

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA 2024



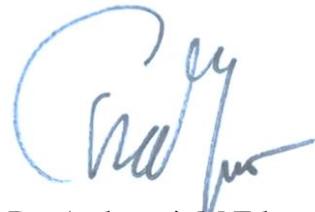
**PROGRAM STUDI PROGRAM PROFESI GURU
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS TERBUKA**

Halaman Pengesahan
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA 2024
Program Studi Prgram Profesi Guru
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Terbuka

Tangerang Selatan, April 2024



Dr. Rifat Shafwatul 'Anam, M.Pd
Kord. Survei Kepuasan Mahasiswa 2024
Program Studi Prgram Profesi Guru,
Universitas Terbuka



Dr. Andayani, M.Ed
Ketua Program Studi Prgram Profesi Guru
Universitas Terbuka

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA 2024

Program Studi Prgram Profesi Guru
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Terbuka

1. Pendahuluan

1. 1. Latar Belakang

Pelaksanaan Program Profesi Guru (PPG) merupakan salah satu bentuk upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas dan profesionalisme guru di Indonesia. Program ini memberikan pendidikan tambahan bagi para lulusan sarjana pendidikan dan non-pendidikan yang bertujuan untuk mempersiapkan mereka menjadi tenaga pengajar yang kompeten dan berkualitas. Dengan meningkatnya harapan terhadap kualitas pendidikan di era globalisasi, evaluasi dan pemantauan terhadap program ini menjadi sangat penting.

Survei kepuasan mahasiswa PPG tahun 2024 dilakukan sebagai bagian dari penilaian kinerja dan efektivitas program. Kepuasan mahasiswa sebagai peserta program merupakan indikator penting yang dapat memberikan gambaran tentang kualitas penyelenggaraan, relevansi materi, kompetensi pengajar, serta fasilitas pendukung yang disediakan. Data yang diperoleh dari survei ini akan menjadi bahan masukan yang berharga untuk perbaikan dan pengembangan program ke depan.

Dalam konteks tersebut, studi ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa PPG terhadap berbagai aspek yang terkait dengan pelaksanaan program. Hasil dari survei ini diharapkan dapat membantu pihak penyelenggara dalam menghasilkan rekomendasi yang tepat untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas Program Profesi Guru, sehingga tujuan utama dalam mencetak tenaga pengajar yang profesional dan berkualitas dapat benar-benar tercapai.

Untuk semakin meningkatkan layanan maka survei kepuasan mahasiswa dilakukan oleh Program Studi PPG. Survei ini mengukur kepuasan mahasiswa dalam tiga indikator penilaian yakni:

1. Kinerja Dosen Indikator ini mengevaluasi performa dosen dalam aspek pengajaran. Penilaian mencakup kompetensi dosen dalam menyampaikan materi, kemampuan dalam berkomunikasi, memberikan umpan balik yang konstruktif, serta cara dosen dalam

memotivasi dan menginspirasi mahasiswa. Kinerja dosen sangat penting karena berdampak langsung pada pemahaman dan perkembangan akademis mahasiswa.

2. Layanan Administrasi Akademik Indikator ini menilai kualitas layanan yang diberikan oleh staf administrasi pendidikan. Aspek yang dinilai meliputi kecepatan dan ketepatan dalam menangani administrasi akademik, kemudahan dalam mengakses informasi akademik, responsivitas dalam menangani keluhan atau pertanyaan mahasiswa, serta efisiensi proses administrasi seperti pendaftaran mata kuliah, pengurusan beasiswa, dan layanan informasi akademik lainnya. Kualitas layanan administrasi berperan penting dalam kelancaran kegiatan akademik mahasiswa.
3. Sarana dan Prasarana Pembelajaran Indikator ini mengukur kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas fisik dan teknologi yang digunakan untuk mendukung proses pembelajaran. Aspek yang dievaluasi meliputi ketersediaan ruang kelas yang memadai, fasilitas laboratorium yang lengkap, perpustakaan dengan koleksi yang relevan, serta infrastruktur teknologi seperti akses internet dan perangkat lunak pendukung pembelajaran. Ketersediaan dan kualitas sarana dan prasarana pembelajaran secara langsung mempengaruhi efektivitas proses pendidikan dan kenyamanan belajar bagi mahasiswa

