yang bergerak dari angka 1 (Tidak Setuju) sampai dengan 4 (sangat Setuju) sementara untuk penilaian kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan dosen dengan menggunakan Skala Likert dengan 5 alternatif pilihan jawaban, yang bergerak dari angka 1 (Tidak Baik) sampai dengan 5 (sangat Baik). Data tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan tingkat kepentingan berupa rerata nilai kepentingan dan rerata nilai kepuasan dan nilai perbedaan kinerja antara kepentingan dengan kepuasan. Semakin besar angka, maka semakin tinggi nilai kepentingan atau kepuasan dan berlaku sebaliknya. Hasil uji coba alat ukur diketahui semua item valid dan skala kepuasan mahasiswa dinilai reliable atau handal sebagai alat ukur

G. Sistematika Pelaporan

Format pelaporan untuk hasil pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan tingkat kepentingan untuk 2 komponen :

1. Executive Summary
2. Bab I Pendahuluan, yang memuat Latar Belakang, Tujuan, Waktu Pelaksanaan, Responden, Aspek/Komponen yang diukur, Alat Ukur & Sistem Skoring, serta sistematika pelaporan
3. Bab II Hasil & Pembahasan
4. Bab III Kesimpulan dan Rekomendasi

BAB II

HASIL & PEMBAHASAN

1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

1.1. Uji Validitas

Instrumen yang dibuat dan diajukan kepada mahasiswa sebagai alat ukur untuk menilai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan kemahasiswaan. Instrumen ini telah diuji kesahihannya melalui Uji Validitas Statistik dengan nilai korelasi *Product moment*. Dengan instrumen yang diuji coba sebanyak 80 Mahasiswa maka Kesahihan dapat dilihat dari $r_{hitung} > r_{tabel}$ dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik dan Penunjang

No	Pertanyaan	r hitung	r table	Keterangan
1	Pertanyaan 1	0,571	0,220	Valid
2	Pertanyaan 2	0,264	0,220	Valid
3	Pertanyaan 3	0,602	0,220	Valid
4	Pertanyaan 4	0,453	0,220	Valid
5	Pertanyaan 5	0,638	0,220	Valid
6	Pertanyaan 6	0,315	0,220	Valid
7	Pertanyaan 7	0,654	0,220	Valid
8	Pertanyaan 8	0,361	0,220	Valid
9	Pertanyaan 9	0,380	0,220	Valid
10	Pertanyaan 10	0,337	0,220	Valid
11	Pertanyaan 11	0,402	0,220	Valid
12	Pernyataan 12	0,248	0,220	Valid
13	Pertanyaan 13	0,364	0,220	Valid
14	Pertanyaan 14	0,427	0,220	Valid
15	Pertanyaan 15	0,476	0,220	Valid
16	Pertanyaan 16	0,659	0,220	Valid
17	Pertanyaan 17	0,415	0,220	Valid
18	Pertanyaan 18	0,660	0,220	Valid
19	Pertanyaan 19	0,673	0,220	Valid
20	Pertanyaan 20	0,337	0,220	Valid
21	Pertanyaan 21	0,474	0,220	Valid
22	Pertanyaan 22	0,666	0,220	Valid
23	Pertanyaan 23	0,548	0,220	Valid
24	Pertanyaan 24	0,345	0,220	Valid
25	Pertanyaan 25	0,662	0,220	Valid

26	Pertanyaan 26	0,659	0,220	Valid
27	Pertanyaan 27	0,415	0,220	Valid
28	Pertanyaan 28	0,660	0,220	Valid
29	Pertanyaan 29	0,637	0,220	Valid
30	Pertanyaan 30	0,337	0,220	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel 1 di atas, dapat disimpulkan bahwa semua instrument yang digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa telah dinyatakan valid, hal ini ditunjukkan dengan semua hasil uji nilai r hitung $>$ r tabel 0,220.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen

No	Pertanyaan	r hitung	r table	Keterangan
1	Pertanyaan 1	0,687	0,220	Valid
2	Pertanyaan 2	0,578	0,220	Valid
3	Pertanyaan 3	0,591	0,220	Valid
4	Pertanyaan 4	0,552	0,220	Valid
5	Pertanyaan 5	0,415	0,220	Valid
6	Pertanyaan 6	0,582	0,220	Valid

