



Kampus
Merdeka
INDONESIA JAYA

LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA, DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP PELAYANAN UNIVERSITAS PGRI PALEMBANG TAHUN 2023/2024



20 24



**LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA, DOSEN DAN
TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP PELAYANAN
UNIVERSITAS PGRI PALEMBANG
TAHUN 2023/2024**



DILAKSANAKAN OLEH:
GUGUS PENJAMIN MUTU
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS PGRI PALEMBANG
2024

PENERBIT:
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas PGRI Palembang

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan ini disusun sebagai hasil kegiatan survey kepuasan mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan terhadap pelayanan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas PGRI Palembang menyangkut berbagai aspek. Laporan ini ditetapkan dan disahkan pada tanggal 16 Februari 2024



Dekan,

Assoc. Prof. Dra. Misdalina,

Ketua GPM,

A handwritten signature in black ink, belonging to Maharani Oktavia.

Maharani Oktavia, M.Sc

JUDUL BUKU:**LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA, DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN
TERHADAP PELAYANAN UNIVERSITAS PGRI PALEMBANG****Tim Pelaksana**

Pengarah : Rektor Universitas PGRI Palembang

Penanggung Jawab : Assoc. Prof. Dr. Dessy Wardiah, M.Pd., CIQaR

Ketua Pelaksana : Maharani Oktavia, M.Sc

Anggota : Dr. Widya Handayani, S.Pd., M.Si

: Dr. Jujur Gunawan Manullang, M.Pd

: Dr. Eka Fitri Puspa Sari, M.Pd

: Dr. Sukmaniar, M.Pd

: Bambang Hermansah, M.Pd.

: Catur Pamungkas, S.Pd

: Heni Gultom, S.E.

Desain Sampul : Bambang Hermansah, M.Pd

Penata Isi : Team

Jumlah Halaman:

00 Halaman

Bulan Februari 2024

Diterbitkan Oleh:

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Universitas PGRI Palembang

ISBN: 0000-0000

Redaksi:

Perpustakaan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Universitas PGRI Palembang Jl. Ahmad Yani Lrg. Gotong Royong

9/10 Ulu Palembang

Telp. 0711-510043 Fax 0711-514782

Cetakan Pertama, Februari 2024

Hak Cipta dilindungi undang-undang pada Penulis. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini dalam bentuk apapun, baik secara elektronik maupun mekanik. Termasuk memfotokopi, merekam, atau dengan menggunakan system penyimpanan lainnya, tanpa izin tertulis dari penerbit.

UNDANG – UNDANG NOMOR 19 TAHUN 2002 TENTANG HAK CIPTA

1. Barang siapa dengan sengaja dan tanpa hak mengumumkan atau memperbanyak suatu ciptaan atau memberi izin untuk itu, dipidana dengan pidana penjara paling lama 7 (tujuh) tahun dan / atau denda paling banyak Rp. 5.000.000.000,- (lima milyar rupiah).
2. Barang siapa dengan sengaja menyiarkan, memamerkan, mengedarkan, atau menjual kepada umum suatu ciptaan atau barang hasil pelanggaran Hak Cipta atau Hak Terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan/atau denda paling banyak RP.500.000.000,- (lima ratus juta rupiah).

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Mahas Esa, pengukuran kepuasan mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan terhadap pelayanan universitas telah dapat diselesaikan dan dilaporkan. Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini, dari mulai awal pelaksanaan sampai akhir pelaksanaan kegiatan sehingga dapat tersusun dalam bentuk laporan ini. Ucapan terima kasih ini kami apresiasikan setinggi-tingginya kepada:

1. Rektor Universitas PGRI Palembang yang telah banyak memberikan dukungan baik moril maupun materil.
2. Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas PGRI Palembang.
3. Ketua Gugus Penjaminan Mutu Universitas PGRI Palembang sebagai koordinator pelaksanaan survey kepuasan pelayanan universitas.
4. Sekretaris Lembaga Penjaminan Mutu Universitas PGRI Palembang yang telah mempersiapkan penunjang mulai dari perencanaan, pelaksanaan serta penyusunan laporan ini.
5. Kaprodi dilingkungan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas PGRI Palembang yang telah memfasilitasi mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan dalam berkontribusi mengisi instrument kepuasan ini.
6. Para responden yaitu mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan di universitas PGRI Palembang yang menyempatkan dan meluangkan waktunya untuk mengisi instrument survei kepuasan mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan terhadap pelayanan FKIP Universitas PGRI Palembang.

Akhir kata semoga laporan survey kepuasan mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan yang telah dilakukan oleh segenap civitas akademika dalam hal ini Gugus Penjamin Mutu (GPM) dapat bermanfaat. Pelaksanaan dan penyajian hasil survey ini tentunya masih ada kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap banyak masukan dari segenap civitas akademika sebagai umpan balik untuk dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan survey dan evaluasi periode yang akan datang.

Palembang, Februari 2024
Ketua GPM.

Maharani Oktavia, M.Sc

DAFTAR ISI

Halaman Sampul.....	
Halaman Pengesahan.....	
Kata Pengantar.....	
Daftar Isi.....	
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	
B. Tujuan.....	
C. Sasaran.....	
D. Ruang Lingkup	
E. Pelaksanaan dan Teknik Survey	
F. Instrumen	
G. Metode Perhitungan Skor	
BAB II HASIL PENGUKURAN	
A. Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan FKIP Universitas PGRI Palembang.....	
B. Kepuasan Dosen terhadap Pelayanan FKIP Universitas PGRI Palembang.....	
C. Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Pelayanan FKIP Universitas PGRI Palembang	
BAB III PENUTUP	
A. Kesimpulan	
B. Saran.....	

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Perubahan pola pikir masyarakat akan pentingnya pendidikan berimbas pada meningkatnya minat masyarakat untuk mengikuti pendidikan tinggi. Pendidikan tinggi dianggap telah menjadi wadah penghasil sumber daya manusia yang bermutu. Sejalan dengan pertumbuhan kebutuhan pendidikan tinggi maka perkembangan perguruan tinggi selalu menjadi perhatian masyarakat. Pada perkembangannya perguruan tinggi tidak hanya dilihat sebagai pusat ilmu pengetahuan, pusat penelitian, dan pusat pengabdian kepada masyarakat, tetapi juga suatu entitas korporat “penghasil ilmu pengetahuan” yang perlu bersaing untuk menjamin kelangsungan hidup. Perubahan ini dapat dilihat dari ketatnya persaingan kualitas layanan, harga, dan promosi perguruan tinggi. Persaingan yang semakin ketat dan tuntutan kebutuhan masyarakat akan kualitas yang berorientasi pada nilai pengguna jasa (*customer value*) pada akhirnya menekan organisasi untuk dapat menanggapinya dengan cepat (*responsiveness*). Menghadapi kondisi ini hal utama yang harus diprioritaskan oleh perguruan tinggi adalah kepuasan mahasiswa selanjutnya dosen serta tenaga kependidikan. Kepuasan mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan ditentukan oleh kualitas yang dikehendaki mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perguruan tinggi, yang saat ini dijadikan sebagai tolok ukur keunggulan daya saing perguruan tinggi (Siti Maisaroh, 2005).

Paradigma baru manajemen pendidikan tinggi merujuk pada lima pilar: kualitas, otonomi, akuntabilitas, akreditasi, dan evaluasi (Dirjen Dikti, 1990). Pemberlakuan paradigma tersebut berfungsi untuk mewujudkan tujuan akhir peningkatan kualitas secara berkelanjutan. Manajemen peningkatan mutu pendidikan tinggi diartikan sebagai layanan profesional publik yang dijalankan dan diarahkan semaksimal mungkin untuk memberikan layanan yang sesuai atau melebihi standar. Artinya layanan yang diberikan perguruan tinggi harus berkualitas agar mendapatkan kepercayaan masyarakat atau publik. Ini berarti setidaknya perguruan tinggi harus memiliki kriteria dan standar pelayanan atau melakukan pengukuran layanan kepada para pelanggan maupun stakholder dalam

rangka meningkatkan kualitas pendidikannya. Sistem manajemen pengendalian mutu layanan perguruan tinggi terbagi dua, yaitu internal dan eksternal. Pada lingkup internal mencakup pengawasan penyelenggaraan pendidikan tinggi oleh perguruan tinggi guna mewujudkan visi misi serta untuk memenuhi kebutuhan pemegang kepentingan (pelanggan) melalui penyelenggaraan Tridharma Perguruan Tinggi. Lingkup eksternal saat ini lazim dilakukan melalui penilaian standar mutu oleh BAN PT (Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi) dan ISO (International Organization For Standardization).

Selanjutnya menurut Evans & Lindsay (2005:12), mutu mencakup *perfection, consistency, eliminating waste, speed of delivery, compliance with policies and procedures, providing a good, usable product, doing it right the first time, delighting or pleasing customer and total customer 3 service and satisfaction*. Pemahaman pendapat di atas mengarah pada pelayanan dan kepuasan pelanggan. Layanan dapat diartikan sebagai usaha yang dilakukan lembaga dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan. Kepuasan adalah hasil pemenuhan dari konsumen bahwa pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang (Irawan, 2002:4).

Berdasarkan realita tersebut maka perguruan tinggi sebagai lembaga penyedia jasa pendidikan harus berbenah dalam memberikan pelayanan agar memperoleh pengakuan masyarakat serta mampu bersaing. Menurut Umaedi, layanan pendidikan dapat dibagi atas lima jenis pokok jasa pelayanan yaitu: pelayanan administrasi pendidikan, pelayanan pembelajaran, pelayanan kokurikuler, pelayanan penelitian, dan pelayanan keinformasian pendidikan. Layanan pendidikan yang diberikan harus memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan. Perlu ada bukti prestasi, penilaian, sertifikasi kualitas, keberhasilan alumni dalam mendapatkan pekerjaan yang relevan, serta hasil evaluasi sehingga memperoleh pengakuan masyarakat serta unggul dalam persaingan.

B. TUJUAN

Tujuan yang diharapkan dalam pelaksanaan survey kepuasan mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan ini adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan universitas kedepan. Secara kongkritnya tujuannya adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik, sarana prasarana, pelayanan keuangan, pelayanan kemahasiswaan, pelayanan lembaga penelitian dan pengabdian.
2. Mengetahui kepuasan dosen terhadap sarana dan prasarana, pelayanan keuangan, pelayanan SDM, berkenaan dengan tata pamong, pelayanan lembaga penelitian, lembaga pengabdian.
3. Mengetahui kepuasan tenaga kependidikan terhadap sarana dan prasarana, pelayanan keuangan, pelayanan SDM, berkenaan dengan tata pamong.

C. SASARAN

Subjek sampel yang menjadi responden survey ini adalah:

1. Seluruh mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas PGRI Palembang yang aktif pada tahun ajaran 2022/2023.
2. Seluruh Dosen Tetap Yayasan (DTY), dosen PNSD serta dosen luarbiasa yang aktif mengajar di universitas PGRI Palembang.
3. Seluruh tenaga kependidikan yang aktif bekerja di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas PGRI Palembang.

D. RUANG LINGKUP

Pelaksanaan survey ini dilaksanakan secara berkala setiap tahunnya, untuk memfokuskan lingkup dalam survey maka disusun instrument pengukuran dengan lingkup sebagai berikut.

1. Instrumen yang diberikan kepada mahasiswa menyangkut kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik, sarana prasarana, pelayanan keuangan, pelayanan kemahasiswaan, pelayanan lembaga penelitian dan pengabdian.
2. Instrumen yang diberikan kepada dosen menyangkut kepuasan dosen terhadap sarana dan prasarana, pelayanan keuangan, pelayanan SDM, berkenaan dengan tata pamong, pelayanan lembaga penelitian, lembaga pengabdian.

3. Instrumen yang diberikan kepada tenaga kependidikan menyangkut kepuasan tenaga kependidikan terhadap sarana dan prasarana, pelayanan keuangan, pelayanan SDM, berkenaan dengan tata pamong.

E. PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEY

Survey kepuasan ini dilaksanakan pada akhir tahun dan disusun laporanya pada awal tahun berikutnya.

1. Pelaksanaan

Pelaksanaan survey ini dimulai dengan perumusan instrument kepuasan dan selanjutnya GPM melaksanakan kordinasi dengan universitas untuk melaksanakan survey kepada mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan. Survey ini dilaksanakan dengan cara pemberian instrument kepada mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan dengan format isian/ *check list* Setelah penyebaran instrument maka data terkumpul dan selanjutnya akan disusun laporan yang telah merangkum semua indikator dari instrument yang telah disebarakan.

2. Teknik Survey

Instrument survey ini berbentuk kuesioner tertutup yang alternative jawabanya sudah ditentukan, selanjutnya responden hanya dapat memberikan tanda *check list* pada kolom yang telah disediakan.

F. INSTRUMEN

Instrument ini terdiri dari tiga bagian diantaranya sebagai berikut.

1. Instrumen Kepuasan Mahasiswa menyangkut pelayanan akademik, sarana prasarana, pelayanan keuangan, pelayanan kemahasiswaan, pelayanan lembaga penelitian dan pengabdian.
2. Instrumen Kepuasan Dosen menyangkut pelayanan sarana dan prasarana, pelayanan keuangan, pelayanan SDM, berkenaan dengan tata pamong, pelayanan lembaga penelitian, lembaga pengabdian.
3. Instrumen Kepuasan Tenaga Kependidikan menyangkut pelayanan sarana dan prasarana, pelayanan keuangan, pelayanan SDM, berkenaan dengan tata pamong

Lebih jelasnya instrument yang dibagikan kepada responden baik mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan dapat dilihat pada **LAMPIRAN**.

G. METODE PERHITUNGAN SKOR

Metode yang digunakan dalam perkiraan skor pada questioner survey ini disediakan lima kemungkinan pilihan jawaban, yaitu: Tidak Memuaskan, Kurang Memuaskan, Cukup Memuaskan, Memuaskan, dan Sangat Memuaskan. Untuk Membantu Bapak/Ibu dalam mempertimbangkan jawaban, berikut ini diberikan suatu perkiraan persentase tentang isi setiap butir pernyataan sebagai berikut.