Dengan mengevaluasi ketiga indikator ini, survei diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai aspek-aspek kritis dalam penyelenggaraan Program Profesi Guru dan membantu dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas program secara keseluruhan

1. 2. Tujuan

Tujuan diadakannya survei kepuasan mahasiswa PS PPG FKIP UT tahun 2024 ini antara lain sebagai berikut:

1. Menyediakan data empiris yang dapat memberikan gambaran tentang kepuasan mahasiswa PPG tahun 2024 terhadap kinerja dosen, layanan administrasi akademik, serta sarana dan prasarana pembelajaran.
2. Mengidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan dan menyediakan rekomendasi strategis bagi penyelenggara Program Profesi Guru untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas program.
3. Mendukung upaya berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas pendidikan dan profesionalisme guru melalui evaluasi yang sistematis dan terstruktur

1. 3. Target Populasi & Metode Pengumpulan

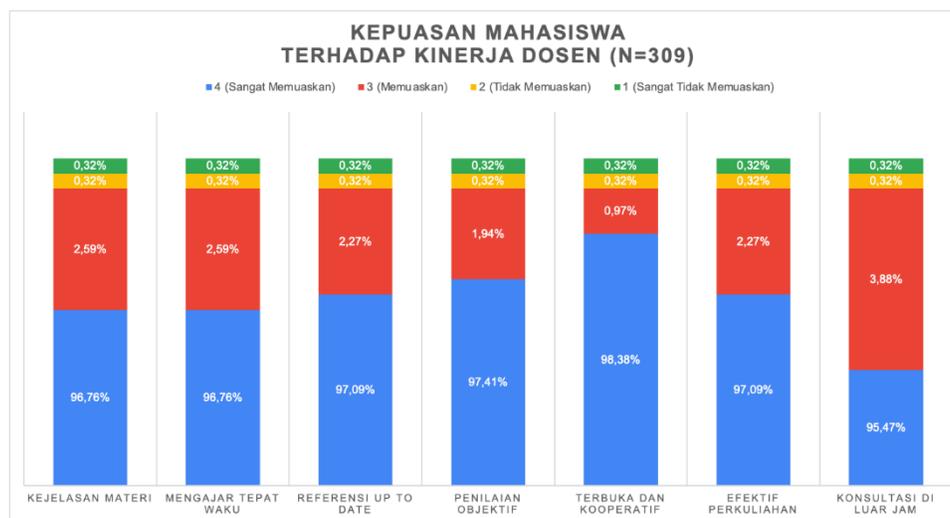
Survei kepuasan mahasiswa tahun 2024 menargetkan mahasiswa yang masih aktif kuliah pada semester Ganjil 2023 – 2024. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan google forms dengan tautan yang disebar ke semua kelas-kelas virtual (google classroom) semua mata kuliah yang ditawarkan pada semester tersebut. Mahasiswa yang dapat mengisi survei adalah yang masih aktif mengikuti perkuliahan. Survei dilakukan dengan menggunakan google classroom.

Pengisian kuisioner menggunakan skala "Sangat Baik ; Baik ; Cukup : Kurang" dalam pilihan jawaban yang dapat dipilih oleh mahasiswa pada setiap indikatornya. Proses pengisian survey dilakukan sejak pertemuan terakhir perkuliahan hingga berakhirnya semester Ganjil 2023/2024, yakni pada Januari 2024. Sebanyak 309 mahasiswa dari angkatan I, II dan III dalam jabatan dan Angkatan I Prajabatan berpartisipasi dalam survei ini.

