UNIVERSITAS PGRI PALEMBANG



# LAPORAN HASIL EVALUASI

# KETERSEDIAAN, AKSESIBILITAS, DAN KUALITAS LAYANAN MAHASISWA

## PROGRAM PASCASARJANA
## UNIVERSITAS PGRI PALEMBANG

Tahun Akademik 2025/2026

**LEMBAR PENGESAHAN**

**Laporan Evaluasi dan Refleksi**
**Layanan Mahasiswa UPPS**
**Berdasarkan Kriteria Layanan Mahasiswa: Administrasi Akademik, Bimbinan Konseling, Kesehatan, Keperluan Dasar Mahasiswa Kebutuhan Khusus, Beasiswa, Layanan Teknologi Informasi, Bimbingan Penulisan dan Publikasi Artikel**
**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**

## KATA PENGANTAR

Laporan ini membahas layanan mahasiswa berdasarkan tujuh jenis layanan yang tercantum dalam kriteria, yaitu administrasi akademik, bimbingan konseling, kesehatan, keperluan dasar mahasiswa berkebutuhan khusus, beasiswa, layanan teknologi informasi, serta bimbingan penulisan dan publikasi artikel.

Dokumen memuat kerangka evaluasi, interpretasi skor auditee 3,8, indikator pemeriksaan, kebutuhan bukti, analisis risiko, rekomendasi, dan rencana tindak lanjut. Data yang tersedia belum memuat rincian operasional atau bukti aktual dari setiap layanan. Oleh sebab itu, laporan membedakan informasi kriteria dari hal yang harus diverifikasi sebelum pengesahan.

## RINGKASAN EKSEKUTIF

Laporan evaluasi ketersediaan, aksesibilitas, dan kualitas layanan mahasiswa disusun sebagai bagian dari upaya Program Pascasarjana Universitas PGRI Palembang dalam menjamin terpenuhinya kebutuhan mahasiswa selama menjalani proses pendidikan. Evaluasi ini mengacu pada  yang mensyaratkan perguruan tinggi atau Unit Pengelola Program Studi (UPPS) menyediakan tujuh jenis layanan mahasiswa, yaitu administrasi akademik, bimbingan konseling, kesehatan, keperluan dasar bagi mahasiswa berkebutuhan khusus, beasiswa, layanan teknologi informasi (TI), serta bimbingan penulisan dan publikasi artikel. Selain ketersediaan, layanan tersebut harus dapat diakses mahasiswa dan memiliki kualitas yang baik.

Berdasarkan dokumen evaluasi kepuasan mahasiswa Program Pascasarjana Tahun Akademik 2025/2026, terdapat empat jenis layanan yang telah teridentifikasi secara tertulis, yaitu pendampingan penulisan artikel untuk publikasi ilmiah, layanan kesehatan, layanan beasiswa, serta layanan bimbingan dan konseling. Keempat layanan tersebut diarahkan untuk mendukung kebutuhan akademik, kesejahteraan, pembiayaan pendidikan, dan pengembangan mahasiswa.

Pasted text.txt

Hasil evaluasi kepuasan pada tingkat Program Pascasarjana menunjukkan bahwa semester genap memperoleh tingkat kepuasan sebesar 95% dengan jumlah mahasiswa tercatat sebanyak 498 orang, sedangkan semester ganjil memperoleh tingkat kepuasan sebesar 92% dengan jumlah mahasiswa tercatat sebanyak 555 orang. Dengan demikian, terdapat penurunan sebesar 3 poin persentase. Pada tingkat program studi, seluruh program studi juga mengalami penurunan persentase kepuasan, dengan selisih antara 0,5 sampai dengan 2 poin persentase.

Meskipun capaian kepuasan tersebut relatif tinggi, dokumen yang tersedia belum memberikan bukti terperinci mengenai seluruh tujuh jenis layanan yang di persyaratkan. Layanan administrasi akademik, layanan kebutuhan dasar mahasiswa berkebutuhan khusus, dan layanan teknologi informasi belum dijelaskan secara khusus dalam dokumen evaluasi yang menjadi dasar laporan ini. Selain itu, belum tersedia hasil survei kepuasan yang dipisahkan berdasarkan masing-masing jenis layanan.

Oleh karena itu, capaian evaluasi dalam laporan ini dibedakan antara layanan yang telah teridentifikasi dalam dokumen dan layanan yang masih memerlukan bukti pendukung. Rekomendasi utama diarahkan pada penguatan dokumentasi ketersediaan layanan, pembuktian aksesibilitas, pengukuran kualitas per jenis layanan, serta penyusunan tindak lanjut melalui siklus Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP).

# BAB I. PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pendidikan tinggi yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh keberhasilan proses pembelajaran, kurikulum, kompetensi dosen, dan pencapaian akademik mahasiswa. Kualitas perguruan tinggi juga ditentukan oleh kemampuan institusi dalam menyediakan layanan mahasiswa yang memadai, mudah diakses, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

Mahasiswa merupakan salah satu pemangku kepentingan utama dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi. Oleh karena itu, perguruan tinggi dan UPPS memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa mahasiswa memperoleh dukungan pelayanan yang diperlukan sejak awal perkuliahan sampai dengan penyelesaian studi. Dukungan tersebut mencakup pelayanan administrasi, pendampingan akademik dan pribadi, kesehatan, akses pembiayaan pendidikan, fasilitas teknologi informasi, serta pendampingan penulisan dan publikasi ilmiah.

Mengenai ketersediaan, aksesibilitas, dan kualitas layanan mahasiswa menekankan tiga aspek utama. Pertama, perguruan tinggi atau UPPS harus menyediakan layanan mahasiswa yang mencakup tujuh jenis layanan. Kedua, seluruh layanan harus dapat diakses oleh mahasiswa. Ketiga, layanan tersebut harus memiliki kualitas yang baik.

Ketiga aspek tersebut memiliki hubungan yang saling melengkapi. Ketersediaan layanan menunjukkan bahwa institusi telah menyiapkan bentuk pelayanan yang diperlukan. Aksesibilitas menunjukkan bahwa mahasiswa dapat memperoleh dan memanfaatkan layanan tanpa hambatan yang tidak semestinya. Sementara itu, kualitas layanan menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa secara tepat, efektif, responsif, dan berkelanjutan.