1. ***Tidak Memuaskan***, bila pernyataan terjadi antara 0% sampai 20%
2. ***Kurang Memuaskan***, bila pernyataan terjadi antara 21% sampai 40%
3. ***Cukup Memuaskan***, bila pernyataan terjadi antara 41% sampai 60%
4. ***Memuaskan***, bila pernyataan terjadi antara 61% sampai 80%
5. ***Sangat Memuaskan***, bila pernyataan terjadi antara 81% sampai 100%

BAB II HASIL PENGUKURAN

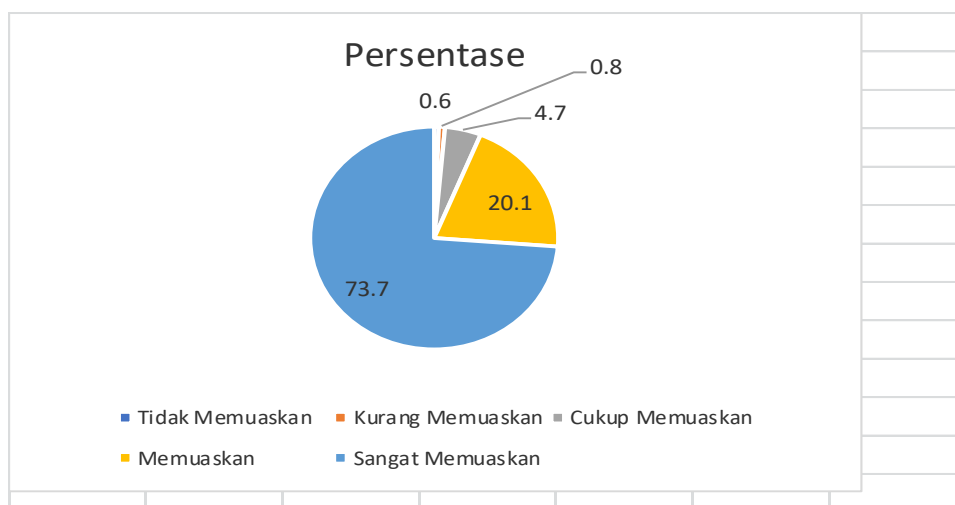
A. KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN UNIVERSITAS

1. KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK

a. Sarana dan Prasarana Perkuliahan (Aspek tangibles)

No	Indikator	Rata-rata Jumlah Responden	Persentase
1	Tidak Memuaskan	0	0
2	Kurang Memuaskan	0	0
3	Cukup Memuaskan	97	3,98
4	Memuaskan	407	16,7
5	Sangat Memuaskan	1931	79,3
Total		2435	100%

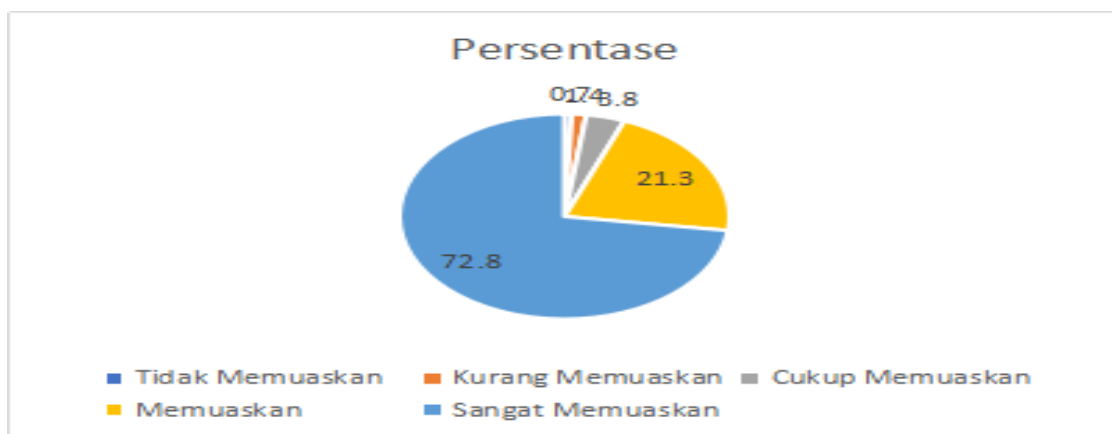
Kesimpulan kepuasan mahasiswa terhadap aspek sarana dan prasarana perkuliahan (aspek tangibles) pada tabel di atas menunjukkan bahwa rata-rata jumlah responden yang memilih indikator tidak memuaskan sebanyak 0 responden dengan persentase 0%, indikator kurang memuaskan sebanyak 0 responden dengan persentase 0%, indikator cukup memuaskan sebanyak 97 responden dengan 3,98%, indikator memuaskan 407 responden dengan persentase 16,7% dan indikator sangat memuaskan 1931 dengan persentase 79,3%. Berdasarkan hasil survey tersebut terlihat bahwa rata-rata responden (mahasiswa) memilih indikator sangat memuaskan terhadap aspek sarana dan prasarana perkuliahan (aspek tangibles) dengan persentase 79,3%. Persentase rata-rata setiap indikator juga dapat dilihat pada diagram lingkaran di bawah



b. Keprofesionalan dosen dan tenaga kependidikan (Aspek Reliability)

No	Indikator	Rata-rata Jumlah Responden	Persentase
1	Tidak Memuaskan	0	0
2	Kurang Memuaskan	0	0
3	Cukup Memuaskan	97	3.9
4	Memuaskan	207	8.5
5	Sangat Memuaskan	2131	87.5
Total		2435	100%

Kesimpulan kepuasan mahasiswa terhadap aspek keprofesionalan dosen dan tenaga kependidikan pada tabel di atas menunjukkan bahwa rata-rata jumlah responden yang memilih indikator tidak memuaskan sebanyak 0 responden dengan persentase 0%, indikator kurang memuaskan sebanyak 0 responden dengan persentase 0%, indikator cukup memuaskan sebanyak 97 responden dengan 3,9%, indikator memuaskan 207 responden dengan persentase 8,5% dan indikator sangat memuaskan 2131 dengan persentase 87,5%. Berdasarkan hasil survey tersebut terlihat bahwa rata-rata responden (mahasiswa) memilih indikator sangat memuaskan terhadap aspek keprofesionalan dosen dan tenaga kependidikan dengan persentase 87,5%. Persentase rata-rata setiap indikator juga dapat dilihat pada diagram lingkaran di bawah ini.

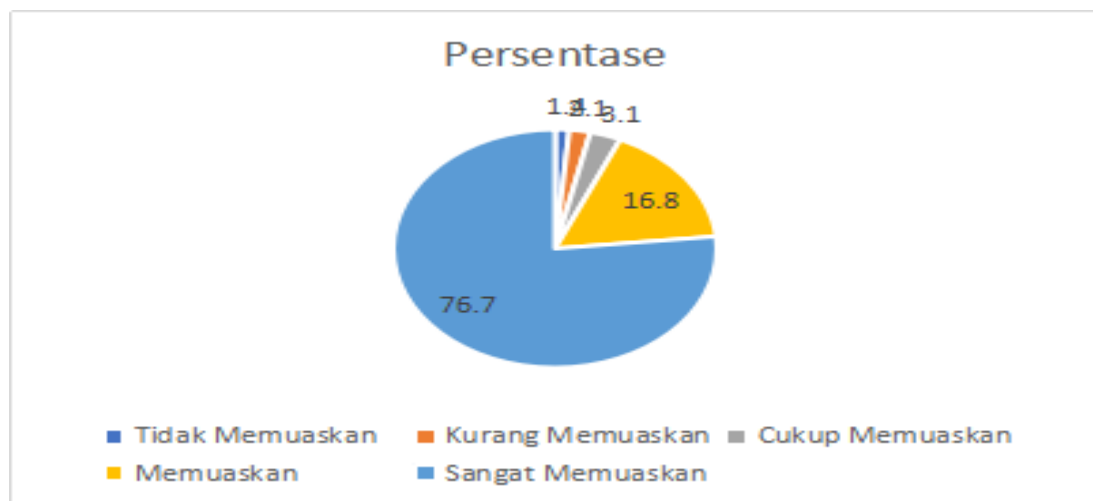


c. Sikap tanggapan unit pelayanan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas PGRI Palembang (Aspek Responsiveness)

No	Indikator	Rata-rata Jumlah Responden	Persentase
----	-----------	----------------------------	------------

No	Indikator	Rata-rata Jumlah Responden	Persentase
1	Tidak Memuaskan	2	0,08
2	Kurang Memuaskan	16	0.6
3	Cukup Memuaskan	97	3.9
4	Memuaskan	189	7.76
5	Sangat Memuaskan	2131	87.5
Total		2435	100%

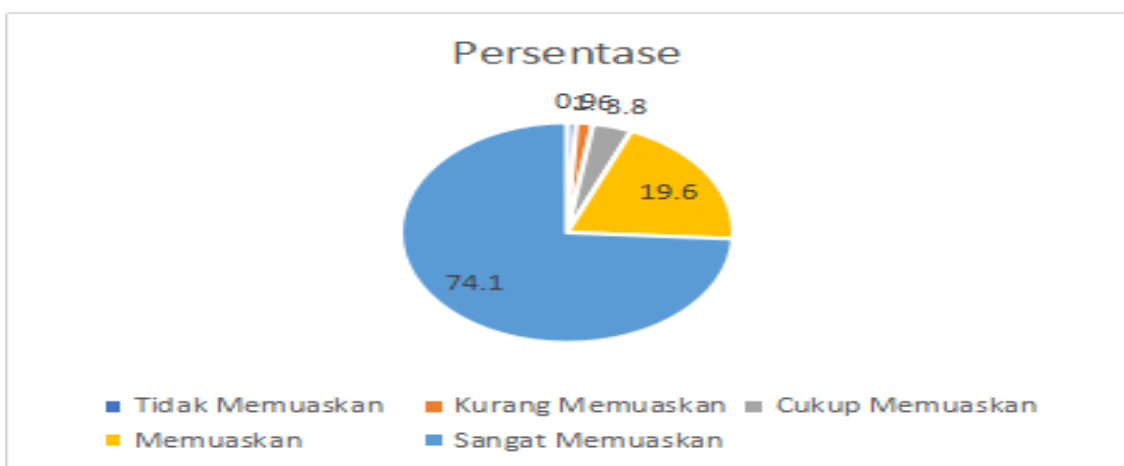
Kesimpulan kepuasan mahasiswa terhadap aspek sikap tanggapan unit pelayanan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas PGRI Palembang pada tabel di atas menunjukkan bahwa rata-rata jumlah responden yang memilih indikator tidak memuaskan sebanyak 2 responden dengan persentase 0,08%, indikator kurang memuaskan sebanyak 16 responden dengan persentase 0,6%, indikator cukup memuaskan sebanyak 97 responden dengan 3,9%, indikator memuaskan 189 responden dengan persentase 7,76% dan indikator sangat memuaskan 2131 dengan persentase 87,5%. Berdasarkan hasil survey tersebut terlihat bahwa rata-rata responden (mahasiswa) memilih indikator sangat memuaskan terhadap aspek sikap tanggapan unit pelayanan universitas dengan persentase 87,5%. Persentase rata-rata setiap indikator juga dapat dilihat pada diagram lingkaran di bawah ini.



d. Perlakuan terhadap Mahasiswa (Aspek Assurance)

No	Indikator	Rata-rata Jumlah Responden	Persentase
1	Tidak Memuaskan	10	0.9
2	Kurang Memuaskan	18	1.6
3	Cukup Memuaskan	43	3.8
4	Memuaskan	221	19.6
5	Sangat Memuaskan	835	74.1
Total		2435	100%

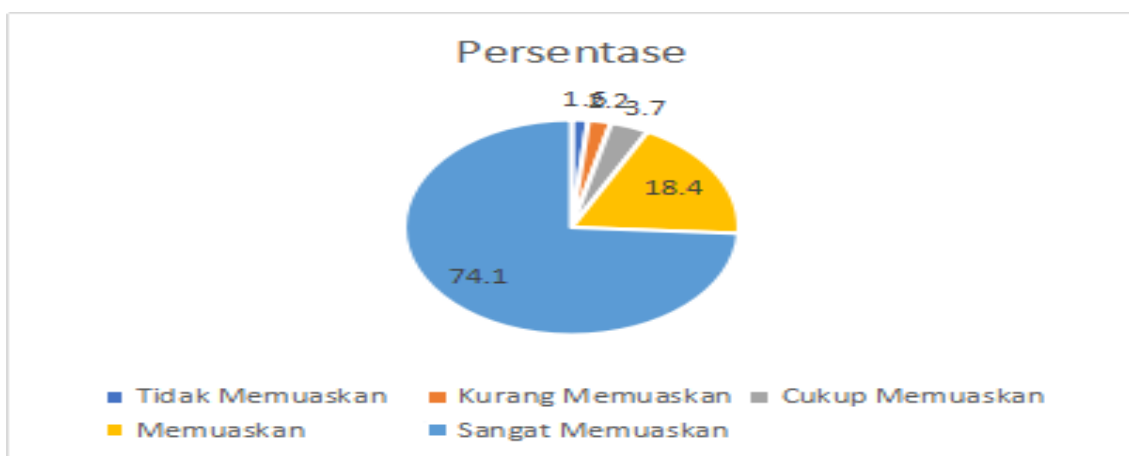
Kesimpulan kepuasan mahasiswa terhadap aspek perlakuan terhadap mahasiswa pada tabel di atas menunjukkan bahwa rata-rata jumlah responden yang memilih indikator tidak memuaskan sebanyak 10 responden dengan persentase 0,9%, indikator kurang memuaskan sebanyak 18 responden dengan persentase 1,6%, indikator cukup memuaskan sebanyak 43 responden dengan 3,8%, indikator memuaskan 221 responden dengan persentase 19,6% dan indikator sangat memuaskan 835 dengan persentase 74,1%. Berdasarkan hasil survey tersebut terlihat bahwa rata-rata responden (mahasiswa) memilih indikator sangat memuaskan terhadap aspek perlakuan terhadap mahasiswa dengan persentase 74,1%. Persentase rata-rata setiap indikator juga dapat dilihat pada diagram lingkaran di bawah ini.



e. Kepedulian dan pemahaman unit pelayanan kemahasiswaan (Aspek Empathy)

No	Indikator	Rata-rata Jumlah Responden	Persentase
1	Tidak Memuaskan	19	1.6
2	Kurang Memuaskan	25	2.2
3	Cukup Memuaskan	41	3.7
4	Memuaskan	207	18.4
5	Sangat Memuaskan	835	74.1
Total		2435	100%

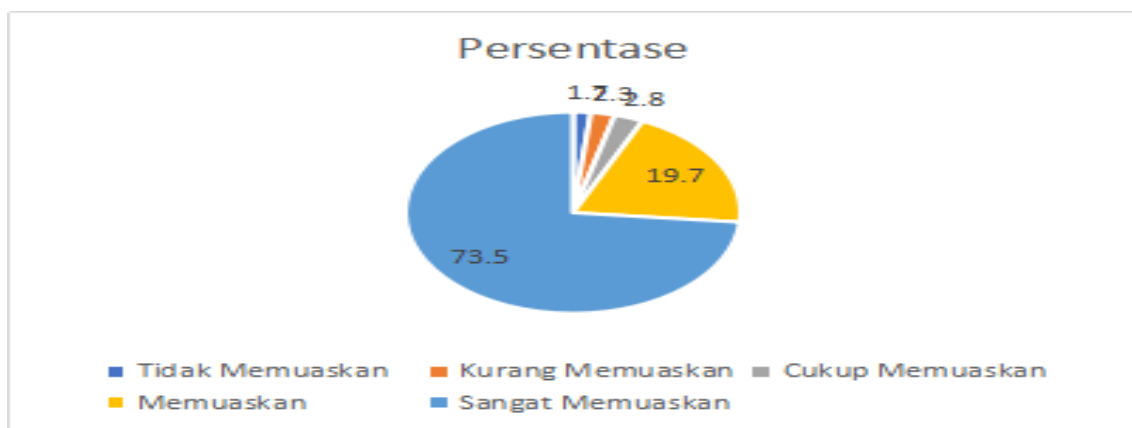
Kesimpulan kepuasan mahasiswa terhadap aspek kepedulian dan pemahaman unit pelayanan kemahasiswaan pada tabel di atas menunjukkan bahwa rata-rata jumlah responden yang memilih indikator tidak memuaskan sebanyak 19 responden dengan persentase 1,6%, indikator kurang memuaskan sebanyak 25 responden dengan persentase 2,2%, indikator cukup memuaskan sebanyak 41 responden dengan 3,7%, indikator memuaskan 207 responden dengan persentase 18,4% dan indikator sangat memuaskan 835 dengan persentase 74,1%. Berdasarkan hasil survey tersebut terlihat bahwa rata-rata responden (mahasiswa) memilih indikator sangat memuaskan terhadap aspek kepedulian dan pemahaman unit pelayanan kemahasiswaan dengan persentase 74,1%. Persentase rata-rata setiap indikator juga dapat dilihat pada diagram lingkaran di bawah ini.



f. Sistem informasi dalam bidang kemahasiswaan (Aspek Information System)

No	Indikator	Rata-rata Jumlah Responden	Persentase
1	Tidak Memuaskan	19	1.7
2	Kurang Memuaskan	26	2.3
3	Cukup Memuaskan	31	2.8
4	Memuaskan	222	19.7
5	Sangat Memuaskan	829	73.5
Total		2435	100%

Kesimpulan kepuasan mahasiswa terhadap aspek sistem informasi dalam bidang kemahasiswaan pada tabel di atas menunjukkan bahwa rata-rata jumlah responden yang memilih indikator tidak memuaskan sebanyak 19 responden dengan persentase 1,6%, indikator kurang memuaskan sebanyak 26 responden dengan persentase 2,3%, indikator cukup memuaskan sebanyak 31 responden dengan 2,8%, indikator memuaskan 222 responden dengan persentase 19,7% dan indikator sangat memuaskan 829 dengan persentase 73,5%. Berdasarkan hasil survey tersebut terlihat bahwa rata-rata responden (mahasiswa) memilih indikator sangat memuaskan terhadap aspek sistem informasi dalam bidang kemahasiswaan dengan persentase 73,5%. Persentase rata-rata setiap indikator juga dapat dilihat pada diagram lingkaran di bawah ini.

