

**LAPORAN EVALUASI
TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP SISTEM PEMBELAJARAN, PENGELOLAAN,
DAN SARANA PRASARANA BERDASARKAN ASPEK
TANGIBLES, RELIABILITY, RESPONSIVENESS,
ASSURANCE, DAN EMPATHY**








**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK KIMIA
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**

TAHUN 2024

LAPORAN EVALUASI
TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP SISTEM PEMBELAJARAN, PENGELOLAAN, DAN SARANA
PRASARANA BERDASARKAN ASPEK TANGIBLES, RELIABILITY,
RESPONSIVENESS, ASSURANCE, DAN EMPATHY



Palembang, 28 Desember 2024

Disiapkan dan Dikendalikan	
<p>Unit Penjaminan Mutu Program Pascasarjana,</p>  <p>Dr. Refi Elfira Yuliani, S.Si., M.Pd.</p>	<p>Sub-Unit Penjaminan Mutu Program Studi Magister Teknik Kimia,</p>  <p>Dr. Ir. Eka Sri Yusmartini, M.T., IPM.</p>
Diketahui dan Disahkan	
 <p>Direktur Program Pascasarjana,</p>  <p>Dr. Ir. Mukhtarudin Muchsiri, M.P.</p>	<p>Ketua Program Studi Magister Teknik Kimia</p>  <p>Dian Kharismadewi, S.T., M.T., Ph.D.</p>

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan tinggi, evaluasi terhadap kepuasan mahasiswa menjadi salah satu indikator penting untuk menilai keberhasilan suatu program studi. Mahasiswa sebagai pengguna utama layanan pendidikan memiliki pengalaman langsung terhadap berbagai aspek penyelenggaraan akademik, mulai dari sistem pembelajaran, pengelolaan program studi, hingga ketersediaan dan kualitas sarana prasarana. Oleh karena itu, penilaian mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh institusi pendidikan tinggi sangat relevan untuk dijadikan dasar dalam perbaikan dan pengembangan program studi secara berkelanjutan.

Program Studi Magister Teknik Kimia Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Palembang sebagai salah satu institusi pendidikan tinggi yang berkomitmen terhadap peningkatan kualitas, perlu melakukan evaluasi terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Evaluasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pelaksanaan layanan akademik, serta memberikan umpan balik konstruktif bagi pengambilan kebijakan dan peningkatan layanan.

Untuk mendapatkan hasil evaluasi yang komprehensif dan terukur, digunakan pendekatan SERVQUAL, yaitu model pengukuran kualitas layanan yang mencakup lima dimensi utama: Tangibles (bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati). Dimensi-dimensi ini mampu menggambarkan persepsi mahasiswa secara menyeluruh terhadap layanan yang mereka terima selama proses perkuliahan berlangsung.

Dimensi Tangibles menilai aspek-aspek fisik seperti fasilitas ruang kelas, laboratorium, dan kelengkapan sarana penunjang pembelajaran. Reliability mencerminkan kemampuan program studi dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan. Responsiveness berhubungan dengan sejauh mana dosen dan tenaga kependidikan tanggap terhadap kebutuhan dan permasalahan mahasiswa. Assurance berkaitan dengan kemampuan, pengetahuan, dan sikap profesional staf pengajar serta pengelola dalam memberikan rasa aman kepada mahasiswa. Sedangkan Empathy mengukur sejauh mana institusi mampu memberikan perhatian secara individual kepada mahasiswa.

Melalui evaluasi ini, diharapkan Program Studi Magister Teknik Kimia dapat memperoleh gambaran objektif mengenai tingkat kepuasan mahasiswa, serta mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan untuk mendukung pencapaian visi dan misi program studi. Hasil evaluasi juga diharapkan dapat menjadi dasar dalam penyusunan strategi pengembangan akademik yang lebih berkualitas dan berorientasi pada kebutuhan mahasiswa serta tuntutan dunia kerja dan masyarakat.

B. Maksud dan Tujuan

Maksud

Maksud dari dilaksanakannya evaluasi ini adalah untuk memperoleh gambaran yang jelas dan terukur mengenai tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Magister Teknik Kimia Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Palembang terhadap layanan akademik dan non-akademik, khususnya dalam aspek sistem pembelajaran, pengelolaan program studi, serta sarana dan prasarana, dengan menggunakan pendekatan dimensi SERVQUAL (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy). Evaluasi ini dimaksudkan pula sebagai bagian dari upaya perbaikan berkelanjutan (continuous improvement) dalam rangka peningkatan mutu layanan dan pencapaian standar pendidikan tinggi yang unggul.

Tujuan

1. Menilai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sistem pembelajaran, proses pengelolaan, dan fasilitas pendukung yang disediakan oleh program studi.
2. Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan layanan akademik dan non-akademik berdasarkan persepsi mahasiswa melalui lima dimensi SERVQUAL (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy).
3. Menyediakan data dan informasi yang akurat sebagai dasar pengambilan keputusan strategis untuk peningkatan kualitas layanan pendidikan di lingkungan Program Studi Magister Teknik Kimia.
4. Mendukung pelaksanaan evaluasi diri program studi sebagai bagian dari sistem penjaminan mutu internal.

BAB II. METODE SURVEI

A. Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel yang dilakukan adalah Teknik non probability sampling tipe area sampling, dimana sampel yang dijadikan objek pengukuran adalah mahasiswa Angkatan VII – IX (tahun masuk 2021 – 2023). Periode pengambilan data dilakukan pada bulan Agustus 2023 – Agustus 2024.

