



**Kampus
Merdeka**
INDONESIA JAYA

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN UNIVERSITAS PGRI PALEMBANG GENAP TAHUN AKADEMIK 2023/2024



**MAGISTER PENDIDIKAN BAHASA INGGRIS
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS PGRI PALEMBANG**

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



DILAKSANAKAN OLEH:
GUGUS PENJAMIN MUTU
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS PGRI PALEMBANG
2024

PENERBIT:
PROGRAM PASCASARJANA
Universitas PGRI Palembang

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan ini disusun sebagai hasil kegiatan survey kepuasan mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan terhadap pelayanan Universitas PGRI Palembang menyangkut berbagai aspek. Laporan ini ditetapkan dan disahkan pada tanggal 4 September 2024

Direktur,  Assoc. Prof. Dr. Syaiful Edi, M.Si	Plt. Ketua GPM,  Eni Hedayani, 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. Syaiful Edi, M.Si

Ketua Pelaksana : Agus Mulyani, M.M

Anggota : Dewi Rosanti, M.Si

Marleni, M.Pd

Jumingin, M.Si

Desain Sampul : Jumingin, M.Si

Penata Isi : Team

Jumlah Halaman:

00 Halaman

Bulan Februari 2023

Diterbitkan Oleh:

Program Pascasarjana

Universitas PGRI Palembang

ISBN: 0000-0000

Redaksi:

Perpustakaan Program Pascasarjana

Universitas PGRI Palembang Jl. Ahmad Yani Lrg. Gotong Royong

9/10 Ulu Palembang

Telp. 0711-510043 Fax 0711-514782

Cetakan Pertama, Februari 2023

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. Direktur Program Pascasarjana Universitas PGRI Palembang.
3. Ketua Badan Penjaminan Mutu Universitas PGRI Palembang sebagai koordinator pelaksanaan survey kepuasan pelayanan universitas.
4. Kaprodi dilingkungan Program Pascasarjana Universitas PGRI Palembang yang telah memfasilitasi mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan dalam berkontribusi mengisi instrument kepuasan ini.
5. Para responden yaitu mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan di Program Pascasarjana Universitas PGRI Palembang yang menyempatkan dan meluangkan waktunya untuk mengisi instrument survei kepuasan mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan terhadap pelayanan Program Pascasarjana 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, September 2024
Ketua GPM.

Eni Heldayani, M.Sc

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	2
Halaman Pengesahan.....	3
Kata Pengantar.....	6
Daftar Isi	7
 BAB I PENDAHULUAN	8
A. Latar Belakang	8
B. Tujuan	9
C. Sasaran	10
D. Ruang Lingkup	10
E. Pelaksanaan dan Teknik Survey	11
F. Instrumen	11
G. Metode Perhitungan Skor.....	12
 BAB II HASIL PENGUKURAN	
A. Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Program Pascasarjana Universitas PGRI Palembang.....	13
 BAB III TEMUAN DAN TINDAKLANJUT	
A. Temuan dan Tindak Lanjut Kepuasan Mahasiswa	36
 BAB IV KESIMPULAN	40
A. Kesimpulan.....	40
B. Saran	41
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN INSTRUMEN	

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 menanggapi 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 Magister Pendidikan Bahasa Inggris, Program Pascasarjana Universitas PGRI Palembang yang aktif pada tahun ajaran 2023/2024 Genap.
2. Seluruh Dosen Tetap (DTY), dosen PNSD serta dosen luarbiasa yang aktif mengajar di Program Pascasarjana universitas PGRI Palembang.
3. Seluruh tenaga kependidikan yang aktif bekerja di Program Pascasarjana 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 laporannya 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 disebarkan.

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 disebarkan 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

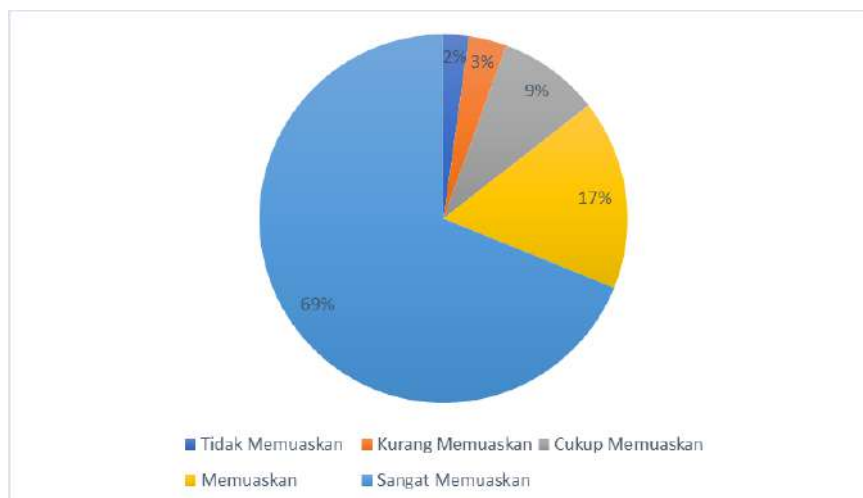
A. KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN UNIVERSITAS

1. KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK

a. Sarana dan Prasarana Perkuliahan (Aspek tangibles)

No	Indikator	Rata-rata Jumlah Responden	Persentase
1	Tidak Memuaskan	2	2,22
2	Kurang Memuaskan	3	3,33
3	Cukup Memuaskan	8	8,89
4	Memuaskan	15	16,67
5	Sangat Memuaskan	62	68,89
Total		90	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 2 responden dengan persentase 2,22%, indikator kurang memuaskan sebanyak 3 responden dengan persentase 3,33%, indikator cukup memuaskan sebanyak 8 responden dengan 8,89%, indikator memuaskan 15 responden dengan persentase 16,67% dan indikator sangat memuaskan 62 dengan persentase 68,89%. Berdasarkan hasil survei tersebut terlihat bahwa rata-rata responden (mahasiswa) memilih indikator sangat memuaskan terhadap aspek sarana dan prasarana perkuliahan (aspek tangibles) dengan persentase 68,89%. Persentase rata-rata setiap indikator juga dapat dilihat pada diagram lingkaran di bawah ini:



b. Keprofesionalan dosen dan tenaga kependidikan (Aspek Reliability)