Program Pascasarjana Universitas PGRI Palembang telah melaksanakan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan Tahun Akademik 2025/2026. Berdasarkan dokumen evaluasi, terdapat empat bidang layanan yang menjadi perhatian, yaitu pendampingan penulisan artikel untuk publikasi ilmiah, layanan kesehatan, layanan beasiswa, serta layanan bimbingan dan konseling.

Keempat layanan tersebut merupakan bentuk dukungan institusi terhadap mahasiswa. Pendampingan publikasi ilmiah berorientasi pada peningkatan kompetensi akademik. Layanan kesehatan diarahkan untuk mendukung kesejahteraan mahasiswa. Layanan beasiswa berkaitan dengan dukungan pembiayaan pendidikan. Sementara itu, layanan bimbingan dan konseling memberikan pendampingan terhadap persoalan akademik maupun pribadi.

Meskipun demikian, evaluasi berdasarkan  perlu memiliki cakupan yang lebih luas daripada empat layanan tersebut. Terdapat tiga jenis layanan lain yang perlu dibuktikan, yaitu administrasi akademik, layanan keperluan dasar mahasiswa berkebutuhan khusus, dan layanan teknologi informasi. Ketiganya merupakan bagian dari ruang lingkup evaluasi yang harus diperhatikan oleh pengelola Program Pascasarjana dan program studi.

Dengan demikian, laporan ini disusun untuk memberikan gambaran mengenai capaian ketersediaan layanan berdasarkan dokumen yang tersedia, menganalisis hasil evaluasi kepuasan mahasiswa, mengidentifikasi aspek aksesibilitas dan kualitas yang perlu diperkuat, serta merumuskan tindak lanjut peningkatan mutu layanan mahasiswa.

### 1.2 Dasar dan Ruang Lingkup Evaluasi

Evaluasi ini mengacu pada  dengan tiga komponen penilaian:

1. Ketersediaan layanan: PT/UPPS menyediakan tujuh jenis layanan mahasiswa.

2. Aksesibilitas layanan: layanan yang disediakan dapat diakses dan dimanfaatkan mahasiswa.
3. Kualitas layanan: layanan diselenggarakan dengan kualitas yang baik dan sesuai kebutuhan mahasiswa.

Adapun tujuh jenis layanan yang menjadi ruang lingkup evaluasi adalah:

1. Administrasi akademik.
2. Bimbingan konseling.
3. Kesehatan.
4. Keperluan dasar untuk mahasiswa berkebutuhan khusus.
5. Beasiswa.
6. Layanan teknologi informasi.
7. Bimbingan penulisan dan publikasi artikel.

Dalam laporan ini, bukti yang telah tersedia digunakan sebagai dasar analisis. Jenis layanan yang belum dijelaskan dalam dokumen tidak langsung dinyatakan tidak tersedia, melainkan dikategorikan sebagai belum teridentifikasi atau belum didukung bukti dalam dokumen yang dianalisis.

### 1.3 Tujuan Evaluasi

Evaluasi ini bertujuan:

1. Mengetahui ketersediaan tujuh jenis layanan mahasiswa berdasarkan .
2. Mengidentifikasi layanan yang telah tercantum dalam dokumen evaluasi Program Pascasarjana.
3. Menganalisis aksesibilitas layanan bagi mahasiswa.
4. Mengetahui gambaran kualitas layanan berdasarkan hasil kepuasan mahasiswa.
5. Mengidentifikasi kesenjangan antara kriteria yang dipersyaratkan dan bukti yang tersedia.

6. Merumuskan program tindak lanjut untuk meningkatkan mutu layanan mahasiswa secara berkelanjutan.

# BAB II. GAMBARAN UMUM KETERSEDIAAN LAYANAN MAHASISWA

## 2.1 Ketersediaan Layanan Administrasi Akademik

Layanan administrasi akademik merupakan salah satu kebutuhan mendasar mahasiswa dalam mengikuti proses pendidikan tinggi. Pelayanan ini berkaitan dengan berbagai aktivitas administrasi yang mendukung kelancaran studi, mulai dari proses registrasi, pengisian rencana studi, informasi perkuliahan, pelayanan surat akademik, pengelolaan dokumen mahasiswa, hingga pelayanan administrasi penyelesaian studi. Dalam konteks Program Pascasarjana, layanan administrasi akademik perlu dilaksanakan secara tertib, transparan, dan responsif. Mahasiswa membutuhkan kepastian informasi mengenai prosedur pelayanan, persyaratan administrasi, waktu penyelesaian, serta petugas atau unit yang bertanggung jawab.

Ketersediaan layanan administrasi akademik juga perlu didukung dengan prosedur operasional standar (SOP), formulir pelayanan, media informasi, dan dokumentasi pelaksanaan. Keberadaan dokumen tersebut penting sebagai bukti bahwa pelayanan telah direncanakan dan dilaksanakan secara sistematis.

Berdasarkan dokumen evaluasi yang dianalisis, belum terdapat uraian khusus mengenai jenis pelayanan administrasi akademik beserta hasil kepuasannya. Oleh karena itu, aspek ini perlu diperkuat melalui pengumpulan dokumen pendukung dari unit administrasi akademik Program Pascasarjana.

Bukti yang disarankan untuk dilengkapi meliputi SOP administrasi akademik, standar waktu pelayanan, dokumentasi pelayanan, informasi kontak petugas, serta hasil survei kepuasan mahasiswa.

## 2.2 Ketersediaan Layanan Bimbingan Konseling

Layanan bimbingan dan konseling merupakan bentuk dukungan terhadap perkembangan pribadi, sosial, dan akademik mahasiswa. Mahasiswa pada jenjang

magister dapat menghadapi berbagai tantangan, seperti kesulitan mengatur waktu, hambatan penyelesaian tugas akademik, kendala komunikasi, tekanan penyelesaian tesis, maupun persoalan pribadi yang dapat memengaruhi keberhasilan studi.

Berdasarkan dokumen evaluasi, layanan bimbingan dan konseling telah diidentifikasi sebagai salah satu dari empat bidang layanan kemahasiswaan Program Pascasarjana. Layanan ini berfungsi sebagai sarana konsultasi dan pendampingan bagi mahasiswa dalam mengenali permasalahan serta menentukan alternatif penyelesaian.