2. Hasil & Analisis

2.1. Kinerja Dosen

Mahasiswa PS PPG memberikan feedback kepuasan terhadap kinerja dosen dalam beberapa aspek pertanyaan yang telah dipersiapkan dalam angket. Beberapa hasil respon mahasiswa terhadap kinerja dosen disajikan pada gambar 6.31. Dari 309 responden, 98.38% mahasiswa merespon sangat puas dengan sikap terbuka dan kooperatif dosen dalam proses pembelajaran dan 97.41% menyatakan sangat puas terhadap cara dosen memberikan penilaian objektif. Dalam pembelajaran efektif, 97.09% mahasiswa menganggap sangat puas pada pengelolaan perkuliahan secara efektif dengan menyajikan bahan ajar dan referensi yang *up to date*. Lebih lanjut, 96.76% mahasiswa sangat puas pada kemampuan dosen menjelaskan materi dan mengajar tepat waktu. Lebih lanjut, mahasiswa menyatakan sangat puas dengan kinerja dosen seperti kesediaan konsultasi di luar proses pembelajaran 95.47%.



Gambar 6.31 Kepuasan terhadap Dosen

Umpan balik dari 309 mahasiswa PS PPG memberikan wawasan mendalam mengenai berbagai aspek kinerja dosen. Data yang diperoleh menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat

tinggi pada semua dimensi yang dievaluasi. Beberapa hasil data survey dibahas secara rinci sebagai berikut:

Sikap Terbuka dan Kooperatif (98.38%)

Tingkat kepuasan yang hampir sempurna ini menunjukkan bahwa dosen di PS PPG mampu menciptakan lingkungan yang inklusif dan mendukung. Sikap terbuka dan kooperatif sangat penting dalam membangun hubungan positif antara dosen dan mahasiswa, yang pada gilirannya meningkatkan motivasi dan partisipasi mahasiswa dalam proses pembelajaran. Aspek ini bisa menjadi teladan bagi dosen lain untuk mengadopsi sikap yang lebih terbuka dan mendukung dalam interaksi mereka dengan mahasiswa, yang mungkin akan meningkatkan kepuasan dan hasil belajar secara keseluruhan.

Penilaian Objektif (97.41%)

Hampir semua mahasiswa merasa sangat puas dengan cara dosen memberikan penilaian yang objektif. Ini mencerminkan transparansi dan keadilan dalam evaluasi akademik, yang merupakan faktor penting dalam menjaga integritas akademik dan kepercayaan mahasiswa terhadap proses penilaian. Pengembangan sistem penilaian yang objektif dan adil dapat terus ditingkatkan dengan memperkenalkan rubrik penilaian yang jelas dan konsisten. Pendekatan ini akan membantu meminimalkan bias dan memastikan bahwa penilaian murni berdasarkan kinerja mahasiswa.

Pembelajaran Efektif (97.09%)

Tingginya kepuasan terhadap efektivitas pembelajaran menunjukkan bahwa dosen secara konsisten menggunakan strategi pengajaran yang baik dan menyediakan materi ajar yang relevan dan *up-to-date*. Hal ini krusial dalam memastikan bahwa mahasiswa menerima pendidikan yang berkualitas dan relevan dengan perkembangan terkini. Institusi dapat mempertahankan standar ini dengan mengadakan pelatihan bagi dosen untuk terus mengembangkan keterampilan mengajar mereka dan memperbarui bahan ajar sesuai dengan tren dan kebutuhan industri terbaru.

Kemampuan Mengajar dan Ketepatan Waktu (96.76%)

Mahasiswa sangat menghargai keterampilan dosen dalam menjelaskan materi dan mengajar tepat waktu, yang mencerminkan profesionalisme dosen. Ketepatan waktu juga menunjukkan komitmen dosen terhadap jadwal dan mengelola waktu dengan efektif selama sesi pembelajaran. Fakultas harus terus mendorong dosen untuk mempertahankan standar ini, dan mungkin memperkenalkan program mentoring di mana dosen senior bisa membimbing dosen junior dalam teknik pengajaran yang efektif.

