

LAPORAN EVALUASI DAN REFLEKSI

LAYANAN MAHASISWA UPPS

TAHUN AKADEMIK 2025/2026

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Evaluasi dan Refleksi
Layanan Mahasiswa UPPS
Universitas PGRI Palembang
Tahun Akademik 2025/2026

Mengetahui,
Plt. Direktur PPs
Universitas PGRI Palembang

Dr. Reva Maria Valianti, S.E., M.Pd., M.M

Palembang, 2026
Gugus Penjamin Mutu (GPM)

Dr. Neta Dian Lestari, S.Pd., M.M

Menyetujui,
Rektor
Universitas PGRI Palembang

Assoc. Prof. Dr. Bukman Lian, M.M., MSi., CIQaR

RINGKASAN EKSEKUTIF

Evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan Program Pascasarjana Universitas PGRI Palembang dilaksanakan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa serta mengidentifikasi peluang peningkatan mutu pelayanan. Evaluasi mencakup empat bidang layanan, yaitu pendampingan penulisan artikel untuk publikasi ilmiah, layanan kesehatan, layanan beasiswa, serta layanan bimbingan dan konseling.

Berdasarkan data yang tersedia, pada semester genap Tahun Akademik 2025/2026 tercatat 498 mahasiswa dengan rata-rata kepuasan kategori sangat puas sebesar 95%. Pada semester ganjil, jumlah mahasiswa tercatat sebanyak 555 orang dengan tingkat kepuasan sebesar 92%. Dengan demikian, terdapat penurunan sebesar 3 poin persentase pada tingkat Program Pascasarjana.

Berdasarkan program studi, Magister Pendidikan Bahasa Indonesia memperoleh kepuasan sebesar 93% pada semester genap dan 92,5% pada semester ganjil. Magister Pendidikan Bahasa Inggris mencapai 91% dan 90%, Magister Manajemen Pendidikan sebesar 93% dan 91%, sedangkan Magister Pedagogi sebesar 92% dan 91%. Seluruh program studi mengalami penurunan persentase kepuasan pada semester ganjil.

Secara umum, hasil evaluasi menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa berada pada tingkat yang tinggi. Namun, penurunan capaian tersebut perlu ditindaklanjuti melalui evaluasi berkala dan perbaikan layanan. Rekomendasi utama meliputi penguatan pendampingan publikasi ilmiah, peningkatan akses informasi kesehatan dan beasiswa, optimalisasi bimbingan dan konseling, serta penyempurnaan instrumen survei.

Perlu dilakukan verifikasi terhadap jumlah responden dan metode penghitungan persentase agar hasil evaluasi lebih akurat. Hasil evaluasi diharapkan menjadi dasar pengambilan keputusan dan peningkatan mutu layanan kemahasiswaan secara berkelanjutan.

LAPORAN HASIL EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS PGRI PALEMBANG

Tahun Akademik 2025/2026

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peningkatan mutu pendidikan tinggi merupakan suatu proses berkelanjutan yang tidak hanya berorientasi pada pencapaian akademik, tetapi juga memperhatikan kualitas layanan yang diterima mahasiswa selama menempuh pendidikan. Program Pascasarjana sebagai salah satu unit penyelenggara pendidikan tinggi memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa seluruh mahasiswa memperoleh layanan yang mendukung kelancaran studi, pengembangan kompetensi, kesejahteraan, dan keberhasilan akademik.

Layanan kemahasiswaan merupakan bagian penting dari penyelenggaraan pendidikan di perguruan tinggi. Kualitas layanan tersebut dapat memengaruhi pengalaman belajar, tingkat kenyamanan, motivasi, serta persepsi mahasiswa terhadap institusi. Oleh karena itu, evaluasi kepuasan mahasiswa perlu dilaksanakan secara berkala untuk mengetahui sejauh mana layanan yang disediakan telah memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa.

Program Pascasarjana Universitas PGRI Palembang menyelenggarakan layanan kemahasiswaan yang mencakup empat bidang utama, yaitu pendampingan penulisan artikel untuk publikasi ilmiah, layanan bidang kesehatan, layanan bidang beasiswa, serta layanan bidang bimbingan dan konseling. Keempat layanan tersebut

memiliki fungsi yang saling melengkapi dalam mendukung mahasiswa selama mengikuti proses pendidikan pada jenjang magister.

Layanan pendampingan penulisan artikel ilmiah berorientasi pada penguatan kemampuan akademik mahasiswa, terutama dalam menghasilkan karya ilmiah yang memenuhi standar publikasi. Layanan kesehatan ditujukan untuk mendukung kondisi kesehatan dan kesejahteraan mahasiswa. Layanan beasiswa memberikan dukungan informasi dan fasilitasi kesempatan pembiayaan pendidikan, sedangkan layanan bimbingan dan konseling membantu mahasiswa menghadapi persoalan akademik maupun persoalan pribadi yang dapat memengaruhi keberhasilan studi.

Evaluasi kepuasan mahasiswa dilaksanakan dengan memperhatikan hasil penilaian pada Tahun Akademik 2025/2026, yaitu semester genap dan semester ganjil. Data yang tersedia menunjukkan bahwa pada semester genap terdapat 498 mahasiswa dengan rata-rata kepuasan kategori sangat puas sebesar 95%. Sementara itu, pada semester ganjil terdapat 555 mahasiswa dengan rata-rata kepuasan kategori sangat puas sebesar 92%.

Selain data tingkat Program Pascasarjana, tersedia pula data kepuasan mahasiswa berdasarkan empat program studi, yaitu Magister Pendidikan Bahasa Indonesia, Magister Pendidikan Bahasa Inggris, Magister Manajemen Pendidikan, dan Magister Pedagogi. Data tersebut diperlukan untuk memberikan gambaran mengenai variasi tingkat kepuasan ant program studi serta menjadi dasar dalam merumuskan langkah peningkatan mutu layanan.