1.2. Uji Reliabilitas

Instrumen pertanyaan-pertanyaan yang dibuat dalam bentuk kuesioner telah diuji dengan uji statistic reabilitas. Dalam analisis ini hanya akan diukur reliabilitas (tingkat kehandalan) internal dengan menggunakan *Alpha Cronbach*. Reliabilitas *Alpha Cronbach* dapat dipergunakan untuk instrumen yang jawabannya berskala maupun dikhotomus. Instrumen Pengukuran kepuasan mahasiswa dikatakan handal dibuktikan dengan :

1. Hasil Uji Relibilitas Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik dan Penunjang, Nilai *alpha cronbach* $>$ *rtabel* yaitu **0,958** $>$ **0,220** atau **0,958** $>$ **0,600** Dengan hasil perhitungan statistik sebagai berikut :

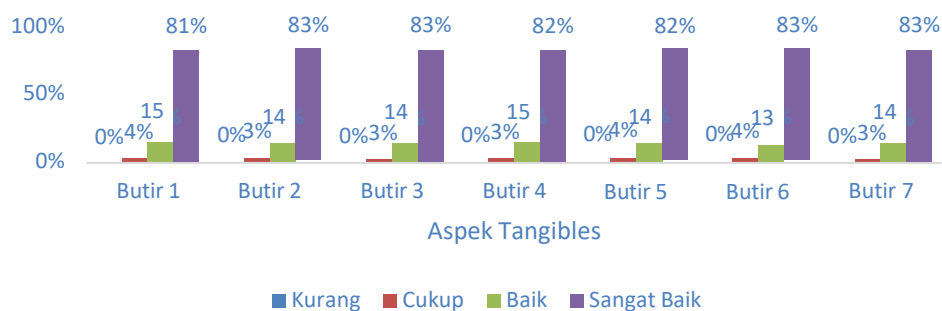
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.958	34

2. Hasil Uji Relibilitas Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen, *Nilai alpha cronbach* > *rtabel* yaitu $0,949 > 0,220$ atau $0,949 > 0,600$ Dengan hasil perhitungan statistik sebagai berikut :

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.949	9

2. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik dan Penunjang

A. Wujud (*Tangibles*)



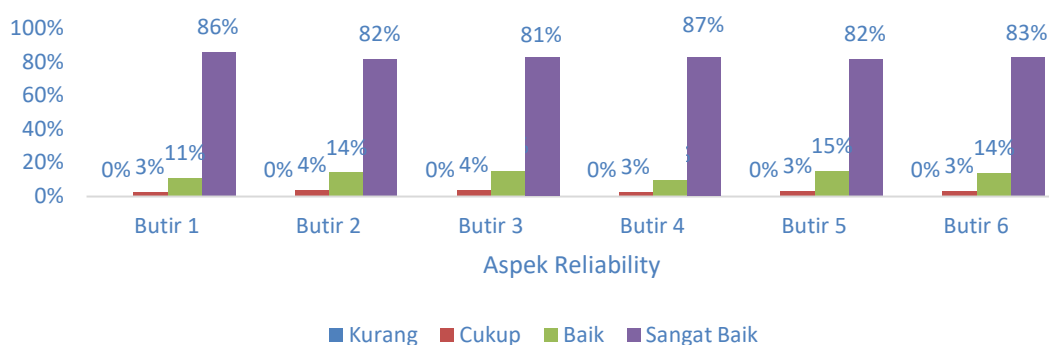
Gambar 1. Grafik Kepuasan Mahasiswa terhadap Instrumen Wujud

Butir	Pertanyaan
1	Ruang kuliah tertata dengan bersih, rapi dan nyaman
2	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah
3	Mempunyai perpustakaan yang lengkap
4	Laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (IPA, Teknik, bahasa, komputer dan lain-lain)
5	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan
6	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih
7	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa

Dari Gambar grafik di atas dapat disimpulkan dalam aspek *tangible* menunjukan rata-rata sebanyak 82% menyatakan sangat baik. Hal ini

menunjukkan bahwa bekeradaan ruang perkuliahan, sarana pembelajaran, perpustakaan, laboratorium, buku referensi, fasilitas ibadah dan kamar mandi menunjukkan **sangat baik**. Namun perlu menjadi catatan dan ditingkatkan kedepannya bahwa sejumlah 14% responden menjawab baik dan sejumlah 3% menjawab cukup baik.