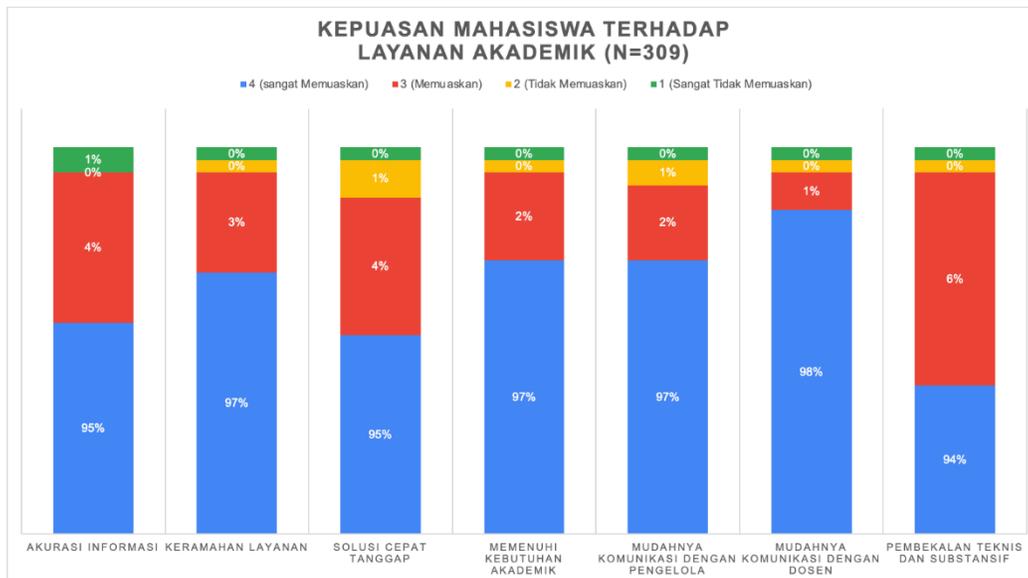
Kesediaan Konsultasi di Luar Jam Belajar (95.47%)

Kesediaan dosen untuk meluangkan waktu di luar jam belajar untuk konsultasi menunjukkan komitmen mereka terhadap keberhasilan akademik dan kesejahteraan mahasiswa. Tingkat kepuasan yang tinggi ini menunjukkan bahwa mahasiswa merasa didukung dan dapat mengakses bantuan tambahan saat dibutuhkan. Institusi dapat menggali lebih dalam kebutuhan mahasiswa akan sesi konsultasi tambahan dan mungkin mengembangkan kebijakan yang lebih terstruktur untuk jam konsultasi, termasuk menggunakan teknologi untuk konsultasi online, yang dapat menawarkan fleksibilitas lebih besar bagi mahasiswa dan dosen.

Tingkat kepuasan yang ditunjukkan oleh mahasiswa terhadap kinerja dosen PS PPG menunjukkan komitmen dosen dalam menciptakan lingkungan belajar yang efektif, adil, dan mendukung. Analisis ini memberikan gambaran yang jelas bahwa dosen di PS PPG berhasil menjalankan perannya dengan sangat baik. Untuk mempertahankan dan bahkan meningkatkan prestasi ini, penting bagi institusi untuk terus memberikan dukungan kepada dosen melalui pelatihan, sumber daya, dan kebijakan yang mendorong perkembangan profesional dan pribadi mereka. Secara keseluruhan, data ini sangat positif dan dapat digunakan sebagai landasan untuk memperkuat praktik terbaik dalam pengajaran di PS PPG.

b. Layanan Administrasi Akademik

PS PPG FKIP UT juga melakukan survey layanan administrasi akademik terhadap mahasiswa dalam rangka mendapatkan meningkatkan kualitas layanan akademik yang dapat dilihat pada Gambar 6.32. Berdasarkan hasil survei kepuasan, 98% mahasiswa menyatakan sangat puas pada aspek kemudahan komunikasi dengan dosen, dan 97% mahasiswa sangat puas dengan keramahan layanan akademik dan mudahnya komunikasi dengan pengelola PPG untuk memenuhi segala kebutuhan akademik. Lebih lanjut, 95% mahasiswa menyatakan sangat puas dengan akurasi informasi dan pengambilan keputusan dengan solusi cepat tanggap yang diterapkan oleh pengelola PPG, baik dalam tahapan informasi pendaftaran, kelulusan dan lapor diri dan berbagai informasi akademik lainnya. Mahasiswa menyatakan sangat puas dengan pembekalan teknis dan substantif dari pengelola 94%.



