
6.7 Kepuasan Mahasiswa

6.7.1 Kebijakan

FKIP UPGRIP telah memiliki kebijakan tertulis dalam bentuk peraturan perundang-undangan yakni; 1) Peraturan Rektor Universitas PGRI Palembang Nomor: 9945/R.C.51/UNIV.PGRI/2022 tentang Penilaian Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Mengajar Dosen; 2) Peraturan Rektor Universitas PGRI Palembang Nomor: 9975/R.C.51/UNIV.PGRI/2022 tentang Penilaian Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Universitas PGRI Palembang; 3) Peraturan Rektor Universitas PGRI Palembang Nomor: 9972/R.C.51/UNIV.PGRI/2022 tentang Penilaian Kepuasan Mahasiswa Terhadap Penyediaan Sarana dan Prasarana Pembelajaran di Universitas dan Fakultas serta berbagai kebijakan tertulis dalam bentuk peraturan perundang-undangan dan/atau peraturan pimpinan perguruan tinggi (Rektor, Direktur, atau Ketua) yang mengatur kepuasan mahasiswa terhadap kinerja mengajar dosen, layanan administrasi akademik, dan prasarana/sarana pembelajaran. Hal ini dapat dibuktikan dan dideskripsikan sebagai berikut.

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

Sosialisasi Kebijakan

Berbagai kebijakan dan regulasi terkait berbagai kebijakan dan peraturan perundang-undangan dan/atau peraturan pimpinan perguruan tinggi yang mengatur kepuasan mahasiswa terhadap kinerja mengajar dosen, layanan administrasi akademik, dan prasarana/sarana pembelajaran telah disosialisasikan ke berbagai pihak yang memiliki kepentingan dan keterkaitan melalui; penyebaran dokumen kebijakan ditingkat program studi dan fakultas, mengupload dokumen kebijakan pada laman Universitas dan Fakultas serta disosialisasikan pada saat rapat pimpinan ditingkat FKIP UPGRIP, GPM, PS, Dosen dan Mahasiswa. Kebijakan tersebut telah disosialisasikan ke pihak-pihak yang berkepentingan melalui cara-cara diadarkan

dokumen dalam bentuk cetak di tingkat program studi serta dokumen kebijakan diupload melalui laman web: <https://geografi.univpgri-palembang.ac.id/>, dan <https://gpmfkip.univpgri-palembang.ac.id/index.php/peraturan-fkip/> sehingga dapat diakses secara umum kebijakan tersebut telah dilaksanakan, dievaluasi dan ditindaklanjuti secara berkala.

6.7.2 Pelaksanaan

FKIP UPGRIP telah melaksanakan pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap Kinerja Mengajar DTPS, Layanan Administrasi Akademik oleh PS dan Prasarana dan sarana pembelajaran di PS dengan mengisi dan memberi tanda centang (✓) pada kolom Tabel 6.7.2 yang sesuai dengan realitas. PS dan UPPS melaksanakan pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik, dengan memenuhi aspek-aspek sebagai berikut: (1) menggunakan instrumen kepuasan yang valid dan mudah digunakan, (2) dilaksanakan di setiap akhir semester dan datanya terekam secara lengkap, (3) hasilnya dianalisis dengan metode yang tepat dan bermanfaat untuk pengambilan keputusan, (4) dilakukan review terhadap hasil pelaksanaan pengukuran kepuasan, (5) ditindaklanjuti untuk perbaikan dan peningkatan mutu pengajaran, dan (6) hasilnya dipublikasikan dan mudah diakses pihak-pihak yang berkepentingan (<https://drive.google.com/drive/folders/1XO7cuzppb24AzHt3VNIVOui8SFnFlxU>). Hal ini dapat dibuktikan dan dideskripsikan pada tabel berikut.

Tabel 6.7.2 Kepuasan Mahasiswa

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

	mutu pengajaran				melalui Pelatihan/Workshop layanan
6	Hasilnya dipublikasikan dan mudah diakses pihak-pihak yang berkepentingan	v	v	v	Publikasi dilaksanakan melalui website

6.7.3 Evaluasi

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

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

6.7.4 Tindak Lanjut

FKIP UPGRIP telah melaksanakan tindak lanjut dalam rangka meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja mengajar dosen, layanan administrasi akademik, dan prasarana/sarana pembelajaran terhadap hasil evaluasi yang telah dilakukan. Hal ini dapat dibuktikan dan dideskripsikan sebagai berikut.

No	Aspek yang Dievaluasi	Hasil Evaluasi	Tindak Lanjut
1.	Kebijakan	Sosialisasi terhadap kebijakan kepuasan mahasiswa terhadap kinerja mengajar dosen, layanan administrasi akademik, dan prasarana atau sarana pembelajaran belum dilaksanakan secara masif baik melalui offline maupun online	Mensosialisasikan kebijakan kepuasan mahasiswa terhadap kinerja mengajar dosen, layanan administrasi akademik, dan prasarana atau sarana pembelajaran dalam bentuk dokumen ke berbagai PS dan mengupload dokumen kebijakan ke Web Univ, Fakultas dan Prodi sehingga dapat diakses secara umum dan mudah oleh segenap warga civitas akademik utamanya PSPG

2.	Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja mengajar dosen, layanan administrasi akademik, dan prasarana atau sarana pembelajaran.	Hasil evaluasi menunjukkan bahwa pada kriteria kinerja mengajar dosen, layanan administrasi akademik, dan prasarana/sarana pembelajaran, dan pelayanan akademik diperoleh hasil bahwa tingkat kepuasan mahasiswa perlu diperhatikan lagi utamanya oleh pihak penyedia pelayanan administrasi akademik, dan prasarana atau sarana pembelajaran.	Memaksimalkan dan sinkronisasi pelayanan akademik yang meliputi sistem informasi akademik dan keuangan mahasiswa sehingga dapat menciptakan pelayanan administrasi akademik yang efektif, cepat, tepat dan akurat dalam satu atap layanan.
----	--	--	--

PS dan UPPS melaksanakan pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik, dengan memenuhi aspek-aspek sebagai berikut: (1) menggunakan instrumen kepuasan yang valid dan mudah digunakan, (2) dilaksanakan di setiap akhir semester dan datanya terekam secara lengkap, (3) hasilnya dianalisis dengan metode yang tepat dan bermanfaat untuk pengambilan keputusan, (4) dilakukan review terhadap hasil pelaksanaan pengukuran kepuasan, (5) ditindaklanjuti untuk perbaikan dan peningkatan mutu pengajaran, dan (6) hasilnya dipublikasikan dan mudah diakses pihak-pihak yang berkepentingan.