B. Keandalan (Reliability)

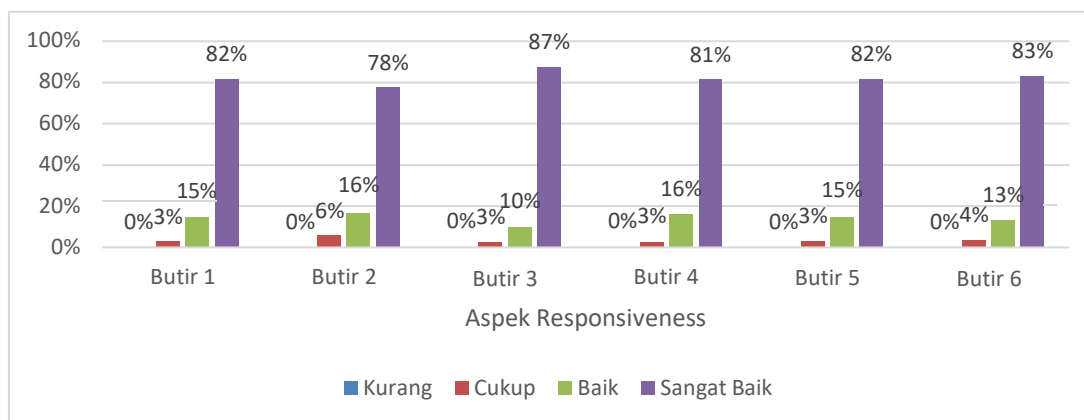


Gambar 2. Grafik Kepuasan Mahasiswa terhadap Instrumen Keandalan

Butir	Pertanyaan
1	Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen
2	Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan
3	Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif
4	Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya
5	Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan
6	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa

Dari Gambar grafik di atas dapat disimpulkan dalam aspek **Reliability** menunjukkan rata-rata sebanyak 84% menyatakan sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa materi perkuliahan, bahan ajar, penilaian perkuliahan, kesesuaian dosen dengan bidang ilmu, serta pelayanan administrasi di lingkungan program studi menunjukkan **sangat baik**. Namun perlu menjadi catatan dan ditingkatkan kedepannya bahwa sejumlah 13% responden menjawab baik dan sejumlah 3% menjawab cukup baik.

C. Daya Tanggap (Responsiveness)

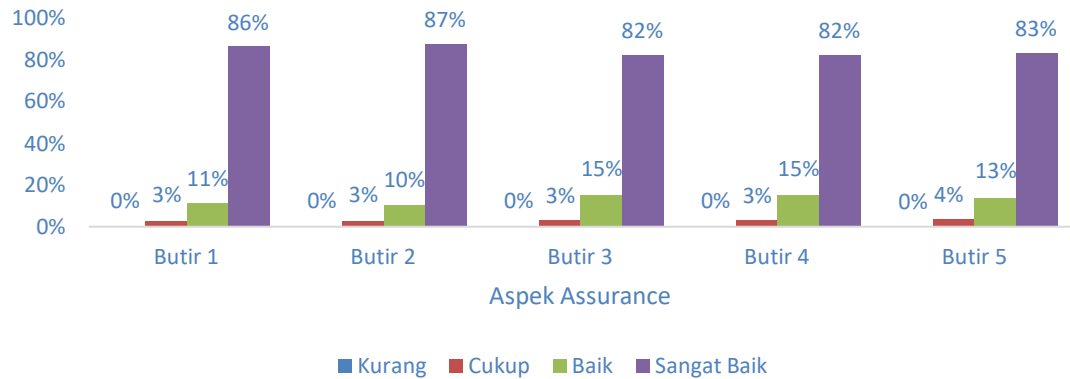


Gambar 3. Grafik Kepuasan Mahasiswa terhadap Daya Tanggap

Butir	Pertanyaan
1	Menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa
2	Menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu
3	Membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik
4	Pimpinan beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi
5	Memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit
6	Memberikan bantuan bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan

Dari Gambar grafik di atas dapat disimpulkan dalam aspek **Responsiveness** menunjukkan rata-rata sebanyak 82% menyatakan sangat baik. Hal ini menunjukkan penyediaan konseling, penyediaan beasiswa, membantu permasalahan mahasiswa, penyediaan waktu berkonsultasi orang tua, bantuan pengobatan, memberikan bantuan mahasiswa yang terkena musibah menunjukkan **sangat baik**. Namun perlu menjadi catatan dan ditingkatkan kedepannya bahwa sejumlah 14% responden menjawab baik dan sejumlah 4% menjawab cukup baik.

