Universitas Bengkulu

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA S1-PENDIDIKAN MATEMATIKA

TAHUN 2020-2025

LEMBAR PENGESAHAN

Dokumen Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Dosen, Tendik, dan sarana prasarana

Prodi Pendidikan Matematika

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Universitas Bengkulu

Dokumen Kepuasan Mahasiswa Terhadap kinerja mengajar dosen, layanan administrasi akademik, dan kuantitas-kualitas fasilitas pendidikan untuk perbaikan dan peningkatan mutu pengajaran Prodi Pendidikan Matematika Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Bengkulu.

Ditetapkan di Bengkulu Pada

tanggal 30 Agustus 2025

Koordinator Prodi Pendidikan

Matematika,

Syafdi Maizora, S.Si., M. Pd.

NIP. 19810502005011002

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelaksanaan evaluasi kepuasan mahasiswa merupakan bagian integral dari sistem penjaminan mutu internal perguruan tinggi sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 53 Tahun 2023 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi. Evaluasi ini berfungsi untuk memastikan bahwa seluruh aspek penyelenggaraan pendidikan, mulai dari kinerja dosen, layanan akademik, hingga sarana dan prasarana, berjalan sesuai dengan standar nasional pendidikan tinggi serta memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa sebagai penerima utama layanan pendidikan.

Mahasiswa memiliki peran strategis sebagai subjek evaluasi yang memberikan umpan balik langsung terhadap mutu proses pembelajaran. Penilaian terhadap kinerja dosen mengacu pada prinsip profesionalisme, relevansi, dan efektivitas dalam pelaksanaan kegiatan belajar mengajar sebagaimana ditegaskan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2009 tentang Dosen dan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen. Aspek layanan akademik dievaluasi berdasarkan mutu pelayanan administrasi, kecepatan, akurasi, dan aksesibilitas informasi akademik sesuai dengan prinsip tata kelola perguruan tinggi yang baik (*Good University Governance*) sebagaimana tertuang dalam Permendikbud Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.

Selain itu, ketersediaan sarana dan prasarana pendidikan juga menjadi indikator penting dalam menciptakan lingkungan belajar yang aman, nyaman, dan produktif. Hal ini sejalan dengan Standar Nasional Pendidikan Tinggi (SN Dikti) yang mengatur tentang pemenuhan fasilitas minimal untuk menunjang proses pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Oleh karena itu, evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana menjadi sarana refleksi penting untuk memastikan kesesuaian antara kebijakan universitas dengan kebutuhan nyata di lapangan.

Dengan berlandaskan regulasi tersebut, kegiatan evaluasi kepuasan mahasiswa tidak hanya menjadi alat pengukuran, tetapi juga merupakan wujud tanggung jawab institusi dalam menjalankan sistem penjaminan mutu internal secara berkelanjutan. Hasil evaluasi diharapkan menjadi dasar bagi

program studi dan universitas dalam merancang kebijakan perbaikan, meningkatkan mutu layanan, serta memperkuat akuntabilitas publik terhadap penyelenggaraan pendidikan tinggi yang berkualitas, inklusif, dan berorientasi pada kepuasan mahasiswa.

B. Tujuan Evaluasi

Pelaksanaan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen, layanan akademik, dan sarana prasarana bertujuan untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap mutu layanan yang diberikan oleh program studi dan universitas. Evaluasi ini menjadi instrumen penting dalam pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) sebagaimana diatur dalam Permendikbudristek Nomor 53 Tahun 2023 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi, yang menekankan pentingnya siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan) mutu secara berkelanjutan.

Secara khusus, tujuan pelaksanaan evaluasi ini adalah sebagai berikut:

1. Menilai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen, meliputi kompetensi pedagogik, profesionalisme, kedisiplinan, kemampuan komunikasi, serta penerapan metode pembelajaran yang inovatif dan berpusat pada mahasiswa (student-centered learning).
2. Mengukur kualitas layanan akademik yang diselenggarakan oleh tenaga kependidikan, baik dalam hal pelayanan administrasi, kecepatan dan ketepatan informasi akademik, maupun kemudahan akses terhadap berbagai layanan kampus.
3. Mengevaluasi kecukupan, kenyamanan, dan keberfungsian sarana serta prasarana pendidikan, seperti ruang kuliah, laboratorium, perpustakaan, jaringan internet, dan fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan ketentuan dalam Standar Nasional Pendidikan Tinggi (Permendikbud Nomor 3 Tahun 2020).
4. Mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dalam aspek akademik maupun nonakademik sebagai dasar penyusunan rencana tindak lanjut (action plan) dan peningkatan mutu di tingkat program studi maupun universitas.
5. Mendorong partisipasi aktif mahasiswa dalam proses penjaminan mutu internal, dengan menjadikan hasil evaluasi sebagai cerminan kepuasan dan kebutuhan mereka terhadap penyelenggaraan pendidikan tinggi.