Hasil evaluasi ini diharapkan tidak hanya menjadi dokumen administratif, tetapi juga menjadi instrumen pengendalian dan peningkatan mutu layanan kemahasiswaan. Melalui evaluasi yang dilakukan secara sistematis, pengelola Program Pascasarjana dapat mengidentifikasi aspek layanan yang perlu dipertahankan, aspek yang

memerlukan perhatian lebih lanjut, serta strategi perbaikan yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

1.2 Tujuan Evaluasi

Evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan Program Pascasarjana Universitas PGRI Palembang memiliki beberapa tujuan. Pertama, mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan pada semester genap dan semester ganjil Tahun Akademik 2025/2026. Kedua, mengidentifikasi tingkat kepuasan mahasiswa pada masing-masing program studi. Ketiga, membandingkan capaian kepuasan mahasiswa ant semester dan antarprogram studi. Keempat, memperoleh gambaran mengenai kualitas layanan pendampingan publikasi ilmiah, kesehatan, beasiswa, serta bimbingan dan konseling. Kelima, merumuskan rekomendasi peningkatan mutu layanan berdasarkan hasil evaluasi.

1.3 Manfaat Evaluasi

Hasil evaluasi memberikan manfaat bagi pengelola Program Pascasarjana, program studi, dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa. Bagi pengelola Program Pascasarjana, hasil evaluasi dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan dalam meningkatkan kualitas layanan. Bagi program studi, hasil evaluasi dapat menjadi bahan refleksi untuk memperbaiki koordinasi dan pendampingan mahasiswa.

Bagi dosen dan tenaga kependidikan, evaluasi dapat memberikan gambaran mengenai pentingnya responsivitas, ketepatan pelayanan, komunikasi, serta pendampingan yang berorientasi pada kebutuhan mahasiswa. Sementara itu, bagi mahasiswa, evaluasi merupakan sarana untuk menyampaikan pengalaman, penilaian, dan harapan terhadap layanan yang diberikan oleh institusi.

BAB II. GAMBARAN UMUM LAYANAN KEMAHASISWAAN

2.1 Pendampingan Penulisan Artikel untuk Publikasi Ilmiah

Pendampingan penulisan artikel untuk publikasi ilmiah merupakan salah satu bentuk layanan akademik yang penting bagi mahasiswa Program Pascasarjana. Pada jenjang magister, mahasiswa tidak hanya dituntut memiliki penguasaan pengetahuan secara konseptual, tetapi juga diharapkan mampu menghasilkan karya ilmiah yang menunjukkan kemampuan berpikir kritis, analitis, dan sistematis.

Kegiatan pendampingan penulisan artikel dapat diarahkan pada pengembangan kemampuan mahasiswa dalam menentukan topik penelitian, merumuskan permasalahan, mengidentifikasi kesenjangan penelitian, menyusun kajian pustaka, menentukan metode penelitian, menyajikan hasil penelitian, serta menyusun pembahasan dan kesimpulan. Selain itu, mahasiswa perlu memperoleh pemahaman mengenai etika publikasi, tata cara sitasi, pengelolaan referensi, dan ketentuan penulisan jurnal ilmiah.

Kualitas layanan pendampingan tidak hanya ditentukan oleh tersedianya kegiatan pelatihan, tetapi juga oleh keberlanjutan proses konsultasi dan umpan balik. Mahasiswa membutuhkan pendampingan yang memungkinkan mereka memperbaiki naskah secara bertahap sampai memenuhi persyaratan jurnal yang dituju. Oleh sebab itu, pengelolaan layanan ini perlu memperhatikan ketersediaan pendamping, kesesuaian materi, kemudahan akses, dan kejelasan prosedur.

Evaluasi terhadap layanan pendampingan publikasi ilmiah penting dilakukan untuk mengetahui apakah mahasiswa merasa terbantu dalam mengembangkan keterampilan menulis dan mempersiapkan artikel untuk dipublikasikan. Hasil evaluasi

dapat menjadi pertimbangan bagi Program Pascasarjana untuk memperkuat kegiatan klinik artikel, lokakarya penulisan, konsultasi akademik, dan pendampingan publikasi.

2.2 Layanan Bidang Kesehatan

Layanan bidang kesehatan merupakan bentuk dukungan institusi terhadap kesejahteraan mahasiswa. Kondisi kesehatan yang baik menjadi salah satu faktor pendukung keberhasilan mahasiswa dalam mengikuti kegiatan perkuliahan, penelitian, seminar, dan penyelesaian tugas akhir.

Layanan kesehatan pada lingkungan perguruan tinggi dapat mencakup pemberian informasi kesehatan, konsultasi, pemeriksaan kesehatan dasar, edukasi mengenai pola hidup sehat, serta fasilitasi akses terhadap layanan kesehatan yang diperlukan. Keberadaan layanan tersebut diharapkan memberikan rasa aman dan mendukung mahasiswa dalam menjalankan aktivitas akademik.

Mahasiswa Program Pascasarjana memiliki karakteristik kebutuhan yang beragam. Sebagian mahasiswa menjalani aktivitas perkuliahan bersamaan dengan pekerjaan dan tanggung jawab keluarga. Kondisi tersebut menuntut adanya layanan yang mudah diakses, informatif, dan memperhatikan kebutuhan mahasiswa.

Dalam evaluasi kepuasan, layanan kesehatan perlu dilihat dari aspek kemudahan memperoleh informasi, akses terhadap fasilitas, kejelasan prosedur, ketepatan respons, dan manfaat layanan. Hasil evaluasi dapat digunakan untuk memperbaiki mekanisme pelayanan serta memperkuat koordinasi dengan unit terkait.

2.3 Layanan Bidang Beasiswa

Layanan beasiswa merupakan salah satu bentuk dukungan institusi dalam memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk memperoleh bantuan pembiayaan pendidikan. Beasiswa dapat membantu mahasiswa mengurangi beban biaya pendidikan sekaligus memberikan motivasi untuk meningkatkan prestasi akademik.