D. Jaminan (Assurance)

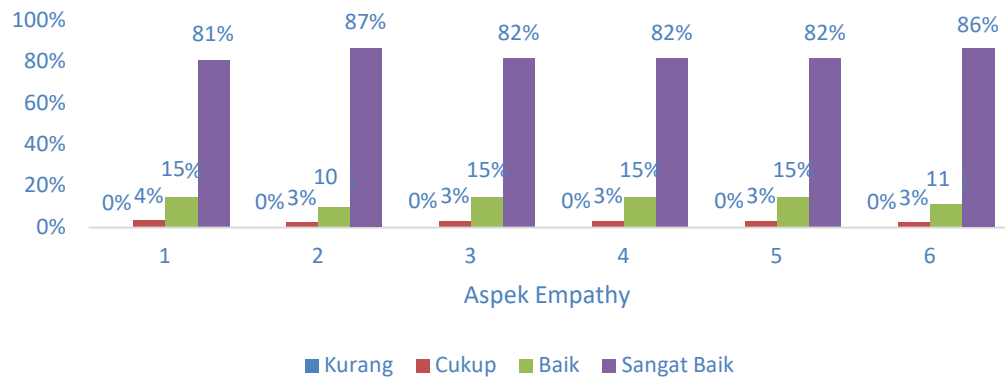


Gambar 4. Grafik Kepuasan Mahasiswa terhadap Instrumen Jaminan

Butir	Pertanyaan
1	Menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa
2	Menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu
3	Membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik
4	Pimpinan beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi
5	Memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit
6	Memberikan bantuan bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah

Dari Gambar grafik di atas dapat disimpulkan dalam aspek **Assurance** menunjukkan rata-rata sebanyak 84% menyatakan sangat baik. Hal ini menunjukkan penyediaan bimbingan konseling, penyediaan mahasiswa tidak mampu, membantu mahasiswa dalam menghadapi masalah, penyediaan layanan konsultasi mahasiswa, memberikan bantuan pengobatan, memberikan bantuan bagi mahasiswa tergolong **sangat baik**. Namun perlu menjadi catatan dan ditingkatkan kedepannya bahwa sejumlah 13% responden menjawab baik dan sejumlah 3% menjawab cukup baik.

E. Empati (Empaty)

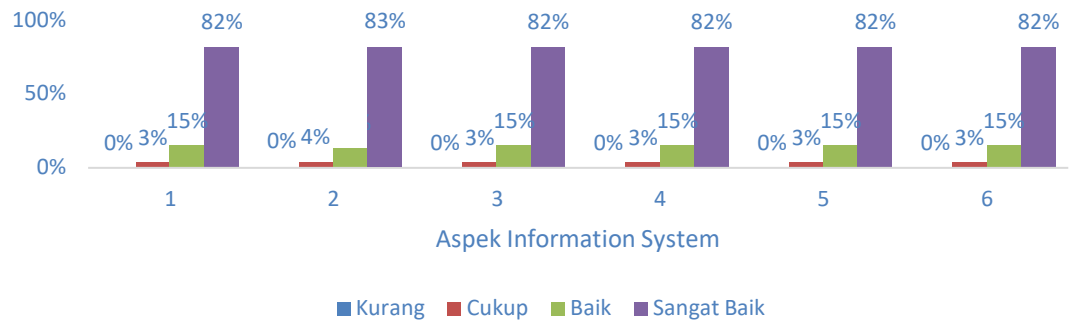


Gambar 5. Grafik Kepuasan Mahasiswa terhadap Instrumen Empaty

Butir	Pertanyaan
1	Kepedulian dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa
2	Besarnya kontribusi biaya perkuliahan dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa
3	Memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling
4	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah
5	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa
6	Memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya

Dari Gambar grafik di atas dapat disimpulkan dalam aspek **Empaty** menunjukkan rata-rata sebanyak 83% menyatakan sangat baik. Hal ini menunjukkan kepedulian kepada mahasiswa, keterbukaan kontribusi biaya, memonitor kemajuan mahasiswa, membantu kesulitan akademik mahasiswa, keterbukaan dosen, memahami minat dan bakat mahasiswa tergolong **sangat baik**. Namun perlu menjadi catatan dan ditingkatkan kedepannya bahwa sejumlah 13% responden menjawab baik dan sejumlah 3% menjawab cukup baik.