6. Memperkuat akuntabilitas dan transparansi pengelolaan pendidikan tinggi, sehingga hasil evaluasi dapat menjadi dasar pengambilan keputusan strategis dalam pengembangan kebijakan akademik, layanan, dan fasilitas kampus.

Dengan terlaksananya evaluasi ini secara terencana dan berkesinambungan, universitas diharapkan mampu membangun budaya mutu (quality culture) yang berorientasi pada peningkatan berkelanjutan, serta memastikan bahwa seluruh layanan akademik dan nonakademik benar-benar memenuhi standar nasional dan harapan mahasiswa sebagai bagian dari pemangku kepentingan utama.

C. Tempat dan waktu pelaksanaan kegiatan

Kegiatan evaluasi kuesioner kepuasan Program Studi Pendidikan Matematika Universitas Bengkulu dilaksanakan di lingkungan Universitas Bengkulu, khususnya pada Program Studi Pendidikan Matematika Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan. Pelaksanaan kegiatan ini dilakukan setiap akhir semster dengan melibatkan mahasiswa aktif sebagai responden yang mengikuti perkuliahan pada semester berjalan.

D. Aspek Evaluasi

Dalam pelaksanaan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen, layanan akademik, dan sarana prasarana, digunakan lima dimensi utama mutu layanan yang menggambarkan persepsi dan pengalaman mahasiswa selama menjalani proses pendidikan. Setiap dimensi berfungsi untuk menilai sejauh mana institusi mampu memberikan layanan yang berkualitas, konsisten, dan berorientasi pada kebutuhan mahasiswa.

1. ***Reliability*** **(Keandalan)**

   Aspek ini menilai kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan lembaga dalam memberikan layanan yang tepat, akurat, dan konsisten sesuai dengan komitmen dan standar mutu yang telah ditetapkan. Dalam konteks akademik, reliability mencakup ketepatan jadwal kuliah, konsistensi dosen dalam melaksanakan perkuliahan, keakuratan informasi akademik, serta ketepatan prosedur administrasi. Keandalan menjadi indikator utama dalam membangun kepercayaan mahasiswa terhadap sistem penyelenggaraan pendidikan di universitas.

2. ***Responsiveness*** **(Daya Tanggap)**

Responsiveness mengukur sejauh mana dosen dan tenaga kependidikan bersikap cepat tanggap dalam memberikan bantuan, menjawab pertanyaan, dan menyelesaikan permasalahan mahasiswa. Aspek ini menekankan sikap proaktif, keterbukaan, serta kesigapan dalam merespons kebutuhan mahasiswa baik di bidang akademik maupun administratif. Daya tanggap yang baik mencerminkan komitmen universitas dalam memberikan layanan yang efisien dan berorientasi pada kepuasan mahasiswa.

3. ***Assurance*** **(Jaminan)**

   Aspek assurance berhubungan dengan rasa aman dan kepercayaan yang dirasakan mahasiswa terhadap profesionalisme, kompetensi, dan integritas dosen maupun tenaga kependidikan. Evaluasi pada dimensi ini meliputi kemampuan dosen dalam menguasai materi, kejelasan dalam penyampaian informasi, keadilan dalam penilaian, serta kepastian terhadap prosedur layanan akademik. Jaminan mutu layanan ini mencerminkan kepatuhan universitas terhadap **Standar Nasional Pendidikan Tinggi** dan prinsip **akuntabilitas publik** dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi.

4. ***Empathy*** **(Empati)**

   Dimensi empati menilai perhatian dan kepedulian dosen maupun tenaga kependidikan terhadap kebutuhan individu mahasiswa. Hal ini mencakup kemampuan berkomunikasi dengan baik, memberikan bimbingan secara personal, memahami kesulitan mahasiswa, serta menciptakan suasana akademik yang inklusif dan suportif. Empati menjadi faktor penting dalam membangun hubungan yang harmonis antara mahasiswa dan pihak penyelenggara pendidikan, sehingga menciptakan lingkungan belajar yang positif dan manusiawi.

5. ***Tangible*** **(Bukti Fisik)**

   Aspek tangible berfokus pada penilaian terhadap kondisi fisik dan fasilitas pendukung pembelajaran seperti ruang kuliah, laboratorium, perpustakaan, sarana olahraga, jaringan internet, serta kebersihan dan kenyamanan lingkungan kampus. Fasilitas yang memadai dan representatif mencerminkan kesungguhan universitas dalam memberikan dukungan nyata terhadap proses belajar mengajar. Penilaian pada aspek ini juga selaras dengan standar sarana dan prasarana dalam Permendikbud Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi**.**

Kelima aspek tersebut digunakan secara terpadu untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai persepsi mahasiswa terhadap mutu layanan akademik di universitas. Hasil dari evaluasi ini menjadi dasar penting dalam perencanaan peningkatan mutu, perbaikan sistem layanan, dan pengambilan keputusan strategis yang berorientasi pada peningkatan kepuasan serta kepercayaan mahasiswa terhadap institusi pendidikan tinggi.