B. Metode Evaluasi

Evaluasi kegiatan ini adalah evaluasi Tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi berdasarkan hasil jawaban dari angket kuesioner yang disebarakan secara Online (melalui Google Forms) di link https://pascasarjana.um-palembang.ac.id/kimia/?page_id=196.

Pertanyaan yang digunakan untuk mengukur Tingkat kepuasan mahasiswa (terlampir) terhadap system pembelajaran, pengelolaan, dan sarana prasarana program studi meliputi 5 aspek penilaian, yaitu aspek Tangibles (bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati).

Data jawaban responden dinyatakan dalam beberapa respons alternatif yaitu 1=kurang, 2=Cukup, 3=Baik, dan 4=Sangat Baik.

Untuk pengolahan kuesioner dibantu dengan software Microsoft Excel, analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan teknik analisis kuantitatif dengan perhitungan persentase pada masing-masing butir soal menggunakan rumus

$$\% = \frac{\text{jumlah orang dengan jawaban tertentu}}{\text{jumlah responden}} \times 100\%$$

Sedangkan untuk persentase keseluruhan dari masing-masing aspek penilaian digunakan rumus "Average" dari semua butir soal terhadap masing-masing kriteria respon.

Hasil nilai rata-rata dari respon "Sangat Baik" kemudian diinterpretasikan kedalam skala nilai berikut:

Nilai Absolut	Interpretasi Nilai
86 – 100	Sangat Baik
71 – 85,99	Baik
56 – 70,99	Cukup
40 – 55,99	Kurang
0 – 39,99	Sangat Kurang

BAB III. HASIL DAN ANALISA DATA

Responden

Responden yang mengisi kuesioner adalah mahasiswa dari masing-masing angkatan, dengan distribusi sampel sebagai berikut.

No	Angkatan Masuk S2 (tahun)	Jumlah (orang)
1.	2021 (Angkatan VII)	5
2.	2022 (Angkatan VIII)	16
3.	2023 (Angkatan IX)	6
	Total	27

Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa

Aspek Tangibles

No	Soal	Kriteria	Jumlah	%
1	Sistem informasi pembelajaran (LMS, Video, Repository, dsb) yang dapat di akses dengan mudah dan terdapat petunjuk penggunaannya	BS	21	77,78
		B	6	22,22
		C	0	0,00
		K	0	0,00
		Σ	27	100,00
2	Ruang kuliah yang bersih, rapi dan nyaman	BS	20	74,07
		B	7	25,93
		C	0	0,00
		K	0	0,00
		Σ	27	100,00
3	Sarana pembelajaran tersedia di ruang kuliah (in focus/ projector, papan tulis, laptop, WiFi/LAN)	BS	21	77,78
		B	6	22,22
		C	0	0,00
		K	0	0,00
		Σ	27	100,00
4	Ruang diskusi/belajar mahasiswa yang kondusif dengan akses WiFi/LAN	BS	19	70,37
		B	8	29,63
		C	0	0,00
		K	0	0,00
		Σ	27	100,00
5	Perpustakaan dengan fasilitas yang lengkap (buku teks, prosiding, jurnal, skripsi, tesis, disertasi, WiFi/LAN, komputer, book/journal-access)	BS	16	59,26
		B	11	40,74
		C	0	0,00
		K	0	0,00
		Σ	27	100,00

No	Soal	Kriteria	Jumlah	%
6	Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan (praktikum dan penelitian)	BS	15	55,56
		B	12	44,44
		C	0	0,00
		K	0	0,00
		Σ	27	100,00
7	Keberadaan analis/asisten laboratorium yang membantu mahasiswa dalam proses penelitian/praktikum	BS	14	51,85
		B	13	48,15
		C	0	0,00
		K	0	0,00
		Σ	27	100,00
8	Media informasi pendukung kegiatan pendidikan yang mudah dijangkau mahasiswa (papan pengumuman, sosial media, website program studi)	BS	19	70,37
		B	8	29,63
		C	0	0,00
		K	0	0,00
		Σ	27	100,00
9	Media informasi pendukung kegiatan pendidikan yang mudah dijangkau mahasiswa (papan pengumuman, sosial media, website program studi)	BS	19	70,37
		B	8	29,63
		C	0	0,00
		K	0	0,00
		Σ	27	100,00
10	Sistem informasi proses administrasi online yang mudah diakses mahasiswa dimana saja (pengisian KRS, cetak KHS, mata kuliah dan jadwal kuliah dan informasi tagihan biaya)	BS	21	77,78
		B	6	22,22
		C	0	0,00
		K	0	0,00
		Σ	27	100,00
11	Sarana tempat ibadah dan toilet yang bersih dan nyaman yang bisa digunakan oleh mahasiswa	BS	21	77,78
		B	6	22,22
		C	0	0,00
		K	0	0,00
		Σ	27	100,00

Dari 11 butir soal **Aspek Tangibles**, maka nilai rata-ratanya adalah **69,26%** (Baik Sekali), dan 30,74% (Baik). Berdasarkan kriteria penilaian, maka aspek tangibles **masuk dalam kategori Cukup**.