No	Indikator	Rata-rata Jumlah Responden	Persentase
1	Tidak Memuaskan	0	0,00
2	Kurang Memuaskan	2	2,22
3	Cukup Memuaskan	6	6,67
4	Memuaskan	18	20,00
5	Sangat Memuaskan	64	71,11
Total		90	100%

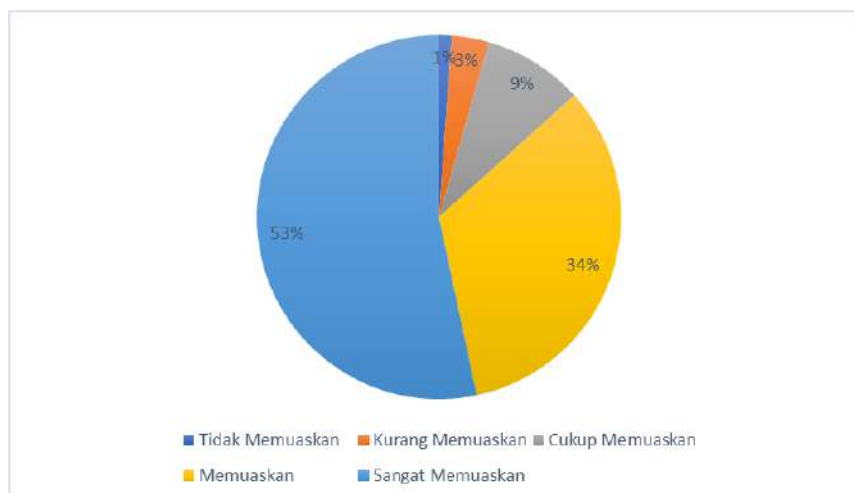
Kesimpulan kepuasan mahasiswa terhadap aspek keprofesionalan dosen dan tenaga kependidikan (aspek reliability) pada tabel di atas menunjukkan bahwa rata-rata jumlah responden yang memilih indikator tidak memuaskan sebanyak 0 responden dengan persentase 0,00%, indikator kurang memuaskan sebanyak 2 responden dengan persentase 2,22%, indikator cukup memuaskan sebanyak 6 responden dengan 6,67%, indikator memuaskan 18 responden dengan persentase 20,00% dan indikator sangat memuaskan 64 dengan persentase 71,11%. Berdasarkan hasil survei tersebut terlihat bahwa rata-rata responden (mahasiswa) memilih indikator sangat memuaskan terhadap aspek keprofesionalan dosen dan tenaga kependidikan (aspek Reliability) dengan persentase 71,11%. Persentase rata-rata setiap indikator juga dapat dilihat pada diagram lingkaran di bawah ini.



c. Sikap tanggapan unit pelayanan Program Pascasarjana Universitas PGRI Palembang (Aspek Responsiveness)

No	Indikator	Rata-rata Jumlah Responden	Persentase
1	Tidak Memuaskan	1	1,11
2	Kurang Memuaskan	3	3,33
3	Cukup Memuaskan	8	8,89
4	Memuaskan	30	33,33
5	Sangat Memuaskan	48	53,33
Total		90	100%

Kesimpulan kepuasan mahasiswa terhadap aspek sikap tanggapan unit pelayanan Pascasarjana Universitas PGRI Palembang pada tabel di atas menunjukkan bahwa rata-rata jumlah responden yang memilih indikator tidak memuaskan sebanyak 1 responden dengan persentase 1,11%, indikator kurang memuaskan sebanyak 3 responden dengan persentase 3,33%, indikator cukup memuaskan sebanyak 8 responden dengan 8,89%, indikator memuaskan 30 responden dengan persentase 33,33% dan indikator sangat memuaskan 48 dengan persentase 53,33%. Berdasarkan hasil survey tersebut terlihat bahwa rata-rata responden (mahasiswa) memilih indikator sangat memuaskan terhadap aspek sikap tanggapan unit pelayanan universitas dengan persentase 53,33%. 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	0	0,00
2	Kurang Memuaskan	0	0,00
3	Cukup Memuaskan	4	4,44
4	Memuaskan	28	31,11
5	Sangat Memuaskan	58	64,44
Total		90	100%

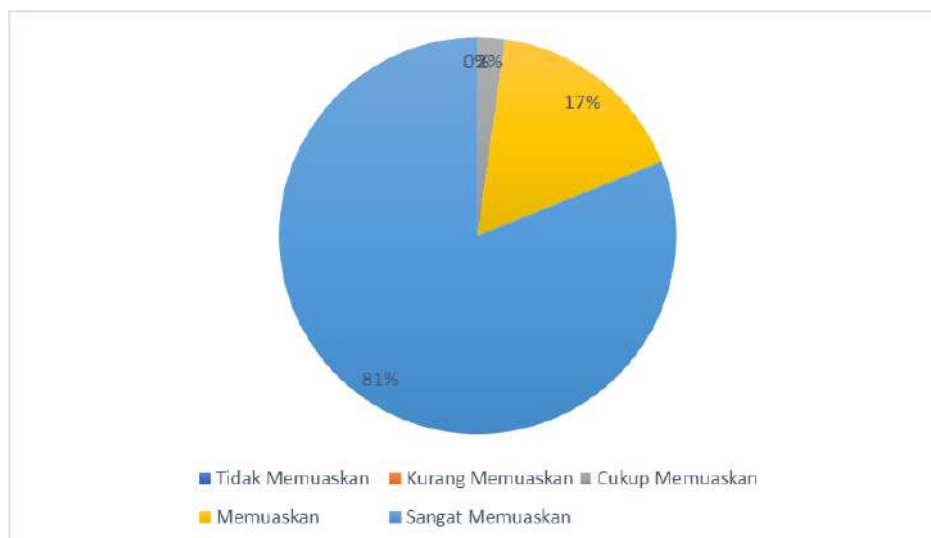
Kesimpulan kepuasan mahasiswa terhadap aspek perlakuan terhadap mahasiswa pada tabel di atas menunjukkan bahwa rata-rata jumlah responden yang memilih indikator tidak memuaskan sebanyak 0 responden dengan persentase 0%, indikator kurang memuaskan sebanyak 0 responden dengan persentase 0%, indikator cukup memuaskan sebanyak 4 responden dengan 4,44%, indikator memuaskan 28 responden dengan persentase 31,11% dan indikator sangat memuaskan 58 dengan persentase 64,44%. Berdasarkan hasil survey tersebut terlihat bahwa rata-rata responden (mahasiswa) memilih indikator sangat memuaskan terhadap aspek perlakuan terhadap mahasiswa dengan persentase 64,44%. 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	0	0,00
2	Kurang Memuaskan	0	0,00
3	Cukup Memuaskan	2	2,22
4	Memuaskan	15	16,67
5	Sangat Memuaskan	73	81,11
Total		90	100%