E. Uji Validasi

Dalam Upaya memastikan instrumen kepuasan valid dan reliabel, dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas instrumen sebelum digunakan. Validitas merujuk pada sejauh mana suatu instrumen mengukur apa yang seharusnya diukurnya, sedangkan reliabilitas berkaitan dengan konsistensi dan stabilitas hasil pengukuran dari waktu ke waktu atau dalam kondisi yang berbeda. Uji validitas dan uji reliabilitas instrumen survei dilaksanakan oleh panel pakar Universitas Bengkulu, terdiri atas Dr. Yulian Fauzi, M.Si, Dr. Gumono, M.Pd., dan Dr. Noermanzah, M.Pd.

Uji validitas instrumen kepuasan meliputi uji:

1. **Validitas Isi**

   Untuk menguji validitas isi, panel pakar menganalisis dan menentukan item-item pertanyaan sudah mencakup semua aspek penting dari kepuasan.

2. **Validitas Konstruk**

   Pada uji ini, panel pakar menguji sejauh mana item-item pertanyaan mengukur konstruk teoritis yang mendasarinya (misalnya dimensi-dimensi kepuasan seperti kualitas produk, layanan pelanggan, harga, dll.). Metode yang digunakan untuk menguji validitas konstruk adalah Analisis Faktor (Factor Analysis).

3. **Validitas Kriteria**

   Uji ini dilakukan untuk mengevaluasi seberapa baik instrumen kepuasan dapat memprediksi atau berkorelasi dengan hasil atau “kriteria” eksternal yang relevan. Mekanisme ini memastikan bahwa skor survei benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur dengan membandingkannya dengan tolok ukur yang sudah terbukti. Ada dua jenis utama uji validitas kriteria yang diterapkan untuk uji validitas instrumen kepuasan ini, yakni uji validitas konkuren dan validitas prediktif

Selain diuji validitasnya, instrumen ini juga diuji reliabilitasnya. Uji reliabilitas bertujuan untuk memastikan bahwa instrumen survei memberikan hasil yang konsisten jika digunakan berulang kali. Metode yang diterapkan dalam uji reliabilitas instrumen SIEPEL ini adalah Alpha Cronbach. Tahapan uji reliabilitas yang dilakukan meliputi:

a. **Pengumpulan Data:** Dikumpulkan dengan cara uji coba instrumen pada kelompok mahasiswa eksperimen.
b. **Analisis Data:** Data/nilai yang diperoleh diolah menggunakan software statistik untuk menghitung nilai Cronbach's Alpha (α). Nilai ini berkisar antara 0 hingga 1.
c. **Interpretasi:** Nilai Cronbach's Alpha digunakan untuk menentukan item instrumen yang layak digunakan dan instrumen yang tidak layak digunakan. Indikator reliabilitas acuan adalah:

$\alpha \geq 0.9$	: Sangat baik
$0.8 \leq \alpha < 0.9$	: Baik
$0.7 \leq \alpha < 0.8$	: Diterima
$0.6 \leq \alpha < 0.7$	: Cukup
$\alpha < 0.6$	: Buruk

Butir-butir pernyataan yang telah disusun dalam bentuk angket di google form telah melalui uji kevalidan sebelumnya. Uji kevalidan dilakukan oleh dua validator dengan mengisi lembar validasi. Hasil dari validasi kemudian dianalisis menggunakan analisis rata-rata. Adapun langkah- langkahnya adalah sebagai berikut.

1. Melakukan rekapitulasi data penilaian kevalidan dari kedua validator ke dalam tabel yang sesuai.
2. Menentukan rata-rata skor dari dua validator untuk setiap indikator dengan rumus:

$$I_i = \frac{\sum_{j=1}^{n} V_{ij}}{n}$$

3. Menentukan rata-rata skor untuk setiap aspek dengan rumus:

$$A_j = \frac{\sum_{i=1}^{m} I_{ij}}{m}$$

4. Menyimpulkan kevalidan angket dengan merujuk pada interval penentuan tingkat kevalidan angket seperti pada tabel 6 berikut.

Tabel 1. *Kriteria Tingkat Kevalidan Angket*

Interval	Kriteria Kevalidan	Keterangan
$V_a \geq 3$	valid	Tidak perlu revisi
$2 \leq V_a < 3$	cukup valid	revisi sebagian
$V_a < 3$	tidak valid	revisi total

Keterangan : V_a adalah nilai penentuan tingkat kevalidan angket

Kriteria kevalidan angket yang ditentukan dikatakan valid apabila angket yang dihasilkan memenuhi kriteria valid, yaitu dengan $V_a \geq 3$.

4. Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas dari survey kepuasan dosen dan tendik terhadap tata pamong dan tata kelola menggunakan analisis Alpha. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adaah sebagai berikut.

a. Jika nilai reliabilitasnya >0,60 maka kuisioner atau angket dinyatakan reliabel atau konsisten;
b. Sementara, jika nilai reliabilitasnya <0,60 maka kuisioner atau angket dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten.