Layanan bidang beasiswa tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan bantuan pembiayaan, tetapi juga mencakup penyampaian informasi, sosialisasi persyaratan, mekanisme pendaftaran, proses seleksi, serta pendampingan administrasi. Kejelasan informasi menjadi aspek penting karena mahasiswa membutuhkan pemahaman yang memadai mengenai jenis beasiswa, persyaratan, jadwal, dan prosedur pengajuan.

Transparansi dalam penyampaian informasi dan pelaksanaan seleksi perlu menjadi perhatian pengelola. Mahasiswa perlu memperoleh akses informasi yang sama serta penjelasan yang jelas mengenai ketentuan yang berlaku. Dengan demikian, layanan beasiswa dapat dikelola secara terbuka, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan mahasiswa.

Evaluasi kepuasan terhadap layanan beasiswa dapat memberikan gambaran mengenai kemudahan memperoleh informasi, kejelasan persyaratan, keterjangkauan akses, dan kualitas pendampingan administrasi. Hasil evaluasi selanjutnya dapat digunakan untuk memperbaiki sistem informasi beasiswa dan meningkatkan koordinasi antara pengelola Program Pascasarjana dengan unit yang menangani pembiayaan pendidikan.

2.4 Layanan Bidang Bimbingan dan Konseling

Layanan bimbingan dan konseling merupakan bentuk dukungan terhadap perkembangan pribadi, sosial, dan akademik mahasiswa. Dalam proses pendidikan pascasarjana, mahasiswa dapat menghadapi berbagai tantangan, seperti kesulitan mengelola waktu, hambatan penyelesaian tugas akademik, kendala komunikasi, tekanan penyelesaian tesis, maupun persoalan lain yang berpengaruh terhadap keberhasilan studi.

Layanan bimbingan dan konseling diharapkan dapat membantu mahasiswa mengenali permasalahan, memahami alternatif penyelesaian, serta menentukan

langkah yang tepat. Pelayanan dapat dilakukan melalui konsultasi individual, bimbingan kelompok, penyampaian informasi, dan kegiatan pendampingan sesuai kebutuhan.

Kualitas layanan bimbingan dan konseling sangat dipengaruhi oleh keterbukaan komunikasi, kemampuan petugas atau pendamping, kemudahan akses, serta jaminan kerahasiaan informasi mahasiswa. Mahasiswa perlu merasa nyaman ketika menyampaikan permasalahan yang dihadapi.

Oleh karena itu, evaluasi terhadap layanan ini perlu memperhatikan aspek ketersediaan layanan, kemudahan memperoleh konsultasi, sikap responsif, komunikasi, dan manfaat pendampingan. Penguatan layanan bimbingan dan konseling diharapkan dapat mendukung terciptanya lingkungan akademik yang sehat, inklusif, dan kondusif.

BAB III. METODE PELAKSANAAN EVALUASI

3.1 Pendekatan Evaluasi

Evaluasi kepuasan mahasiswa dilaksanakan dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Pendekatan ini digunakan untuk menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan persentase hasil penilaian yang tersedia. Hasil pengukuran selanjutnya dianalisis secara deskriptif untuk mengetahui kecenderungan kepuasan, perbedaan antarsemester, dan variasi capaian antarprogram studi.

Analisis dilakukan dengan membandingkan persentase kepuasan pada semester genap dan semester ganjil Tahun Akademik 2025/2026. Selain itu, dilakukan pembacaan terhadap data masing-masing program studi untuk mengetahui capaian kepuasan pada empat bidang layanan kemahasiswaan secara umum.

3.2 Ruang Lingkup Evaluasi

Ruang lingkup evaluasi meliputi empat layanan kemahasiswaan, yaitu:

1. Pendampingan penulisan artikel untuk publikasi ilmiah.
2. Layanan bidang kesehatan.
3. Layanan bidang beasiswa.
4. Layanan bidang bimbingan dan konseling.

Evaluasi dilakukan pada tingkat Program Pascasarjana dan mencakup empat program studi, yaitu Magister Pendidikan Bahasa Indonesia, Magister Pendidikan Bahasa Inggris, Magister Manajemen Pendidikan, dan Magister Pedagogi.

3.3 Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan mengelompokkan hasil kepuasan berdasarkan periode akademik dan program studi. Persentase kepuasan digunakan sebagai dasar untuk melihat tingkat penilaian mahasiswa terhadap layanan yang diselenggarakan.

Perbandingan antarsemester dilakukan melalui penghitungan selisih persentase. Apabila persentase semester genap lebih tinggi daripada semester ganjil, maka kondisi tersebut menunjukkan penurunan capaian kepuasan pada semester berikutnya. Sebaliknya, apabila persentase meningkat, hal tersebut menunjukkan adanya perbaikan capaian berdasarkan data yang tersedia.

Perlu ditegaskan bahwa persentase kepuasan yang disajikan dalam laporan ini merupakan angka yang diberikan dalam data evaluasi. Karena rincian jumlah responden, instrumen, dan hasil per jenis layanan belum ditampilkan secara lengkap, laporan ini tidak menetapkan persentase tersendiri untuk masing-masing layanan.

BAB IV. HASIL EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA

4.1 Hasil Evaluasi Tingkat Program Pascasarjana

Berdasarkan data yang tersedia, tingkat kepuasan mahasiswa Program Pascasarjana Universitas PGRI Palembang pada Tahun Akademik 2025/2026 menunjukkan hasil yang tinggi. Pada semester genap, jumlah mahasiswa tercatat sebanyak 498 orang dengan rata-rata kepuasan kategori sangat puas sebesar 95%. Pada semester ganjil, jumlah mahasiswa tercatat sebanyak 555 orang dengan rata-rata kepuasan kategori sangat puas sebesar 92%.

Tabel 1. Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana

No.	Periode Akademik	Jumlah Mahasiswa	Rata-rata Sangat Puas
1	2025/2026 Genap	498	95%
2	2025/2026 Ganjil	555	92%

Berdasarkan tabel tersebut, terdapat perbedaan capaian kepuasan sebesar 3 poin persentase. Capaian semester genap sebesar 95%, sedangkan semester ganjil sebesar 92%. Perbedaan ini menunjukkan adanya penurunan tingkat kepuasan berdasarkan angka agregat yang tersedia.