Gambar 6.32 Kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik

Umpan balik dari mahasiswa pada survei layanan administrasi akademik memberikan pandangan yang sangat positif terhadap berbagai aspek layanan yang diberikan oleh PS PPG FKIP UT. Tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa inisiatif untuk meningkatkan kualitas layanan akademik telah mendapatkan hasil yang baik. Berikut adalah analisis rinci dan pembahasan dari data yang diperoleh:

Kemudahan Komunikasi dengan Dosen (98%)

Tingkat kepuasan yang hampir sempurna ini menandakan bahwa mahasiswa sangat menghargai aksesibilitas dan responsivitas dosen. Kemudahan komunikasi dengan dosen sangat penting untuk menunjang pembelajaran dan mendukung kebutuhan akademik mahasiswa. Aspek ini menunjukkan bahwa strategi yang diterapkan untuk memfasilitasi komunikasi yang efektif antara dosen dan mahasiswa sangat berhasil. Institusi dapat terus mendorong penggunaan alat komunikasi digital dan *platform* online untuk mempermudah interaksi ini.

Keramahan Layanan Akademik dan Kemudahan Komunikasi dengan Pengelola PPG (97%)

Tingkat kepuasan yang sangat tinggi ini menunjukkan bahwa staf administrasi berhasil memberikan pelayanan yang ramah dan membantu, serta kemudahan akses komunikasi dengan pengelola PPG. Keramahan dan kemudahan komunikasi ini penting untuk menciptakan lingkungan yang mendukung dan nyaman bagi mahasiswa. Pelatihan berkala untuk staf administrasi tentang keterampilan pelayanan pelanggan dapat terus menjaga standar ini.

Akurasi Informasi dan Pengambilan Keputusan Cepat Tanggap (95%)

Sebagian besar mahasiswa merasa sangat puas dengan keakuratan informasi yang diberikan dan kecepatan pengambilan keputusan oleh pengelola PPG. Ini mencerminkan efisiensi dan efektivitas dalam manajemen informasi dan proses administrasi. Institusi dapat terus memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan akurasi dan kecepatan penyampaian informasi, serta terus mengadakan pelatihan rutin untuk staf administrasi dalam manajemen dan pemrosesan informasi.