Kualitas layanan bimbingan dan konseling perlu memperhatikan kemudahan akses, keterbukaan komunikasi, kompetensi pendamping, kenyamanan mahasiswa, dan kerahasiaan informasi. Mahasiswa harus memperoleh informasi mengenai mekanisme konsultasi, jadwal pelayanan, serta pihak yang dapat dihubungi.

Untuk memperkuat pembuktian, program studi perlu melengkapi dokumen berupa prosedur konsultasi, jadwal layanan, informasi narahubung, dokumentasi kegiatan, dan rekapitulasi pemanfaatan layanan dengan tetap menjaga kerahasiaan identitas mahasiswa.

### 2.3 Ketersediaan Layanan Kesehatan

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

Dokumen evaluasi Program Pascasarjana telah mengidentifikasi layanan kesehatan sebagai salah satu bidang pelayanan mahasiswa. Layanan ini diarahkan untuk memberikan akses terhadap informasi dan bantuan kesehatan yang diperlukan selama mahasiswa mengikuti proses pendidikan.

Ketersediaan layanan kesehatan perlu didukung oleh informasi yang mudah dijangkau mahasiswa. Informasi tersebut dapat mencakup mekanisme memperoleh bantuan, lokasi pelayanan, kontak petugas, serta prosedur koordinasi dengan unit kesehatan yang terkait.

Dalam pelaksanaannya, layanan kesehatan perlu memperhatikan kemudahan akses, ketepatan informasi, respons terhadap kebutuhan mahasiswa, dan manfaat pelayanan. Bagi mahasiswa pascasarjana yang memiliki aktivitas akademik bersamaan dengan pekerjaan dan tanggung jawab keluarga, fleksibilitas informasi dan akses pelayanan menjadi hal penting.

Bukti pendukung yang perlu disiapkan antara lain dokumen kerja sama atau koordinasi dengan unit kesehatan, informasi layanan kesehatan, dokumentasi sosialisasi, catatan pelayanan, dan hasil survei kepuasan mahasiswa.

**2.4 Ketersediaan Layanan bagi Mahasiswa Berkebutuhan Khusus**

Layanan bagi mahasiswa berkebutuhan khusus merupakan aspek penting dalam membangun lingkungan pendidikan tinggi yang inklusif. Perguruan tinggi perlu memperhatikan kebutuhan mahasiswa dalam mengakses fasilitas, informasi, kegiatan pembelajaran, dan pelayanan administrasi.

Keperluan dasar mahasiswa berkebutuhan khusus dapat berkaitan dengan kemudahan akses ruang pelayanan, fasilitas pendukung, sarana komunikasi, serta penyesuaian pelayanan berdasarkan kebutuhan individual mahasiswa.

Dalam konteks keberadaan layanan ini perlu dibuktikan melalui kebijakan atau prosedur pelayanan yang memberikan kesempatan kepada seluruh mahasiswa untuk memperoleh layanan secara setara.

Dokumen evaluasi yang menjadi dasar laporan ini belum memuat uraian khusus mengenai fasilitas dan layanan bagi mahasiswa berkebutuhan khusus. Oleh karena itu,

diperlukan pemeriksaan terhadap fasilitas yang tersedia dan dokumen kebijakan inklusivitas di lingkungan universitas maupun Program Pascasarjana.

Pengelola dapat melengkapi bukti berupa kebijakan layanan inklusif, hasil identifikasi kebutuhan mahasiswa, dokumentasi fasilitas pendukung, prosedur permohonan bantuan, serta dokumentasi penyesuaian pelayanan sesuai kebutuhan mahasiswa.

**2.5 Ketersediaan Layanan Beasiswa**

Layanan beasiswa merupakan bentuk dukungan institusi untuk memberikan kesempatan kepada mahasiswa memperoleh bantuan pembiayaan pendidikan. Beasiswa dapat membantu mahasiswa mengurangi beban biaya pendidikan dan memberikan motivasi untuk meningkatkan prestasi akademik, berupa **Potongan 25% bagi guru dan Alumni.**

Dokumen evaluasi Program Pascasarjana telah mengidentifikasi layanan beasiswa sebagai salah satu bidang pelayanan mahasiswa. Ruang lingkupnya mencakup penyampaian informasi, sosialisasi persyaratan, mekanisme pendaftaran, proses seleksi, serta pendampingan administrasi.

Kualitas layanan beasiswa sangat dipengaruhi oleh kejelasan informasi, transparansi persyaratan, kemudahan prosedur, dan ketepatan penyampaian jadwal. Mahasiswa perlu memperoleh informasi yang sama mengenai peluang beasiswa dan mekanisme pengajuannya.

Untuk memperkuat layanan ini, pengelola perlu menyediakan informasi beasiswa yang diperbarui secara berkala, dokumentasi sosialisasi, daftar peluang bantuan pembiayaan, serta mekanisme konsultasi administrasi.

## 2.6 Ketersediaan Layanan Teknologi Informasi

Layanan teknologi informasi merupakan bagian penting dalam mendukung penyelenggaraan pendidikan tinggi. Perkembangan sistem pendidikan berbasis digital menuntut perguruan tinggi menyediakan dukungan teknologi yang memudahkan mahasiswa memperoleh informasi dan mengakses kegiatan akademik.

Layanan TI dapat berkaitan dengan dukungan penggunaan sistem informasi akademik, akses jaringan internet, akun mahasiswa, sistem pembelajaran digital, akses informasi akademik, serta bantuan teknis ketika mahasiswa mengalami kendala.
Dalam , layanan TI harus dapat diakses oleh mahasiswa dan memiliki kualitas yang memadai. Karena itu, pengelola perlu memastikan adanya informasi saluran bantuan, petugas atau unit penanggung jawab, mekanisme pelaporan kendala, dan tindak lanjut terhadap permasalahan teknis.

Dokumen evaluasi yang dianalisis belum menguraikan secara khusus layanan teknologi informasi. Dengan demikian, bukti pendukung perlu dilengkapi melalui SOP layanan TI, panduan penggunaan sistem, informasi helpdesk, dokumentasi penanganan kendala, dan hasil survei kepuasan pengguna.