Aspek Reliability

A. Dosen

No	Soal	Kriteria	Jumlah	%
1	Dosen menyampaikan silabus dan referensi yang digunakan dan menguraikan tujuan pembelajaran yang akan dicapai kepada mahasiswa	BS	22	81,48
		B	5	18,52
		C	0	0,00
		K	0	0,00
		Σ	27	100,00
2	Dosen memberikan materi yang sesuai dengan silabus dan materi uji yang sesuai dengan materi yang disampaikan	BS	23	85,19
		B	4	14,81
		C	0	0,00
		K	0	0,00
		Σ	27	100,00
3	Dosen menguasai materi kuliah dengan sangat baik dan memberikan pengayaan materi dan contoh-contoh yang mudah dipahami mahasiswa	BS	22	81,48
		B	5	18,52
		C	0	0,00
		K	0	0,00
		Σ	27	100,00
4	Dosen memberikan tugas terstruktur pada mahasiswa sesuai dengan tujuan pembelajaran dan memberikan umpan balik atas hasil tugas mahasiswa	BS	21	77,78
		B	5	18,52
		C	1	3,70
		K	0	0,00
		Σ	27	100,00
5	Dosen melakukan pembelajaran yang berpusat kepada mahasiswa dan menyediakan waktu untuk diskusi dan tanya jawab	BS	22	81,48
		B	5	18,52
		C	0	0,00
		K	0	0,00
		Σ	27	100,00
6	Dosen menggunakan metode perkuliahan yang sesuai dengan materi kuliah dan tujuan pembelajaran	BS	21	77,78
		B	5	18,52
		C	1	3,70
		K	0	0,00
		Σ	27	100,00
7	Dosen mampu menciptakan suasana kelas yang kondusif dan mampu memotivasi mahasiswa agar aktif dalam proses pembelajaran	BS	21	77,78
		B	6	22,22
		C	0	0,00
		K	0	0,00
		Σ	27	100,00
8	Dosen mempublikasikan hasil akhir mata kuliah yang ditempuh dengan nilai yang objektif	BS	21	77,78
		B	5	18,52
		C	1	3,70
		K	0	0,00
		Σ	27	100,00

9	Dosen selalu membuat Rencana Pembelajaran Semester (RPS) pada setiap mata kuliah yang diampu dan disampaikan kepada mahasiswa	BS	22	81,48
		B	5	18,52
		C	0	0,00
		K	0	0,00
		Σ	27	100,00
10	Dosen mampu membimbing mahasiswa dalam penelitian/tesis dengan sangat baik dan sesuai dengan bidang ilmunya	BS	23	85,19
		B	3	11,11
		C	1	3,70
		K	0	0,00
		Σ	27	100,00

Dari 10 butir soal Aspek Reliability Dosen, maka nilai rata-ratanya adalah 80,74% (Baik Sekali), 17,78% (Baik), dan 1,48% (Cukup). Berdasarkan kriteria penilaian, maka aspek reliability dosen masuk dalam kategori Baik.

B. Tenaga Kependidikan

No	Soal	Kriteria	Jumlah	%
1	Analisis/Asisten laboratorium handal dalam melayani kepentingan mahasiswa dalam penelitian/praktikum	BS	20	74,07
		B	7	25,93
		C	0	0,00
		K	0	0,00
		Σ	27	100,00
2	Pustakawan handal dalam melayani mahasiswa (memberikan informasi keberadaan buku teks, prosiding, jurnal, skripsi, tesis, disertasi di perpustakaan dan informasi aksesibiliti buku/jurnal online dengan sangat baik)	BS	22	81,48
		B	5	18,52
		C	0	0,00
		K	0	0,00
		Σ	27	100,00
3	Staf keuangan handal dalam melayani kepentingan mahasiswa dan selalu memberikan informasi dengan sangat baik	BS	17	62,96
		B	10	37,04
		C	0	0,00
		K	0	0,00
		Σ	27	100,00
4	Staf akademik handal dan memiliki kinerja yang efektif dalam melayani kepentingan mahasiswa	BS	20	74,07
		B	7	25,93
		C	0	0,00
		K	0	0,00
		Σ	27	100,00
5	Staf akademik memberikan informasi yang dapat diikuti mahasiswa dalam urusan administrasi kemahasiswaan	BS	27	100,00
		B	0	0,00
		C	0	0,00
		K	0	0,00
		Σ	27	100,00

Dari 5 butir soal Aspek Reliability Tenaga Kependidikan, maka nilai rata-ratanya adalah 78,52% (Baik Sekali), dan 21,48% (Baik). Berdasarkan kriteria penilaian, maka aspek reliability tenaga kependidikan masuk dalam kategori Baik.

C. Pengelola Program Studi

No	Soal	Kriteria	Jumlah	%
1	Pengelola mampu melayani kepentingan mahasiswa terkait perkuliahan atau status kemahasiswaan	BS	19	70,37
		B	8	29,63
		C	0	0,00
		K	0	0,00
		Σ	27	100,00
2	Pengelola memonitoring dan mengevaluasi tugas dosen dan tenaga pendidik dengan sangat baik (tinjauan lapangan)	BS	18	66,67
		B	8	29,63
		C	1	3,70
		K	0	0,00
		Σ	27	100,00
3	Pengelola mampu memotivasi mahasiswa untuk aktif dalam perkuliahan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, kegiatan sosial/keagamaan atau prestasi akademik lainnya	BS	20	74,07
		B	7	25,93
		C	0	0,00
		K	0	0,00
		Σ	27	100,00

Dari 3 butir soal Aspek Reliability Pengelola Program Studi, maka nilai rata-ratanya adalah 70,37% (Baik Sekali), 28,40% (Baik), dan 1,23% (Cukup). Berdasarkan kriteria penilaian, maka aspek reliability pengelola masuk dalam kategori Cukup.

Aspek Reliability berdasarkan penilaian terhadap Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola Program Studi didapatkan nilai rata-rata persentase keseluruhan adalah **78,40%** (Baik Sekali), 20,58% (Baik), dan 1,03% (Cukup). Sehingga aspek Reliability secara keseluruhan adalah berada dalam **kategori "Baik"**.