5. Hasil Uji Kelayakan Instrumen Pengukuran

a. Hasil Validasi Angket

Data kevalidan angket diperoleh dari penilaian validator terhadap angket yang tercantum dalam lembar validasi. Penilaian dilakukan oleh dua validator seperti yang telah dijelaskan seeblumnya. Dari hasil anlisis rata-rata data kevalidan angket diperoleh skor 3,80. Berdasarkan kriteria kevalidan, maka angket respon dosen dan tendik terhadap tata pamong dan tata kelola dikatakan valid dan layak digunakan.

b. Hasil Uji Realibilitas Angket

Data hasil uji reliabilitas dari angket respon kepuasan dosen dan tendik terhadap tata pamong dan tata kelola menggunakan analisis Alpha. Skor yang didapat dari analisis tersebut sebesar 0,980. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa angket dinyatakan reliabel atau konsisten sehingga layak digunakan.

BAB II

BENTUK EVALUASI

A. Keandalan (Reliability)

No	Pernyataan	Pilihan jawaban			
		1	2	3	4
1	Layanan Pembimbing Akademik dalam membantu mahasiswa				
2	Kepuasan Mahasiswa terhadap keamanan kampus				
3	Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan Bidang keuangan				
4	Kepuasan mahasiswa terhadap layanan bidang akademik				
5	Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan bidang kemahasiswaan				
6	Kebaruan materi perkuliahan yang digunakan dosen dari sumber belajar yang up to date				
7	Pengembangan kemampuan mahasiswa yang mendukung Keterampilan Abad 21				
8	Kompetensi Dosen yang mengajar atau membimbing mahasiswa				
9	Pengembangan soft skill mahasiswa melalui berbagai kegiatan ekstrakurikuler dan intrakurikuler				

B. Daya Tanggap (Responsiveness)

No	Pernyataan	Pilihan jawaban			
		1	2	3	4
1	Suasana akademik yang mendukung pengembangan kompetensi mahasiswa				
2	Koleksi dan kemudahan akses perpustakaan untuk memperoleh sumber belajar mahasiswa.				

No	Pernyataan	Pilihan jawaban			
		1	2	3	4
3	Ketersediaan informasi akademik seperti kalender akademik, Jadwal pengisian KRS, jadwal perkuliahan panduan akademik, informasi yudisium dan wisuda pada website/media sosial/poster				

C. Kepastian (Assurance)

No	Pernyataan	Pilihan jawaban			
		1	2	3	4
1	Kurikulum pendidikan yang diterima				
2	Kejelasan rencana pembelajaran semester (RPS)/kontrak perkuliahan				
3	Pelaksanaan proses belajar mengajar yang diterima mahasiswa				
4	Sistem penilaian dan evaluasi (UAS/UTS/Tugas terstruktur) yang diberikan kepada mahasiswa				
5	Layanan pengembangan minat dan bakat yang digunakan mahasiswa				
6	Kepuasan terhadap fasilitas Organisasi Kemahasiswaan.				

D. Empati

No	Pernyataan	Pilihan jawaban			
		1	2	3	4
1	Layanan informasi pembinaan karier untuk mahasiswa				

No	Pernyataan	Pilihan jawaban			
		1	2	3	4
2	Layanan bimbingan dan konseling untuk mahasiswa				

E. Bukti Fisik (Tangible)

No	Pernyataan	Pilihan jawaban			
		1	2	3	4
1	Fasilitas dan pelayanan untuk memperoleh beasiswa				
2	Kepuasan layanan kesehatan Mahasiswa				
3	Layanan dan informasi lowongan pekerjaan bagi calon lulusan				
4	Fasilitas dan media pembelajaran di ruang kelas (LCD, papan tulis, LED, AC, dan perangkat pembelajaran lainnya)				
5	Ruangan kelas nyaman dan memenuhi unsur keselamatan untuk proses perkuliahan.				
6	Keadaan ruang laboratorium dan peralatannya yang menunjang proses belajar mahasiswa.				
7	Fasilitas Ibadah yang tersedia untuk digunakan mahasiswa				
8	Fasilitas Olahraga yang digunakan mahasiswa.				
9	Fasilitas Kantin yang digunakan mahasiswa.				
10	Fasilitas Klinik yang digunakan mahasiswa				
11	Fasilitas Toilet yang digunakan mahasiswa				
12	Fasilitas Internet yang dimanfaatkan untuk kegiatan mahasiswa				
13	Sistem informasi seperti website, e-learning, dan MOOCs yang ada jelas dan mudah digunakan				