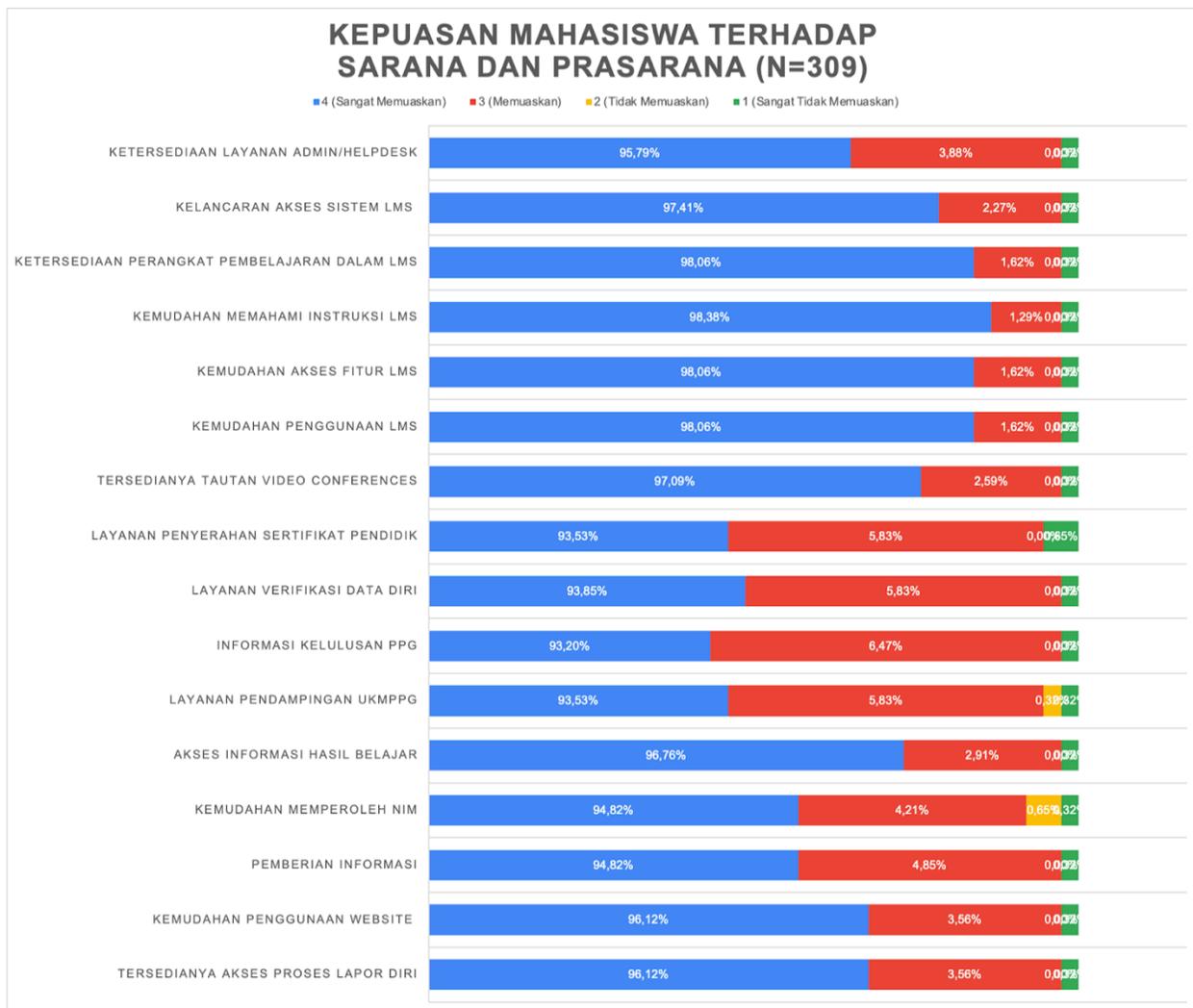
Pembekalan Teknis dan Substantif dari Pengelola (94%)

Mahasiswa juga menunjukkan kepuasan yang sangat tinggi terhadap pembekalan teknis dan substantif yang diberikan oleh pengelola PPG. Ini menunjukkan bahwa dukungan yang diberikan pada aspek akademik dan teknis telah berjalan dengan baik. Pengembangan program pembekalan dan pelatihan secara terus-menerus akan memastikan bahwa kebutuhan akademik mahasiswa terus terpenuhi dengan baik. Memasukkan feedback dari mahasiswa dalam merancang program ini bisa lebih meningkatkan relevansi dan efektivitasnya.

Hasil survei menunjukkan bahwa mahasiswa PS PPG FKIP UT sangat puas dengan layanan administrasi akademik di berbagai aspek, termasuk komunikasi dengan dosen, keramahan dan kemudahan komunikasi dengan pengelola, akurasi informasi, dan pembekalan teknis dan substantif. Tingkat kepuasan yang tinggi ini menunjukkan bahwa upaya untuk meningkatkan kualitas layanan akademik telah berhasil.

c. Sarana dan Prasarana Pembelajaran

Mahasiswa PS PPG FKIP UT menyatakan sangat puas terhadap fasilitas pendukung pembelajaran dapat dilihat pada Gambar 6.33. Mahasiswa menyatakan sangat puas dengan fasilitas layanan belajar dan ketersediaan perangkat pembelajaran dalam LMS (98%), menyatakan sangat puas dengan kelancaran akses sistem LMS (97,41%) dan kemudahan mengakses informasi hasil belajar (96,76%). Mahasiswa juga menyatakan sangat puas dengan fasilitas layanan admin/helpdesk (95,79%) yang disediakan untuk layanan cepat tanggap dan layanan informasi penyerahan sertifikat (yudisium) kelulusan program PPG di kampus UT (93,53%).