Meskipun demikian, capaian 92% pada semester ganjil tetap menunjukkan bahwa sebagian besar penilaian yang direkap berada pada kategori sangat puas. Kondisi ini merupakan gambaran positif terhadap penyelenggaraan layanan kemahasiswaan. Namun, penurunan sebesar 3 poin persentase perlu menjadi perhatian pengelola agar kualitas pelayanan dapat dipertahankan dan ditingkatkan.

Jumlah mahasiswa pada semester ganjil tercatat lebih banyak 57 orang dibandingkan semester genap. Secara deskriptif, jumlah tersebut mengalami peningkatan sekitar 11,45% dibandingkan angka semester genap. Akan tetapi, jumlah

mahasiswa tersebut tidak dapat langsung dianggap sebagai jumlah responden survei sebelum dipastikan bahwa definisi dan dasar pencatatannya sama pada kedua periode.

Grafik 1. Perbandingan Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana

Rata-rata kategori sangat puas



Sumber: Data evaluasi kepuasan mahasiswa Program Pascasarjana

Grafik tersebut memperlihatkan bahwa tingkat kepuasan pada kedua semester berada di atas 90%. Perbedaan capaian relatif kecil, tetapi tetap perlu ditindaklanjuti melalui evaluasi yang lebih terperinci. Pengelola perlu mengetahui apakah perubahan tersebut berkaitan dengan akses layanan, kecepatan respons, kualitas pendampingan, atau faktor lain yang dialami mahasiswa.

4.2 Hasil Evaluasi Berdasarkan Program Studi

Evaluasi berdasarkan program studi memberikan gambaran yang lebih terperinci mengenai variasi tingkat kepuasan mahasiswa. Keempat program studi memiliki capaian yang relatif tinggi, meskipun terdapat perbedaan persentase pada setiap periode.

Tabel 2. Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Program Studi

No.	Program Studi	Genap	Ganjil	Perubahan
1	Magister Pendidikan Bahasa Indonesia	93%	92,5%	−0,5 poin
2	Magister Pendidikan Bahasa Inggris	91%	90%	−1 poin
3	Magister Manajemen Pendidikan	93%	91%	−2 poin
4	Magister Pedagogi	92%	91%	−1 poin

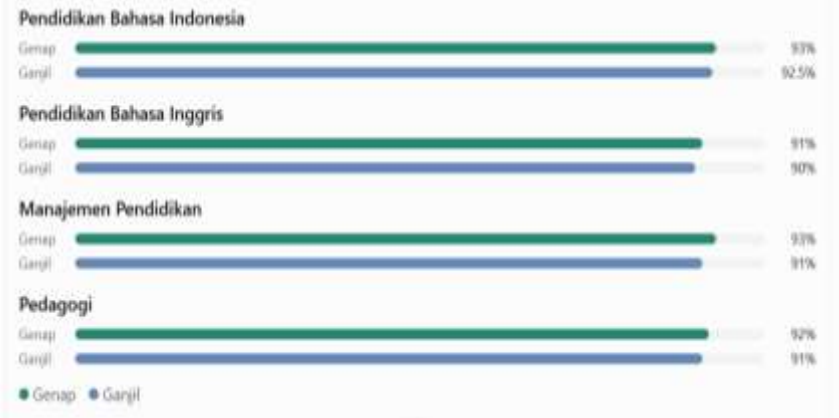
Berdasarkan data tersebut, Magister Pendidikan Bahasa Indonesia dan Magister Manajemen Pendidikan memperoleh capaian tertinggi pada semester genap, yaitu masing-masing sebesar 93%. Sementara itu, Magister Pendidikan Bahasa Inggris memperoleh capaian sebesar 91%, dan Magister Pedagogi sebesar 92%.

Pada semester ganjil, Magister Pendidikan Bahasa Indonesia memperoleh persentase sebesar 92,5%. Magister Manajemen Pendidikan dan Magister Pedagogi masing-masing mencapai 91%, sedangkan Magister Pendidikan Bahasa Inggris mencapai 90%.

Hasil tersebut memperlihatkan bahwa Magister Pendidikan Bahasa Indonesia memiliki capaian kepuasan tertinggi pada semester ganjil. Sementara itu, Magister Pendidikan Bahasa Inggris memiliki persentase paling rendah, yaitu 90%. Meskipun demikian, perbedaan capaian antprogram studi tidak terlalu besar sehingga keempat program studi masih menunjukkan tingkat kepuasan yang relatif tinggi.

Perubahan terbesar terjadi pada Magister Manajemen Pendidikan, yaitu penurunan sebesar 2 poin persentase dari 93% menjadi 91%. Magister Pendidikan Bahasa Inggris dan Magister Pedagogi masing-masing mengalami penurunan sebesar 1 poin persentase. Sementara itu, Magister Pendidikan Bahasa Indonesia mengalami penurunan sebesar 0,5 poin persentase.

Grafik 2. Perbandingan Kepuasan Berdasarkan Program Studi
Genap dan ganjil 2025/2026



Sumber: Data evaluasi kepuasan mahasiswa per program studi.

Perbandingan tersebut menunjukkan bahwa seluruh program studi mengalami penurunan persentase kepuasan pada semester ganjil. Oleh karena itu, pengelola perlu melakukan evaluasi secara bersama-sama dengan masing-masing ketua program studi untuk mengidentifikasi faktor yang memengaruhi perubahan capaian.

Data tersebut juga memperlihatkan pentingnya pengelolaan layanan yang memperhatikan karakteristik masing-masing program studi. Kebutuhan mahasiswa dalam memperoleh pendampingan publikasi ilmiah, informasi beasiswa, layanan kesehatan, dan konsultasi dapat berbeda sesuai dengan kondisi akademik serta karakteristik mahasiswa pada setiap program studi.

