

Pengukuran kepuasan para pemangku kepentingan di UPPS Program Studi Magister Pendidikan Jasmani di FKIP Universitas PGRI Palembang merupakan kegiatan penting yang dilakukan secara berkala untuk memastikan bahwa layanan manajemen dan kualitas pendidikan yang diberikan memenuhi harapan dan kebutuhan semua pihak terkait. Pengukuran kepuasan ini dilakukan menggunakan instrumen yang sahih, andal, dan mudah digunakan, serta hasilnya dianalisis dan digunakan sebagai dasar untuk perbaikan berkelanjutan. Berikut adalah penjelasan mengenai penerapan pengukuran kepuasan yang memenuhi berbagai aspek:

1) Menggunakan Instrumen Kepuasan yang Sahih, Andal, dan Mudah Digunakan

Aspek yang Dinilai:

- Pengukuran kepuasan dilakukan dengan menggunakan instrumen yang tepat dan dapat diandalkan untuk mendapatkan data yang sahih dan valid.

Pelaksanaan oleh UPPS:

- UPPS menggunakan **survei kepuasan** yang disusun secara khusus dengan melibatkan tim ahli untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan relevan dengan kebutuhan dan harapan pemangku kepentingan. Survei ini mencakup berbagai aspek, seperti kualitas pengajaran, fasilitas, layanan administrasi, serta relevansi kurikulum dengan kebutuhan dunia industri dan pendidikan tinggi.
- Instrumen yang digunakan disusun dalam bentuk **kuesioner** yang mudah dipahami oleh responden, dengan menggunakan skala Likert untuk memudahkan pengukuran tingkat kepuasan. Instrumen ini diuji coba terlebih dahulu untuk memastikan **keandalan** dan **validitas** datanya.

Bukti Implementasi:

- Kuesioner kepuasan yang dibagikan kepada mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, lulusan, pengguna, dan mitra industri yang mencakup berbagai aspek penting terkait layanan manajemen dan kualitas pendidikan.

2) Dilaksanakan Secara Berkala, serta Datanya Terekam Secara Komprehensif

Aspek yang Dinilai:

- Pengukuran kepuasan dilakukan secara rutin dan data yang diperoleh terekam dengan baik untuk dianalisis lebih lanjut.

Pelaksanaan oleh UPPS:

- UPPS melaksanakan **survei kepuasan** secara berkala, misalnya setiap tahun atau setelah periode tertentu (misalnya setelah selesai perkuliahan atau setelah kegiatan tertentu). Data hasil pengukuran dikumpulkan dalam **basis data terpusat** yang memungkinkan pencatatan dan pengelolaan data yang lebih sistematis dan komprehensif.
- Setiap pemangku kepentingan (mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, lulusan, mitra industri, dll.) dilibatkan dalam pengukuran kepuasan sesuai dengan peran mereka dalam

sistem pendidikan, dan setiap data yang diperoleh terekam secara lengkap dan terdokumentasi.

Bukti Implementasi:

- Database hasil survei kepuasan yang terorganisir dan terekam dengan rapi untuk memudahkan pemantauan dan analisis lebih lanjut.

3) Dianalisis dengan Metode yang Tepat serta Bermanfaat untuk Pengambilan Keputusan

Aspek yang Dinilai:

- Data hasil pengukuran kepuasan dianalisis dengan menggunakan metode yang tepat untuk memberikan informasi yang bermanfaat dalam pengambilan keputusan.

Pelaksanaan oleh UPPS:

- Data yang diperoleh dari survei kepuasan dianalisis menggunakan metode statistik yang sesuai, seperti analisis deskriptif atau analisis SWOT untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dalam layanan yang diberikan.
- Hasil analisis digunakan untuk memberikan rekomendasi perbaikan yang konkret dan relevan dalam berbagai aspek pendidikan dan pengelolaan program studi, seperti kurikulum, fasilitas, layanan administrasi, dan pengembangan SDM.

Bukti Implementasi:

- Laporan hasil analisis kepuasan yang memuat interpretasi data secara mendalam dan menyajikan rekomendasi perbaikan. Laporan ini menjadi dasar untuk penyusunan kebijakan dan perbaikan yang lebih tepat sasaran.