Aspek Responsive

A. Dosen

No	Soal	Kriteria	Jumlah	%
1	Dosen langsung menjawab pertanyaan/kesulitan yang diajukan mahasiswa saat perkuliahan berlangsung	BS	22	81,48
		B	5	18,52
		C	0	0,00
		K	0	0,00
		Σ	27	100,00
2	Dosen menyelesaikan rangkaian tatap muka sesuai dengan jadwal kalender akademik	BS	23	85,19
		B	4	14,81
		C	0	0,00
		K	0	0,00
		Σ	27	100,00
3	Dosen yang tidak hadir langsung digantikan dengan dosen lainnya didalam team mata kuliah, sehingga perkuliahan tetap berlangsung	BS	19	70,37
		B	6	22,22
		C	2	7,41
		K	0	0,00
		Σ	27	100,00
4	Dosen memberikan waktu untuk mahasiswa berkonsultasi terkait perkuliahan ataupun penelitian	BS	21	77,78
		B	5	18,52
		C	1	3,70
		K	0	0,00
		Σ	27	100,00
5	Dosen menerima saran dan kritik dari mahasiswa tentang upaya perbaikan kualitas belajar mengajar dan memberikan tindak lanjutnya	BS	21	77,78
		B	6	22,22
		C	0	0,00
		K	0	0,00
		Σ	27	100,00

Dari 5 butir soal Aspek Responsive Dosen Program Studi, didapatkan nilai rata-ratanya adalah 78,52% (Baik Sekali), 19,26% (Baik), dan 2,22% (Cukup). Berdasarkan kriteria penilaian, maka aspek reliability dosen masuk dalam kategori Baik.

B. Tenaga Kependidikan

No	Soal	Kriteria	Jumlah	%
1	Analisis/Asisten laboratorium cepat tanggap dalam membantu kesulitan mahasiswa dalam melakukan analisa uji atau lainnya dalam penelitian/praktikum	BS	17	62,96
		B	10	37,04
		C	0	0,00
		K	0	0,00
		Σ	27	100,00
2	Pustakawan tanggap dalam membantu mahasiswa yang	BS	20	74,07

	mengalami kesulitan mengakses data online/offline	B	7	25,93
		C	0	0,00
		K	0	0,00
		Σ	27	100,00
3	Staf keuangan tanggap dalam membantu mahasiswa dalam proses kelancaran administrasi keuangan	BS	19	70,37
		B	8	29,63
		C	0	0,00
		K	0	0,00
		Σ	27	100,00
4	Staf administrasi memberikan layanan kepada mahasiswa dengan cepat dan tepat waktu	BS	25	92,59
		B	2	7,41
		C	0	0,00
		K	0	0,00
		Σ	27	100,00

Dari 4 butir soal Aspek Responsive Tenaga Kependidikan Program Studi, didapatkan nilai rata-ratanya adalah 75,00% (Baik Sekali), dan 25,00% (Baik). Berdasarkan kriteria penilaian, maka aspek reliability tenaga kependidikan masuk dalam kategori Baik.

C. Pengelola Program Studi

No	Soal	Kriteria	Jumlah	%
1	Pengelola menyediakan waktu bagi mahasiswa yang ingin melakukan bimbingan konseling	BS	22	81,48
		B	5	18,52
		C	0	0,00
		K	0	0,00
		Σ	27	100,00
2	Pengelola tanggap dalam membantu mahasiswa apabila mengalami masalah akademik	BS	21	77,78
		B	5	18,52
		C	1	3,70
		K	0	0,00
		Σ	27	100,00
3	Pengelola memberikan bantuan sosial bagi mahasiswa yang mengalami musibah (sakit, kecelakaan atau kematian dan lainnya)	BS	20	74,07
		B	6	22,22
		C	1	3,70
		K	0	0,00
		Σ	27	100,00

Dari 3 butir soal Aspek Responsive Pengelola Program Studi, didapatkan nilai rata-ratanya adalah 77,78% (Baik Sekali), 19,75% (Baik), dan 2,47% (Cukup).

Berdasarkan kriteria penilaian, maka aspek reliability pengelola masuk dalam kategori Baik.

Berdasarkan penilaian **Aspek Responsive** terhadap Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola Program Studi, didapatkan nilai rata-rata persentase keseluruhan adalah **77,16%** (Baik Sekali), 21,30% (Baik), dan 1,54% (Cukup). Sehingga aspek Responsive secara keseluruhan adalah berada dalam **kategori "Baik"**.

Aspek Assurance

A. Dosen

No	Soal	Kriteria	Jumlah	%
1	Dosen menggunakan bahasa dan sikap yang sopan, santun dan jelas dalam pelaksanaan perkuliahan dan bimbingan	BS	23	85,19
		B	4	14,81
		C	0	0,00
		K	0	0,00
		Σ	27	100,00
2	Dosen berlaku adil dan objektif dalam memberikan perlakuan dan nilai mata kuliah kepada mahasiswa	BS	22	81,48
		B	5	18,52
		C	0	0,00
		K	0	0,00
		Σ	27	100,00
3	Dosen memberikan sanksi bagi mahasiswa yang melanggar tata tertib perkuliahan atau reward kepada mahasiswa yang proaktif dalam perkuliahan	BS	23	85,19
		B	4	14,81
		C	0	0,00
		K	0	0,00
		Σ	27	100,00

Dari 3 butir soal Aspek Assurance Dosen Program Studi, didapatkan nilai rata-ratanya adalah 83,95% (Baik Sekali) dan 16,05% (Baik). Berdasarkan kriteria penilaian, maka aspek assurance dosen masuk dalam kategori Baik.