4.3 Analisis Perubahan Tingkat Kepuasan

Secara umum, data evaluasi memperlihatkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa pada semester genap lebih tinggi dibandingkan semester ganjil. Pada tingkat Program Pascasarjana, penurunan mencapai 3 poin persentase. Sementara itu, berdasarkan program studi, penurunan berkisar antara 0,5 sampai dengan 2 poin persentase.

Tabel 3. Analisis Perubahan Kepuasan Mahasiswa

Komponen	Genap	Ganjil
Tingkat Program Pascasarjana	95%	92%
Magister Pendidikan Bahasa Indonesia	93%	92,5%
Magister Pendidikan Bahasa Inggris	91%	90%
Magister Manajemen Pendidikan	93%	91%
Magister Pedagogi	92%	91%

Penurunan persentase tidak serta-merta menunjukkan bahwa kualitas seluruh layanan mengalami kemunduran. Penurunan tersebut perlu dipahami sebagai sinyal evaluasi yang membutuhkan penelusuran lebih lanjut. Beberapa faktor yang mungkin perlu diperiksa meliputi perubahan jumlah mahasiswa, perubahan karakteristik

responden, tingkat pemanfaatan layanan, intensitas kegiatan pelayanan, dan perbedaan pengalaman mahasiswa dalam mengakses layanan.

Pengelola perlu membedakan antara perubahan kepuasan secara agregat dan perubahan kepuasan pada setiap jenis layanan. Data yang tersedia saat ini belum menunjukkan secara terpisah persentase kepuasan untuk layanan publikasi ilmiah, kesehatan, beasiswa, dan bimbingan konseling. Dengan demikian, belum dapat ditentukan layanan mana yang menjadi penyebab utama perubahan persentase tersebut.

4.4 Analisis Empat Bidang Layanan Kemahasiswaan

Pertama, layanan pendampingan penulisan artikel untuk publikasi ilmiah.

Layanan pendampingan publikasi ilmiah memiliki posisi strategis dalam mendukung peningkatan kualitas akademik mahasiswa. Kegiatan ini berkaitan dengan pengembangan keterampilan menulis, kemampuan mengolah hasil penelitian menjadi artikel, serta pemahaman terhadap standar publikasi ilmiah.

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan ini perlu ditinjau berdasarkan kualitas materi pendampingan, kemampuan pendamping, ketepatan jadwal, kemudahan konsultasi, serta kebermanfaatan umpan balik yang diberikan. Program Pascasarjana perlu memastikan bahwa pendampingan tidak berhenti pada kegiatan sosialisasi atau pelatihan, tetapi dilanjutkan dengan proses pembimbingan yang terstruktur.

Keberlanjutan layanan dapat diperkuat melalui kegiatan klinik artikel, konsultasi penulisan, pendampingan pemilihan jurnal, dan evaluasi naskah. Dengan demikian, mahasiswa memperoleh pengalaman pelayanan yang lebih terarah dan sesuai dengan kebutuhan penyelesaian studi.

Kedua, layanan bidang kesehatan.

Layanan kesehatan merupakan bagian dari dukungan institusi terhadap kesejahteraan mahasiswa. Pelayanan yang baik perlu memperhatikan kemudahan

memperoleh informasi, akses terhadap fasilitas, dan kejelasan mekanisme memperoleh bantuan ketika mahasiswa membutuhkan layanan.

Pengelola Program Pascasarjana perlu memperhatikan bahwa mahasiswa magister memiliki aktivitas yang beragam. Oleh karena itu, penyampaian informasi layanan kesehatan perlu dilakukan melalui saluran komunikasi yang mudah dijangkau. Koordinasi dengan unit terkait juga diperlukan agar mahasiswa mengetahui prosedur dan fasilitas yang dapat dimanfaatkan.

Ketiga, layanan bidang beasiswa.

Layanan beasiswa perlu dikembangkan melalui sistem informasi yang terbuka dan mudah diakses. Informasi mengenai peluang beasiswa, persyaratan, jadwal, dan mekanisme pengajuan perlu disampaikan secara jelas. Mahasiswa juga perlu memperoleh bantuan ketika menghadapi kendala administrasi.

Peningkatan mutu layanan beasiswa dapat dilakukan dengan memperkuat sosialisasi, memperbarui informasi secara berkala, dan menyediakan petugas atau saluran konsultasi. Transparansi menjadi prinsip penting agar seluruh mahasiswa memperoleh kesempatan yang adil dalam mengakses informasi.

Keempat, layanan bidang bimbingan dan konseling.

Layanan bimbingan dan konseling perlu memperhatikan kebutuhan mahasiswa dalam menghadapi persoalan akademik dan nonakademik. Kemudahan konsultasi, komunikasi yang terbuka, serta perlindungan kerahasiaan menjadi unsur penting dalam membangun kepercayaan mahasiswa.

Program Pascasarjana dapat memperkuat layanan ini melalui penyediaan informasi mengenai mekanisme konsultasi, penjadwalan layanan, serta koordinasi dengan pihak yang memiliki kompetensi dalam memberikan pendampingan. Layanan

tersebut diharapkan mampu membantu mahasiswa mengatasi hambatan selama proses pendidikan.

BAB V. PEMBAHASAN

5.1 Tingkat Kepuasan sebagai Indikator Mutu Layanan

Tingkat kepuasan mahasiswa merupakan salah satu indikator yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan pendidikan tinggi. Capaian kepuasan sebesar 95% pada semester genap dan 92% pada semester ganjil menunjukkan hasil yang positif berdasarkan data yang tersedia.

Namun, capaian yang tinggi tidak berarti bahwa institusi dapat menghentikan upaya peningkatan mutu. Evaluasi perlu dilaksanakan secara berkelanjutan agar kualitas layanan tetap sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Pengelola juga perlu memperhatikan pengalaman mahasiswa yang mungkin belum terwakili dalam nilai rata-rata.