## 2.7 Ketersediaan Bimbingan Penulisan dan Publikasi Artikel

Bimbingan penulisan dan publikasi artikel merupakan layanan akademik yang strategis bagi mahasiswa Program Pascasarjana. Pada jenjang magister, mahasiswa diharapkan memiliki kemampuan menyusun karya ilmiah berdasarkan hasil penelitian dan memenuhi standar penulisan akademik.

Dokumen evaluasi telah mengidentifikasi pendampingan penulisan artikel untuk publikasi ilmiah sebagai salah satu bentuk layanan mahasiswa. Layanan ini diarahkan pada pengembangan kemampuan mahasiswa dalam menentukan topik

penelitian, merumuskan permasalahan, menyusun kajian pustaka, menentukan metode penelitian, menyajikan hasil, dan menyusun pembahasan.

Pendampingan juga perlu mencakup pemahaman mengenai etika publikasi, tata cara sitasi, pengelolaan referensi, dan ketentuan penulisan jurnal ilmiah. Penguatan layanan dapat dilakukan melalui klinik artikel, lokakarya penulisan ilmiah, konsultasi naskah, pendampingan pemilihan jurnal, dan pemantauan perkembangan artikel mahasiswa.

# BAB III. HASIL EVALUASI DAN ANALISIS KETERCAPAIAN

## 3.1 Analisis Ketersediaan Tujuh Jenis Layanan

Berdasarkan dokumen evaluasi yang tersedia, empat jenis layanan telah teridentifikasi secara tertulis, sedangkan tiga jenis layanan lainnya belum dijelaskan secara khusus dalam dokumen yang dianalisis.

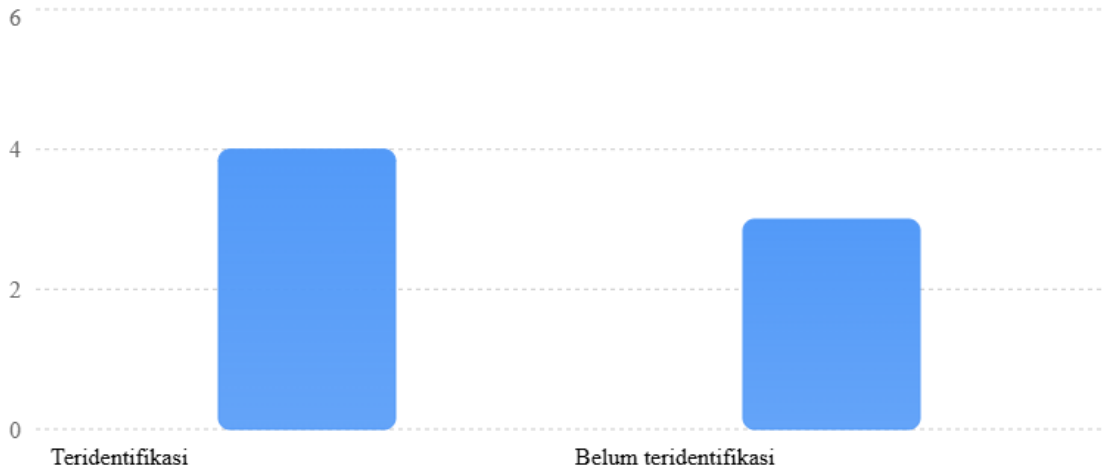
Tabel berikut menyajikan hasil pemetaan bukti terhadap tujuh jenis layanan yang dipersyaratkan.

Tabel 1. Pemetaan Ketersediaan Layanan Mahasiswa Berdasarkan Dokumen

| No. | Jenis layanan | Bukti dalam dokumen | Status bukti |
|---|---|---|---|
| 1 | Administrasi akademik | Belum diuraikan secara khusus | Perlu dilengkapi |
| 2 | Bimbingan konseling | Teridentifikasi | Tersedia dalam dokumen |
| 3 | Kesehatan | Teridentifikasi | Tersedia dalam dokumen |
| 4 | Kebutuhan dasar mahasiswa berkebutuhan khusus | Belum diuraikan secara khusus | Perlu dilengkapi |
| 5 | Beasiswa | Teridentifikasi | Tersedia dalam dokumen |
| 6 | Teknologi informasi | Belum diuraikan secara khusus | Perlu dilengkapi |
| 7 | Bimbingan penulisan dan publikasi artikel | Teridentifikasi | Tersedia dalam dokumen |

Berdasarkan pemetaan tersebut, terdapat empat dari tujuh jenis layanan yang telah teridentifikasi dalam dokumen. Secara deskriptif, kelengkapan identifikasi dokumen mencapai:

1. Sementara itu, tiga jenis layanan atau 42,86% belum teridentifikasi secara khusus dalam dokumen yang dianalisis.
2. Pemetaan Bukti Ketersediaan Layanan
3. Jumlah jenis layanan yang teridentifikasi dan belum teridentifikasi dalam dokumen; bukan persentase ketersediaan aktual di institusi.




Grafik menunjukkan kelengkapan identifikasi bukti dalam dokumen, bukan pernyataan bahwa tiga layanan tersebut tersedia di Universitas PGRI Palembang. Hasil pemetaan menunjukkan bahwa Program Pascasarjana telah memiliki dasar dokumentasi untuk empat jenis layanan. Namun, kelengkapan bukti perlu ditingkatkan agar seluruh tujuh komponen dalam  dapat dinilai secara menyeluruh.

### 3.2 Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa

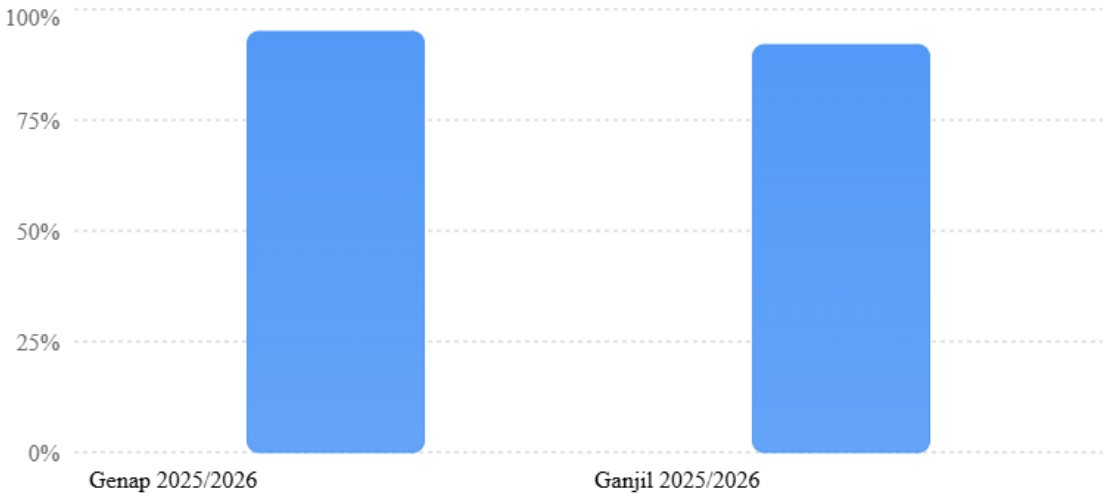
Data evaluasi kepuasan mahasiswa Program Pascasarjana Tahun Akademik 2025/2026 menunjukkan bahwa capaian kepuasan berada pada tingkat yang tinggi.