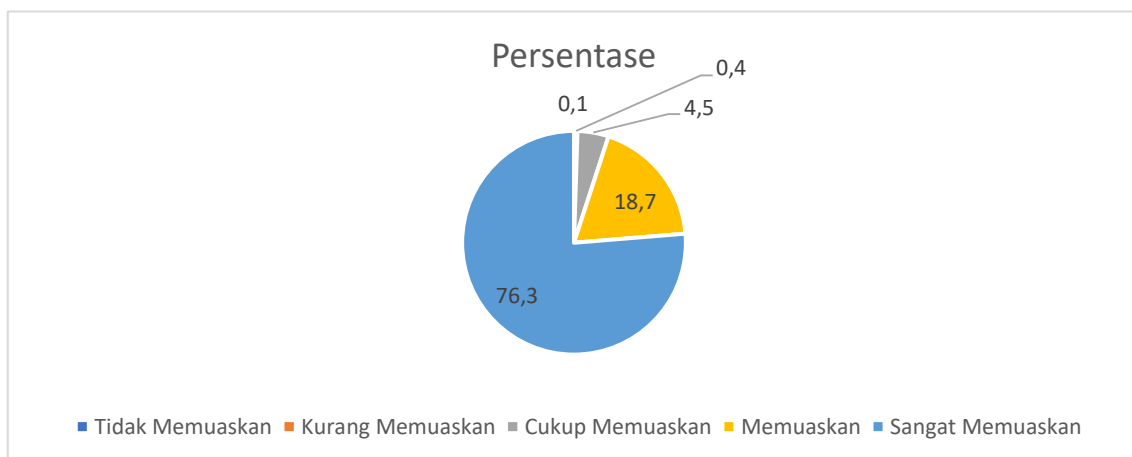


2. KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP SARANA PRASARANA

a. Ruang Perkuliahan nyaman, bersih, serta tertata rapi

No	Indikator	Jumlah Responden	Persentase
1	Tidak Memuaskan	1	0.1
2	Kurang Memuaskan	4	0.4
3	Cukup Memuaskan	51	4.5
4	Memuaskan	211	18.7
5	Sangat Memuaskan	860	76.3
Total		2435	100%

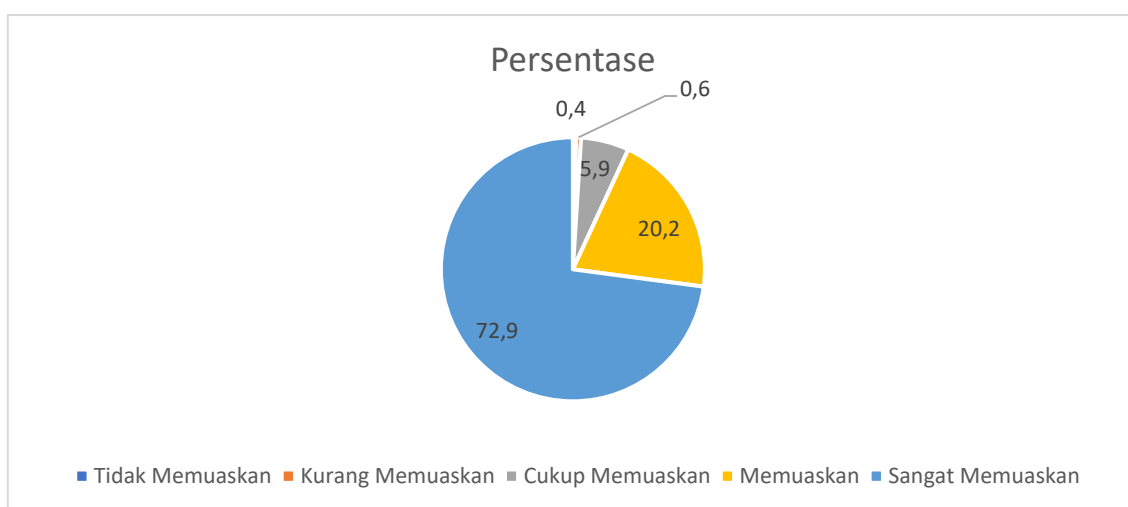
Ruang perkuliahan nyaman, bersih, serta tertata rapi merupakan aspek kesatu dalam kategori kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana. Berdasarkan tabel di atas terdapat satu responden atau 0.1% mahasiswa yang memilih indikator tidak memuaskan. Selanjutnya terdapat empat responden atau 0.4% mahasiswa yang memilih indikator kurang memuaskan. Kemudian pada indikator cukup memuaskan terdapat 51 responden atau 4.5% mahasiswa. Sedangkan pada indikator memuaskan terdapat 211 responden atau 18.7% mahasiswa. Dan pada indikator sangat memuaskan terdapat 860 responden atau 76.3% mahasiswa. Hasil survei tersebut menunjukkan bahwa persentase terbesar tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek ruang perkuliahan nyaman, bersih, serta tertata yaitu sangat memuaskan. Persentase kepuasan mahasiswa pada tiap indikator dapat dilihat pada diagram lingkaran berikut.



b. Sarana penunjang perkuliahan tersedia

No	Indikator	Jumlah Responden	Persentase
1	Tidak Memuaskan	4	0.4
2	Kurang Memuaskan	7	0.6
3	Cukup Memuaskan	66	5.9
4	Memuaskan	228	20.2
5	Sangat Memuaskan	822	72.9
Total		2435	100%

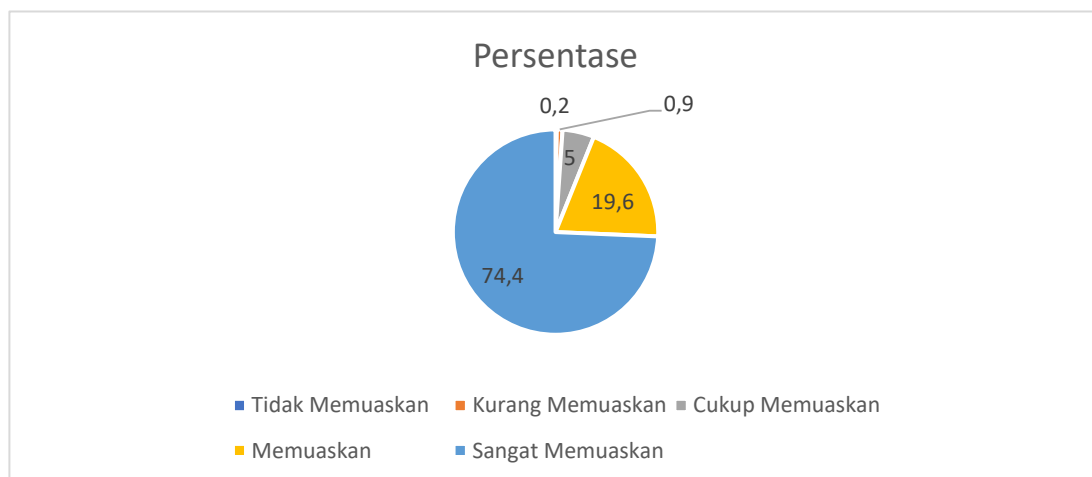
Sarana penunjang perkuliahan tersedia merupakan aspek kedua dalam kategori kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana. Berdasarkan tabel di atas terdapat empat responden atau 0.4% mahasiswa yang memilih indikator tidak memuaskan. Selanjutnya terdapat tujuh responden atau 0.6% mahasiswa yang memilih indikator kurang memuaskan. Kemudian pada indikator cukup memuaskan terdapat 66 responden atau 5.9% mahasiswa. Sedangkan pada indikator memuaskan terdapat 228 responden atau 20.2% mahasiswa. Dan pada indikator sangat memuaskan terdapat 822 responden atau 72.9% mahasiswa. Hasil survei tersebut menunjukkan bahwa persentase terbesar tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek sarana penunjang perkuliahan tersedia yaitu sangat memuaskan. Persentase kepuasan mahasiswa pada tiap indikator dapat dilihat pada diagram lingkaran berikut.



c. Perpustakaan dan Buku Referensi tersedia

No	Indikator	Jumlah Responden	Persentase
1	Tidak Memuaskan	2	0.2
2	Kurang Memuaskan	10	0.9
3	Cukup Memuaskan	56	5.0
4	Memuaskan	221	19.6
5	Sangat Memuaskan	838	74.4
Total		2435	100%

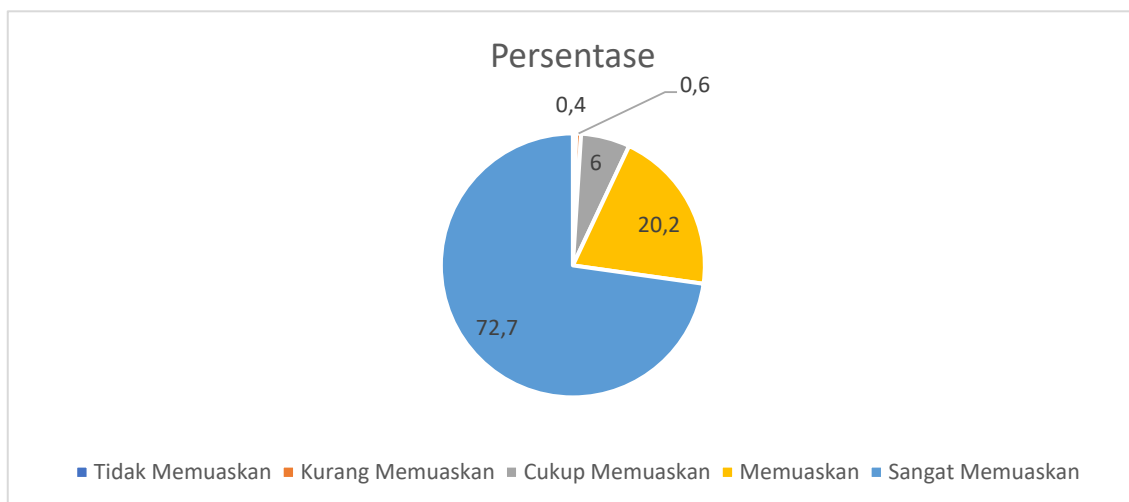
Perpustakaan dan buku referensi tersedia merupakan aspek ketiga dalam kategori kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana. Berdasarkan tabel di atas terdapat dua responden atau 0.2% mahasiswa yang memilih indikator tidak memuaskan. Selanjutnya terdapat sepuluh responden atau 0.9% mahasiswa yang memilih indikator kurang memuaskan. Kemudian pada indikator cukup memuaskan terdapat 56 responden atau 5.0% mahasiswa. Sedangkan pada indikator memuaskan terdapat 221 responden atau 19.6% mahasiswa. Dan pada indikator sangat memuaskan terdapat 838 responden atau 74.4% mahasiswa. Hasil survei tersebut menunjukkan bahwa persentase terbesar tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek perpustakaan dan buku referensi tersedia yaitu sangat memuaskan. Persentase kepuasan mahasiswa pada tiap indikator dapat dilihat pada diagram lingkaran berikut.



d. Ketersediaan laboratorium yang memadai

No	Indikator	Jumlah Responden	Persentase
1	Tidak Memuaskan	5	0.4
2	Kurang Memuaskan	7	0.6
3	Cukup Memuaskan	68	6.0
4	Memuaskan	228	20.2
5	Sangat Memuaskan	819	72.7
Total		2435	100%

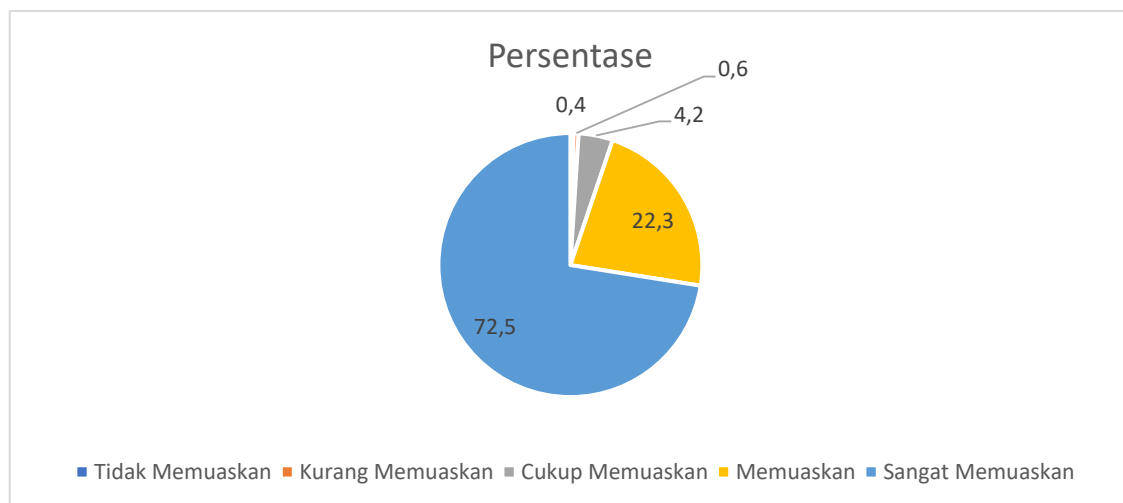
Ketersediaan laboratorium yang memadai merupakan aspek keempat dalam kategori kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana. Berdasarkan tabel di atas terdapat lima responden atau 0.4% mahasiswa yang memilih indikator tidak memuaskan. Selanjutnya terdapat tujuh responden atau 0.6% mahasiswa yang memilih indikator kurang memuaskan. Kemudian pada indikator cukup memuaskan terdapat 68 responden atau 6.0% mahasiswa. Sedangkan pada indikator memuaskan terdapat 228 responden atau 20.2% mahasiswa. Dan pada indikator sangat memuaskan terdapat 819 responden atau 72.7% mahasiswa. Hasil survei tersebut menunjukkan bahwa persentase terbesar tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek ketersediaan laboratorium yang memadai yaitu sangat memuaskan. Persentase kepuasan mahasiswa pada tiap indikator dapat dilihat pada diagram lingkaran berikut.



e. Ketersediaan ruang ibadah yang memadai

No	Indikator	Jumlah Responden	Persentase
1	Tidak Memuaskan	5	0.4
2	Kurang Memuaskan	7	0.6
3	Cukup Memuaskan	47	4.2
4	Memuaskan	251	22.3
5	Sangat Memuaskan	817	72.5
Total		2435	100%