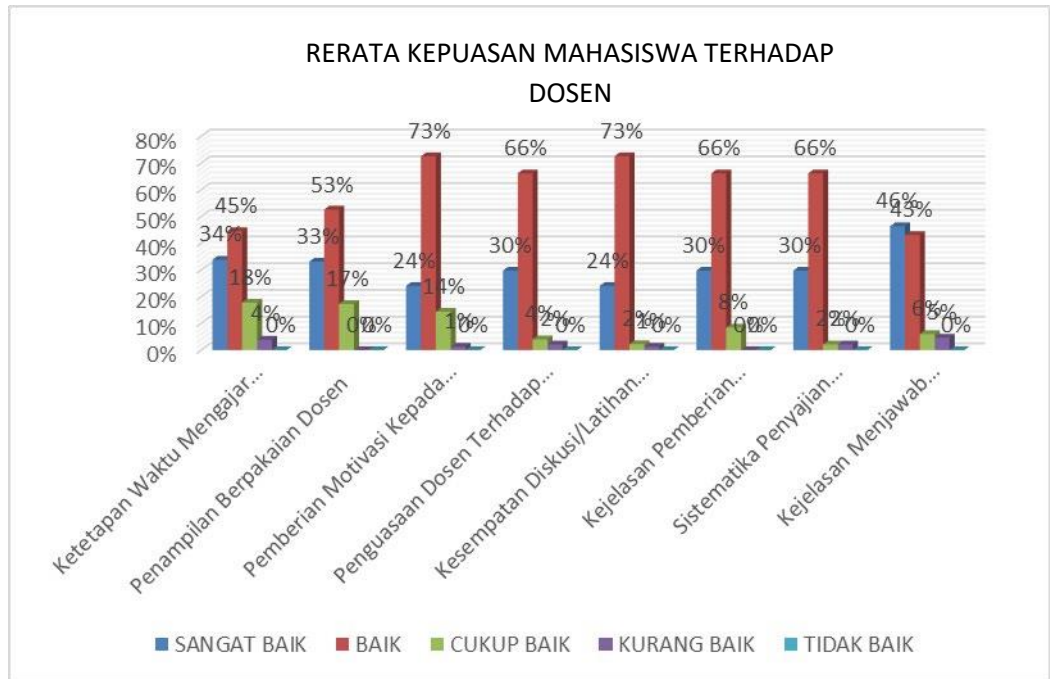
F. Sistem Informasi



Butir	Pertanyaan
1	Memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku panduan perkuliahan
2	Memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website (<i>online</i>)
3	Secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik
4	Membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan
5 a.	Memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa
6 b.	Berusaha secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan
c.	

Dari Gambar grafik di atas dapat disimpulkan dalam aspek **Sistem Informasi** menunjukkan rata-rata sebanyak 82% menyatakan sangat baik. Hal ini menunjukkan informasi sistem perkuliahan, informasi akademik dan pelayanan akademik, membuka layanan pengaduan, transparan penggunaan dana kemahasiswaan tergolong **sangat baik**. Namun perlu menjadi catatan dan ditingkatkan kedepannya bahwa sejumlah 15% responden menjawab baik dan sejumlah 3% menjawab cukup baik.

G. Rerata Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen



Gambar 19. Grafik keseluruhan kepuasan mahasiswa terhadap Dosen

Dari Grafik di atas dapat disimpulkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Dosen berada pada penilaian **"Baik"**. Penilaian terbesar ada pada point pemberian motivasi dan kesempatan dalam berdiskusi dan latihan yaitu sebesar 73%, sementara penilaian terkecil ada pada kejelasan menjawab pertanyaan dari mahasiswa yaitu sebesar 43 % sehingga perlu dirumuskan strategi yang dapat mempertahankan kepuasan mahasiswa dan strategi untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa di beberapa bidang.

BAB III

KESIMPULAN & SARAN

3.1. Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa yang telah dilaksanakan dalam aspek *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *system informasi* menunjukkan kategori **sangat baik** dengan rata-rata sejumlah 82%, responden menjawab baik sejumlah 14%, responden menjawab cukup sejumlah 3% . Adapun beberapa hasil evaluasi yang perlu ditingkatkan kedepan adalah peningkatan pelayanan mahasiswa dalam sistem pelayanan terpadu, peningkatan pelayanan konsultasi pada mahasiswa, peningkatan efisiensi waktu pengajaran, peningkatan bimbingan akademik dosen, peningkatan pelayanan dan sistem informasi berbasis online.