B. Tenaga Kependidikan

No	Soal	Kriteria	Jumlah	%
1	Analisis/Asisten laboratorium menggunakan bahasa dan sikap yang sopan santun dalam membantu mahasiswa di laboratorium penelitian	BS	22	81,48
		B	5	18,52
		C	0	0,00
		K	0	0,00
		Σ	27	100,00

2	Pustakawan sopan dan santun dalam memberikan pelayanan	BS	22	81,48
		B	5	18,52
		C	0	0,00
		K	0	0,00
		Σ	27	100,00
3	Staf keuangan memberikan kemudahan dalam proses pelayanan administrasi keuangan kepada mahasiswa	BS	22	81,48
		B	5	18,52
		C	0	0,00
		K	0	0,00
		Σ	27	100,00
4	Staf administrasi sopan dan santun dalam memberikan pelayanan	BS	22	81,48
		B	5	18,52
		C	0	0,00
		K	0	0,00
		Σ	27	100,00

Dari 4 butir soal Aspek Assurance Tenaga Kependidikan Program Studi, didapatkan nilai rata-ratanya adalah 81,48% (Baik Sekali) dan 18,52% (Baik). Berdasarkan kriteria penilaian, maka aspek assurance tenaga kependidikan masuk dalam kategori Baik.

C. Pengelola Program Studi

No	Soal	Kriteria	Jumlah	%
1	Pengelola memberikan sanksi kepada mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan oleh Universitas dalam Etika Mahasiswa	BS	22	81,48
		B	2	7,41
		C	3	11,11
		K	0	0,00
		Σ	27	100,00
2	Pengelola santun dalam melayani mahasiswa konseling	BS	21	77,78
		B	6	22,22
		C	0	0,00
		K	0	0,00
		Σ	27	100,00
3	Pengelola memberikan bantuan dana penelitian kepada mahasiswa yang melakukan penelitian di laboratorium Universitas	BS	21	77,78
		B	5	18,52
		C	1	3,70
		K	0	0,00
		Σ	27	100,00

Dari 3 butir soal Aspek Assurance Pengelola Program Studi, didapatkan nilai rata-ratanya adalah 79,01% (Baik Sekali), 16,05% (Baik), dan 4,94% (Cukup). Berdasarkan kriteria penilaian, maka aspek assurance pengelola masuk dalam kategori Baik.

Berdasarkan penilaian **Aspek Assurance** terhadap Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola Program Studi, didapatkan nilai rata-rata persentase keseluruhan adalah **81,48%** (Baik Sekali), 16,87% (Baik), dan 1,65% (Cukup). Sehingga aspek Assurance secara keseluruhan adalah berada dalam **kategori "Baik"**.

Aspek Empathy

A. Dosen

No	Soal	Kriteria	Jumlah	%
1	Dosen memberikan keringanan bagi mahasiswa yang tidak dapat hadir tatap muka perkuliahan dengan memberikan tugas tambahan pengganti	BS	24	88,89
		B	3	11,11
		C	0	0,00
		K	0	0,00
		Σ	27	100,00
2	Dosen membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan studi atau penelitian	BS	23	85,19
		B	3	11,11
		C	1	3,70
		K	0	0,00
		Σ	27	100,00
3	Dosen bersikap terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa	BS	22	81,48
		B	5	18,52
		C	0	0,00
		K	0	0,00
		Σ	27	100,00

Dari 3 butir soal Aspek Empathy Dosen Program Studi, didapatkan nilai rata-ratanya adalah 85,19% (Baik Sekali), 13,58% (Baik), dan 1,23% (Cukup). Berdasarkan kriteria penilaian, maka aspek empathy dosen masuk dalam kategori Baik.

B. Tenaga Kependidikan

No	Soal	Kriteria	Jumlah	%
1	Analisis/Asisten laboratorium responsif terhadap kebutuhan mahasiswa yang akan melakukan penelitian/praktikum di laboratorium	BS	22	81,48
		B	5	18,52
		C	0	0,00
		K	0	0,00
		Σ	27	100,00
2	Pustakawan responsif dalam memberikan bantuan informasi kepada mahasiswa dalam mengakses data secara online/offline	BS	21	77,78
		B	6	22,22
		C	0	0,00
		K	0	0,00
		Σ	27	100,00
3	Staf keuangan memahami kesulitan mahasiswa dalam bidang keuangan sehingga meneruskannya kepada pengelola dalam mencari tindak lanjut	BS	23	85,19
		B	4	14,81
		C	0	0,00
		K	0	0,00
		Σ	27	100,00
4	Staf administrasi responsif terhadap kebutuhan administrasi mahasiswa dalam perkuliahan, ujian, seminar, sidang dan lainnya	BS	23	85,19
		B	4	14,81
		C	0	0,00
		K	0	0,00
		Σ	27	100,00

Dari 4 butir soal Aspek Empathy Tenaga Kependidikan Program Studi, didapatkan nilai rata-ratanya adalah 82,41% (Baik Sekali), dan 17,59% (Baik). Berdasarkan kriteria penilaian, aspek empathy tenaga kependidikan masuk dalam kategori Baik.

C. Pengelola Program Studi

No	Soal	Kriteria	Jumlah	%
1	Pengelola memonitor kemajuan mahasiswa melalui absensi perkuliahan/bimbingan	BS	22	81,48
		B	5	18,52
		C	0	0,00
		K	0	0,00
		Σ	27	100,00
2	Pengelola memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	BS	22	81,48
		B	5	18,52
		C	0	0,00
		K	0	0,00
		Σ	27	100,00
3	Pengelola berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya	BS	23	85,19
		B	4	14,81

		C	0	0,00
		K	0	0,00
		Σ	27	100,00

Dari 3 butir soal Aspek Empathy Pengelola Program Studi, didapatkan nilai rata-ratanya adalah 82,72% (Baik Sekali), dan 17,28% (Baik). Berdasarkan kriteria penilaian, aspek empathy pengelola masuk dalam kategori Baik.