Gambar 6.33 Kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana

Mahasiswa PS PPG FKIP UT memberikan tanggapan yang sangat positif mengenai berbagai fasilitas pendukung pembelajaran yang mereka gunakan. Berikut adalah analisis rinci dan pembahasan dari data yang diperoleh:

Fasilitas Layanan Belajar dan Ketersediaan Perangkat Pembelajaran dalam LMS (98%)

Tingkat kepuasan yang sangat tinggi ini mengindikasikan bahwa mahasiswa merasa fasilitas layanan belajar dan perangkat pembelajaran yang tersedia di Learning Management System (LMS) sangat memadai dan mendukung proses pembelajaran mereka. Tingkat kepuasan ini menunjukkan bahwa LMS yang disediakan telah dirancang dengan baik dan memenuhi kebutuhan mahasiswa. Optimalisasi dan pengembangan lebih lanjut dari konten LMS, serta pemeliharaan perangkat keras dan perangkat lunak, harus terus dilakukan untuk mempertahankan kualitas ini.

Kelancaran Akses Sistem LMS (97,41%)

Hampir semua mahasiswa merasa sangat puas dengan kelancaran akses sistem LMS, yang menunjukkan bahwa infrastruktur teknologi yang digunakan oleh UT mampu mendukung kebutuhan mahasiswa untuk akses yang cepat dan stabil. Keberhasilan ini menunjukkan bahwa investasi dalam infrastruktur IT dan jaringan internet di kampus telah membuahkan hasil yang positif. Pengelola harus terus memantau kinerja sistem dan melakukan perbaikan berkala untuk meminimalkan gangguan akses.

Kemudahan Mengakses Informasi Hasil Belajar (96,76%)

Tingkat kepuasan yang tinggi pada aspek ini menunjukkan bahwa sistem yang digunakan untuk menyampaikan informasi hasil belajar kepada mahasiswa telah berjalan dengan efisien dan mudah diakses. Penting untuk memastikan bahwa platform yang digunakan untuk pengumuman hasil belajar terus diperbarui dan ramah pengguna. Penambahan fitur yang memungkinkan mahasiswa untuk dengan mudah melacak kemajuan mereka bisa menjadi area pengembangan yang baik.

Fasilitas Layanan Admin/Helpdesk (95,79%)

Mahasiswa sangat puas dengan layanan admin/helpdesk yang disediakan, yang menunjukkan efektivitas dan responsivitas tim dukungan dalam menangani berbagai masalah dan pertanyaan mahasiswa. Menjaga standar tinggi dalam layanan admin/helpdesk sangat penting untuk memenuhi kebutuhan dan ekspektasi mahasiswa. Pelatihan lanjut bagi staf helpdesk serta pengembangan sistem ticketing yang lebih canggih bisa membantu memperbaiki layanan lebih lanjut.

Layanan Informasi Penyerahan Sertifikat (Yudisium) Kelulusan (93,53%)

Mahasiswa merasa sangat puas dengan layanan informasi yudisium, meskipun persentasenya sedikit lebih rendah dibandingkan aspek lainnya. Ini menunjukkan layanan ini cukup memadai namun masih memiliki ruang untuk perbaikan. Untuk meningkatkan kepuasan pada layanan yudisium, pengelola bisa mempertimbangkan untuk membuat proses lebih transparan dan efisien, seperti menyediakan informasi yang mudah diakses dan lebih banyak saluran komunikasi mengenai yudisium. Hasil survei menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa PS PPG FKIP UT sangat puas dengan fasilitas pendukung pembelajaran yang disediakan. Tingkat kepuasan yang tinggi ini menunjukkan pelayanan yang efektif dan efisien dari UT dalam menyediakan fasilitas dan layanan yang mendukung kebutuhan akademik mahasiswanya.