Kepuasan mahasiswa terhadap Dosen meliputi :

- a. Ketetapan waktu mengajar Dosen. Berdasarkan hasil survey kepuasan mahasiswa yang telah dilaksanakan 45% menyatakan baik artinya puas terhadap ketepatan waktu mengajar dosen, dan masih ada 18% mahasiswa menyatakan cukup baik dan masih ada 4% mahasiswa menyatakan ketepatan waktu mengajar dosen kurang baik.
- b. Penampilan Berpakaian Dosen. Berdasarkan hasil survey kepuasan mahasiswa yang telah dilaksanakan 53% mahasiswa menyatakan Baik artinya puas dan 33% menyatakan sangat baik artinya sangat puas dan 17% menyatakan cukup baik artinya cukup puas.
- c. Pemberian Motivasi Kepada Mahasiswa, Berdasarkan hasil survey kepuasan mahasiswa yang telah dilaksanakan 73% menyatakan baik artinya mahasiswa puas terhadap pemberian motivasi kepada mahasiswa.
- d. Penguasaan Dosen Terhadap Materi Kuliah. Berdasarkan hasil survey kepuasan mahasiswa yang telah dilaksanakan 66% mahasiswa menyatakan baik artinya mahasiswa puas terhadap penguasaan dosen atas materi kuliah.
- e. Kesempatan Diskusi/Latihan Perkuliahan. Berdasarkan hasil survey kepuasan mahasiswa yang telah dilaksanakan 73% mahasiswa menyatakan

baik artinya mahasiswa puas terhadap kesempatan diskusi/latihan perkuliahan.

- f. Kejelasan Pemberian Matakuliah. Berdasarkan hasil survey kepuasan mahasiswa yang telah dilaksanakan 66% mahasiswa menyatakan baik artinya mahasiswa puas terhadap kejelasan pemberian mata kuliah.
- g. Sistematika Penyajian Matakuliah. Berdasarkan hasil survey kepuasan mahasiswa yang telah dilaksanakan 66% mahasiswa menyatakan baik artinya puas terhadap sistematika penyajian mata kuliah.
- h. Kejelasan Menjawab Pertanyaan Mahasiswa. Berdasarkan hasil survey kepuasan mahasiswa yang telah dilaksanakan 46% mahasiswa menyatakan sangat Baik artinya mahasiswa sangat puas terhadap kejelasan dosen dalam menjawab pertanyaan mahasiswa.

3.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan, maka saran yang diberikan adalah Program PPG Universitas PGRI Palembang tetap menjaga kualitas mutu layanan, serta meningkatkan beberapa aspek layanan yang belum maksimal. Pelaksanaan survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan harus dilaksanakan secara berkala untuk fungsi kontrol dan peningkatan mutu pelayanan pendidikan Program PPG Universitas PGRI Palembang.

BAB IV

RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan saran yang telah disampaikan, maka rencana tindak lanjut yang berhasil dirumuskan adalah sebagai berikut :

- a. Memberikan pelatihan kepada tenaga kependidikan tentang manajemen pelayanan prima.
- b. Meningkatkan disiplin dan berkinerja tinggi.
- c. Menyelesaikan permasalahan mahasiswa dan dosen (*one day services*).
- d. Merawat seluruh sarana dan prasarana aset secara berkala.
- e. Menambah koleksi buku yang *up to date*.
- f. Memberikan pelatihan strategi mengajar.
- g. Menerapkan kode etik dosen

BAB V

PENUTUP

Demikian yang dapat kami paparkan atas hasil survey kepuasan mahasiswa program PPG Universitas PGRI Palembang tentunya masih banyak kekurangan dan kelemahannya, Penjamin Mutu Fakultas dan Program Studi berharap dari survey yang dilakukan dapat meningkatkan perbaikan berkelanjutan secara terus menerus dan dapat meningkatkan mutu Perguruan Tinggi ini secara menyeluruh.

Untuk selanjutnya hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kegiatan kemahasiswaan selanjutnya dikirimkan secara *hardcopy* dan diunggah (di-*upload*) pada *website* sehingga dapat secara mudah diakses oleh pemangku kepentingan.