**Tabel 2. Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana**

| Periode | Jumlah mahasiswa tercatat | Tingkat kepuasan |
|---|---|---|
| 2025/2026 Genap | 498 | 95% |
| 2025/2026 Ganjil | 555 | 92% |
| Rata-rata | | 93,5% |

Sumber: Dokumen evaluasi kepuasan mahasiswa Program Pascasarjana.

Perbandingan Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Persentase kategori sangat puas pada dua periode evaluasi.




Berdasarkan grafik tersebut, tingkat kepuasan mahasiswa mengalami penurunan sebesar 3 poin persentase dari semester genap ke semester ganjil. Meskipun demikian, capaian 92% masih menunjukkan hasil penilaian yang tinggi berdasarkan angka yang tersedia.

Jumlah mahasiswa yang tercatat juga meningkat dari 498 menjadi 555 orang. Perbedaan jumlah tersebut perlu ditelaah lebih lanjut untuk memastikan apakah angka yang digunakan merupakan jumlah mahasiswa aktif atau jumlah responden survei. Dokumen evaluasi sendiri menegaskan perlunya verifikasi terhadap dasar pencatatan jumlah mahasiswa dan metode penghitungan persentase.

Dengan demikian, hasil kepuasan tersebut dapat digunakan sebagai indikator awal kualitas layanan secara umum, tetapi belum dapat digunakan untuk menetapkan kualitas setiap jenis layanan secara terpisah.

### 3.3 Evaluasi Kepuasan Berdasarkan Program Studi

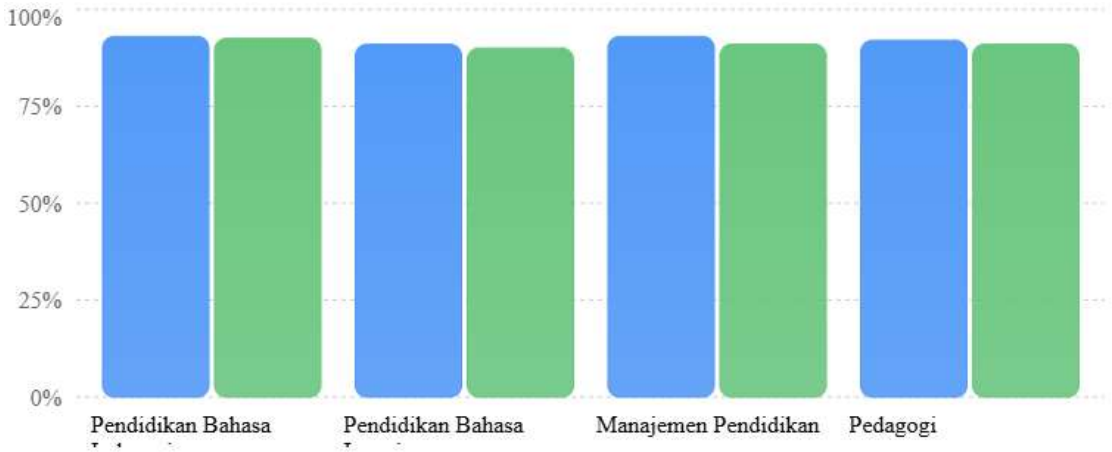
Evaluasi berdasarkan program studi memberikan gambaran mengenai variasi kepuasan mahasiswa pada empat program studi di lingkungan Program Pascasarjana.

**Tabel 3. Perbandingan Kepuasan Berdasarkan Program Studi**

| Program Studi | Genap | Ganjil | Perubahan |
|---|---|---|---|
| Magister Pendidikan Bahasa Indonesia | 93% | 92,5% | −0,5 |
| Magister Pendidikan Bahasa Inggris | 91% | 90% | −1 |
| Magister Manajemen Pendidikan | 93% | 91% | −2 |
| Magister Pedagogi | 92% | 91% | −1 |

Sumber: Dokumen evaluasi kepuasan mahasiswa per program studi.

Perbandingan Kepuasan Mahasiswa per Program Studi Persentase kategori sangat puas pada semester genap dan ganjil Tahun Akademik 2025/2026.




Hasil evaluasi memperlihatkan bahwa Magister Pendidikan Bahasa Indonesia memperoleh persentase tertinggi pada semester ganjil sebesar 92,5%. Sementara itu, Magister Pendidikan Bahasa Inggris memperoleh capaian sebesar 90%. Magister Manajemen Pendidikan mengalami penurunan terbesar, yaitu 2 poin persentase.

Temuan ini menunjukkan perlunya koordinasi antara pengelola Program Pascasarjana dan masing-masing program studi dalam mengidentifikasi faktor yang memengaruhi perubahan tingkat kepuasan mahasiswa.

Namun, perlu ditegaskan bahwa data tersebut merupakan capaian kepuasan secara umum dan tidak memisahkan penilaian mahasiswa terhadap tujuh jenis layanan. Oleh sebab itu, persentase pada tabel tidak boleh ditafsirkan sebagai persentase kepuasan khusus terhadap administrasi akademik, kesehatan, beasiswa, TI, atau layanan lainnya.

### 3.4 Evaluasi Aksesibilitas Layanan

Aksesibilitas merupakan aspek penting dalam penilaian . Layanan yang tersedia belum dapat dinyatakan memenuhi kebutuhan mahasiswa apabila mahasiswa belum memperoleh informasi yang jelas, belum mengetahui prosedur, atau mengalami hambatan ketika akan memanfaatkan layanan.