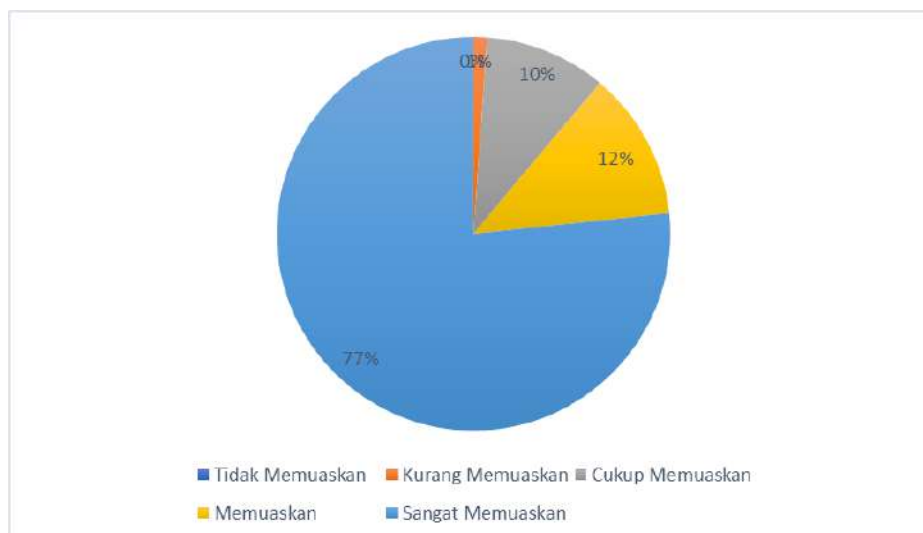
Kesimpulan kepuasan mahasiswa terhadap aspek kepedulian dan pemahaman unit pelayanan kemahasiswaan pada tabel di atas menunjukkan bahwa rata-rata jumlah responden yang memilih indikator tidak memuaskan sebanyak 0 responden dengan persentase 0%, indikator kurang memuaskan sebanyak 0 responden dengan persentase 0%, indikator cukup memuaskan sebanyak 2 responden dengan 2,22%, indikator memuaskan 15 responden dengan persentase 16,67% dan indikator sangat memuaskan 73 dengan persentase 81,11%. Berdasarkan hasil survey tersebut terlihat bahwa rata-rata responden (mahasiswa) memilih indikator sangat memuaskan terhadap aspek kepedulian dan pemahaman unit pelayanan kemahasiswaan dengan persentase 81,11%. 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	0	0,00
2	Kurang Memuaskan	1	1,11
3	Cukup Memuaskan	9	10,00
4	Memuaskan	11	12,22
5	Sangat Memuaskan	69	76,67
Total		90	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 0 responden dengan persentase 0%, indikator kurang memuaskan sebanyak 1 responden dengan persentase 1,11%, indikator cukup memuaskan sebanyak 9 responden dengan 10,00%, indikator memuaskan 11 responden dengan persentase 12,22% dan indikator sangat memuaskan 69 dengan persentase 76,67%. Berdasarkan hasil survey tersebut terlihat bahwa rata-rata responden (mahasiswa) memilih indikator sangat memuaskan terhadap aspek sistem informasi dalam bidang kemahasiswaan dengan persentase 76.67%. Persentase rata-rata setiap indikator juga dapat dilihat pada diagram lingkaran di bawah ini.

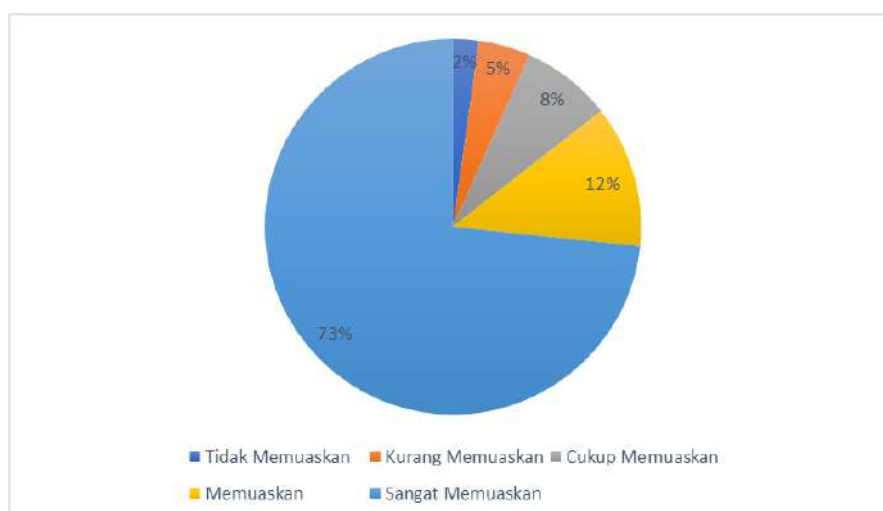


2. KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP SARANA PRASARANA

a. Ruang Perkuliahan nyaman, bersih, serta tertata rapi

No	Indikator	Jumlah Responden	Persentase
1	Tidak Memuaskan	2	2,22
2	Kurang Memuaskan	4	4,44
3	Cukup Memuaskan	7	7,78
4	Memuaskan	11	12,22
5	Sangat Memuaskan	66	73,33
Total		90	100%