Kepuasan mahasiswa dapat dipengaruhi oleh beberapa aspek, antara lain kejelasan prosedur, kecepatan pelayanan, kompetensi petugas, kemudahan akses, komunikasi, dan kesesuaian layanan dengan kebutuhan. Oleh sebab itu, pengembangan layanan perlu dilakukan dengan memperhatikan seluruh aspek tersebut.

5.2 Perbedaan Capaian Antarprogram Studi

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa capaian kepuasan antprogram studi memiliki variasi. Magister Pendidikan Bahasa Indonesia memperoleh capaian tertinggi pada semester ganjil sebesar 92,5%, sedangkan Magister Pendidikan Bahasa Inggris memperoleh capaian sebesar 90%.

Variasi tersebut menjadi dasar untuk melakukan evaluasi yang lebih terarah. Program studi dengan capaian relatif lebih rendah perlu memperoleh perhatian dalam proses identifikasi kebutuhan mahasiswa dan perbaikan mekanisme pelayanan. Namun, hasil ini tidak boleh langsung digunakan untuk menyimpulkan bahwa kualitas pengelolaan program studi tertentu lebih rendah karena belum tersedia informasi

mengenai jumlah responden, karakteristik mahasiswa, serta rincian penilaian per layanan.

Setiap program studi perlu diberikan kesempatan untuk melakukan evaluasi internal. Hasil evaluasi tersebut selanjutnya dibahas bersama pengelola Program Pascasarjana agar kebijakan peningkatan mutu dapat dilaksanakan secara terkoordinasi.

5.3 Pentingnya Penguatan Sistem Evaluasi

Hasil evaluasi menunjukkan perlunya penguatan sistem pengumpulan dan pengolahan data kepuasan mahasiswa. Pengelola perlu memastikan bahwa setiap survei menggunakan instrumen yang konsisten, indikator yang jelas, serta mekanisme penghitungan yang dapat dipertanggungjawabkan.

Penguatan sistem evaluasi dapat dilakukan melalui survei digital yang dilaksanakan secara berkala. Instrumen survei sebaiknya memuat penilaian terhadap setiap jenis layanan secara terpisah. Dengan demikian, pengelola dapat mengetahui aspek yang memperoleh penilaian baik dan aspek yang membutuhkan perbaikan.

Selain itu, hasil survei perlu dilengkapi dengan komentar atau saran mahasiswa. Informasi tersebut dapat membantu menjelaskan alasan di balik angka kepuasan. Pengelola tidak hanya mengetahui persentase kepuasan, tetapi juga memperoleh masukan konkret mengenai pengalaman mahasiswa.

5.4 Keterbatasan Data dan Interpretasi

Dalam membaca hasil evaluasi, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan. Pertama, angka 498 dan 555 pada data agregat perlu dipastikan apakah menunjukkan jumlah seluruh mahasiswa aktif atau jumlah mahasiswa yang mengisi survei. Kedua, persentase kepuasan tingkat Program Pascasarjana perlu diperiksa kembali rumus penghitungan dan pembobotannya. Ketiga, angka kepuasan pada masing-masing program studi apabila dihitung dengan rata-rata sederhana menghasilkan nilai yang

berbeda dari angka agregat Program Pascasarjana. Rata-rata sederhana empat program studi adalah 92,25% pada semester genap dan 91,125% pada semester ganjil. Angka tersebut tidak sama dengan capaian agregat 95% dan 92%.

Perbedaan ini tidak dapat langsung dianggap sebagai kesalahan. Hal tersebut mungkin berkaitan dengan metode pembobotan, jumlah responden, atau dasar penghitungan yang berbeda. Oleh karena itu, angka agregat dan angka per program studi perlu dipertahankan sesuai data yang diberikan sampai metode penghitungan resminya diverifikasi.

Berdasarkan data yang tersedia, Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Inggris telah mengidentifikasi empat jenis layanan yang menjadi bagian dari dukungan terhadap mahasiswa, yaitu program pendampingan penulisan artikel untuk publikasi, layanan bidang kesehatan, layanan bidang beasiswa, serta layanan bidang bimbingan dan konseling. Keempat layanan tersebut memiliki ruang lingkup dan sasaran yang berbeda, tetapi secara keseluruhan diarahkan untuk mendukung kebutuhan akademik, kesejahteraan, dan pengembangan mahasiswa.

Pertama, layanan pendampingan penulisan artikel untuk publikasi diarahkan untuk membantu mahasiswa meningkatkan kemampuan akademik dan keterampilan penulisan ilmiah, khususnya dalam menyusun artikel yang memenuhi standar publikasi ilmiah. Layanan ini menjadi salah satu bentuk dukungan terhadap peningkatan produktivitas penelitian dan publikasi mahasiswa.

Kedua, layanan bidang kesehatan merupakan bentuk dukungan terhadap kesejahteraan mahasiswa agar mereka memperoleh akses terhadap informasi dan bantuan kesehatan yang diperlukan selama mengikuti proses pendidikan. Ketersediaan layanan ini penting untuk menciptakan lingkungan akademik yang memperhatikan aspek kesehatan dan kenyamanan mahasiswa.

Ketiga, layanan bidang beasiswa ditujukan untuk memberikan informasi dan dukungan kepada mahasiswa terkait peluang memperoleh bantuan pembiayaan pendidikan. Layanan ini diharapkan dapat membantu mahasiswa mengatasi kendala finansial sehingga dapat menjalankan studi secara lebih optimal.

Keempat, layanan bimbingan dan konseling berfungsi memberikan pendampingan kepada mahasiswa dalam menghadapi berbagai persoalan akademik maupun permasalahan pribadi yang berpotensi memengaruhi kelancaran studi. Layanan ini juga menjadi sarana konsultasi untuk membantu mahasiswa menentukan solusi atas kendala yang dihadapi selama proses pendidikan.

Meskipun keempat jenis layanan tersebut telah teridentifikasi, belum tersedia data persentase kepuasan mahasiswa yang dipisahkan berdasarkan masing-masing jenis layanan. Oleh karena itu, laporan ini belum dapat menyimpulkan layanan mana yang memperoleh tingkat kepuasan tertinggi maupun terendah. Pembahasan yang disajikan masih berfokus pada keberadaan, ruang lingkup, fungsi, dan kontribusi setiap layanan terhadap pemenuhan kebutuhan mahasiswa.