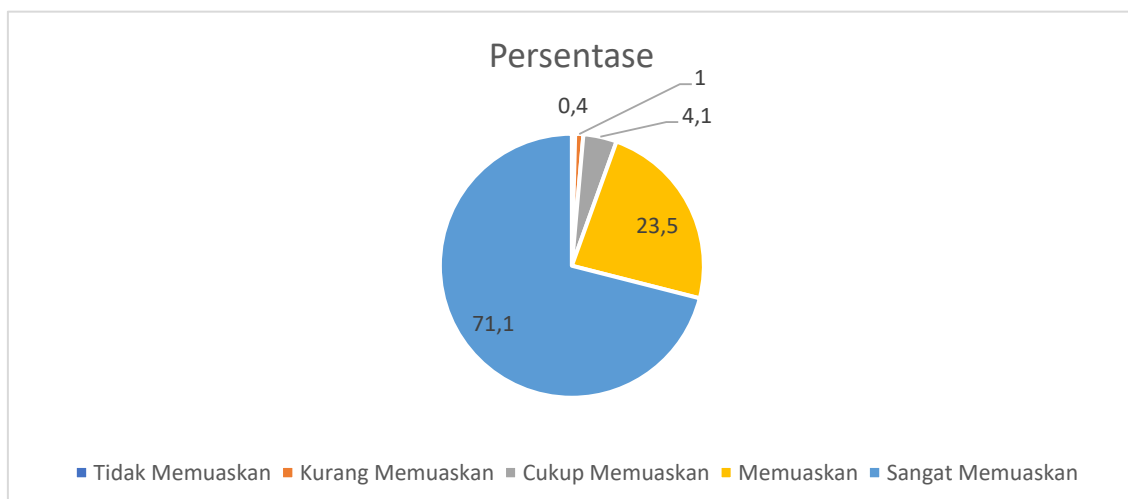
Ketersediaan ruang ibadah yang memadai merupakan aspek kelima dalam kategori kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana. Berdasarkan tabel di atas terdapat lima responden atau 0.4% mahasiswa yang memilih indikator tidak memuaskan. Selanjutnya terdapat tujuh responden atau 0.6% mahasiswa yang memilih indikator kurang memuaskan. Kemudian pada indikator cukup memuaskan terdapat 47 responden atau 4.2% mahasiswa. Sedangkan pada indikator memuaskan terdapat 251 responden atau 22.3% mahasiswa. Dan pada indikator sangat memuaskan terdapat 817 responden atau 72.5% mahasiswa. Hasil survei tersebut menunjukkan bahwa persentase terbesar tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek ketersediaan ruang ibadah yang memadai yaitu sangat memuaskan. Persentase kepuasan mahasiswa pada tiap indikator dapat dilihat pada diagram lingkaran berikut.



f. Ketersediaan kamar kecil yang bersih

No	Indikator	Jumlah Responden	Persentase
1	Tidak Memuaskan	4	0.4
2	Kurang Memuaskan	11	1.0
3	Cukup Memuaskan	46	4.1
4	Memuaskan	265	23.5
5	Sangat Memuaskan	801	71.1
Total		2435	100%

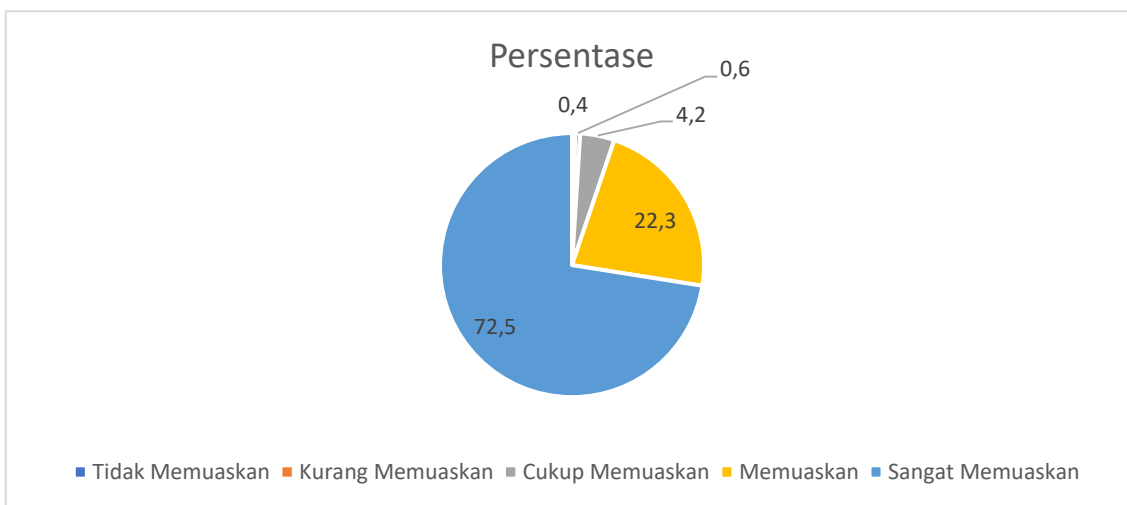
Ketersediaan kamar kecil yang bersih merupakan aspek keenam dalam kategori kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana. Berdasarkan tabel di atas terdapat empat responden atau 0.4% mahasiswa yang memilih indikator tidak memuaskan. Selanjutnya terdapat sebelas responden atau 1.0% mahasiswa yang memilih indikator kurang memuaskan. Kemudian pada indikator cukup memuaskan terdapat 46 responden atau 4.1% mahasiswa. Sedangkan pada indikator memuaskan terdapat 265 responden atau 23.5% mahasiswa. Dan pada indikator sangat memuaskan terdapat 801 responden atau 71.1% mahasiswa. Hasil survei tersebut menunjukkan bahwa persentase terbesar tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek ketersediaan kamar kecil yang bersih yaitu sangat memuaskan. Persentase kepuasan mahasiswa pada tiap indikator dapat dilihat pada diagram lingkaran berikut.



g. Dosen sebelum perkuliahan mempersiapkan bahan ajar dengan baik (perangkat perkuliahan, RPS, materi perkuliahan dll)

No	Indikator	Jumlah Responden	Persentase
1	Tidak Memuaskan	3	0.3
2	Kurang Memuaskan	9	0.8
3	Cukup Memuaskan	42	3.7
4	Memuaskan	255	22.6
5	Sangat Memuaskan	818	72.6
Total		2435	100%

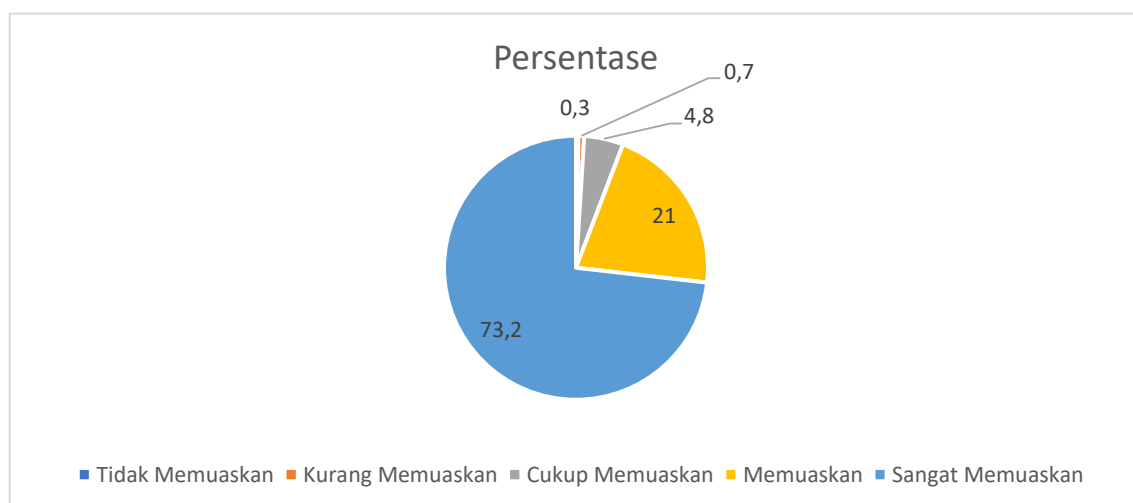
Dosen sebelum perkuliahan mempersiapkan bahan ajar dengan baik merupakan aspek ketujuh dalam kategori kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana. Berdasarkan tabel di atas terdapat tiga responden atau 0.3% mahasiswa yang memilih indikator tidak memuaskan. Selanjutnya terdapat sembilan responden atau 0.8% mahasiswa yang memilih indikator kurang memuaskan. Kemudian pada indikator cukup memuaskan terdapat 42 responden atau 3.7% mahasiswa. Sedangkan pada indikator memuaskan terdapat 255 responden atau 22.6% mahasiswa. Dan pada indikator sangat memuaskan terdapat 818 responden atau 72.6% mahasiswa. Hasil survei tersebut menunjukkan bahwa persentase terbesar tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek dosen sebelum perkuliahan mempersiapkan bahan ajar dengan baik yaitu sangat memuaskan. Persentase kepuasan mahasiswa pada tiap indikator dapat dilihat pada diagram lingkaran berikut.



KESIMPULAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP SARANA PRASARANA

No	Indikator	Rata-rata Jumlah Responden	Persentase
1	Tidak Memuaskan	3	0.3
2	Kurang Memuaskan	8	0.7
3	Cukup Memuaskan	54	4.8
4	Memuaskan	237	21.0
5	Sangat Memuaskan	835	73.2
Total		2435	100%

Kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana yaitu rata-rata jumlah responden pada indikator tidak memuaskan terdapat tiga responden atau 0.3% mahasiswa. Selanjutnya rata-rata jumlah responden pada indikator kurang memuaskan terdapat delapan responden atau 0.7% mahasiswa. Kemudian pada indikator cukup memuaskan rata-rata responden yang memilih yaitu 54 responden atau 4.8% mahasiswa. Sedangkan pada indikator memuaskan responden yang memilih yaitu sebanyak 237 responden atau 21.0% mahasiswa. Dan pada indikator sangat memuaskan terdapat rata-rata jumlah responden sebanyak 835 responden atau 73.2% mahasiswa. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa persentase terbesar tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana adalah sangat memuaskan. Persentase kepuasan mahasiswa pada tiap indikator dapat dilihat pada diagram lingkaran berikut.

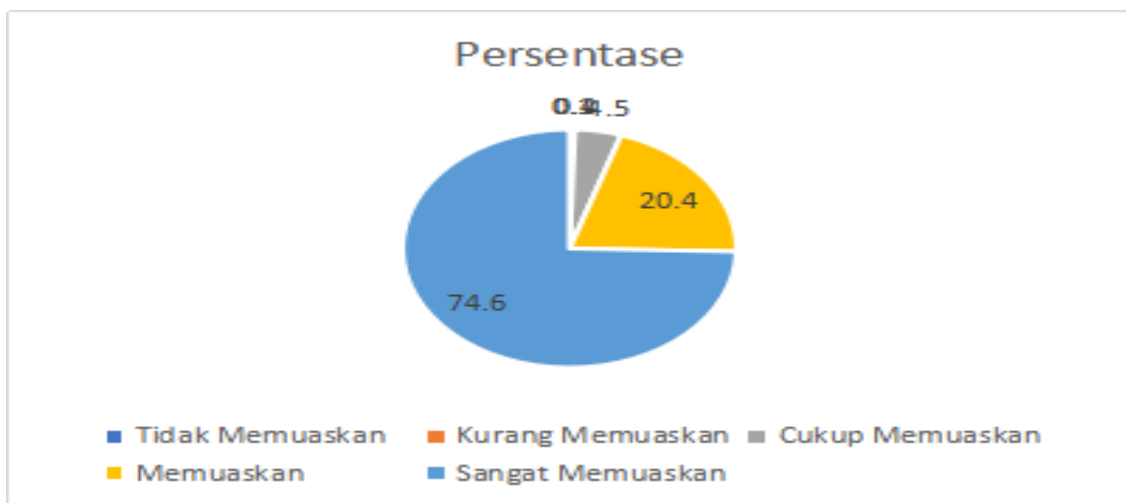


3. KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN KEUANGAN

a. Petugas hadir tepat pada waktunya

No	Indikator	Jumlah Responden	Persentase
1	Tidak Memuaskan	1	0.1
2	Kurang Memuaskan	4	0.4
3	Cukup Memuaskan	51	4.5
4	Memuaskan	230	20.4
5	Sangat Memuaskan	851	74.6
Total		2435	100%

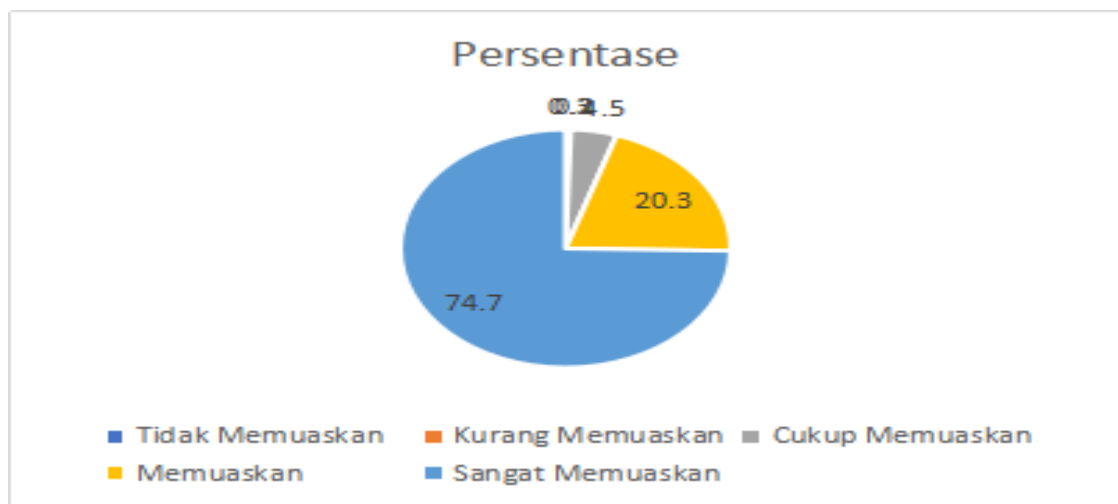
Pada tabel di atas menunjukkan kepuasan responden (mahasiswa) terhadap aspek petugas hadir tepat pada waktunya, diketahui total responden sebanyak 2435, bahwa 1 responden dengan persentase 0,1% memilih tidak memuaskan, 4 responden dengan persentase 0,4% kurang memuaskan, 51 responden dengan persentase 4,5% cukup memuaskan, 230 responden dengan persentase 20,4% memilih memuaskan dan 841 responden dengan persentase 74,6% memilih sangat memuaskan. Berdasarkan hasil survey terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas PGRI Palembang pada aspek petugas hadir tepat pada waktunya terlihat bahwa sebanyak 841 responden (mahasiswa) dengan persentase 74,6% memilih indikator sangat memuaskan. Persentase setiap indikator juga dapat dilihat pada diagram lingkaran di bawah ini.



b. Petugas berpenampilan rapi saat memberikan pelayanan

No	Indikator	Jumlah Responden	Persentase
1	Tidak Memuaskan	3	0.3
2	Kurang Memuaskan	2	0.2
3	Cukup Memuaskan	51	4.5
4	Memuaskan	229	20.3
5	Sangat Memuaskan	852	74.7
Total		2435	100%