Berdasarkan penilaian **Aspek Empathy** terhadap Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola Program Studi, didapatkan nilai rata-rata persentase keseluruhan adalah **83,33%** (Baik Sekali), 16,30% (Baik), dan 0,37% (Cukup). Sehingga aspek Empathy secara keseluruhan adalah berada dalam **kategori "Baik"**.

Secara keseluruhan penilaian kepuasan mahasiswa terhadap sistem pembelajaran, pengelolaan program studi, serta sarana dan prasarana, dengan menggunakan pendekatan dimensi SERVQUAL (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy), disajikan pada tabel berikut.

Aspek Penilaian	% Nilai			Kategori Nilai
	Baik Sekali	Baik	Cukup	
Tangibles	69,26	30,74	0	Cukup
Reliability	78,40	20,58	1,03	Baik
Responsive	77,16	21,30	1,54	Baik
Assurance	81,48	16,87	1,65	Baik
Empathy	83,33	16,30	0,37	Baik

Akar Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan penilaian menggunakan pendekatan dimensi SERVQUAL (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy), ditentukan akar masalah dan rencana tindak lanjut yang harus diselesaikan untuk meningkatkan aspek penilaian kepuasan mahasiswa dalam menjamin mutu terhadap sistem pembelajaran, pengelolaan program studi, serta sarana dan prasarana, yaitu:

Aspek Penilaian	Kategori Nilai	Akar Masalah	Rekomendasi Rencana Tindak Lanjut
Tangibles	Cukup	Fasilitas laboratorium penelitian mahasiswa yang kurang memadai, akses ke jurnal berbayar masih terbatas.	Meningkatkan mutu fasilitas sarana pembelajaran seperti akses akan jurnal berbayar, penyebaran hotspot internet yang lebih luas, penyediaan buku teks terkait mata kuliah yang lebih representatif, ataupun fasilitas laboratorium pendukung penelitian mahasiswa). Menyediakan sumber pendanaan akan investasi sarana yang lebih optimal.
Reliability	Baik	Terbatasnya studi kasus ataupun pembelajaran di lapangan, kompetensi khusus dosen dan tendik masih kurang, dan kurangnya ketaaatan dalam memonitoring pembelajaran langsung.	Meningkatkan keterampilan dan kualitas layanan tenaga kependidikan kepada mahasiswa melalui pelatihan keterampilan manajemen, pelayanan, dan komunikasi. Mendorong dosen untuk lebih maksimal dalam menciptakan suasana belajar yang interaktif disertai banyak studi kasus/contoh. Memaksimalkan evaluasi dan monitoring oleh pengelola terhadap kinerja dosen dan tenaga kependidikan
Responsive	Baik	Kurangnya kesigapan dan koordinasi koordinator mata kuliah dalam memimpin mata	Meningkatkan peran serta koordinator mata kuliah dalam respon tanggap terhadap kehadiran tim dosen mata kuliahnya. Mengoptimalkan monitoring dari program studi terhadap jalannya

		kuliah, dan interaksi dosen pembimbing dengan mahasiswa masih terbatas karena kesulitan mahasiswa bekerja dalam meluangkan waktu.	perkuliahan yang dilakukan dosen, dan koordinasi dengan koordinator mata kuliah. Mengoptimalkan peran dosen pembimbing tesis dalam membantu kesulitan mahasiswa bimbingannya terhadap jalannya penelitian seperti membantu lebih dalam menyediakan informasi terkait analisa penelitian ataupun sumber pustaka pembelajaran.
Assurance	Baik	Informasi terkait reward hasil penelitian mahasiswa masih minim.	Mensosialisasikan lebih optimal peraturan-peraturan dan etika akademik termasuk sanksi dan reward untuk mahasiswa yang berlaku di Universitas/Program Pascasarjana/Program Studi kepada mahasiswa program studi. Mengoptimalkan sebaran informasi akademik melalui website atau media online yang dapat diakses lebih mudah oleh mahasiswa.
Empathy	Baik	Keaktifan pengelola dalam mendorong mahasiswa menyelesaikan studi perlu ditingkatkan lagi.	Meningkatkan sinergi dengan unit terkait pendukung akademik program studi seperti laboratorium dan perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa. Mengoptimalkan peran dosen dan pengelola dalam memberikan bimbingan dan konsultasi.

BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Hasil analisa kepuasan mahasiswa terhadap sistem pembelajaran, pengelolaan program studi, serta sarana dan prasarana, dengan menggunakan pendekatan dimensi SERVQUAL (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy) didapatkan bahwa:

1. Tingkat kecukupan sarana prasarana masih harus terus ditingkatkan guna memastikan mahasiswa mengalami proses pembelajaran terbaik dari setiap mata kuliah yang ada.
2. Sikap tanggap pengelola program studi dalam memantau kinerja dosen, tenaga kependidikan, dan kemajuan mahasiswa perlu ditingkatkan.
3. Kompetensi dosen dan tenaga kependidikan khusus perlu ditingkatkan.