Berdasarkan dokumen evaluasi, beberapa aspek aksesibilitas telah menjadi perhatian dalam uraian masing-masing layanan. Layanan kesehatan memerlukan informasi yang mudah dijangkau dan koordinasi dengan unit terkait. Layanan beasiswa membutuhkan penyampaian informasi mengenai persyaratan dan mekanisme pengajuan. Layanan bimbingan dan konseling memerlukan mekanisme konsultasi yang jelas, sedangkan layanan publikasi membutuhkan kemudahan konsultasi dan keberlanjutan pendampingan.

Meskipun demikian, uraian mengenai kebutuhan akses tersebut belum seluruhnya dilengkapi bukti pelaksanaan aktual. Oleh karena itu, pengelola perlu melengkapi bukti berupa:

1. Informasi layanan yang dapat diakses mahasiswa.
2. Prosedur dan persyaratan pelayanan.
3. Jadwal pelayanan dan kontak petugas.
4. Saluran konsultasi langsung maupun daring.

5. Dokumentasi mahasiswa yang memanfaatkan layanan.
6. Rekapitulasi waktu respons dan penyelesaian permintaan layanan.

Aksesibilitas juga perlu memperhatikan mahasiswa yang memiliki keterbatasan waktu karena pekerjaan atau tanggung jawab keluarga. Selain itu, layanan perlu memperhatikan kebutuhan mahasiswa berkebutuhan khusus agar seluruh mahasiswa memperoleh kesempatan yang setara dalam mengakses pelayanan.

### 3.5 Evaluasi Kualitas Layanan

Kualitas layanan dapat dianalisis melalui beberapa indikator, antara lain kesesuaian layanan dengan kebutuhan mahasiswa, kejelasan prosedur, kemudahan akses, ketepatan respons, kompetensi petugas, komunikasi, dan manfaat pelayanan. Berdasarkan data yang tersedia, kepuasan mahasiswa secara agregat mencapai 95% pada semester genap dan 92% pada semester ganjil. Capaian tersebut memberikan indikasi positif terhadap layanan kemahasiswaan Program Pascasarjana. Namun, data tersebut belum dapat menunjukkan kualitas masing-masing dari tujuh jenis layanan. Pengukuran kualitas perlu dilakukan secara lebih spesifik agar pengelola dapat mengetahui jenis layanan yang telah berjalan baik dan jenis layanan yang memerlukan perbaikan.

**Tabel 4. Indikator Evaluasi Kualitas Layanan**

| Aspek | Indikator yang dievaluasi |
|---|---|
| Kejelasan informasi | Informasi layanan mudah dipahami mahasiswa |
| Kemudahan prosedur | Persyaratan dan mekanisme pelayanan jelas |
| Responsivitas | Permintaan mahasiswa ditanggapi secara tepat |
| Kompetensi petugas | Petugas mampu memberikan pelayanan sesuai kebutuhan |
| Kesesuaian layanan | Pelayanan memenuhi kebutuhan mahasiswa |
| Kebermanfaatan | Layanan membantu kelancaran studi mahasiswa |
| Kepuasan keseluruhan | Mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap layanan |

Dengan menggunakan indikator tersebut, evaluasi kualitas dapat dilaksanakan secara lebih terarah dan hasilnya dapat dibandingkan antarsemester.

# BAB IV. ANALISIS KETERCAPAIAN

## 4.1 Analisis Komponen Ketersediaan

Komponen ketersediaan menuntut perguruan tinggi atau UPPS menyediakan tujuh jenis layanan mahasiswa. Berdasarkan dokumen yang dianalisis, empat jenis layanan telah teridentifikasi, sedangkan tiga jenis layanan belum didukung uraian khusus.

**Tabel 5. Analisis Ketercapaian Komponen Ketersediaan**

| No. | Komponen | Hasil evaluasi dokumen | Tindak lanjut |
|---|---|---|---|
| 1 | Administrasi akademik | Bukti khusus belum ditemukan | Mengumpulkan SOP dan dokumentasi pelayanan |
| 2 | Bimbingan konseling | Teridentifikasi | Melengkapi bukti pelaksanaan dan akses |
| 3 | Kesehatan | Teridentifikasi | Melengkapi bukti fasilitas dan pemanfaatan |
| 4 | Kebutuhan mahasiswa berkebutuhan khusus | Bukti khusus belum ditemukan | Mendokumentasikan kebijakan dan fasilitas inklusif |
| 5 | Beasiswa | Teridentifikasi | Melengkapi informasi dan dokumentasi pelayanan |
| 6 | Teknologi informasi | Bukti khusus belum ditemukan | Mendokumentasikan layanan TI dan helpdesk |
| 7 | Penulisan dan publikasi artikel | Teridentifikasi | Melengkapi bukti kegiatan pendampingan dan hasil |

Dari sisi dokumentasi, identifikasi layanan mencapai 57,14%. Angka tersebut merupakan rasio layanan yang telah disebutkan dalam dokumen terhadap tujuh jenis layanan yang dipersyaratkan. Angka ini belum dapat dinyatakan sebagai persentase resmi ketercapaian institusi karena keberadaan layanan aktual dan kelengkapan bukti pelaksanaan masih perlu diverifikasi.

## 4.2 Analisis Komponen Aksesibilitas

Komponen aksesibilitas menuntut seluruh layanan dapat dimanfaatkan mahasiswa. Ketersediaan informasi, kejelasan prosedur, keberadaan petugas, dan mekanisme pengaduan menjadi bagian penting dalam pembuktian.

Berdasarkan dokumen evaluasi, aksesibilitas telah menjadi perhatian dalam pengembangan layanan kesehatan, beasiswa, bimbingan konseling, dan pendampingan publikasi. Namun, bukti rinci mengenai kanal akses, standar waktu pelayanan, dan jumlah pengguna belum tersedia secara lengkap.

Dengan demikian, komponen aksesibilitas dapat dinilai belum terverifikasi secara menyeluruh berdasarkan dokumen yang dianalisis. Pengelola perlu memastikan bahwa setiap jenis layanan memiliki informasi yang jelas dan dapat dijangkau mahasiswa. Saluran pelayanan dapat disesuaikan dengan kondisi institusi, baik melalui pelayanan langsung, media informasi resmi, sistem digital, maupun koordinasi dengan unit terkait.