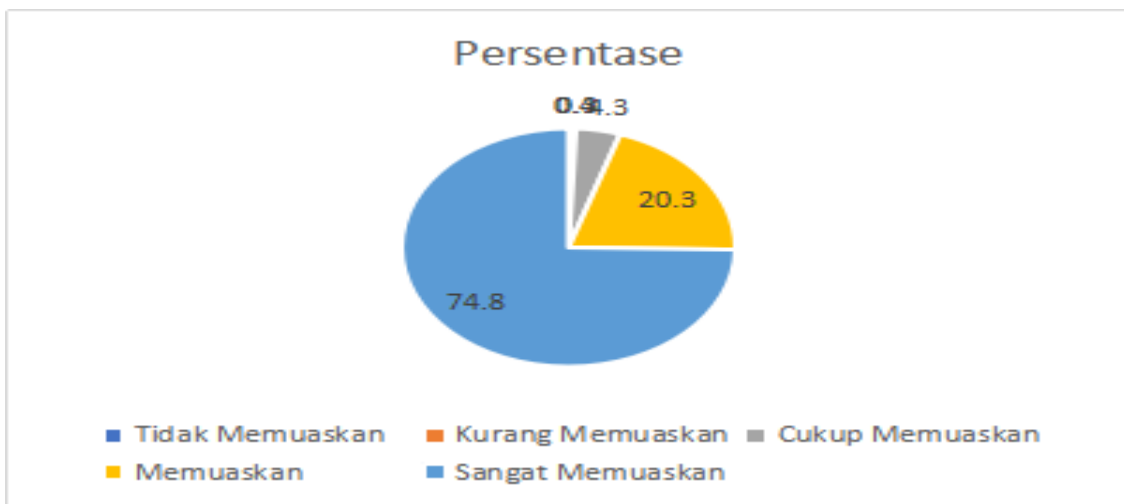
Pada tabel di atas menunjukkan kepuasan responden (mahasiswa) terhadap aspek petugas berpenampilan rapi saat memberikan pelayanan, diketahui total responden sebanyak 2435, bahwa 3 responden dengan persentase 0,3% memilih tidak memuaskan, 2 responden dengan persentase 0,2% kurang memuaskan, 51 responden dengan persentase 4,5% cukup memuaskan, 229 responden dengan persentase 20,3% memilih memuaskan dan 842 responden dengan persentase 74,7% memilih sangat memuaskan. Berdasarkan hasil survey terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas PGRI Palembang pada aspek petugas berpenampilan rapi saat memberikan pelayanan terlihat bahwa sebanyak 842 responden (mahasiswa) dengan persentase 74,7% memilih indikator sangat memuaskan. Persentase setiap indikator juga dapat dilihat pada diagram lingkaran di bawah ini.



c. Petugas pelayanan keuangan ramah dan sopan saat memberikan pelayanan

No	Indikator	Jumlah Responden	Persentase
1	Tidak Memuaskan	4	0.4
2	Kurang Memuaskan	3	0.3
3	Cukup Memuaskan	48	4.3
4	Memuaskan	229	20.3
5	Sangat Memuaskan	863	74.8
Total		2435	100%

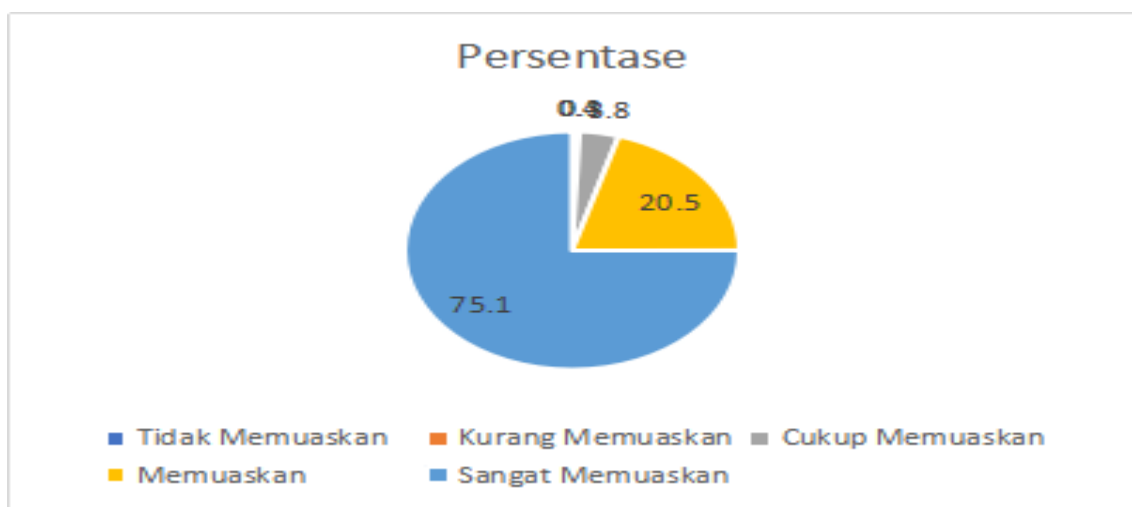
Pada tabel di atas menunjukkan kepuasan responden (mahasiswa) terhadap aspek petugas pelayanan keuangan ramah dan sopan saat memberikan pelayanan, diketahui total responden sebanyak 2435, bahwa 4 responden dengan persentase 0,4% memilih tidak memuaskan, 3 responden dengan persentase 0,3% kurang memuaskan, 48 responden dengan persentase 4,3% cukup memuaskan, 229 responden dengan persentase 20,3% memilih memuaskan dan 843 responden dengan persentase 74,8% memilih sangat memuaskan. Berdasarkan hasil survey terhadap kepuasan mahasiswa PGRI Palembang pada aspek petugas pelayanan keuangan ramah dan sopan saat memberikan pelayanan terlihat bahwa sebanyak 843 responden (mahasiswa) dengan persentase 74,8% memilih indikator sangat memuaskan. Persentase setiap indikator juga dapat dilihat pada diagram lingkaran di bawah ini.



d. Pelayanan keuangan berlangsung dengan cepat

No	Indikator	Jumlah Responden	Persentase
1	Tidak Memuaskan	4	0.4
2	Kurang Memuaskan	3	0.3
3	Cukup Memuaskan	43	3.8
4	Memuaskan	231	20.5
5	Sangat Memuaskan	866	75.1
Total		2435	100%

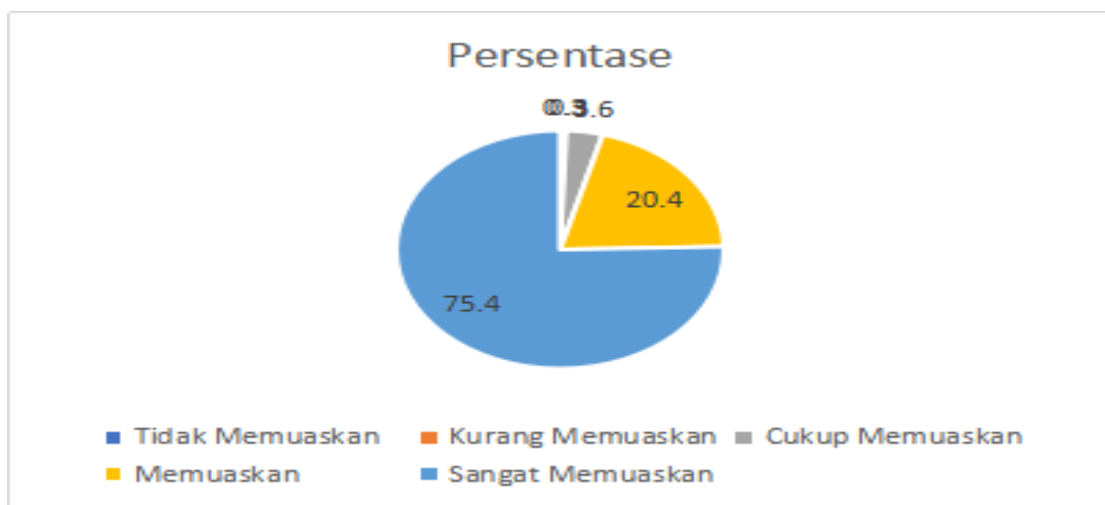
Pada tabel di atas menunjukkan kepuasan responden (mahasiswa) terhadap aspek pelayanan keuangan berlangsung dengan cepat, diketahui total responden sebanyak 2435, bahwa 4 responden dengan persentase 0,4% memilih tidak memuaskan, 3 responden dengan persentase 0,3% kurang memuaskan, 43 responden dengan persentase 3,8% cukup memuaskan, 231 responden dengan persentase 20,5% memilih memuaskan dan 846 responden dengan persentase 75,1% memilih sangat memuaskan. Berdasarkan hasil survey terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas PGRI Palembang pada aspek pelayanan keuangan berlangsung dengan cepat terlihat bahwa sebanyak 846 responden (mahasiswa) dengan persentase 75,1% memilih indikator sangat memuaskan. Persentase setiap indikator juga dapat dilihat pada diagram lingkaran di bawah ini.



e. **Petugas transparan dalam memberikan informasi keuangan (Beasiswa, Bayaran SPP dll)**

No	Indikator	Jumlah Responden	Persentase
1	Tidak Memuaskan	3	0.3
2	Kurang Memuaskan	3	0.3
3	Cukup Memuaskan	41	3.6
4	Memuaskan	230	20.4
5	Sangat Memuaskan	870	75.4
Total		2435	100%

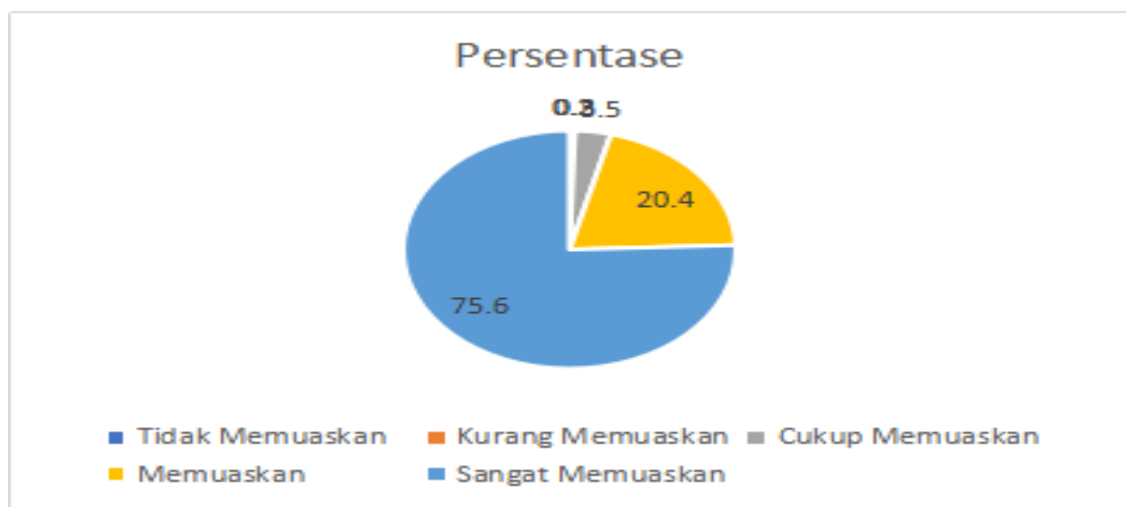
Pada tabel di atas menunjukkan kepuasan responden (mahasiswa) terhadap aspek petugas transparan dalam memberikan informasi keuangan (Beasiswa, Bayaran SPP dll), diketahui total responden sebanyak 2435, bahwa 3 responden dengan persentase 0,3% memilih tidak memuaskan, 3 responden dengan persentase 0,3% kurang memuaskan, 41 responden dengan persentase 3,6% cukup memuaskan, 230 responden dengan persentase 20,4% memilih memuaskan dan 850 responden dengan persentase 75,4% memilih sangat memuaskan. Berdasarkan hasil survey terhadap kepuasan mahasiswa PGRI Palembang pada aspek petugas transparan dalam memberikan informasi keuangan (Beasiswa, Bayaran SPP dll) terlihat bahwa sebanyak 850 responden (mahasiswa) dengan persentase 75,4% memilih indikator sangat memuaskan. Persentase setiap indikator juga dapat dilihat pada diagram lingkaran di bawah ini.



f. Kecakapan petugas dalam menerima keluhan

No	Indikator	Jumlah Responden	Persentase
1	Tidak Memuaskan	2	0.2
2	Kurang Memuaskan	3	0.3
3	Cukup Memuaskan	40	3.5
4	Memuaskan	230	20.4
5	Sangat Memuaskan	862	75.6
Total		2435	100%

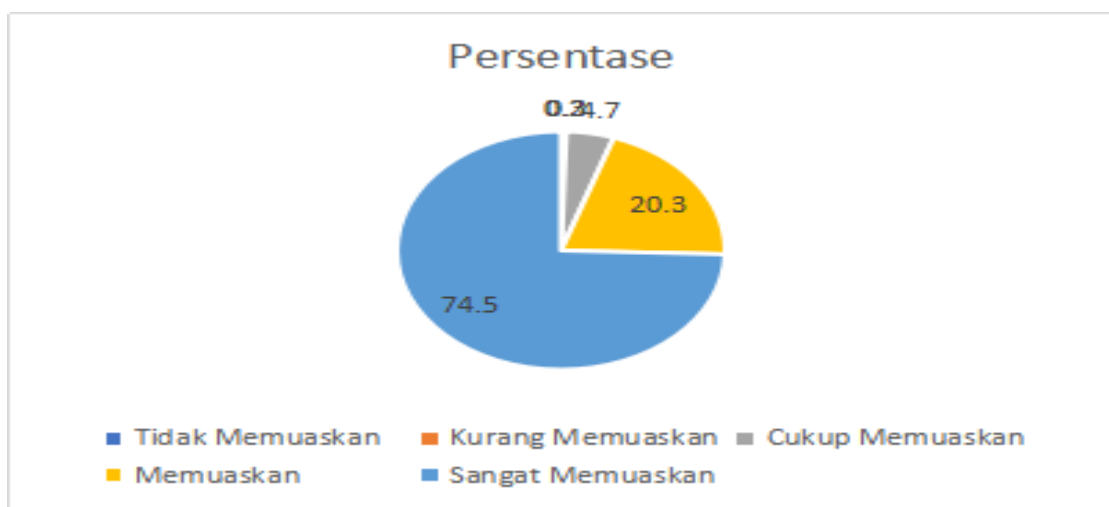
Pada tabel di atas menunjukkan kepuasan responden (mahasiswa) terhadap aspek kecakapan petugas dalam menerima keluhan, diketahui total responden sebanyak 2435, bahwa 2 responden dengan persentase 0,2% memilih tidak memuaskan, 3 responden dengan persentase 0,3% kurang memuaskan, 40 responden dengan persentase 3,5% cukup memuaskan, 230 responden dengan persentase 20,4% memilih memuaskan dan 852 responden dengan persentase 75,6% memilih sangat memuaskan. Berdasarkan hasil survey terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas PGRI Palembang pada aspek kecakapan petugas dalam menerima keluhan terlihat bahwa sebanyak 852 responden (mahasiswa) dengan persentase 75,6% memilih indikator sangat memuaskan. Persentase setiap indikator juga dapat dilihat pada diagram lingkaran di bawah ini.



g. Kecepatan dalam menanggapi keluhan atau permasalahan yang berkaitan dengan keuangan

No	Indikator	Jumlah Responden	Persentase
1	Tidak Memuaskan	2	0.2
2	Kurang Memuaskan	3	0.3
3	Cukup Memuaskan	53	4.7
4	Memuaskan	229	20.3
5	Sangat Memuaskan	850	74.5
Total		2435	100%