No	Pernyataan	Pilihan jawaban			
		1	2	3	4
14	Informasi kegiatan akademik seperti perlombaan, kegiatan MBKM dan lainnya diberikan melalui berbagai jenis media				
15	Kepuasan mahasiswa terhadap kebersihan kelas/kampus				
16	Sarana parkir tersedia, aman dan tertib				
17	Kesempatan untuk komplain atau menyanggah nilai yang diperoleh				
18	Sumber belajar pendukung yang diberikan bervariasi dan bisa diakses di internet secara gratis				

F. Nilai Pelayanan

Interpretasi Indeks seperti diuraikan pada tabel ini

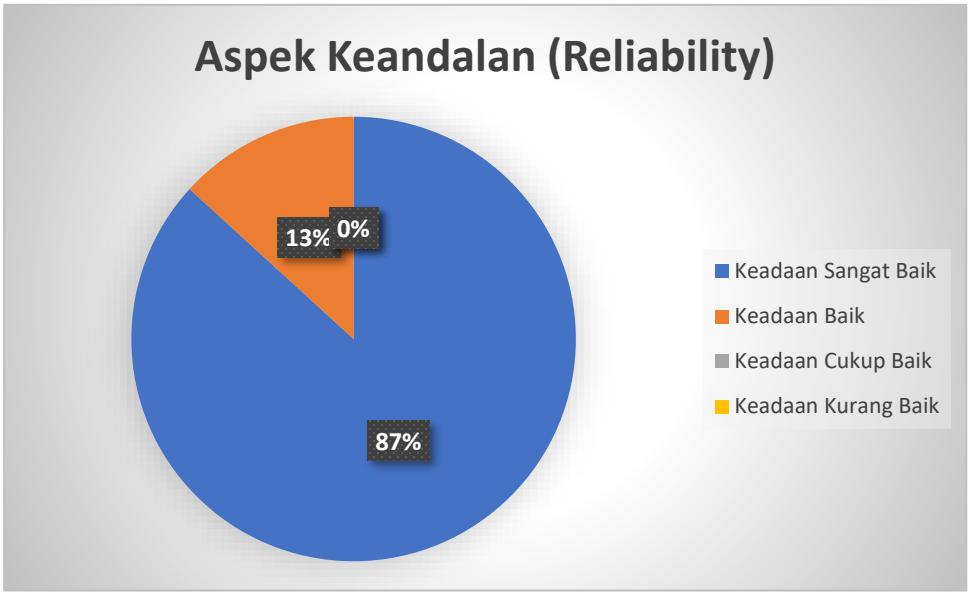
Nilai Persepsi	Kinerja Unit Pelayanan
1	Kurang baik
2	Cukup
3	baik
4	Sangat baik

BAB III

HASIL EVALUASI

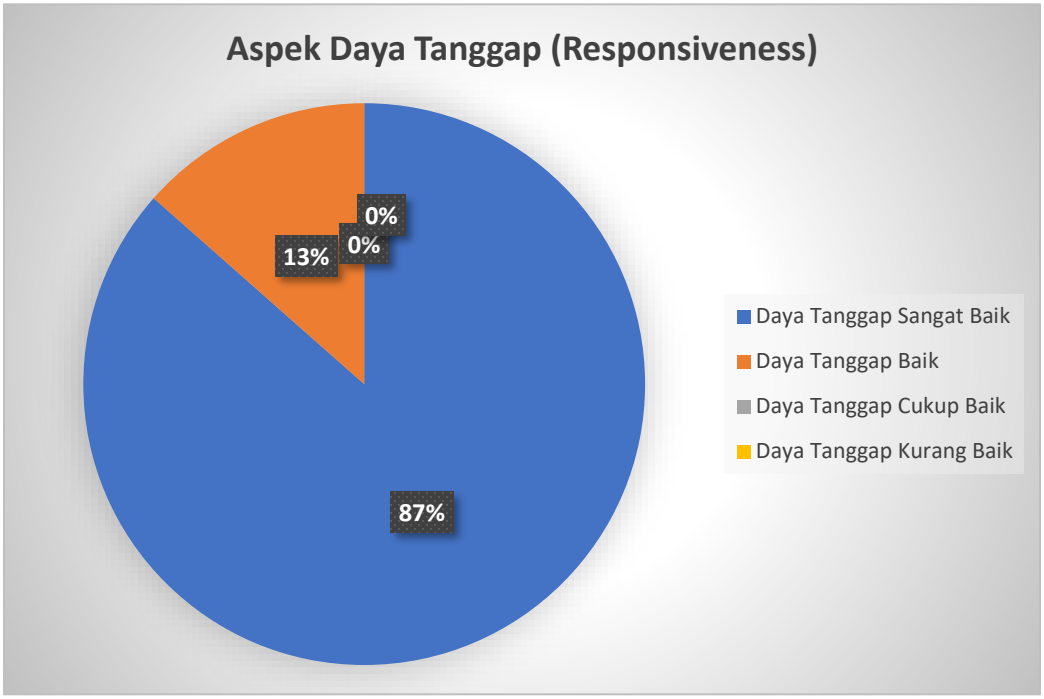
Dari hasil pengisian kuisioner, terdapat rata rata 217 responden yang merupakan mahasiswa aktif prodi Pendidikan Matematika. Kuisioner ini diisi oleh 4 angkatan yaitu mahasiswa semester 2, 4, 6, dan 8. Berikut rincian hasil kuisioner berdasarkan aspek yang dievaluasi.l