Untuk meningkatkan kualitas evaluasi, program studi perlu mengembangkan instrumen survei kepuasan yang memuat pertanyaan khusus untuk setiap jenis layanan. Hasil survei tersebut selanjutnya dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa secara terpisah, mengidentifikasi aspek layanan yang perlu diperbaiki, serta menyusun tindak lanjut peningkatan mutu secara berkelanjutan melalui siklus Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP).

BAB VI. STRATEGI PENINGKATAN MUTU LAYANAN

6.1 Penguatan Layanan Pendampingan Publikasi Ilmiah

Program Pascasarjana perlu mengembangkan layanan pendampingan publikasi ilmiah secara lebih terencana. Kegiatan dapat dilaksanakan melalui klinik penulisan artikel, lokakarya metodologi penelitian, pendampingan pengolahan data, dan konsultasi naskah. Setiap kegiatan perlu memiliki jadwal, penanggung jawab, sasaran peserta, dan dokumentasi pelaksanaan.

Pengelola juga perlu menyusun mekanisme pemantauan perkembangan artikel mahasiswa. Pemantauan tersebut dapat mencakup tahap penyusunan naskah, proses konsultasi, perbaikan artikel, dan kesiapan pengiriman ke jurnal. Dengan demikian, manfaat layanan dapat dinilai secara lebih konkret.

6.2 Peningkatan Akses Layanan Kesehatan

Peningkatan layanan kesehatan dapat dilakukan melalui penyediaan informasi yang mudah diakses, penguatan koordinasi dengan unit pelayanan kesehatan, dan penyampaian edukasi mengenai kesehatan mahasiswa. Informasi mengenai prosedur pelayanan perlu disampaikan secara jelas sehingga mahasiswa mengetahui tempat dan mekanisme memperoleh bantuan.

6.3 Optimalisasi Layanan Beasiswa

Pengelola perlu memperkuat sistem informasi beasiswa melalui pengumuman yang terjadwal dan pembaruan informasi secara berkala. Setiap informasi perlu memuat jenis beasiswa, persyaratan, jadwal, dokumen yang dibutuhkan, serta kontak atau mekanisme konsultasi.

Selain itu, perlu dilakukan evaluasi terhadap kendala mahasiswa dalam mengakses informasi dan mengajukan beasiswa. Hasil evaluasi dapat menjadi dasar perbaikan pelayanan administrasi dan koordinasi dengan unit terkait.

6.4 Penguatan Layanan Bimbingan dan Konseling

Layanan bimbingan dan konseling perlu dikembangkan dengan memperhatikan kemudahan akses, kenyamanan mahasiswa, dan kerahasiaan informasi. Pengelola dapat menyediakan mekanisme konsultasi yang jelas, baik melalui pertemuan langsung maupun sarana komunikasi yang sesuai dengan ketentuan institusi.

Mahasiswa juga perlu memperoleh informasi mengenai jenis permasalahan yang dapat dikonsultasikan serta prosedur untuk memperoleh pendampingan. Dengan demikian, layanan bimbingan dan konseling dapat berfungsi sebagai dukungan yang nyata bagi keberhasilan studi.

6.5 Rencana Tindak Lanjut

Tabel 4. Rekomendasi Program Peningkatan Mutu Layanan

No.	Bidang Layanan	Rekomendasi Tindak Lanjut	Indikator Pemantauan
1	Publikasi ilmiah	Klinik artikel dan pendampingan penulisan	Jadwal, peserta, dan perkembangan naskah
2	Kesehatan	Penguatan informasi dan akses layanan	Ketersediaan informasi dan catatan pelayanan
3	Beasiswa	Sosialisasi dan pembaruan informasi beasiswa	Informasi, pendaftar, dan dokumentasi layanan
4	Bimbingan dan konseling	Penguatan mekanisme konsultasi	Ketersediaan layanan dan dokumentasi tindak lanjut
5	Evaluasi kepuasan	Survei berkala per jenis layanan	Hasil survei dan rekomendasi perbaikan

Pelaksanaan rekomendasi tersebut perlu disertai pembagian tanggung jawab yang jelas antara pengelola Program Pascasarjana dan masing-masing program studi. Setiap bidang layanan perlu memiliki penanggung jawab yang bertugas mengoordinasikan pelaksanaan, melakukan pemantauan, serta menyusun laporan tindak lanjut.

6.6 Penguatan Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dan evaluasi perlu dilaksanakan secara berkala agar setiap rekomendasi dapat ditindaklanjuti. Pengelola dapat melakukan monitoring terhadap

pelaksanaan layanan setiap semester, sedangkan evaluasi menyeluruh dilakukan berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa.

Hasil monitoring perlu didokumentasikan dalam bentuk laporan kegiatan, daftar peserta, bukti pelayanan, dan catatan perbaikan. Dokumentasi tersebut penting sebagai bukti bahwa evaluasi kepuasan tidak hanya menghasilkan angka, tetapi juga mendorong perubahan nyata dalam penyelenggaraan layanan.

BAB VII. KESIMPULAN DAN SARAN

7.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan Program Pascasarjana Universitas PGRI Palembang Tahun Akademik 2025/2026, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa secara umum berada pada kategori sangat puas berdasarkan persentase yang diberikan.

Pada semester genap, jumlah mahasiswa tercatat sebanyak 498 orang dengan rata-rata kepuasan sebesar 95%. Sementara itu, pada semester ganjil jumlah mahasiswa tercatat sebanyak 555 orang dengan rata-rata kepuasan sebesar 92%. Terdapat penurunan sebesar 3 poin persentase pada tingkat Program Pascasarjana.