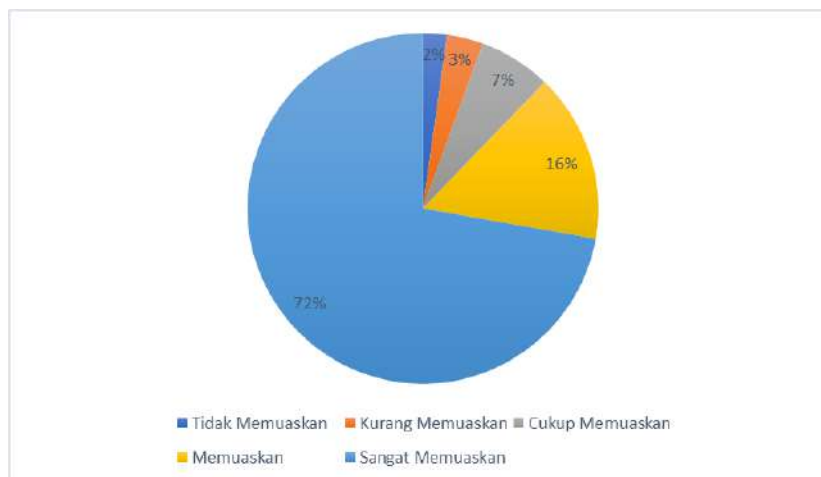
Ruang perkuliahan nyaman, bersih, serta tertata rapi merupakan aspek kesatu dalam kategori kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana. Berdasarkan tabel di atas terdapat 2 responden atau 2,22% mahasiswa yang memilih indikator tidak memuaskan. Selanjutnya terdapat 4 responden atau 4,44% mahasiswa yang memilih indikator kurang memuaskan. Kemudian pada indikator cukup memuaskan terdapat 7 responden atau 7,78% mahasiswa. Sedangkan pada indikator memuaskan terdapat 11 responden atau 12,22% mahasiswa. Dan pada indikator sangat memuaskan terdapat 66 responden atau 73,33% 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	2	2,22
2	Kurang Memuaskan	3	3,33
3	Cukup Memuaskan	6	6,67
4	Memuaskan	14	15,56
5	Sangat Memuaskan	65	72,22
Total		90	100%

Sarana penunjang perkuliahan tersedia merupakan aspek kedua dalam kategori kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana. Berdasarkan tabel di atas terdapat 2 responden atau 2,22% mahasiswa yang memilih indikator tidak memuaskan. Selanjutnya terdapat 3 responden atau 3,33% mahasiswa yang memilih indikator kurang memuaskan. Kemudian pada indikator cukup memuaskan terdapat 6 responden atau 6,67% mahasiswa. Sedangkan pada indikator memuaskan terdapat 14 responden atau 15,56% mahasiswa. Dan pada indikator sangat memuaskan terdapat 65 responden atau 72,22% 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	1	1,11
2	Kurang Memuaskan	2	2,22
3	Cukup Memuaskan	5	5,56
4	Memuaskan	15	16,67
5	Sangat Memuaskan	67	74,44
Total		90	100%

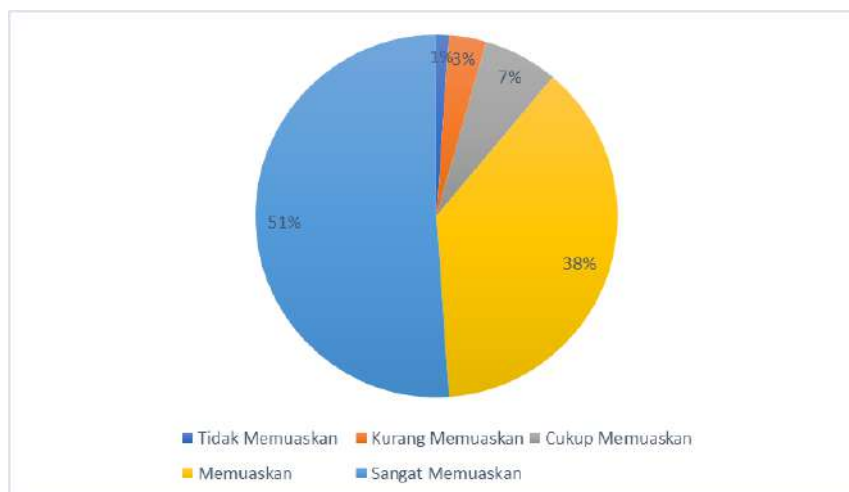
Perpustakaan dan buku referensi tersedia merupakan aspek ketiga dalam kategori kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana. Berdasarkan tabel di atas terdapat 1 responden atau 1,11% mahasiswa yang memilih indikator tidak memuaskan. Selanjutnya terdapat 2 responden atau 2,22% mahasiswa yang memilih indikator kurang memuaskan. Kemudian pada indikator cukup memuaskan terdapat 5 responden atau 5,56% mahasiswa. Sedangkan pada indikator memuaskan terdapat 15 responden atau 16,67% mahasiswa. Dan pada indikator sangat memuaskan terdapat 67 responden atau 74,44% 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	1	1,11
2	Kurang Memuaskan	3	3,33
3	Cukup Memuaskan	6	6,67
4	Memuaskan	34	37,78
5	Sangat Memuaskan	46	51,11
Total		90	100%

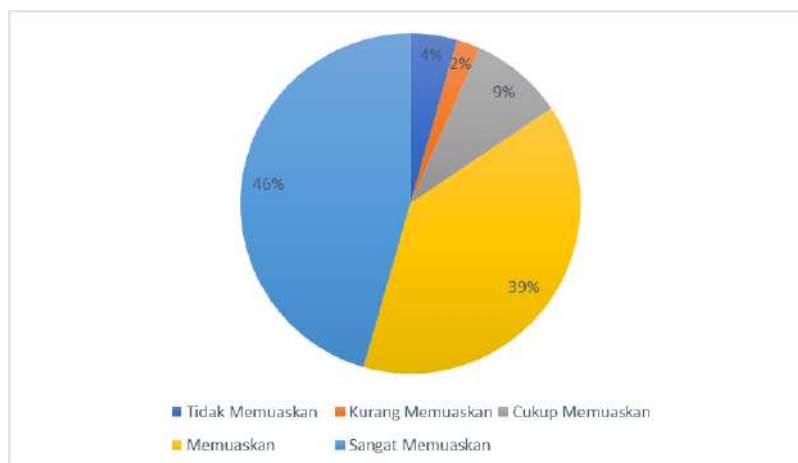
Ketersediaan laboratorium yang memadai merupakan aspek keempat dalam kategori kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana. Berdasarkan tabel di atas terdapat 1 responden atau 1,11% mahasiswa yang memilih indikator tidak memuaskan. Selanjutnya terdapat 3 responden atau 3,33% mahasiswa yang memilih indikator kurang memuaskan. Kemudian pada indikator cukup memuaskan terdapat 6 responden atau 6,67% mahasiswa. Sedangkan pada indikator memuaskan terdapat 34 responden atau 37,78% mahasiswa. Dan pada indikator sangat memuaskan terdapat 46 responden atau 51,11% 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	4	4,44
2	Kurang Memuaskan	2	2,22
3	Cukup Memuaskan	8	8,89
4	Memuaskan	35	38,89
5	Sangat Memuaskan	41	45,56
Total		90	100%