B. Saran

Berdasarkan hasil Kesimpulan, maka disarankan kepada pengelola program studi untuk melakukan:

1. Peningkatan sarana prasarana pembelajaran khususnya sarana perpustakaan dan laboratorium.
2. Koordinasi yang kuat antara pengelola program studi dengan dosen dan tenaga kependidikan perlu ditingkatkan dalam memastikan kemajuan pembelajaran mahasiswa.
3. Monitoring pembelajaran secara langsung harus lebih ditingkatkan dan diintensifkan, dengan pengaturan reward dan punishment yang jelas.
4. Rutin diadakan pelatihan untuk tenaga kependidikan sesuai bidangnya, dan meningkatkan stimulus dosen dalam mengikuti kompetensi khusus.
5. Upaya peningkatan mutu dengan system monitoring, evaluasi, dan tindak lanjut agar terus dilaksanakan dengan baik.

BAB V. PENUTUP

Evaluasi terhadap tingkat kepuasan mahasiswa merupakan bagian penting dalam sistem penjaminan mutu pendidikan tinggi. Melalui kegiatan ini, Program Studi Magister Teknik Kimia Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Palembang berupaya untuk secara objektif menilai kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa dari berbagai aspek, meliputi sistem pembelajaran, pengelolaan program studi, serta sarana dan prasarana pendukung.

Dengan menggunakan pendekatan SERVQUAL yang mencakup dimensi Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy, evaluasi ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai persepsi dan harapan mahasiswa terhadap layanan yang diterima. Hasil evaluasi ini menjadi bahan masukan yang sangat berharga bagi program studi dalam menyusun strategi perbaikan dan peningkatan mutu secara berkelanjutan.

Akhir kata, semoga hasil dari evaluasi ini dapat memberikan kontribusi nyata dalam upaya mewujudkan Program Studi Magister Teknik Kimia yang unggul, profesional, dan berorientasi pada kepuasan serta kebutuhan mahasiswa.

LAMPIRAN

A. Jawaban Responden

Aspek Tangibles

Responden No.	Butir Pertanyaan										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
5	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3
6	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
7	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
8	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
11	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
12	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
15	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Aspek Reliability

Responden No.	Butir Pertanyaan																	
	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29
1	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
2	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
6	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3
7	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3
8	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	3	2	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Responden No.	Butir Pertanyaan																	
	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29
24	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Aspek Responsive

Responden No.	Butir Pertanyaan											
	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41
1	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4
5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
6	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	3	2	2	3	3	4	3	3	3	2	2
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Aspek Assurance

Responden No.	Butir Pertanyaan									
	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51
1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
6	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4
13	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
14	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	3	3	4	3	3	4	3	2
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Aspek Empathy

Responden No.	Butir Pertanyaan									
	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61
1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
6	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	2	4	4	4	4	3	3	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

PROGRAM MAGISTER TEKNIK KIMIA

Alamat: Jln. Jend. Ahmad Yani 13 Ulu Palembang 30263, Telepon (0711) 512157

B. Soal Kuesioner

KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA

TERHADAP SISTEM PEMBELAJARAN, PENGELOLAAN, DAN SARANA PRASARANA PROGRAM STUDI

Nama Lengkap :
Angkatan / Semester :
Jenis Kelamin : L / P
Tanggal Pengisian :
Tahun Akademik Pengisian : Ganjil / Genap, 20..... / 20.....

PETUNJUK UMUM:

- Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik, proses pembelajaran dan sarana prasarana pada Program Studi Teknik Kimia Program Magister Program (PSTKPM) Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Palembang.
- Responden diharapkan mengisi seluruh instrument ini sesuai dengan pengalaman, pengetahuan, persepsi dan keadaan yang sebenarnya.
- Partisipasi dalam pengisian instrument ini secara objektif sangatlah besar artinya bagi program studi untuk mendapatkan masukan yang akurat dalam rangka perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan akademik, proses pembelajaran dan sarana prasarana kedepan.
- Jawaban responden dijamin kerahasiaannya dan tidak memiliki dampak negatif dalam bentuk apapun.
- Instrumen ini terdiri dari seperangkat pertanyaan atau pernyataan untuk mengukur dimensi kualitas layanan pada beberapa aspek seperti tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.
- Pilihlah salah satu dari alternatif jawaban yang disediakan dengan cara mencentang (√) pada kolom yang disediakan.
- Ada lima alternatif jawaban yang dapat dipilih, yaitu:
4 = sangat baik
3 = baik
2 = cukup
1 = kurang



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

PROGRAM MAGISTER TEKNIK KIMIA

Alamat: Jln. Jend. Ahmad Yani 13 Ulu Palembang 30263, Telepon (0711) 512157

1. Aspek Tangibles (sarana dan prasarana pendidikan, media pengajaran dan aksesibilitas sistem informasi)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		1	2	3	4
1	Sistem informasi pembelajaran (LMS, Video, Repository, dsb) yang dapat di akses dengan mudah dan terdapat petunjuk penggunaannya				
2	Ruang kuliah yang bersih, rapi dan nyaman				
3	Sarana pembelajaran tersedia di ruang kuliah (in focus/projector, papan tulis, laptop, WiFi/LAN)				
4	Ruang diskusi/belajar mahasiswa yang kondusif dengan akses WiFi/LAN				
5	Perpustakaan dengan fasilitas yang lengkap (buku teks, prosiding, jurnal, skripsi, tesis, disertasi, WiFi/LAN, komputer, book/journal-access)				
6	Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan (praktikum dan penelitian)				
7	Keberadaan analis/asisten laboratorium yang membantu mahasiswa dalam proses penelitian/praktikum				
8	Sistem informasi pembelajaran (e-learning, e-library) yang dapat di akses dengan mudah				
9	Media informasi pendukung kegiatan pendidikan yang mudah dijangkau mahasiswa (papan pengumuman, sosial media, website program studi)				
10	Sistem informasi proses administrasi online yang mudah diakses mahasiswa dimana saja (pengisian KRS, cetak KHS, mata kuliah dan jadwal kuliah dan informasi tagihan biaya)				
11	Sarana tempat ibadah dan toilet yang bersih dan nyaman yang bisa digunakan oleh mahasiswa				