Berdasarkan program studi, Magister Pendidikan Bahasa Indonesia memperoleh kepuasan sebesar 93% pada semester genap dan 92,5% pada semester ganjil. Magister Pendidikan Bahasa Inggris memperoleh 91% pada semester genap dan 90% pada semester ganjil. Magister Manajemen Pendidikan memperoleh 93% pada semester genap dan 91% pada semester ganjil. Sementara itu, Magister Pedagogi memperoleh 92% pada semester genap dan 91% pada semester ganjil.

Hasil tersebut memperlihatkan bahwa seluruh program studi mengalami penurunan persentase kepuasan pada semester ganjil, dengan selisih penurunan antara 0,5 sampai dengan 2 poin persentase. Kondisi ini perlu menjadi perhatian pengelola untuk melakukan evaluasi lebih mendalam terhadap kualitas dan keberlanjutan layanan. Empat bidang layanan yang menjadi ruang lingkup evaluasi meliputi pendampingan penulisan artikel untuk publikasi ilmiah, layanan kesehatan, layanan beasiswa, serta layanan bimbingan dan konseling. Keempat bidang tersebut memiliki peran penting dalam mendukung kebutuhan akademik dan kesejahteraan mahasiswa.

Secara keseluruhan, hasil evaluasi menunjukkan bahwa layanan kemahasiswaan telah memperoleh penilaian yang tinggi, tetapi peningkatan mutu tetap perlu dilakukan. Penguatan sistem informasi, kemudahan akses, responsivitas pelayanan, dan evaluasi berkala merupakan langkah penting untuk menjaga keberlanjutan kualitas layanan.

7.2 Saran

Berdasarkan hasil evaluasi, terdapat beberapa saran yang dapat dijadikan dasar pengembangan layanan kemahasiswaan.

1. Pertama, Program Pascasarjana perlu mempertahankan kualitas layanan yang telah memperoleh penilaian positif sekaligus memperbaiki aspek pelayanan yang masih memerlukan peningkatan.
2. Kedua, setiap program studi perlu melakukan evaluasi internal terhadap pengalaman mahasiswa dalam memperoleh layanan. Evaluasi tersebut penting untuk mengidentifikasi kebutuhan spesifik mahasiswa dan merumuskan tindak lanjut yang sesuai.
3. Ketiga, pengelola perlu menyempurnakan instrumen survei dengan menyediakan penilaian terpisah untuk empat jenis layanan. Dengan demikian, hasil evaluasi dapat menunjukkan tingkat kepuasan pada setiap bidang secara lebih akurat.
4. Keempat, pengumpulan data perlu mencantumkan jumlah mahasiswa aktif, jumlah mahasiswa yang menjadi responden, jumlah responden pada setiap program studi, serta metode penghitungan persentase. Hal ini diperlukan untuk meningkatkan akurasi dan keterbandingan hasil evaluasi antarsemester.
5. Kelima, hasil evaluasi perlu ditindaklanjuti melalui program peningkatan mutu yang terencana, terukur, dan terdokumentasi. Setiap program perbaikan perlu

memiliki penanggung jawab, jadwal pelaksanaan, indikator keberhasilan, dan bukti pelaksanaan.

6. Keenam, Program Pascasarjana perlu mengembangkan budaya pelayanan yang berorientasi pada mahasiswa melalui komunikasi yang terbuka, pelayanan yang responsif, serta keterlibatan mahasiswa dalam proses evaluasi dan perbaikan mutu.

Dengan melaksanakan rekomendasi tersebut, diharapkan Program Pascasarjana Universitas PGRI Palembang dapat mempertahankan tingkat kepuasan mahasiswa sekaligus meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan.

LAMPIRAN: RINGKASAN DATA DAN GRAFIK

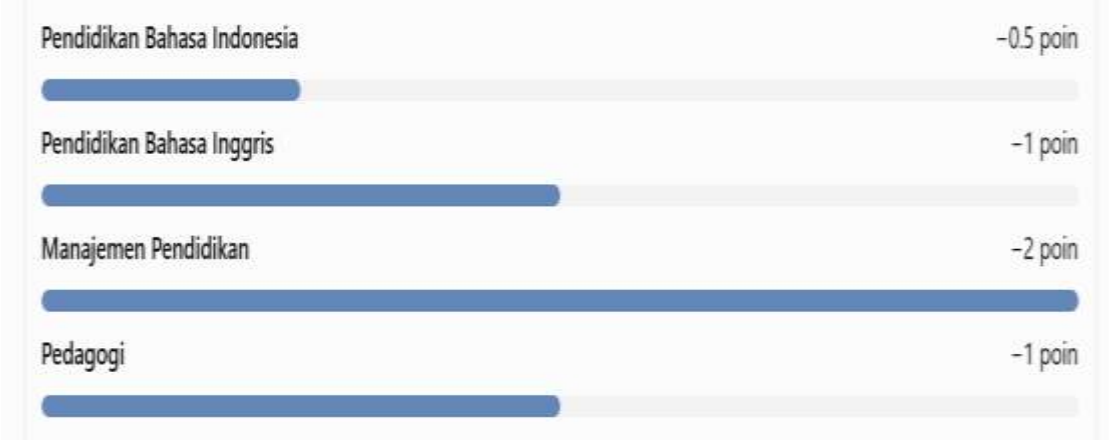
Tabel 5. Ringkasan Capaian Kepuasan Mahasiswa

Aspek	Hasil
Periode evaluasi	TA 2025/2026 Genap dan Ganjil
Jumlah mahasiswa semester genap	498
Kepuasan semester genap	95%
Jumlah mahasiswa semester ganjil	555
Kepuasan semester ganjil	92%
Perubahan tingkat Program Pascasarjana	Turun 3 poin persentase
Capaian tertinggi program studi pada semester ganjil	Magister Pendidikan Bahasa Indonesia, 92,5%
Capaian terendah program studi pada semester ganjil	Magister Pendidikan Bahasa Inggris, 90%
Jumlah bidang layanan	4 bidang

Grafik 3. Perubahan Kepuasan pada Empat Program Studi

Selisih persentase semester genap ke ganjil

Pendidikan Bahasa Indonesia



Grafik menunjukkan besar penurunan, bukan persentase kepuasan.