Ketersediaan ruang ibadah yang memadai merupakan aspek kelima dalam kategori kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana. Berdasarkan tabel di atas terdapat 4 responden atau 4,44% mahasiswa yang memilih indikator tidak memuaskan. Selanjutnya terdapat 2 responden atau 2,22% mahasiswa yang memilih indikator kurang memuaskan. Kemudian pada indikator cukup memuaskan terdapat 8 responden atau 8,89% mahasiswa. Sedangkan pada indikator memuaskan terdapat 35 responden atau 38,89% mahasiswa. Dan pada indikator sangat memuaskan terdapat 41 responden atau 45,56% 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	5	5,56
2	Kurang Memuaskan	4	4,44
3	Cukup Memuaskan	5	5,56
4	Memuaskan	33	36,67
5	Sangat Memuaskan	43	47,78
Total		90	100%

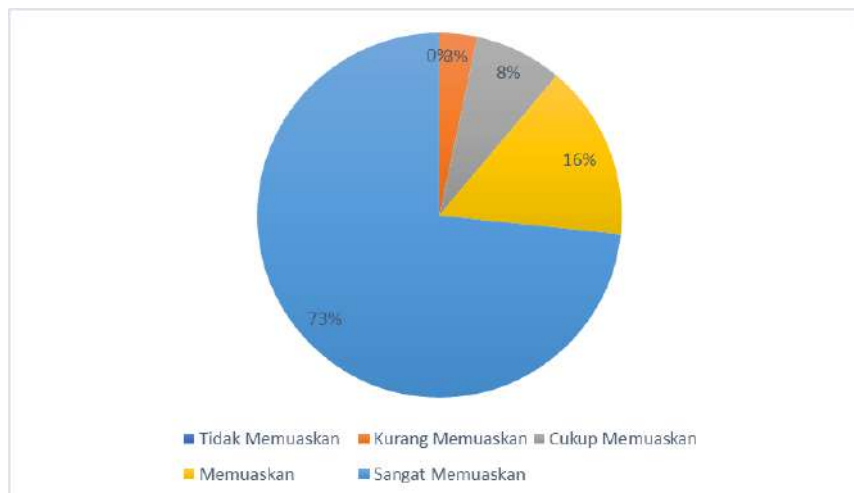
Ketersediaan kamar kecil yang bersih merupakan aspek keenam dalam kategori kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana. Berdasarkan tabel di atas terdapat 5 responden atau 5,56% mahasiswa yang memilih indikator tidak memuaskan. Selanjutnya terdapat 4 responden atau 4,44% mahasiswa yang memilih indikator kurang memuaskan. Kemudian pada indikator cukup memuaskan terdapat 5 responden atau 5,56% mahasiswa. Sedangkan pada indikator memuaskan terdapat 33 responden atau 36,67% mahasiswa. Dan pada indikator sangat memuaskan terdapat 43 responden atau 47,78% 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	0	0,00
2	Kurang Memuaskan	3	3,33
3	Cukup Memuaskan	7	7,78
4	Memuaskan	14	15,56
5	Sangat Memuaskan	66	73,33
Total		90	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 0 responden atau 0% mahasiswa yang memilih indikator tidak memuaskan. Selanjutnya terdapat 3 responden atau 3,33% mahasiswa yang memilih indikator kurang memuaskan. Kemudian pada indikator cukup memuaskan terdapat 7 responden atau 7,78% mahasiswa. Sedangkan pada indikator memuaskan terdapat 14 responden atau 15,56% mahasiswa. Dan pada indikator sangat memuaskan terdapat 66 responden atau 73,33% 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	2	2,22
2	Kurang Memuaskan	3	3,33
3	Cukup Memuaskan	5	5,56
4	Memuaskan	16	17,78
5	Sangat Memuaskan	64	71,11
Total		90	100%

Kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana yaitu rata-rata jumlah responden pada indikator tidak memuaskan terdapat 2 responden atau 2,22% mahasiswa. Selanjutnya rata-rata jumlah responden pada indikator kurang memuaskan terdapat 3 responden atau 3,33% mahasiswa. Kemudian pada indikator cukup memuaskan rata-rata responden yang memilih yaitu 5 responden atau 5,56% mahasiswa. Sedangkan pada indikator memuaskan responden yang memilih yaitu sebanyak 16 responden atau 17,78% mahasiswa. Dan pada indikator sangat memuaskan terdapat rata-rata jumlah responden sebanyak 64 responden atau 71,11% 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.