### 4.3 Analisis Komponen Kualitas

Komponen kualitas dapat ditinjau dari hasil survei kepuasan mahasiswa. Capaian kepuasan sebesar 95% pada semester genap dan 92% pada semester ganjil menunjukkan penilaian yang tinggi secara agregat.

Meskipun demikian, penurunan 3 poin persentase perlu ditindaklanjuti. Pengelola perlu melakukan evaluasi untuk mengetahui faktor yang memengaruhi perubahan kepuasan mahasiswa.

Komponen kualitas juga perlu diukur secara terpisah berdasarkan tujuh jenis layanan. Tanpa data terperinci, pengelola belum dapat menentukan layanan yang memiliki kepuasan tertinggi atau terendah.

Dengan demikian, komponen kualitas memperoleh dukungan berupa data kepuasan agregat, tetapi pembuktian kualitas per jenis layanan masih perlu diperkuat.

### 4.4 Rekapitulasi Status Ketercapaian Berdasarkan Bukti

**Tabel 6. Rekapitulasi Evaluasi**

| Komponen | Hasil analisis | Status bukti |
|---|---|---|
| Ketersediaan tujuh jenis layanan | Empat layanan teridentifikasi secara tertulis | Terpenuhi sebagian dalam dokumentasi |
| Aksesibilitas seluruh layanan | Belum tersedia bukti akses yang lengkap untuk tujuh layanan | Perlu verifikasi |
| Kualitas layanan | Tersedia data kepuasan agregat 95% dan 92% | Ada bukti awal, perlu pendalaman |

Secara keseluruhan, dokumen yang tersedia menunjukkan bahwa Program Pascasarjana telah memiliki dasar pelaksanaan dan evaluasi beberapa layanan mahasiswa. Namun, untuk menyatakan seluruh komponen telah tercapai, diperlukan bukti tambahan yang menunjukkan keberadaan, aksesibilitas, dan kualitas ketujuh jenis layanan.

# BAB V. PROGRAM TINDAK LANJUT PENINGKATAN MUTU

## 5.1 Penguatan Ketersediaan Layanan

Tindak lanjut pertama adalah melengkapi dokumentasi seluruh tujuh jenis layanan mahasiswa. Setiap jenis layanan perlu memiliki penanggung jawab, prosedur, standar pelayanan, serta dokumentasi pelaksanaan.

Pengelola Program Pascasarjana bersama program studi perlu melakukan koordinasi dengan unit universitas yang bertanggung jawab terhadap administrasi akademik, kesehatan, beasiswa, teknologi informasi, serta fasilitas pendukung mahasiswa berkebutuhan khusus.

Langkah ini diperlukan agar setiap layanan dapat dibuktikan keberadaannya secara administratif maupun melalui dokumentasi kegiatan.

## 5.2 Peningkatan Aksesibilitas

Tindak lanjut kedua adalah memperkuat akses mahasiswa terhadap seluruh layanan. Pengelola perlu memastikan bahwa mahasiswa mengetahui jenis layanan yang tersedia, prosedur untuk memperolehnya, jadwal pelayanan, serta pihak yang dapat dihubungi.

Informasi layanan dapat disampaikan melalui media komunikasi resmi universitas, laman Program Pascasarjana, sistem informasi akademik, papan informasi, maupun media komunikasi program studi.

Setiap layanan juga perlu memiliki mekanisme penanganan pertanyaan dan keluhan mahasiswa. Dengan demikian, aksesibilitas tidak hanya ditunjukkan melalui keberadaan layanan, tetapi juga melalui kemudahan mahasiswa dalam memanfaatkan pelayanan.

### 5.3 Peningkatan Kualitas Layanan

Tindak lanjut ketiga adalah melaksanakan evaluasi kualitas secara terpisah untuk masing-masing jenis layanan. Survei perlu mengukur kemudahan akses, kejelasan informasi, responsivitas, kompetensi petugas, kesesuaian pelayanan, dan manfaat layanan.

Hasil survei perlu dianalisis secara periodik dan dibandingkan dengan hasil evaluasi sebelumnya. Jika terdapat penurunan kepuasan, pengelola perlu mengidentifikasi penyebabnya melalui analisis data dan masukan mahasiswa.

### 5.4 Rencana Program Tindak Lanjut

Tabel 7. Rencana Tindak Lanjut

| No. | Bidang | Program tindak lanjut | Indikator keberhasilan | Bukti yang disiapkan |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Administrasi akademik | Penyusunan dan pembaruan SOP pelayanan | SOP dan informasi layanan tersedia | SOP, formulir, dokumentasi pelayanan |
| 2 | Bimbingan konseling | Penguatan mekanisme konsultasi mahasiswa | Prosedur konsultasi dan akses layanan jelas | Jadwal, narahubung, rekap layanan |
| 3 | Kesehatan | Penguatan informasi dan koordinasi layanan kesehatan | Informasi akses layanan tersedia | Dokumen koordinasi, informasi, dokumentasi |
| 4 | Mahasiswa berkebutuhan khusus | Identifikasi kebutuhan dan penguatan fasilitas inklusif | Kebutuhan layanan teridentifikasi dan ditindaklanjuti | Kebijakan, dokumentasi fasilitas |
| 5 | Beasiswa | Sosialisasi dan pembaruan informasi beasiswa | Informasi peluang dan prosedur tersedia | Pengumuman, daftar informasi, dokumentasi |
| 6 | Teknologi informasi | Penguatan helpdesk dan panduan layanan TI | Saluran bantuan dan prosedur penanganan tersedia | SOP TI, panduan, catatan penanganan |
| 7 | Penulisan dan publikasi artikel | Klinik artikel dan pendampingan publikasi | Kegiatan pendampingan terlaksana dan terdokumentasi | Jadwal, daftar peserta, naskah pendampingan |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 8 | Evaluasi kepuasan | Survei kepuasan terpisah untuk setiap layanan | Tersedia hasil evaluasi per jenis layanan | Instrumen, rekapitulasi, analisis survei |

### 5.5 Jadwal Pelaksanaan Tindak Lanjut

**Tabel 8. Jadwal Implementasi Program Peningkatan Mutu**

| Kegiatan | Tahap 1 | Tahap 2 | Tahap 3 | Tahap 4 |
|---|---|---|---|---|
| Inventarisasi layanan dan bukti | ✓ | | | |
| Penyusunan/pembaruan SOP | ✓ | ✓ | | |
| Penguatan informasi akses layanan | | ✓ | ✓ | |
| Penguatan fasilitas dan koordinasi | | ✓ | ✓ | |
| Survei kepuasan per jenis layanan | | | ✓ | |
| Analisis hasil dan tindak lanjut | | | ✓ | ✓ |
| Penyusunan laporan evaluasi | | | | ✓ |

Keterangan: Tahap 1–4 merupakan urutan tahapan pelaksanaan yang dapat disesuaikan dengan kalender akademik dan kebijakan Program Pascasarjana.