4) Tingkat Kepuasan dan Umpan Balik Ditindaklanjuti untuk Perbaikan dan Peningkatan Mutu Luaran Secara Berkala dan Tersistem

Aspek yang Dinilai:

- Tingkat kepuasan yang diperoleh dan umpan balik dari pemangku kepentingan harus ditindaklanjuti secara sistematis untuk melakukan perbaikan dan peningkatan mutu yang berkelanjutan.

Pelaksanaan oleh UPPS:

- Setelah analisis kepuasan dilakukan, hasilnya dipresentasikan dalam rapat evaluasi yang melibatkan dosen, tenaga kependidikan, dan pimpinan program studi. Tindak lanjut dilakukan dalam bentuk perubahan atau perbaikan sesuai dengan rekomendasi hasil survei, seperti pembaruan kurikulum, peningkatan fasilitas, atau penguatan pelayanan administrasi.
- Perbaikan ini dilakukan secara **berkala** dan hasilnya diukur untuk melihat sejauh mana tindakan perbaikan dapat meningkatkan kepuasan pemangku kepentingan pada survei berikutnya.

Bukti Implementasi:

- Proses dokumentasi tindak lanjut, termasuk rencana aksi yang mencakup jadwal dan tanggung jawab pihak terkait dalam melaksanakan perbaikan, serta pelaksanaan perbaikan yang sudah dilakukan.

5) Dilakukan Review Terhadap Pelaksanaan Pengukuran Kepuasan Dosen dan Mahasiswa Aspek yang Dinilai:

- Proses pengukuran kepuasan terhadap dosen dan mahasiswa harus dilakukan secara teratur untuk memastikan relevansi dan kualitas layanan.

Pelaksanaan oleh UPPS:

- Setiap tahun, UPPS melakukan **review terhadap instrumen pengukuran kepuasan** dosen dan mahasiswa untuk memastikan bahwa survei tersebut tetap relevan dengan kebutuhan dan harapan mereka. Review ini mencakup revisi pertanyaan atau penambahan aspek yang belum tercakup sebelumnya.
- Selain itu, umpan balik langsung dari dosen dan mahasiswa terkait instrumen pengukuran juga dikumpulkan untuk memperbaiki proses pengukuran di masa mendatang.

Bukti Implementasi:

- Laporan review instrumen survei dan perubahan yang dilakukan berdasarkan hasil evaluasi serta masukan dari dosen dan mahasiswa.

6) Hasilnya Dipublikasikan dan Mudah Diakses oleh Dosen dan Mahasiswa

Aspek yang Dinilai:

- Hasil pengukuran kepuasan yang telah dianalisis harus dipublikasikan dan dapat diakses dengan mudah oleh pemangku kepentingan, khususnya dosen dan mahasiswa.

Pelaksanaan oleh UPPS:

- Hasil pengukuran kepuasan, beserta analisis dan tindak lanjutnya, dipublikasikan melalui **website program studi, buletin internal**, atau forum pertemuan yang melibatkan dosen dan mahasiswa. Hal ini dilakukan untuk memastikan transparansi dan memberikan kesempatan bagi pemangku kepentingan untuk mengetahui hasil dari pengukuran serta apa yang telah dilakukan untuk memperbaiki kualitas layanan.

Bukti Implementasi:

- Laporan hasil survei yang dipublikasikan di **website resmi** program studi atau melalui media lainnya yang mudah diakses oleh semua pemangku kepentingan.

Kesimpulan

UPPS Program Studi Magister Pendidikan Jasmani di FKIP Universitas PGRI Palembang telah melaksanakan pengukuran kepuasan terhadap para pemangku kepentingan (mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, lulusan, pengguna, mitra industri, dan mitra lainnya) dengan memperhatikan lima aspek penting. Dengan menggunakan instrumen yang sahih dan andal, melakukan pengukuran secara berkala, menganalisis hasilnya dengan metode yang tepat, serta

menindaklanjuti umpan balik untuk perbaikan berkelanjutan, UPPS memastikan bahwa kualitas layanan manajemen terus meningkat. Selain itu, transparansi dalam hasil pengukuran kepuasan yang dipublikasikan memfasilitasi pemangku kepentingan untuk terlibat aktif dalam proses perbaikan mutu pendidikan.