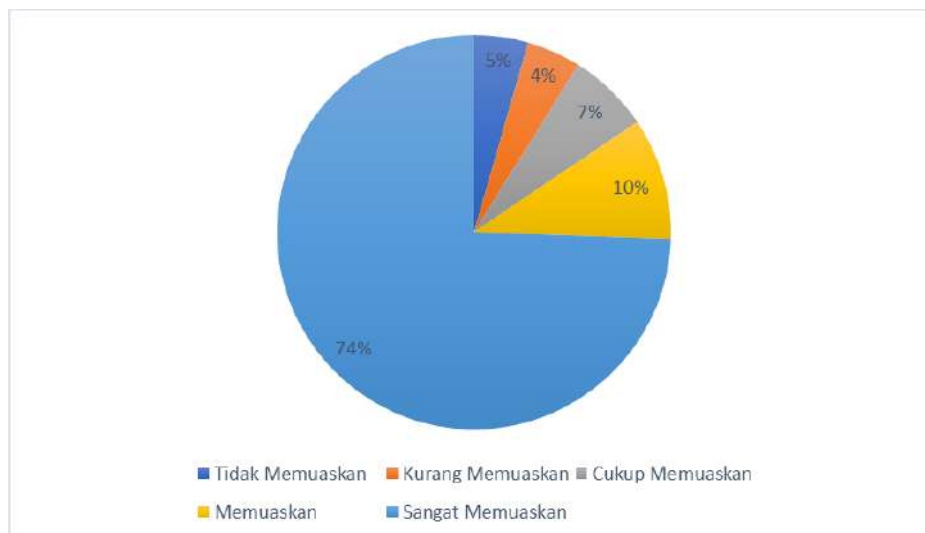


3. KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN KEUANGAN

a. Petugas hadir tepat pada waktunya

No	Indikator	Jumlah Responden	Persentase
1	Tidak Memuaskan	4	4,44
2	Kurang Memuaskan	4	4,44
3	Cukup Memuaskan	6	6,67
4	Memuaskan	9	10,00
5	Sangat Memuaskan	67	74,44
Total		90	100%

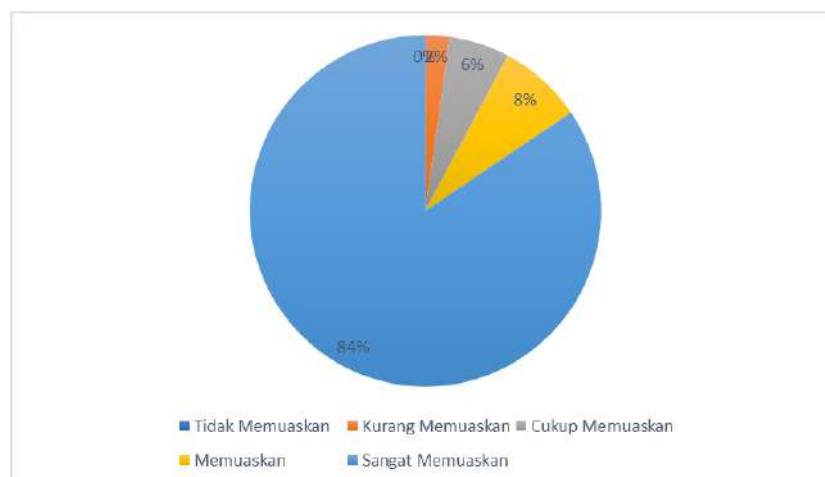
Pada tabel di atas menunjukkan kepuasan responden (mahasiswa) terhadap aspek petugas hadir tepat pada waktunya, diketahui total responden sebanyak 90, bahwa 4 responden dengan persentase 4.44% memilih tidak memuaskan, 4 responden dengan persentase 4,44% kurang memuaskan, 6 responden dengan persentase 6,67% cukup memuaskan, 9 responden dengan persentase 10,00% memilih memuaskan dan 67 responden dengan persentase 74,44% memilih sangat memuaskan. Berdasarkan hasil survey terhadap kepuasan mahasiswa Universitas PGRI Palembang pada aspek petugas hadir tepat pada waktunya terlihat bahwa sebanyak 67 responden (mahasiswa) dengan persentase 74,44% 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	0	0,00
2	Kurang Memuaskan	2	2,22
3	Cukup Memuaskan	5	5,56
4	Memuaskan	7	7,78
5	Sangat Memuaskan	76	84,44
Total		90	100%

Pada tabel di atas menunjukkan kepuasan responden (mahasiswa) terhadap aspek petugas berpenampilan rapi saat memberikan pelayanan, diketahui total responden sebanyak 90, bahwa 0 responden dengan persentase 0% memilih tidak memuaskan, 2 responden dengan persentase 2,22% kurang memuaskan, 5 responden dengan persentase 5,56% cukup memuaskan, 7 responden dengan persentase 7,78% memilih memuaskan dan 76 responden dengan persentase 84,44% memilih sangat memuaskan. Berdasarkan hasil survey terhadap kepuasan mahasiswa Universitas PGRI Palembang pada aspek petugas berpenampilan rapi saat memberikan pelayanan terlihat bahwa sebanyak 76 responden (mahasiswa) dengan persentase 84,44% 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	4,44
2	Kurang Memuaskan	6	6,67
3	Cukup Memuaskan	7	7,78
4	Memuaskan	9	10,00
5	Sangat Memuaskan	64	71,11
Total		90	100%

Pada tabel di atas menunjukkan kepuasan responden (mahasiswa) terhadap aspek petugas pelayanan keuangan ramah dan sopan saat memberikan pelayanan, diketahui total responden sebanyak 90, bahwa 4 responden dengan persentase 4.44% memilih tidak memuaskan, 6 responden dengan persentase 6,67% kurang memuaskan, 7 responden dengan persentase 7,78% cukup memuaskan, 9 responden dengan persentase 10,00% memilih memuaskan dan 64 responden dengan persentase 71,11% 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 64 responden (mahasiswa) dengan persentase 71,11 % 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	3	3,33
2	Kurang Memuaskan	2	2,22
3	Cukup Memuaskan	4	4,44
4	Memuaskan	18	20,00
5	Sangat Memuaskan	63	70,00
Total		90	100%

Pada tabel di atas menunjukkan kepuasan responden (mahasiswa) terhadap aspek pelayanan keuangan berlangsung dengan cepat, diketahui total responden sebanyak 90, bahwa 3 responden dengan persentase 3,33% memilih tidak memuaskan, 2 responden dengan persentase 2,22% kurang memuaskan, 4 responden dengan persentase 4,44% cukup memuaskan, 18 responden dengan persentase 20,00% memilih memuaskan dan 63 responden dengan persentase 70,00 % memilih sangat memuaskan. Berdasarkan hasil survey terhadap kepuasan mahasiswa Pascasarjana Universitas PGRI Palembang pada aspek pelayanan keuangan berlangsung dengan cepat terlihat bahwa sebanyak 63 responden (mahasiswa) dengan persentase 70,00% 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	0	0,00
2	Kurang Memuaskan	2	2,22
3	Cukup Memuaskan	6	6,67
4	Memuaskan	15	16,67
5	Sangat Memuaskan	67	74,44
Total		90	100%