### 5.6 Monitoring dan Evaluasi

Monitoring perlu dilaksanakan untuk memastikan setiap program tindak lanjut berjalan sesuai rencana. Pengelola Program Pascasarjana dapat melakukan pemantauan secara berkala dengan meminta laporan dari unit atau program studi yang bertanggung jawab terhadap masing-masing layanan.

Monitoring perlu mencakup ketersediaan dokumen, pelaksanaan pelayanan, akses mahasiswa, kendala yang ditemukan, dan tindakan perbaikan yang telah dilakukan.

Evaluasi secara menyeluruh dapat dilaksanakan setiap semester. Hasil evaluasi perlu disajikan dalam bentuk laporan yang memuat capaian indikator, hasil survei kepuasan, analisis kendala, serta rekomendasi perbaikan.

Dokumentasi monitoring dan evaluasi menjadi bukti bahwa pengelolaan layanan mahasiswa tidak hanya berorientasi pada penyediaan fasilitas, tetapi juga pada keberlanjutan kualitas pelayanan.

### 5.7 Penerapan Siklus PPEPP

Peningkatan mutu layanan mahasiswa perlu dilaksanakan melalui siklus PPEPP.

| Tahapan PPEPP | Implementasi pada layanan mahasiswa |
|---|---|
| Penetapan | Menetapkan standar ketersediaan, aksesibilitas, dan kualitas tujuh jenis layanan |
| Pelaksanaan | Menyelenggarakan layanan sesuai standar dan kebutuhan mahasiswa |
| Evaluasi | Melaksanakan survei kepuasan dan evaluasi pelaksanaan setiap layanan |
| Pengendalian | Menangani ketidaksesuaian, keluhan, serta hambatan pelayanan |
| Peningkatan | Menyempurnakan standar dan mekanisme layanan berdasarkan hasil evaluasi |

Melalui siklus tersebut, setiap hasil evaluasi perlu diikuti tindakan yang nyata dan terdokumentasi. Dengan demikian, hasil survei tidak berhenti sebagai angka kepuasan, tetapi menjadi dasar pengambilan keputusan dalam peningkatan mutu layanan.

# BAB VI. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

## 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil evaluasi terhadap ketersediaan, aksesibilitas, dan kualitas layanan mahasiswa pada Program Pascasarjana Universitas PGRI Palembang, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut.

1. Pertama, mensyaratkan ketersediaan tujuh jenis layanan mahasiswa yang mencakup administrasi akademik, bimbingan konseling, kesehatan, keperluan dasar mahasiswa berkebutuhan khusus, beasiswa, layanan teknologi informasi, serta bimbingan penulisan dan publikasi artikel.
2. Kedua, berdasarkan dokumen evaluasi yang dianalisis, empat jenis layanan telah teridentifikasi secara tertulis, yaitu pendampingan penulisan artikel untuk publikasi ilmiah, layanan kesehatan, layanan beasiswa, serta layanan bimbingan dan konseling. Tiga jenis layanan lainnya masih memerlukan bukti khusus dalam dokumentasi evaluasi, yaitu administrasi akademik, layanan mahasiswa berkebutuhan khusus, dan layanan teknologi informasi.
3. Ketiga, data kepuasan mahasiswa menunjukkan capaian sebesar 95% pada semester genap dan 92% pada semester ganjil Tahun Akademik 2025/2026. Terdapat penurunan sebesar 3 poin persentase. Pada tingkat program studi, seluruh program studi mengalami penurunan dengan selisih antara 0,5 sampai dengan 2 poin persentase.
4. Keempat, data kepuasan agregat memberikan indikasi positif terhadap kualitas layanan mahasiswa secara umum. Namun, data tersebut belum dapat digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pada masing-masing jenis layanan karena belum tersedia hasil survei yang dipisahkan berdasarkan tujuh komponen pelayanan.

5. Kelima, aspek aksesibilitas perlu diperkuat melalui penyediaan informasi, SOP, mekanisme pelayanan, jadwal, petugas penanggung jawab, serta dokumentasi pemanfaatan layanan oleh mahasiswa.
6. Keenam, peningkatan mutu layanan perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui penguatan ketersediaan, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan. Pelaksanaan tindak lanjut perlu disertai indikator keberhasilan, penanggung jawab, jadwal, dan bukti pelaksanaan yang dapat diverifikasi.

### 6.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil evaluasi tersebut, rekomendasi yang perlu dilaksanakan adalah:

1. Program Pascasarjana perlu melengkapi dokumentasi tujuh jenis layanan mahasiswa sesuai dengan .
2. Pengelola perlu memastikan setiap jenis layanan memiliki SOP, informasi akses, penanggung jawab, dan bukti pelaksanaan.
3. Layanan administrasi akademik, layanan mahasiswa berkebutuhan khusus, dan layanan teknologi informasi perlu dilengkapi bukti pendukung secara khusus.
4. Layanan bimbingan konseling, kesehatan, beasiswa, serta pendampingan publikasi ilmiah perlu diperkuat dari sisi aksesibilitas dan dokumentasi pemanfaatan.
5. Program studi perlu melaksanakan survei kepuasan mahasiswa secara terpisah untuk setiap jenis layanan.
6. Hasil survei perlu dianalisis dan ditindaklanjuti melalui program perbaikan yang terukur.
7. Pengelola Program Pascasarjana perlu melaksanakan monitoring dan evaluasi secara berkala serta mendokumentasikan hasilnya sebagai bagian dari siklus PPEPP.