A. Aspek Keandalan (Reliabilty)



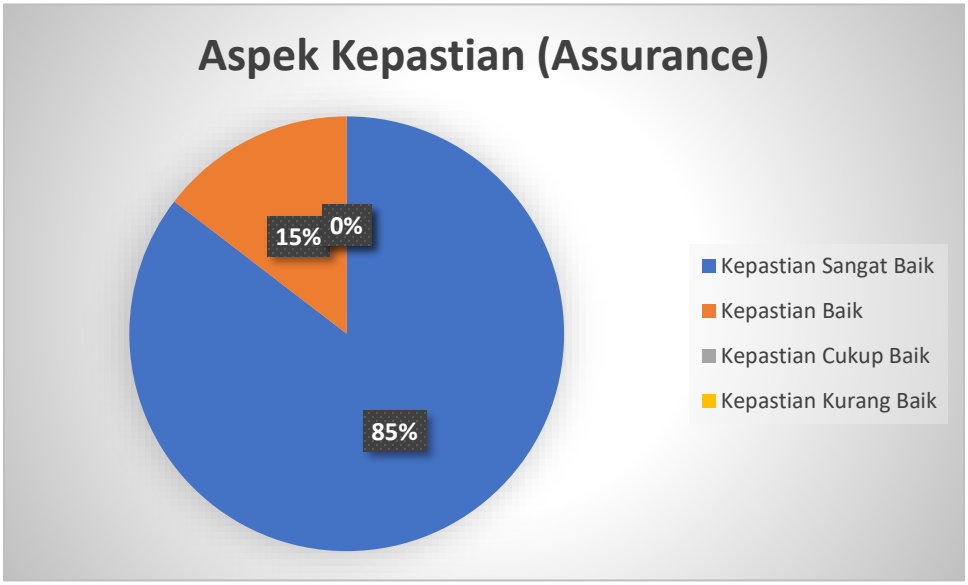
Kategori Penilaian	Skor	Persentase (%)
Sangat Baik	4	86,78
Baik	3	13,22
Cukup	2	0
Kurang Baik	1	0

B. Daya Tanggap (Responsiveness)



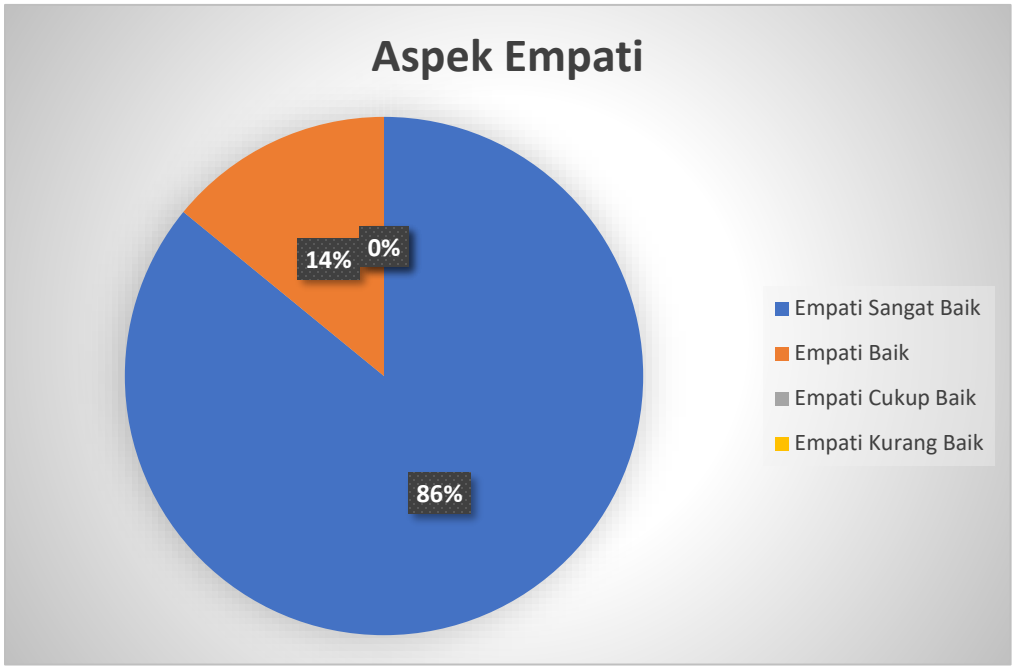
Kategori Penilaian	Skor	Persentase (%)
Sangat Baik	4	86,51
Baik	3	13,49
Cukup	2	0
Kurang Baik	1	0