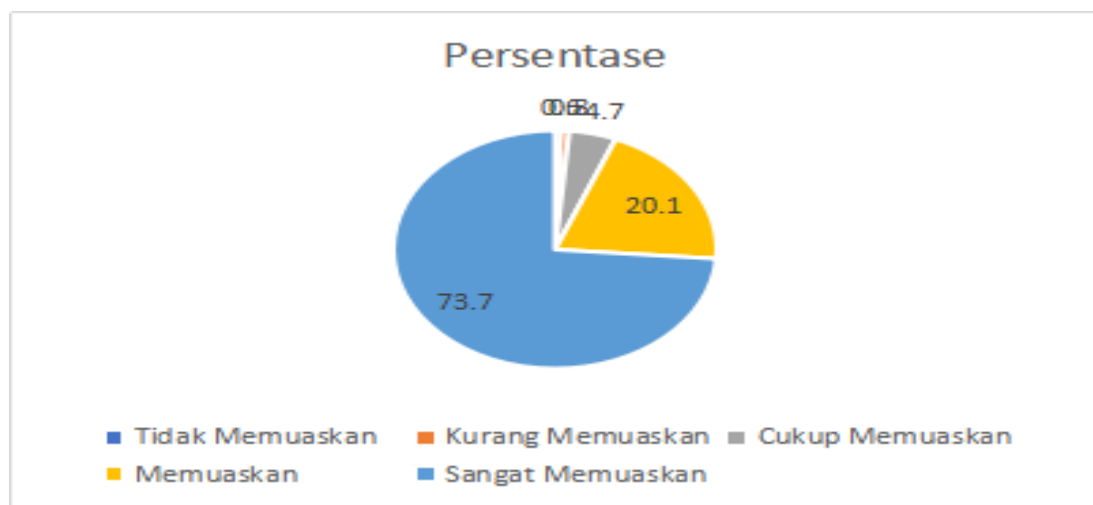
Pada tabel di atas menunjukkan kepuasan responden (mahasiswa) terhadap aspek kecepatan dalam menanggapi keluhan atau permasalahan yang berkaitan dengan keuangan, diketahui total responden sebanyak 2435, bahwa 2 responden dengan persentase 0,2% memilih tidak memuaskan, 3 responden dengan persentase 0,3% kurang memuaskan, 53 responden dengan persentase 4,7% cukup memuaskan, 229 responden dengan persentase 20,3% memilih memuaskan dan 840 responden dengan persentase 74,5% memilih sangat memuaskan. Berdasarkan hasil survey terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas PGRI Palembang pada aspek kecepatan dalam menanggapi keluhan atau permasalahan yang berkaitan dengan keuangan terlihat bahwa sebanyak 840 responden (mahasiswa) dengan persentase 74,5% memilih indikator sangat memuaskan. Persentase setiap indikator juga dapat dilihat pada diagram lingkaran di bawah ini.



h. Ketepatan dalam memberikan solusi atas keluhan atau permasalahan yang berkaitan dengan keuangan

No	Indikator	Jumlah Responden	Persentase
1	Tidak Memuaskan	7	0.6
2	Kurang Memuaskan	9	0.8
3	Cukup Memuaskan	53	4.7
4	Memuaskan	227	20.1
5	Sangat Memuaskan	841	73.7
Total		2435	100%

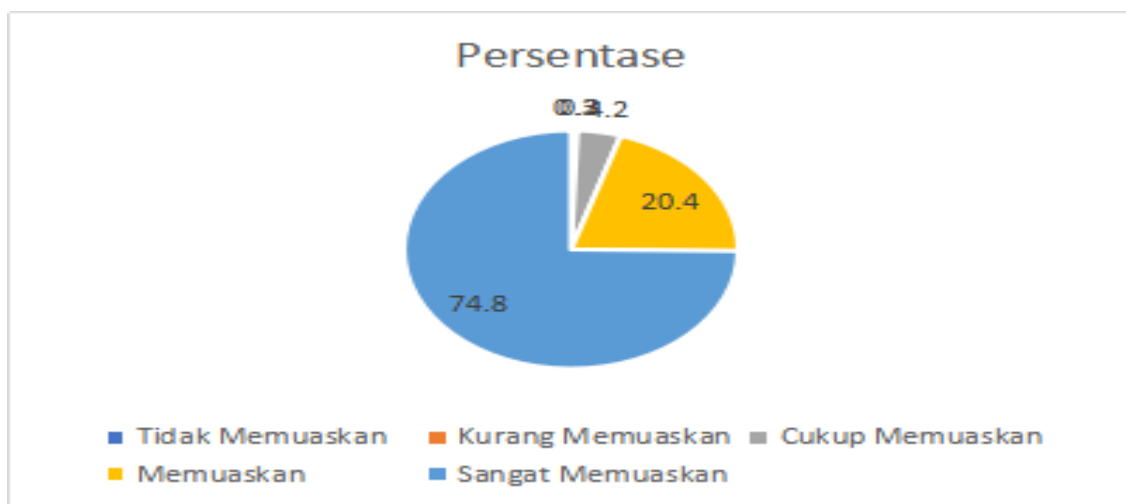
Pada tabel di atas menunjukkan kepuasan responden (mahasiswa) terhadap aspek ketepatan dalam memberikan solusi atas keluhan atau permasalahan yang berkaitan dengan keuangan, diketahui total responden sebanyak 2435, bahwa 7 responden dengan persentase 0,6% memilih tidak memuaskan, 9 responden dengan persentase 0,8% kurang memuaskan, 53 responden dengan persentase 4,7% cukup memuaskan, 227 responden dengan persentase 20,1% memilih memuaskan dan 841 responden dengan persentase 73,7% memilih sangat memuaskan. Berdasarkan hasil survey terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas PGRI Palembang pada aspek ketepatan dalam memberikan solusi atas keluhan atau permasalahan yang berkaitan dengan keuangan terlihat bahwa sebanyak 841 responden (mahasiswa) dengan persentase 73,7% memilih indikator sangat memuaskan. Persentase setiap indikator juga dapat dilihat pada diagram lingkaran di bawah ini.



KESIMPULAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN KEUANGAN

No	Indikator	Rata-rata Jumlah Responden	Persentase
1	Tidak Memuaskan	0	0
2	Kurang Memuaskan	0	0
3	Cukup Memuaskan	39	1,6
4	Memuaskan	107	4,39
5	Sangat Memuaskan	2289	88.2
Total		2435	100%

Kesimpulan kepuasan mahasiswa terhadap aspek pelayanan keuangan pada tabel di atas menunjukkan bahwa rata-rata jumlah responden yang memilih indikator tidak memuaskan sebanyak 3 responden dengan persentase 0,3%, indikator kurang memuaskan sebanyak 4 responden dengan persentase 0,3%, indikator cukup memuaskan sebanyak 48 responden dengan 4,2%, indikator memuaskan 229 responden dengan persentase 20,4% dan indikator sangat memuaskan 843 dengan persentase 74,8%. Berdasarkan hasil survey tersebut terlihat bahwa rata-rata responden (mahasiswa) memilih indikator sangat memuaskan terhadap aspek pelayanan keuangan dengan persentase 74,8%. Persentase rata-rata setiap indikator juga dapat dilihat pada diagram lingkaran di bawah ini.



4. KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN KEMAHASISWAAN

- a. Aspek *tangibles* (Sarana Kegiatan - fasilitas dan tempat kegiatan)
- b. Aspek *Reliability* (kehandalan pejabat, pembina, pendamping, dan staf kemahasiswaan)
- c. Aspek *Responsiveness* (Sikap tanggap)
- d. Aspek *Assurance* (perlakuan pada mahasiswa)
- e. Aspek *Empathy* (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)
- f. Aspek *Information System* (Pelayanan dan kemudahan system informasi)

BAB III

TEMUAN DAN TINDAK LANJUT

Hasil pengolahan kuesioner yang telah dilakukan terhadap kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen, Tenaga Kependidikan, Pengelola dan Ketersediaan Sarana dan Prasarana dalam proses Pendidikan di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas PGRI Palembang diperoleh beberapa temuan sebagai berikut :

Tabel 2. Temuan dan Tindak Lanjut Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen, Tenaga Kependidikan, Pengelola dan Ketersediaan Sarana dan Prasarana dalam proses Pendidikan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas PGRI Palembang, Semester Ganjil Tahun Akademik 2022

No	Aspek	Temuan	Rekomendasi (Rencana Tindak Lanjut)
1.	<i>Realibility</i> (Keandalan) : kemampuan dosen, tendik, dan pengelola dalam memberikan pelayanan	Perlu adanya peningkatan kemampuan pengelola dalam memberikan informasi kepada mahasiswa secara jelas.	• Meningkatkan kemampuan pengelola dalam kemampuan memberikan informasi • Meningkatkan kepuasan mahasiswa lagi dengan meningkatkan kemampuan penguasaan materi pelajaran secara luas dan mendalam baik mengikutsertakan pelatihan, seminar, maupun workshop Hal ini dilakukan mengingat adanya beberapa keluhan mahasiswa yang merasa ketinggalan informasi terhadap kegiatan kemahasiswaan dan hal-hal lainnya dalam kegiatan diluar lingkungan kampus

2.	<i>Responsive</i> (Daya Tanggap) : kemauan dosen, tendik, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	Dosen , tendik dan pengelola dirasa perlu menyediakan waktuluang untuk memberikan bantuan kepada mahasiswa ketika diperlukan.	☐ Peningkatan persentase tingkat kepuasan mahasiswa hingga mencapai 100 persen melalui penyampaian evaluasi ke masing-masing dosen yg dirasa masih kurang dalam merespon segala pelayanan kepada mahasiswa, mengapa bisa terjadi dan bagaimana pencarian solusi yang tepat sehingga mahasiswa bisa merasa puas terhadap jasa yang diberikan dengan cepat ☐ Menganjurkan kepada dosen maupun tenaga kependidikan dan pengelola untuk memberikan waktu luang dan pemahaman secara detail tentang pelayanan-pelayanan yang didapatkan oleh mahasiswa.
3.	<i>Assurance</i> (Kepastian) : kemampuan dosen, tendik, danpengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan	Dosen, tendik dan penggelola perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa sesuai dengan kebutuhan	☐ Melakukan evaluasi secara berkala dan rutin untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang dibutuhkanoleh mahasiswa ☐ Meminta pembimbing Akademikmasing-masing dosen untuk senantiasa melakukan pembinaan dan meyakinkan mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan
4	<i>Empati</i> (Kepedulian): Kesediaan/kepedulian dosen, tendik, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa	Pelayanan yang diberikan dosen, tendik dan pengelola terkait kemampuan memfasilitasi mahasiswa dalam menyelesaikan permasalahan terkait perkuliahan perlu ditingkatkan	☐ Perlu adanya peningkatan kepedulian sosial dosen, tenaga kependidikan dan pengelola terhadap mahasiswa dengan melakukan pertemuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola di lingkungan UPPS dan PS terhadap evaluasi yang telah berjalan ☐ Melakukan diskusi mengenai kendala permasalahan sebagaiupaya tindak lanjut dalam memberikan perhatian dan solusi terhadap permasalahan perkuliahan mahasiswa

5	<i>Tangible:</i> Penilaian kepuasan mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana dan prasarana	Kecukupan sarana dan prasana dalam menunjang proses pendidikan perlu ditingkatkan.	• Mendiskusikan kembali secara bersama-sama UPPS dan PS terhadap sarana dan prasarana yang dirasa kurang dengan mencoba mengusulkan ke rektorat pemenuhan sarana prasarana yang masih dirasa kurang • Menyediakan sarana dan prasarana yang diperlukan dalam mendukung proses kegiatan pembelajaran
---	--	--	--

BAB IV

KESIMPULAN

Pelaksanaan evaluasi dilakukan secara berkala dan konsisten setiap semester. Temuan yang didapatkan akan dikelola sebagai proses perbaikan, baik perbaikan sistem, manajemen, pengelolaan dan lainnya. Evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan ini dilakukan secara berkala dengan target sasaran dosen, tendik, pengelolaserata bagaimana ketersediaan sarana dan prasarana pendidikan. Penilaian yang dilakukan memperoleh nilai pada aspek *Realibility* (keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa) mahasiswa menilai bahwa kemampuan dosen, tendik dan pengelola memberikan nilai sebesar 75% dengan kategori sangat baik/sangat puas, 14% dengan kategori baik/puas, 6% dengan kategori cukup/cukup puas dan 5% dengan kategorikurang/kurang puas. Pada aspek *Responsive* (daya tanggap) mahasiswa menilai bahwa kemampuan dosen, tendik dan pengelola memberikan nilai sebesar 78% dengan kategori sangat baik/sangat puas, 11% dengan kategori baik/puas, 8% dengan kategori cukup/cukup puas dan 3% dengan kategori kurang/kurang puas. Pada aspek *Assurance* (kepastian) mahasiswa menilai bahwa kemampuan dosen, tendik dan pengelola memberikannilai sebesar 75% dengan kategori sangat baik/sangat puas, 14% dengan kategori baik/puas, 0% dengan kategori cukup/cukup puas dan 11% dengan kategori kurang/kurang puas. Pada aspek *Empathy* (kepedulian) mahasiswa menilai bahwa kemampuan dosen, tendik dan pengelola memberikan nilai sebesar 64% dengan kategori sangat baik/sangat puas, 25% dengan kategori baik/puas, 8% dengan kategori cukup/cukup puas dan 3% dengan kategori kurang/kurang puas. pada aspek kecukupan, akasebilitas dan kualitas sarana prasaranamahasiswa menilai sebesar 42% dengan kategori sangat baik/sangat puas, 22% dengan kategori baik/puas, 19% dengan kategori cukup/cukup puas dan 17 % dengan kategori kurang/kurang puas. Penilaian yang telah dilakukan selalu dievaluasi apa saja yang menjadi kelemahan disetiap aspek, yang sudah dituangkan kedalam temuan dan akan dilakukan pelaksanaan tindak lanjut berdasarkan kesepakatan dan perencanaan yang telah disusun

DAFTAR PUSTAKA

- Evans, Lindsay. 2005. Pengantar *Six Sigma An Introduction To Six Sigma And Process Improvement*. Jakarta: Salemba Empat.
- Irawan, H. (2002). 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Penerbit PT. Elex Media Komputindo Gramedia, Jakarta.
- Siti Maisaroh. (2005). Pengaruh Manajemen Mutu Layanan terhadap Kepuasan Peserta Didik di Universitas PGRI Yogyakarta. Laporan Penelitian. Universitas PGRI Yogyakarta.

LAMPIRAN

INSTRUMEN

KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN UNIVERSITAS UNIVERSITAS PGRI PALEMBANG

PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Terlebih dahulu kami mendo'akan semoga Ananda dalam keadaan sehat walafiat serta dalam lindungan Tuhan Yang Maha Esa dan sukses menjalankan aktivitas sehari-hari. Amin.

Kami menyadari bahwa Ananda berada dalam keadaan sibuk, namun perkenankan kami meminta waktu Ananda untuk mengisi instrumen ini dalam rangka menilai kepuasan Ananda terhadap pelayanan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas PGRI Palembang. Harapan Kami semoga Ananda mengisi instrumen ini sesuai dengan keadaan diri yang sesungguhnya. Informasi yang Ananda berikan akan dijaga kerahasiaannya dan tidak akan merugikan Ananda. Informasi yang Ananda berikan akan memberikan sumbangan yang berarti dalam peningkatan mutu Pelayanan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas PGRI Palembang Kedepan.

Instrumen Kepuasan ini menyangkut beberapa bagian diantaranya:

1. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik
 2. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana dan Prasarana
 3. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Keuangan
 4. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Kemahasiswaan
 5. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Lembaga Penelitian
 6. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Lembaga Pengabdian
- Atas kesediaan Ananda dalam mengisi instrumen ini kami ucapkan terima kasih

IDENTITAS RESPONDEN

NAMA :

PROGRAM STUDI :

FAKULTAS :

PETUNJUK PENGISIAN

Pada bagian ini terdapat pernyataan mengenai kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan universitas, untuk setiap pernyataan disediakan lima kemungkinan pilihan jawaban, yaitu: Tidak Memuaskan, Kurang Memuaskan, Cukup Memuaskan, Memuaskan, dan Sangat Memuaskan. Untuk Membantu Ananda dalam mempertimbangkan jawaban, berikut ini diberikan suatu perkiraan persentase tentang isi setiap butir pernyataan sebagai berikut.

Tidak Memuaskan, bila pernyataan terjadi antara 0% sampai 20%

Kurang Memuaskan, bila pernyataan terjadi antara 21% sampai 40%

Cukup Memuaskan bila pernyataan terjadi antara 41% sampai 60%

Memuaskan, bila pernyataan terjadi antara 61% sampai 80%

Sangat Memuaskan, bila pernyataan terjadi antara 81% sampai 100%

Untuk menjawab pernyataan berilah tanda (√) pada kolom yang telah disediakan.