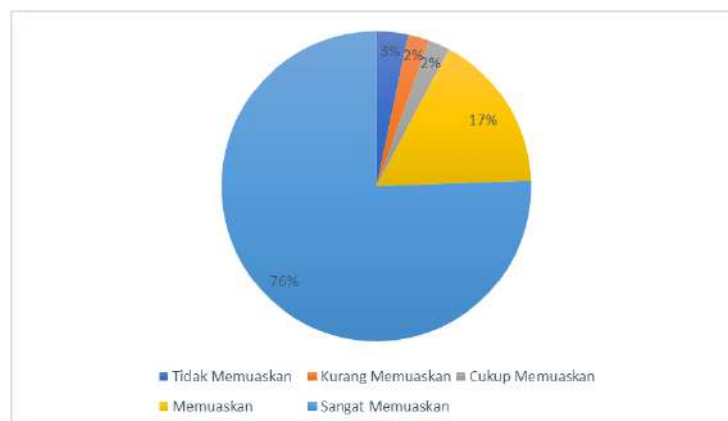
Pada tabel di atas menunjukkan kepuasan responden (mahasiswa) terhadap aspek petugas transparan dalam memberikan informasi keuangan (Beasiswa, Bayaran SPP dll), diketahui total responden sebanyak 90, bahwa 0 responden dengan persentase 0% memilih tidak memuaskan, 2 responden dengan persentase 2,22% kurang memuaskan, 6 responden dengan persentase 6,67% cukup memuaskan, 15 responden dengan persentase 16,67% memilih memuaskan dan 67 responden dengan persentase 74,44% 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 67 responden (mahasiswa) dengan persentase 74,44% 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	3	3,33
2	Kurang Memuaskan	2	2,22
3	Cukup Memuaskan	2	2,22
4	Memuaskan	15	16,67
5	Sangat Memuaskan	68	75,56
Total		90	100%

Pada tabel di atas menunjukkan kepuasan responden (mahasiswa) terhadap aspek kecakapan petugas dalam menerima keluhan, diketahui total responden sebanyak 90, bahwa 3 responden dengan persentase 3,33% memilih tidak memuaskan, 2 responden dengan persentase 2,22% kurang memuaskan, 2 responden dengan persentase 2,22% cukup memuaskan, 15 responden dengan persentase 16,67% memilih memuaskan dan 68 responden dengan persentase 75,56% memilih sangat memuaskan. Berdasarkan hasil survey terhadap kepuasan mahasiswa Pascasarjana Universitas PGRI Palembang pada aspek kecakapan petugas dalam menerima keluhan terlihat bahwa sebanyak 68 responden (mahasiswa) dengan persentase 75,56% 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	2,22
2	Kurang Memuaskan	3	3,33
3	Cukup Memuaskan	2	2,22
4	Memuaskan	15	16,67
5	Sangat Memuaskan	68	75,56
Total		90	100%

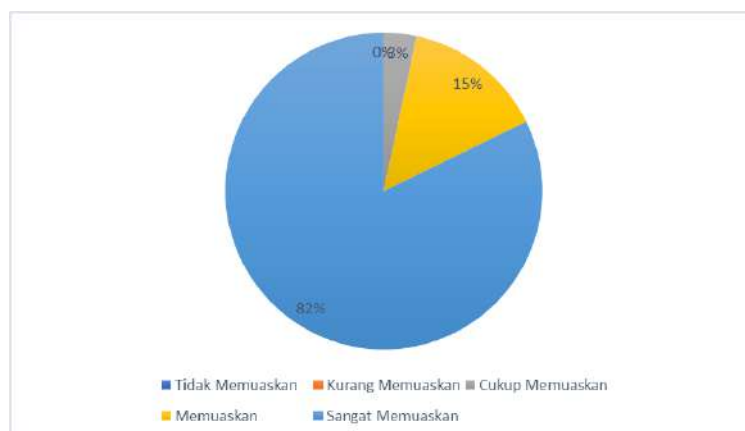
Pada tabel di atas menunjukkan kepuasan responden (mahasiswa) terhadap aspek kecepatan dalam menanggapi keluhan atau permasalahan yang berkaitan dengan keuangan, diketahui total responden sebanyak 90, bahwa 2 responden dengan persentase 2,22% memilih tidak memuaskan, 3 responden dengan persentase 3,33% kurang memuaskan, 2 responden dengan persentase 2,22% cukup memuaskan, 15 responden dengan persentase 16,67% memilih memuaskan dan 68 responden dengan persentase 75,56% memilih sangat memuaskan. Berdasarkan hasil survey terhadap kepuasan mahasiswa Pascasarjana Universitas PGRI Palembang pada aspek kecepatan dalam menanggapi keluhan atau permasalahan yang berkaitan dengan keuangan terlihat bahwa sebanyak 68 responden (mahasiswa) dengan persentase 75,56% 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	0	0,00
2	Kurang Memuaskan	0	0,00
3	Cukup Memuaskan	3	3,33
4	Memuaskan	13	14,44
5	Sangat Memuaskan	74	82,22
Total		90	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 90, bahwa 0 responden dengan persentase 0% memilih tidak memuaskan, 0 responden dengan persentase 0% kurang memuaskan, 3 responden dengan persentase 3,33% cukup memuaskan, 13 responden dengan persentase 14,44% memilih memuaskan dan 74 responden dengan persentase 82,22% memilih sangat memuaskan. Berdasarkan hasil survey terhadap kepuasan mahasiswa Pascasarjana Universitas PGRI Palembang pada aspek ketepatan dalam memberikan solusi atas keluhan atau permasalahan yang berkaitan dengan keuangan terlihat bahwa sebanyak 74 responden (mahasiswa) dengan persentase 82,22% memilih indikator sangat memuaskan. Persentase setiap indikator juga dapat dilihat pada diagram lingkaran di bawah ini.



KESIMPULAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN KEUANGAN

No	Indikator	Jumlah Responden	Persentase
1	Tidak Memuaskan	3	3,33
2	Kurang Memuaskan	5	5,56
3	Cukup Memuaskan	4	4,44
4	Memuaskan	13	14,44
5	Sangat Memuaskan	65	72,22
Total		90	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 3,33%, indikator kurang memuaskan sebanyak 5 responden dengan persentase 5,56%, indikator cukup memuaskan sebanyak 4 responden dengan 4,44%, indikator memuaskan 13 responden dengan persentase 14,44% dan indikator sangat memuaskan 65 dengan persentase 72,22%. Berdasarkan hasil survey tersebut terlihat bahwa rata-rata responden (mahasiswa) memilih indikator sangat memuaskan terhadap aspek pelayanan keuangan dengan persentase 72,22%. 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 Pascasarjana 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 Pascasarjana Universitas PGRI Palembang

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, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan	Dosen, tendik dan pengelola perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa sesuai dengan kebutuhan	☐ Melakukan evaluasi secara berkala dan rutin untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang dibutuhkan oleh mahasiswa ☐ Meminta pembimbing Akademik masing-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 sebagai upaya 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, pengelola serta 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 83% dengan kategori sangat baik/sangat puas, 12% dengan kategori baik/puas, 4% dengan kategori cukup/cukup puas dan 1% dengan kategorikurang/kurang puas. Pada aspek ***Responsive(daya tanggap)*** mahasiswa menilai bahwa kemampuan dosen, tendik dan pengelola memberikan nilai sebesar 82% dengan kategori sangat baik/sangat puas, 8% dengan kategori baik/puas, 5% dengan kategori cukup/cukup puas dan 5% dengan kategori kurang/kurang puas. Pada aspek ***Assurance (kepastian)*** mahasiswa menilai bahwa kemampuan dosen, tendik dan pengelola memberikannilai sebesar 81% dengan kategorisangat baik/sangat puas, 14% dengan kategori baik/puas, 0% dengan kategori cukup/cukup puas dan 5% dengan kategori kurang/kurang puas. Pada aspek ***Empathy(kepedulian)*** mahasiswa menilai bahwa kemampuan dosen, tendik dan pengelola memberikan nilai sebesar 80% dengan kategori sangat baik/sangat puas, 15% dengan kategori baik/puas, 5% dengan kategori cukup/cukup puas dan 0% dengan kategori kurang/kurang puas. pada aspek ***tanggibles (kecukupan)***, akasebilitas dan kualitas sarana prasarana mahasiswa menilai sebesar 82% dengan kategori sangat baik/sangat puas, 6% dengankategori baik/puas, 8% dengan kategori cukup/cukup puas dan 4% 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 PASCASARJANA 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 Pascasarjana 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 Pascasarjana 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					
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					

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Cukup Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan
	Staf akademik yang ada di Pascasarjana Universitas PGRI Palembang memenuhi kebutuhan mahasiswa					
C.	Sikap tanggapan unit pelayanan Universitas (Aspek Responsiveness)					
	Pascasarjana Universitas PGRI Palembang menyediakan pusat pelayanan konseling kepada mahasiswa					
	Universitas menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu dan mahasiswa yang berprestasi					
	Pascasarjana Universitas PGRI Palembang memberikan pelayanan kepada mahasiswa yang memiliki masalah akademik					
	Universitas menyiapkan 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 kepada 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 mahasiswa melalui pembimbing					

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Cukup Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan
	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					
	Pascasarjana Universitas PGRI Palembang membuka kesempatan kepada mahasiswa dalam menyampaikan keluhan					
	Respons Pascasarjana Universitas PGRI Palembang positif setiap pengaduan mahasiswa					
	Pascasarjana 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					
6.	Ketersediaan kamar kecil yang bersih					

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Cukup Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan
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 kemahasiswaan untuk kegiatan ormawa					

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Cukup Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan
	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					
	Pascasarjana 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 memberikan perlakuan yang sama kepada mahasiswa					

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Cukup Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan
	Adanya aturan yang ditetapkan bagi pelanggaran kegiatan ormawa					
E.	Aspek <i>Empathy</i> (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)					
	Kampus berusaha memnuhi 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 <i>Information System</i> (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)					
	Staf lembaga memberikan pelayanan prima					

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Cukup Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan
	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 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					
	Staf mendata keperluan pengguna lembaga Pengabdian					
	Staf cepat tanggap dalam menyiapkan kebutuhan pengguna lembaga Pengabdian					
F.	Sistem informasi lembaga Pengabdian (Aspek Informasi Sistem)					

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

TERIMAKASIH

INSTRUMEN
KEPUASAN DOSEN TERHADAP PELAYANAN PASCASARJANA
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 Pascasarjana 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 Pascasarjana 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 Pascasarjana 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 PASCASARJANA 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					
B.	Pengembangan Karir/jabatan					
	Informasi tentang jabatan					
	Informasi dan layanan kenaikan pangkat					
	Peningkatan jengang 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 kopra					
	Penghasilan yang layak					
E.	Kebutuhan Kesehatan dan sosial					
	Fasilitas akses/ 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 Pascasarjana Universitas PGRI Palembang sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan					
3.	Aturan di Pascasarjana Universitas PGRI Palembang 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 Pascasarjana 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					
	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					

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

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

TERIMAKASIH

INSTRUMEN
KEPUASAN TENSIK TERHADAP PELAYANAN PASCASARJANA
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 Pascasarjana 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 Pascasarjana 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 Pascasarjana 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					
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 TENAGA KEPENDIDIKAN 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					
B.	Kesempatan untuk bekerja sesuai keahlian					
	Pengembangan Karir/jabatan					
	Informasi tentang jabatan					
	Informasi dan layanan kenaikan pangkat					
	Peningkatan jenjang karir					
	Penghargaan atas prestasi					

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

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Cukup Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan
3.	Aturan di universitas 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 universitas sesuai dengan visi dan misi					
10.	Kebijakan yang diambil berpihak kepada kepentingan Bersama					

TERIMAKASIH

LEMBAR VALIDASI INSTRUMEN

| Nama Validator | _____ | | Jabatan | _____
| | Institusi | _____ | | Tanggal | _____
// _____ |

Aspek Penilaian:

No	Aspek Validasi	Ya	Tidak
1	Kesesuaian butir instrumen dengan tujuan penelitian		
2	Kejelasan redaksi dan bahasa dalam instrumen		
3	Kelengkapan aspek yang diukur dalam instrumen		
4	Validitas isi dari instrumen secara keseluruhan		
5	Saran perbaikan instrumen	_____	_____

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengisi kuesioner ini.