C. Kepastian (Assurance)



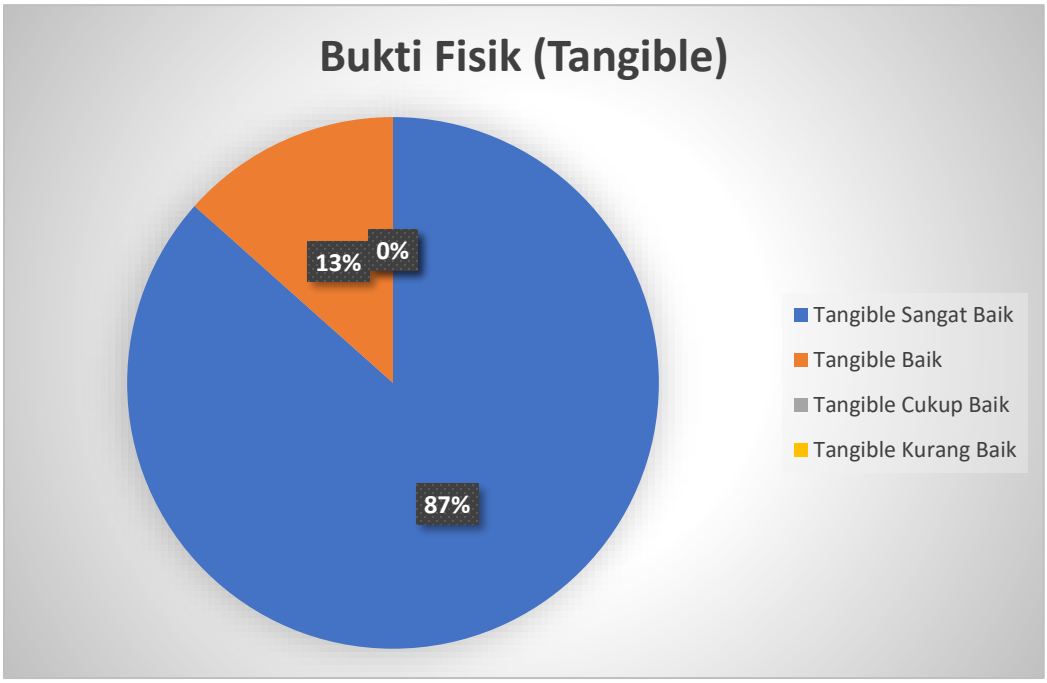
Kategori Penilaian	Skor	Persentase (%)
Sangat Baik	4	85,41
Baik	3	14,59
Cukup	2	0
Kurang Baik	1	0

D. Empati



Kategori Penilaian	Skor	Persentase (%)
Sangat Baik	4	85,91
Baik	3	14,09
Cukup	2	0
Kurang Baik	1	0

E. Bukti Fisik (Tangible)



Kategori Penilaian	Skor	Persentase (%)
Sangat Baik	4	86,58
Baik	3	13,42
Cukup	2	0
Kurang Baik	1	0

F. Tingkat Kepuasan Semua Aspek

Aspek	**Sangat baik**	**Baik**	**Cukup**	**Kurang**	**TKMi**
Keandalan (Reliability)	86,78%	13,22%	-	-	386,78
DayaTanggap (Responsiveness)	86,51%	13,49%	-	-	386,51
Kepastian (Assurance	85,41%	14,59%	-	-	385,41
Empati	85,91%	14,09%	-	-	385,91
Bukti fisik	86,58%	14,09%	-	-	386,58
Rata-rata per aspek	**86,24 %**	**13,89 %**	**0%**	**0%**	**386,238**
Total rata-rata keseluruhan TKM = TKMi / 5	386,238/ 5 = **77,25%** **TKM** > **75%**				

Perhitungan total tiap aspek menggunakan rumus berikut : TKMi

= (4 x ai) + (3 x bi) + (2 x ci) + di =329+52,95

BAB IV

KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

A. Kesimpulan

Hasil evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen, tenaga kependidikan, serta layanan sarana dan prasarana menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat baik dengan rata-rata keseluruhan 77,25%. Seluruh aspek mutu layanan yang meliputi reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (kepastian), empathy (empati), dan tangible (bukti fisik) memperoleh nilai di atas 80% untuk kategori *sangat baik*. Temuan ini menggambarkan bahwa Program Studi Pendidikan Matematika telah mampu menyelenggarakan layanan pendidikan yang sesuai dengan standar nasional dan harapan mahasiswa. Kinerja dosen dinilai profesional, komunikatif, dan konsisten, layanan akademik oleh tenaga kependidikan cepat tanggap dan informatif, serta sarana dan prasarana kampus dinilai memadai, aman, dan mendukung kegiatan akademik maupun nonakademik. Secara umum, hasil survei mencerminkan bahwa sistem pelayanan akademik di lingkungan Prodi Pendidikan Matematika FKIP Universitas Bengkulu telah berjalan efektif, terstandar, dan berorientasi pada kepuasan mahasiswa, serta selaras dengan prinsip Good University Governance dan siklus mutu PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan) sebagaimana diamanatkan Permendikbudristek Nomor 53 Tahun 2023.