BAGIAN 1. KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Cukup Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan
A.	Sarana dan Prasarana Perkuliahan (Aspek tangibles)					
	Ruang Perkuliahan nyaman, bersih, serta tertata rapi					
	Sarana penunjang perkuliahan tersedia					
	Perpustakaan dan Buku Referensi tersedia					
	Ketersediaan laboratorium yang memadai					
	Ketersediaan ruang ibadah yang memadai					
	Ketersediaan kamar kecil yang bersih					
	Dosen sebelum perkuliahan mempersiapkan bahan ajar dengan baik (perangkat perkuliahan, RPS, materi perkuliahan dll)					
B.	Keprofesionalan dosen dan tenaga kependidikan (Aspek Reliability)					
	Adanya ketersediaan waktu dalam berdiskusi pada setiap perkuliahan					
	Dosen memberikan nilai seobyektif mungkin					
	Dosen menunjukkan kedisiplinan tinggi (datang tepat waktu)					
	Dosen yang mengajar sesuai dengan bidang keahliannya					
	Staf akademik memberikan pelayanan prima berkenaan dengan administrasi perkuliahan					
	Staf akademik yang ada di Fakultas					

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Cukup Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan
	Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas PGRI Palembang memnuhi kebutuhan mahasiswa					
C.	Sikap tanggapan unit pelayanan Universitas (Aspek Responsiveness)					
	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas PGRI Palembang menyediakan pusat pelayanan konseling kepada mahasiswa					
	Universitas menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu dan mahasiswa yang berprestasi					
	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas PGRI Palembang memberikan pelayanan kepada mahasiswa yang memiliki masalah akademik					
	Universitas menyiakan waktu dan wadah bagi orangtua/wali mahasiswa untuk melakukan konsultasi					
	Universitas memberikan bantuan kesehatan kepada mahasiswa					
	Universitas memberikan asuransi serta tunjangan kepada mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan					
D.	Perlakuan terhadap Mahasiswa (Aspek Assurance)					
	Staf akademik memberikan pelayanan yang santun dan baik					
	Permasalahan mahasiswa dikonsultasikan kedosen Pembimbing Akademik (PA)					
	Permasalahan mahasiswa ditangani pusat pelayanan konseling					
	Dosen menggunakan waktu yang efektif dalam proses perkuliahan					
	Perlakuan mahasiswa terhadap pelanggaran yang terjadi tidak pandang bulu					
E.	Kepedulian dan pemahaman unit pelayanan kemahasiswaan (Aspek Empathy)					
	Universitas peduli dalam memahami pentingnya kesulitan mahasiswa dalam proses perkuliahan					
	Biaya perkuliahan dikonsultasikan kepada orang tua wali mahasiswa					
	Universitas melakukan monitor kepada					

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Cukup Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan
	mahasiswa melalui pembimbing akademik (PA) dan pusat pelayanan konseling					
	Dosen bersedia membantu mahasiswa dalam kesulitan Akademik/ Mata Kuliah					
	Dosen bersikap baik dan serta terbuka					
	Universitas menyediakan wadah bagi mahasiswa dalam mengembangkan minat dan bakat					
F.	Sistem informasi dalam bidang kemahasiswaan (Aspek Information System)					
	Universitas memberikan informasi perkuliahan melalui buku pedoman akademik					
	Universitas menyediakan informasi akademik dan pelayanan non akademik melalui Website (online)					
	Universitas menyediakan informasi akademik dan non akademik secara terbuka dan transparan					
	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas PGRI Palembang membuka kesempatan kepada mahasiswa dalam menyampaikan keluhan					
	Respons Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas PGRI Palembang positif setiap pengaduan mahasiswa					
	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas PGRI Palembang transparan pengelolaan dana kemahasiswaan					

BAGIAN 2. KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP SARANA PRASARANA

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Cukup Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan
1.	Ruang Perkuliahan nyaman, bersih, serta tertata rapi					
2.	Sarana penunjang perkuliahan tersedia					
3.	Perpustakaan dan Buku Referensi tersedia					
4.	Ketersediaan laboratorium yang memadai					
5.	Ketersediaan ruang ibadah yang memadai					

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Cukup Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan
6.	Ketersediaan kamar kecil yang bersih					
7.	Dosen sebelum perkuliahan mempersiapkan bahan ajar dengan baik (perangkat perkuliahan, RPS, materi perkuliahan dll)					

BAGIAN 3. KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN KEUANGAN

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Cukup Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan
1.	Petugas hadir tepat pada waktunya					
2.	Petugas berpenampilan rapi saat memberikan pelayanan					
3.	Petugas pelayanan keuangan ramah dan sopan saat memberikan pelayanan					
4.	Pelayanan keuangan berlangsung dengan cepat					
5.	Petugas transparan dalam memberikan informasi keuangan (Beasiswa, Bayaran SPP dll)					
6.	Kecakapan petugas dalam menerima keluhan					
7.	Kecepatan dalam menanggapi keluhan atau permasalahan yang berkaitan dengan keuangan					
8.	Ketepatan dalam memberikan solusi atas keluhan atau permasalahan yang berkaitan dengan keuangan					

BAGIAN 4. KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN KEMAHASISWAAN

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Cukup Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan
A.	Aspek <i>tangibles</i> (Sarana Kegiatan - fasilitas dan tempat kegiatan)					
	Kampus menyediakan tempat untuk kegiatan kemahasiswaan (organisasi mahasiswa)					
	Kampus menyediakan sarana dan prasarana kegiatan ormawa yang layak					
	Kampus memberikan dana					

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Cukup Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan
	kemahasiswaan untuk kegiatan ormawa					
	Kampus menyediakan ruangan yang bersih dan layak					
	Kampus menyediakan akases transportasi untuk kegiatan ormawa					
B.	Aspek Reliability (kehandalan pejabat, pembina, pendamping, dan staf kemahasiswaan)					
	Biro kemahasiswaan memberikan arahan kepada setiap kegiatan ormawa					
	Biro kemahasiswaan memberikan waktu untuk diskusi mengenai aktivitas kegiatan ormawa					
	Biro kemahasiswaan memberikan pendampingan untuk setiap kegiatan ormawa					
	Biro kemahasiswaan meluangkan waktu untuk hadir pada setiap kegiatan ormawa					
	Setiap ormawa diberikan pembimbing yang berkopeten					
	Staf biro kemahasiswaan memberikan pelayanan prima kepada setiap mahasiswa					
C.	Aspek Responsiveness (Sikap tanggap)					
	Kampus menyediakan pembimbing pada setiap kegiatan ormawa					
	Kampus cepat tanggap dalam merespon kebutuhan ormawa					
	Kampus menyediakan dana bagi kegiatan kemahasiswaan					
	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas PGRI Palembang memberikan kesempatan bagi mahasiswa yang berprestasi					
	Kampus secara berkala memberikan evaluasi pada setiap ormawa					
D.	Aspek Assurance (perlakuan pada mahasiswa)					
	Staf kemahasiswaan ramah dan santun dalam memberikan pelayanan					
	Permasalahan mahasiswa berkenaan dengan ormawa ditanggapi langsung oleh biro kemahasiswaan					
	Aktivitas kegiatan ormawa disesuaikan dengan kebutuhan mahasiswa					
	Kampus dan biro kemahasiswaan					

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Cukup Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan
	memberikan perlakuan yang sama kepada mahasiswa					
	Adanya aturan yang ditetapkan bagi pelanggaran kegiatan ormawa					
E.	Aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)					
	Kampus berusaha memenuhi kepentingan kesulitan mahasiswa terutama dalam kegiatan ormawa					
	Kampus melakukan konsultasi dengan orangtua dan masyarakat berkenaan dengan kegiatan ormawa					
	Kampus melakukan pengawasan terhadap kegiatan ormawa melalui pembimbing					
	Pembimbing bersikap baik dengan mahasiswa dalam kegiatan ormawa					
	Kampus memahami minat dan bakat mahasiswa dan membina sehingga berkembang					
F.	Aspek Information System (Pelayanan dan kemudahan sistem informasi)					
	Kampus memberikan informasi mengenai ormawa secara terbuka					
	Kampus menyediakan fasilitas internet yang memadai guna memudahkan kegiatan ormawa					
	Kampus memberikan computer untuk mempermudah kegiatan ormawa					
	Kampus memberikan solusi setiap permasalahan ormawa					
	Kampus membuka komunikasi terbuka dengan setiap ormawa					

BAGIAN 5. KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LEMBAGA PENELITIAN

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Cukup Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan
A.	Sarana dan Prasarana Lembaga Penelitian (Aspek tangibles)					
	Lokasi yang mudah dijangkau					
	Tempat yang bersih dan nyaman					
	Tersedianya tempat konsultasi					
	Tersedianya sarana komunikasi yang memudahkan pelayanan					
B.	Keprofesionalan Staf Lembaga Penelitian (Aspek Reliability)					

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Cukup Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan
	Staf lembaga memberikan pelayanan prima					
	Staf pelayanan hadir tepat waktu					
	Staf pelayanan lembaga berpenampilan menarik					
	Staf lembaga memberikan pelayanan dengan ramah, sopan dan santun					
C.	Sikap tanggapan unit pelayanan lembaga Penelitian (Aspek Responsiveness)					
	Staf unit pelayanan cepat tanggap menerima keluhan					
	Staf unit pelayanan memiliki tingkat kesabaran dalam menerima keluhan					
	Staf pelayanan menerima secara terbuka kritik dan saran					
D.	Perlakuan terhadap pengguna layanan lembaga penelitian (Aspek Assurance)					
	Mudah dalam mendapatkan informasi lembaga					
	Kemudahan dalam memperoleh dana lembaga penelitian					
	Data pada lembaga dijamin kerahasiaannya					
	Kepuasan atas hasil reviewer dari lembaga penelitian					
E.	Kepedulian dan pemahaman lembaga penelitian (Aspek Empathy)					
	Staf memberikan kemudahan dalam pemberian pelayanan					
	Adanya komunikasi yang baik antara staf pelayanan dan pengguna					
	Staf mendata keperluan pengguna lembaga penelitian					
	Staf cepat tanggap dalam menyiapkan kebutuhan pengguna lembaga penelitian					
F.	Sistem informasi lembaga Penelitian (Aspek Informasi Sistem)					
	Karyawan memberikan informasi secara jelas					
	Lembaga penelitian memberikan pedoman pelayanan secara kongkrit					
	Informasi lembaga penelitian terdapat di web universitas					
	Informasi mengenai lembaga penelitian secara terbuka					
	Respons lembaga penelitian bersikap					

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Cukup Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan
	positif					

BAGIAN 6. KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LEMBAGA PENGABDIAN

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Cukup Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan
A.	Sarana dan Prasarana Lembaga Pengabdian (Aspek tangibles)					
	Lokasi yang mudah dijangkau					
	Tempat yang bersih dan nyaman					
	Tersedianya tempat konsultasi					
	Tersedianya sarana komunikasi yang memudahkan pelayanan					
B.	Keprofesionalan Staf Lembaga Pengabdian (Aspek Reliability)					
	Staf lembaga memberikan pelayanan prima					
	Staf pelayanan hadir tepat waktu					
	Staf pelayanan lembaga berpenampilan menarik					
	Staf lembaga memberikan pelayanan dengan ramah, sopan dan santun					
C.	Sikap tanggapan unit pelayanan lembaga Pengabdian (Aspek Responsiveness)					
	Staf unit pelayanan cepat tanggap menerima keluhan					
	Staf unit pelayanan memiliki tingkat kesabaran dalam menerima keluhan					
	Staf pelayanan menerima secara terbuka kritik dan saran					
D.	Perlakuan terhadap pengguna layanan lembaga Pengabdian (Aspek Assurance)					
	Mudah dalam mendapatkan informasi lembaga					
	Kemudahan dalam memperoleh dana lembaga Pengabdian					
	Data pada lembaga dijamin kerahasiaannya					
	Kepuasan atas hasil reviewer dari lembaga Pengabdian					
E.	Kepedulian dan pemahaman lembaga Pengabdian (Aspek Empathy)					
	Staf memberikan kemudahan dalam pemberian pelayanan					
	Adanya komunikasi yang baik antara staf pelayanan dan pengguna					

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Cukup Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan
	Staf mendata keperluan pengguna lembaga Pengabdian					
	Staf cepat tanggap dalam menyiapkan kebutuhan pengguna lembaga Pengabdian					
F.	Sistem informasi lembaga Pengabdian (Aspek Informasi Sistem)					
	Karyawan memberikan informasi secara jelas					
	Lembaga Pengabdian memberikan pedoman pelayanan secara kongkrit					
	Informasi lembaga Pengabdian terdapat di web universitas					
	Informasi mengenai lembaga Pengabdian secara terbuka					
	Respons lembaga Pengabdian bersikap positif					

TERIMA KASIH

INSTRUMEN
KEPUASAN DOSEN TERHADAP PELAYANAN FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU
PENDIDIKAN UNIVERSITAS PGRI PALEMBANG

PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Terlebih dahulu kami mendo'akan semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat walafiat serta dalam lindungan Tuhan Yang Maha Esa dan sukses menjalankan aktivitas sehari-hari. Amin.

Kami menyadari bahwa Bapak/Ibu berada dalam keadaan sibuk, namun perkenankan Kami meminta waktu Bapak/Ibu untuk mengisi instrumen ini dalam rangka menilai kepuasan Bapak/Ibu terhadap pelayanan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas PGRI Palembang. Harapan Kami semoga Bapak/Ibu mengisi instrumen ini sesuai dengan keadaan diri yang sesungguhnya. Informasi yang Bapak/Ibu berikan akan dijaga kerahasiaannya dan tidak akan merugikan Bapak/Ibu. Informasi yang Bapak/Ibu berikan akan memberikan sumbangan yang berarti dalam peningkatan mutu Pelayanan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas PGRI Palembang Kedepan.

Instrumen Kepuasan ini menyangkut beberapa bagian diantaranya:

1. Kepuasan Dosen Terhadap Sarana dan Prasarana
2. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Keuangan
3. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan SDM
4. Kepuasan Dosen Berkenaan dengan Tata Pamong
5. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Lembaga Penelitian
6. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Lembaga Pengabdian

Atas kesediaan Bapak/ Ibu dalam mengisi instrumen ini kami ucapkan terima kasih

IDENTITAS RESPONDEN

NAMA :.....
PROGRAM STUDI :.....
FAKULTAS :.....

PETUNJUK PENGISIAN

Pada bagian ini terdapat pernyataan mengenai kepuasan Dosen terhadap pelayanan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas PGRI Palembang, untuk setiap pernyataan disediakan lima kemungkinan pilihan jawaban, yaitu: Tidak Memuaskan, Kurang Memuaskan, Cukup Memuaskan, Memuaskan, dan Sangat Memuaskan. Untuk Membantu Bapak/Ibu dalam mempertimbangkan jawaban, berikut ini diberikan suatu perkiraan persentase tentang isi setiap butir pernyataan sebagai berikut.

Tidak Memuaskan, bila pernyataan terjadi antara 0% sampai 20%

Kurang Memuaskan, bila pernyataan terjadi antara 21% sampai 40%

Cukup Memuaskan, bila pernyataan terjadi antara 41% sampai 60%

Memuaskan, bila pernyataan terjadi antara 61% sampai 80%

Sangat Memuaskan, bila pernyataan terjadi antara 81% sampai 100%

Untuk menjawab pernyataan berilah tanda (√) pada kolom yang telah disediakan.