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa				Rencana Tindak Lanjut oleh UPPS/PS
		%				
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
1	2	3	4	5	6	7
1	Kinerja Dosen	Nilai TKM = 96,99% dan sudah melampaui standar mutu 75 persen sehingga tindak lanjut yang direncanakan adalah mempertahankan yang sudah ada.				
	Kejelasan Materi	96,76%	2,59%	0,32%	0,32%	
	Mengajar Tepat Waku	96,76%	2,59%	0,32%	0,32%	
	Referensi up to date	97,09%	2,27%	0,32%	0,32%	
	Penilaian Objektif	97,41%	1,94%	0,32%	0,32%	
	Terbuka dan Kooperatif	98,38%	0,97%	0,32%	0,32%	
	Efektif Perkuliahan	97,09%	2,27%	0,32%	0,32%	
	Konsultasi di luar jam	95,47%	3,88%	0,32%	0,32%	
2	Layanan Administrasi Akademik	Nilai TKM = 96,00% dan sudah melampaui standar mutu 75 persen sehingga tindak lanjut yang direncanakan adalah mempertahankan yang sudah ada.				
	Akurasi Informasi	95%	4%	0%	1%	
	Keramahan layanan	97%	3%	0%	0%	
	Solusi Cepat Tanggap	95%	4%	1%	0%	
	Memenuhi Kebutuhan akademik	97%	2%	0%	0%	

	Mudahnya komunikasi dengan Pengelola	97%	2%	1%	0%	
	Mudahnya komunikasi dengan Dosen	98%	1%	0%	0%	
	Pembekalan Teknis dan Substansif	94%	6%	0%	0%	
3	Sarana dan Prasarana	<p>Nilai TKM = 95,97% dan sudah melampaui standar mutu 75 persen sehingga tindak lanjut yang direncanakan adalah mempertahankan yang sudah ada.</p>				
	Tersedianya akses proses lapor diri	96,12%	3,56%	0,00%	0,32%	
	Kemudahan penggunaan website	96,12%	3,56%	0,00%	0,32%	
	Pemberian informasi	94,82%	4,85%	0,00%	0,32%	
	Kemudahan memperoleh NIM	94,82%	4,21%	0,65%	0,32%	
	Akses informasi hasil belajar	96,76%	2,91%	0,00%	0,32%	
	Layanan pendampingan UKMPPG	93,53%	5,83%	0,32%	0,32%	
	Informasi kelulusan PPG	93,20%	6,47%	0,00%	0,32%	
	Layanan verifikasi data diri	93,85%	5,83%	0,00%	0,32%	
	Layanan penyerahan sertifikat pendidik	93,53%	5,83%	0,00%	0,65%	
	Tersedianya tautan <i>video conferences</i>	97,09%	2,59%	0,00%	0,32%	
	Kemudahan penggunaan LMS	98,06%	1,62%	0,00%	0,32%	
	Kemudahan Akses Fitur LMS	98,06%	1,62%	0,00%	0,32%	
	Kemudahan memahami instruksi LMS	98,38%	1,29%	0,00%	0,32%	
	Ketersediaan perangkat pembelajaran dalam LMS	98,06%	1,62%	0,00%	0,32%	

	Kelancaran akses sistem LMS	97,41%	2,27%	0,00%	0,32%	
	Ketersediaan layanan Admin/Helpdesk	95,79%	3,88%	0,00%	0,32%	
	Rata Rata	96,41%	2,98%	0,27%	0,35%	Rata-rata nilai TKM untuk semua kategori = 96,41% dan sudah melampaui standar mutu 75 persen, sehingga tindak lanjut yang direncanakan adalah mempertahankan yang sudah ada.

4. Rekapitulasi respons mahasiswa:

<https://sl.ut.ac.id/242a>