B. Tindak Lanjut

Untuk menjaga dan meningkatkan mutu layanan pendidikan secara berkelanjutan, beberapa langkah tindak lanjut yang direkomendasikan adalah sebagai berikut:

1. Aspek Keandalan (Reliability)

   Memonitoring penetapan Service Level Agreemen (SLA) untuk layanan mahasiswa yang telah ditetapkan dalam SOP layanan akademik dan kemahasiswaan

2. Daya tanggap (responsiveness):

   Peningkatan sistem layanan berbasis digital dan batas waktu pelayanan seperti menetapkan standar respons 1x24 jam; membentuk helpdesk prodi yang lebih cepat

dan responsif

3. Kepastian (assurance):

   Melakukan sosialisasi di awal semester tentang alur pelayanan yang tertuang dalam SOP akademik, publikasi alur layanan dalam bentuk infografis sederhana

4. Empati (empathy) :

   Penguatan bimbingan akademik terjadwal; optimalisasi layanan konseling; peningkatan kegiatan pembinaan kompetensi, soft skills, serta pengembangan potensi mahasiswa.

5. Tangible

   a) Melakukan perawatan rutin serta modernisasi fasilitas perkuliahan dan laboratorium
   b) Memastikan ketersediaan jaringan internet, fasilitas kebersihan, dan ruang terbuka yang nyaman dan aman.

Selain tindak lanjut di atas, program studi perlu melakukan peningkatan partisipasi mahasiswa dalam penjaminan mutu dengan cara melibatkan perwakilan mahasiswa dalam forum evaluasi dan rapat tindak lanjut mutu serta mengembangkan survei lanjutan untuk menggali kebutuhan mahasiswa secara lebih spesifik terhadap proses pembelajaran dan fasilitas kampus. Program studi juga perlu melakukan pelaporan dan publikasi hasil evaluasi dimana hasil survei dan tindak lanjutnya disampaikan secara transparan kepada seluruh pemangku kepentingan (mahasiswa, dosen, dan pimpinan fakultas/universitas) sebagai bentuk akuntabilitas publik serta dasar penyusunan kebijakan strategis pengembangan program studi.

LAMPIRAN

REKAPITULASI HASIL SURVEY TIAP SEMESTER

Hasil Survei Semester Ganjil 2020-2021

Jumlah responden: 212

Rekapitulasi: https://drive.google.com/file/d/1QaesHsG8MvHToYWcC49xfC-tXkzbVAL0/view?usp=drive_link

Hasil Survei Semester Genap 2020-2021

Jumlah responden: 179

Rekapitulasi: https://drive.google.com/file/d/16FVsdVVHIRbx3tPhJh_YMls6ljIzpcRQ/view?usp=drive_link

Hasil Survei Semester Ganjil 2021-2022

Jumlah responden: 218

Rekapitulasi: https://drive.google.com/file/d/1AY0fM9vIuRJbcPskW_eAAq1FIUwMK4Fw/view?usp=drive_link

Hasil Survei Semester Genap 2021-2022

Jumlah responden: 225

Rekapitulasi: **https://drive.google.com/file/d/1Y-h3oc0Nl4xOJNCLu9ItuCrclfpAjwbl/view?usp=drive_link**

Hasil Survei Semester Ganjil 2022-2023

Jumlah responden: 228

Rekapitulasi: https://drive.google.com/file/d/1g1rm9GL7vtsV805-hYH6dZaxjrXDleAO/view?usp=drive_link

Hasil Survei Semester Genap 2022-2023

Jumlah responden: 228

Rekapitulasi: https://drive.google.com/file/d/1N1vaC5kdnbAUEzivRWIfx1Ltm1IMRZ6G/view?usp=drive_link

Hasil Survei Semester Ganjil 2023-2024

Jumlah responden: 219

Rekapitulasi: https://drive.google.com/file/d/1VVjcdsTqGIRdW02LGDf3ZvyjmlFYes5Z/view?usp=drive_link

Hasil Survei Semester Genap 2023-2024

Jumlah responden: 222

Rekapitulasi: https://drive.google.com/file/d/1P-rW_CLT7npSWcQznqvZ68uwsdvqC6Qt/view?usp=drive_link

Hasil Survei Semester Ganjil 2024-2025

Jumlah responden: 219

Rekapitulasi: https://drive.google.com/file/d/1neNHNIy1AnagDgBgiZaYxLriKk3GGb5v/view?usp=drive_link

Hasil Survei Semester Genap 2024-2025

Jumlah responden: 221

Rekapitulasi: https://drive.google.com/file/d/10VV6R57wcNIIG3hFttxDTVUfErWgZr86/view?usp=drive_link