BAGIAN 1. KEPUASAN DOSEN TERHADAP SARANA PRASARANA

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Cukup Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan
1.	Ruang kelas tersedia perlengkapan LCD					
2.	Ruang Perkuliahan nyaman, bersih, serta tertata rapi					
3.	Tersedia ruangan yang nyaman untuk ruang kerja dosen dalam melayani mahasiswa (PA dan bimbingan skripsi)					
4.	Tersedia sarana untuk mengakses internet bagi dosen untuk memperlancar tugas-tugasnya					
5.	Ketersediaan kamar kecil yang bersih					
6.	Tersedia sarana laboratorium yang memadai untuk menunjang proses pembelajaran					
7.	Tersedia perpustakaan yang memadai dengan koleksi pustaka yang representative					
8.	Tersedia sarana dan fasilitas kesehatan					
9.	Tersedia sarana koperasi untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dosen termasuk simpan pinjam					
10.	Tersedia sarana parkir yang memadai dan aman					
11.	Tersedia penerangan yang memadai di semua ruangan					
12.	Ketersediaan ruang ibadah yang memadai					

BAGIAN 2. INSTRUMEN KEPUASAN DOSEN TERHADAP PELAYANAN KEUANGAN

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Cukup Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan
1.	Petugas hadir tepat pada waktunya					
2.	Petugas berpenampilan rapi saat memberikan pelayanan					
3.	Petugas pelayanan keuangan ramah dan sopan saat memberikan pelayanan					
4.	Pelayanan keuangan berlangsung dengan cepat					
5.	Gaji dibayarkan tepat waktu					
6.	Kecakapan petugas dalam menerima keluhan					
7.	Kecepatan dalam menanggapi keluhan atau permasalahan yang berkaitan dengan keuangan					
8.	Ketepatan dalam memberikan solusi atas keluhan atau permasalahan yang berkaitan dengan keuangan					
9.	Transparansi dalam Pembayaran gaji ataupun honor					
10.	Petugas transparan dalam memberikan informasi keuangan					

BAGIAN 3. KEPUASAN DOSEN TERHADAP PELAYANAN FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN UNIVERSITAS PGRI PALEMBANG (SDM)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Cukup Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan
A.	Pengembangan Kompetensi					
	Studi lanjut					
	Kursus/ Pelatihan/ seminar/ workshop					
	Studi banding					
	Dukungan peningkatan kompetensi					
	Bimbingan kerja					
	Kesempatan untuk bekerja sesuai keahlian					
B.	Pengembangan Karir/jabatan					
	Informasi tentang jabatan					
	Informasi dan layanan kenaikan pangkat					
	Peningkatan jengang karir					

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Cukup Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan
	Penghargaan anatas prestasi					
C.	Tugas Tambahan					
	Keterlibatan sebagai panitia di universitas					
	Kepanitiaan dan penugasan kegiatan luar kampus					
	Pemerataan tugas tambahan					
	Dukungan menjadi anggota asosiasi profesi					
D.	Kebutuhan Kesejahteraan					
	Informasi fasilitas kesejahteraan					
	Informasi perumahan, layanan perbaikan dan koprasi					
	Penghasilan yang layak					
E.	Kebutuhan Kesehatan dan sosial					
	Fasilitas askes/ BPJS					
	Sarana prasarana olahraga					
F.	Kebutuhan sosial dan Keagamaan					
	Fasilitas ibadah dan kegiatan kerohanian					
G.	Kebutuhan Suasana Kerja					
	Kenyamanan lingkungan fisik untuk bekerja					
	Keharmonisan hubungan dengan rekan kerja					
	Kesempatan menyampaikan keluhan, pendapat dan masukan					
	Ketersediaan akses IT berkaitan dengan pekerjaan					
H.	Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (Khusus Dosen)					
	Pelayanan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat					
	Fasilitas penelitian dan pengabdian kepada masyarakat					
	Ketersediaan jurnal yang terakreditasi					

BAGIAN 4. KEPUASAN DOSEN BERKENAAN DENGAN TATA PAMONG

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Cukup Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan
1.	Pimpinan dipilih sesuai dengan aturan yang berlaku					
2.	Aturan di Fakultas Keguruan dan Ilmu					

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Cukup Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan
	Pendidikan Universitas PGRI Palembang sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan					
3.	Aturan di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas PGRI Palembang disosialisasikan oleh pimpinan					
4.	Pimpinan bekerja sesuai dengan tupoksinya masing-masing					
5.	Pimpinan adil dalam menentukan kebijakan					
6.	Pimpinan bertanggung jawab atas tupoksinya					
7.	Pimpinan transparan dalam pengambilan kebijakan					
8.	Pimpinan Berkerja secara konsisten					
9.	Pimpinan melakukan pengelolaan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas PGRI Palembang sesuai dengan visi dan misi					
10.	Kebijakan yang diambil berpihak kepada kepentingan Bersama					

BAGIAN 5. KEPUASAN DOSEN TERHADAP LEMBAGA PENELITIAN

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Cukup Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan
A.	Sarana dan Prasarana Lembaga Penelitian (Aspek tangibles)					
	Lokasi yang mudah dijangkau					
	Tempat yang bersih dan nyaman					
	Tersedianya tempat konsultasi					
	Tersedianya sarana komunikasi yang memudahkan pelayanan					
B.	Keprofesionalan Staf Lembaga Penelitian (Aspek Reliability)					
	Staf lembaga memberikan pelayanan prima					
	Staf pelayanan hadir tepat waktu					
	Staf pelayanan lembaga berpenampilan menarik					
	Staf lembaga memberikan pelayanan dengan ramah, sopan dan santun					
C.	Sikap tanggapan unit pelayanan lembaga Penelitian (Aspek Responsiveness)					
	Staf unit pelayanan cepat tanggap menerima keluhan					

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Cukup Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan
	Staf unit pelayanan memiliki tingkat kesabaran dalam menerima keluhan					
	Staf pelayanan menerima secara terbuka kritik dan saran					
D.	Perlakuan terhadap pengguna layanan lembaga penelitian (Aspek Assurance)					
	Mudah dalam mendapatkan informasi lembaga					
	Kemudahan dalam memperoleh dana lembaga penelitian					
	Data pada lembaga dijamin kerahasiaannya					
	Kepuasan atas hasil reviewer dari lembaga penelitian					
E.	Kepedulian dan pemahaman lembaga penelitian (Aspek Empathy)					
	Staf memberikan kemudahan dalam pemberian pelayanan					
	Adanya komunikasi yang baik antara staf pelayanan dan pengguna					
	Staf mendata keperluan pengguna lembaga penelitian					
	Staf cepat tanggap dalam menyiapkan kebutuhan pengguna lembaga penelitian					
F.	Sistem informasi lembaga Penelitian (Aspek Informasi Sistem)					
	Karyawan memberikan informasi secara jelas					
	Lembaga penelitian memberikan pedoman pelayanan secara kongkrit					
	Informasi lembaga penelitian terdapat di web universitas					
	Informasi mengenai lembaga penelitian secara terbuka					
	Respons lembaga penelitian bersikap positif					

BAGIAN 6. KEPUASAN DOSEN TERHADAP LEMBAGA PENGABDIAN

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Cukup Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan
A.	Sarana dan Prasarana Lembaga Pengabdian (Aspek tangibles)					
	Lokasi yang mudah dijangkau					
	Tempat yang bersih dan nyaman					

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Cukup Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan
	Tersedianya tempat konsultasi					
	Tersedianya sarana komunikasi yang memudahkan pelayanan					
B.	Keprofesionalan Staf Lembaga Pengabdian (Aspek Reliability)					
	Staf lembaga memberikan pelayanan prima					
	Staf pelayanan hadir tepat waktu					
	Staf pelayanan lembaga berpenampilan menarik					
	Staf lembaga memberikan pelayanan dengan ramah, sopan dan santun					
C.	Sikap tanggapan unit pelayanan lembaga Pengabdian (Aspek Responsiveness)					
	Staf unit pelayanan cepat tanggap menerima keluhan					
	Staf unit pelayanan memiliki tingkat kesabaran dalam menerima keluhan					
	Staf pelayanan menerima secara terbuka kritik dan saran					
D.	Perlakuan terhadap pengguna layanan lembaga Pengabdian (Aspek Assurance)					
	Mudah dalam mendapatkan informasi lembaga					
	Kemudahan dalam memperoleh dana lembaga Pengabdian					
	Data pada lembaga dijamin kerahasiaannya					
	Kepuasan atas hasil reviewer dari lembaga Pengabdian					
E.	Kepedulian dan pemahaman lembaga Pengabdian (Aspek Empathy)					
	Staf memberikan kemudahan dalam pemberian pelayanan					
	Adanya komunikasi yang baik antara staf pelayanan dan pengguna					
	Staf mendata keperluan pengguna lembaga Pengabdian					
	Staf cepat tanggap dalam menyiapkan kebutuhan pengguna lembaga Pengabdian					
F.	Sistem informasi lembaga Pengabdian (Aspek Informasi Sistem)					
	Karyawan memberikan informasi secara jelas					
	Lembaga Pengabdian memberikan pedoman pelayanan secara kongkrit					

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Cukup Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan
	Informasi lembaga Pengabdian terdapat di web universitas					
	Informasi mengenai lembaga Pengabdian secara terbuka					
	Respons lembaga Pengabdian bersikap positif					

TERIMAKASIH

INSTRUMEN
KEPUASAN TENSIK TERHADAP PELAYANAN FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU
PENDIDIKAN UNIVERSITAS PGRI PALEMBANG

PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Terlebih dahulu kami mendo'akan semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat walafiat serta dalam lindungan Tuhan Yang Maha Esa dan sukses menjalankan aktivitas sehari-hari. Amin.

Kami menyadari bahwa Bapak/Ibu berada dalam keadaan sibuk, namun perkenankan Kami meminta waktu Bapak/Ibu untuk mengisi instrumen ini dalam rangka menilai kepuasan Bapak/Ibu terhadap pelayanan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas PGRI Palembang. Harapan Kami semoga Bapak/Ibu mengisi instrumen ini sesuai dengan keadaan diri yang sesungguhnya. Informasi yang Bapak/Ibu berikan akan dijaga kerahasiaannya dan tidak akan merugikan Bapak/Ibu. Informasi yang Bapak/Ibu berikan akan memberikan sumbangan yang berarti dalam peningkatan mutu Pelayanan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas PGRI Palembang Kedepan.

Instrumen Kepuasan ini menyangkut beberapa bagian diantaranya:

1. Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Sarana dan Prasarana
2. Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Pelayanan Keuangan
3. Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Pelayanan SDM
4. Kepuasan Tenaga Kependidikan Berkenaan dengan Tata Pamong

Atas kesediaan Bapak/ Ibu dalam mengisi instrumen ini kami ucapkan terima kasih

IDENTITAS RESPONDEN

NAMA :.....
UNIT KERJA :.....
FAKULTAS :.....

PETUNJUK PENGISIAN

Pada bagian ini terdapat pernyataan mengenai kepuasan Tendik terhadap pelayanan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas PGRI Palembang, untuk setiap pernyataan disediakan lima kemungkinan pilihan jawaban, yaitu: Tidak Memuaskan, Kurang Memuaskan, Cukup Memuaskan, Memuaskan, dan Sangat Memuaskan. Untuk Membantu Bapak/Ibu dalam mempertimbangkan jawaban, berikut ini diberikan suatu perkiraan persentase tentang isi setiap butir pernyataan sebagai berikut.

Tidak Memuaskan, bila pernyataan terjadi antara 0% sampai 20%

Kurang Memuaskan, bila pernyataan terjadi antara 21% sampai 40%

Cukup Memuaskan, bila pernyataan terjadi antara 41% sampai 60%

Memuaskan, bila pernyataan terjadi antara 61% sampai 80%

Sangat Memuaskan, bila pernyataan terjadi antara 81% sampai 100%

Untuk menjawab pernyataan berilah tanda (√) pada kolom yang telah disediakan.

BAGIAN 1. INSTRUMEN KEPUASAN TENDIK TERHADAP SARANA PRASARANA

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Cukup Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan
1.	Tersedia sarana parkir yang memadai dan aman					
2.	Ketersediaan kamar kecil yang bersih					
3.	Ketersediaan ruang ibadah yang memadai					
4.	Tersedia sarana koperasi untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari staf tenaga kependidikan termasuk simpan pinjam					
5.	Tersedia sarana untuk mengakses internet bagi staf tenaga kependidikan untuk memperlancar tugastugasnya					
6.	Tersedia sarana dan fasilitas kesehatan					
7.	Tersedia penerangan yang memadai di semua ruangan					
8.	Penyediaan kelengkapan kerja (komputer, printer, ATK) sebagai penunjang kinerja staf tenaga kependidikan					

BAGIAN 2. INSTRUMEN KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP PELAYANAN KEUANGAN

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Cukup Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan
1.	Petugas hadir tepat pada waktunya					

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Cukup Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan
2.	Petugas berpenampilan rapi saat memberikan pelayanan					
3.	Petugas pelayanan keuangan ramah dan sopan saat memberikan pelayanan					
4.	Pelayanan keuangan berlangsung dengan cepat					
5.	Gaji dibayarkan tepat waktu					
6.	Kecakapan petugas dalam menerima keluhan					
7.	Kecepatan dalam menanggapi keluhan atau permasalahan yang berkaitan dengan keuangan					
8.	Ketepatan dalam memberikan solusi atas keluhan atau permasalahan yang berkaitan dengan keuangan					
9.	Transparansi dalam Pembayaran gaji ataupun honor					
10.	Petugas transparan dalam memberikan informasi keuangan					

BAGIAN 3. KEPUASAN TENSIK TERHADAP PELAYANAN FAKULTAS KEGURAN DAN ILMU PENDIDIKAN UNIVERSITAS PGRI PALEMBANG (SDM)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Cukup Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan
A.	Pengembangan Kompetensi					
	Studi lanjut					
	Kursus/ Pelatihan/ seminar/ workshop					
	Studi banding					
	Dukungan peningkatan kompetensi					
	Bimbingan kerja					
	Kesempatan untuk bekerja sesuai keahlian					
B.	Pengembangan Karir/jabatan					
	Informasi tentang jabatan					
	Informasi dan layanan kenaikan pangkat					
	Peningkatan jenjang karir					
	Penghargaan atas prestasi					
C.	Tugas Tambahan					
	Keterlibatan sebagai panitia di universitas					

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Cukup Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan
	Kepanitiaan dan penugasan kegiatan luar kampus					
	Pemerataan tugas tambahan					
	Dukungan menjadi anggota asosiasi profesi					
D.	Kebutuhan Kesejahteraan					
	Informasi fasilitas kesejahteraan					
	Informasi perumahan, layanan perbaikan dan kopras					
	Penghasilan yang layak					
E.	Kebutuhan Kesehatan dan sosial					
	Fasilitas askes/ BPJS					
	Sarana prasarana olahraga					
F.	Kebutuhan sosial dan Keagamaan					
	Fasilitas ibadah dan kegiatan kerohanian					
G.	Kebutuhan Suasana Kerja					
	Kenyamanan lingkungan fisik untuk bekerja					
	Keharmonisan hubungan dengan rekan kerja					
	Kesempatan menyampaikan keluhan, pendapat dan masukan					
	Ketersediaan akses IT berkaitan dengan pekerjaan					
H.	Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (Khusus Dosen)					
	Pelayanan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat					
	Fasilitas penelitian dan pengabdian kepada masyarakat					
	Ketersediaan jurnal yang terakreditasi					

BAGIAN 4. KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN DENGAN TATA PAMONG

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Cukup Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan
1.	Pimpinan dipilih sesuai dengan aturan yang berlaku					
2.	Aturan di universitas sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan					
3.	Aturan di universitas disosialisasikan oleh pimpinan					

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Cukup Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan
4.	Pimpinan bekerja sesuai dengan tupoksinya masing-masing					
5.	Pimpinan adil dalam menentukan kebijakan					
6.	Pimpinan bertanggung jawab atas tupoksinya					
7.	Pimpinan transparan dalam pengambilan kebijakan					
8.	Pimpinan Berkerja secara konsisten					
9.	Pimpinan melakukan pengelolaan universitas sesuai dengan visi dan misi					
10.	Kebijakan yang diambil berpihak kepada kepentingan Bersama					

TERIMA KASIH