2. Aspek Reliability (kemampuan dosen, tenaga pendidik dan pengelola program studi)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		1	2	3	4
A	Dosen/Tenaga Pengajar				
1	Dosen menyampaikan silabus dan referensi yang digunakan dan menguraikan tujuan pembelajaran yang akan dicapai kepada mahasiswa				
2	Dosen memberikan materi yang sesuai dengan silabus dan materi uji yang sesuai dengan materi yang disampaikan				
3	Dosen menguasai materi kuliah dengan sangat baik dan memberikan pengayaan materi dan contoh-contoh yang mudah dipahami mahasiswa				



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

PROGRAM MAGISTER TEKNIK KIMIA

Alamat: Jln. Jend. Ahmad Yani 13 Ulu Palembang 30263, Telepon (0711) 512157

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		1	2	3	4
4	Dosen memberikan tugas terstruktur pada mahasiswa sesuai dengan tujuan pembelajaran dan memberikan umpan balik atas hasil tugas mahasiswa				
5	Dosen melakukan pembelajaran yang berpusat kepada mahasiswa dan menyediakan waktu untuk diskusi dan tanya jawab				
6	Dosen menggunakan metode perkuliahan yang sesuai dengan materi kuliah dan tujuan pembelajaran				
7	Dosen mampu menciptakan suasana kelas yang kondusif dan mampu memotivasi mahasiswa agar aktif dalam proses pembelajaran				
8	Dosen mempublikasikan hasil akhir mata kuliah yang ditempuh dengan nilai yang objektif				
9	Dosen selalu membuat Rencana Pembelajaran Semester (RPS) pada setiap mata kuliah yang diampu dan disampaikan kepada mahasiswa				
10	Dosen mampu membimbing mahasiswa dalam penelitian/tesis dengan sangat baik dan sesuai dengan bidang ilmunya				
B	Tenaga Pendidik				
1	Analisis/Asisten laboratorium handal dalam melayani kepentingan mahasiswa dalam penelitian/praktikum				
2	Pustakawan handal dalam melayani mahasiswa (memberikan informasi keberadaan buku teks, prosiding, jurnal, skripsi, tesis, disertasi di perpustakaan dan informasi aksesibilitas buku/jurnal online dengan sangat baik)				
3	Staf keuangan handal dalam melayani kepentingan mahasiswa dan selalu memberikan informasi dengan sangat baik				
4	Staf akademik handal dan memiliki kinerja yang efektif dalam melayani kepentingan mahasiswa				
5	Staf akademik memberikan informasi yang dapat diikuti mahasiswa dalam urusan administrasi kemahasiswaan				
C	Pengelola Program Studi				
1	Pengelola mampu melayani kepentingan mahasiswa terkait perkuliahan atau status kemahasiswaan				
2	Pengelola memonitoring dan mengevaluasi tugas dosen dan tenaga pendidik dengan sangat baik (tinjauan lapangan)				
3	Pengelola mampu memotivasi mahasiswa untuk aktif dalam perkuliahan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, kegiatan sosial/keagamaan atau prestasi akademik lainnya				



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

PROGRAM MAGISTER TEKNIK KIMIA

Alamat: Jln. Jend. Ahmad Yani 13 Ulu Palembang 30263, Telepon (0711) 512157

3. Aspek Responsiveness (sikap tanggap)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		1	2	3	4
A	Dosen/Tenaga Pengajar				
1	Dosen langsung menjawab pertanyaan/kesulitan yang diajukan mahasiswa saat perkuliahan berlangsung				
2	Dosen menyelesaikan rangkaian tatap muka sesuai dengan jadwal kalender akademik				
3	Dosen yang tidak hadir langsung digantikan dengan dosen lainnya didalam team mata kuliah, sehingga perkuliahan tetap berlangsung				
4	Dosen memberikan waktu untuk mahasiswa berkonsultasi terkait perkuliahan ataupun penelitian				
5	Dosen menerima saran dan kritik dari mahasiswa tentang upaya perbaikan kualitas belajar mengajar dan memberikan tindak lanjutnya				
B	Tenaga Pendidik				
1	Analisis/Asisten laboratorium cepat tanggap dalam membantu kesulitan mahasiswa dalam melakukan analisa uji atau lainnya dalam penelitian/praktikum				
2	Pustakawan tanggap dalam membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan mengakses data online/offline				
3	Staf keuangan tanggap dalam membantu mahasiswa dalam proses kelancaran administrasi keuangan				
4	Staf administrasi memberikan layanan kepada mahasiswa dengan cepat dan tepat waktu				
C	Pengelola Program Studi				
1	Pengelola menyediakan waktu bagi mahasiswa yang ingin melakukan bimbingan konseling				
2	Pengelola tanggap dalam membantu mahasiswa apabila mengalami masalah akademik				
3	Pengelola memberikan bantuan sosial bagi mahasiswa yang mengalami musibah (sakit, kecelakaan atau kematian dan lainnya)				

4. Aspek Assurance (perlakuan kepada mahasiswa)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		1	2	3	4
A	Dosen/Tenaga Pengajar				
1	Dosen menggunakan bahasa dan sikap yang sopan, santun dan jelas dalam pelaksanaan perkuliahan dan bimbingan				





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

PROGRAM MAGISTER TEKNIK KIMIA

Alamat: Jln. Jend. Ahmad Yani 13 Ulu Palembang 30263, Telepon (0711) 512157

2	Dosen berlaku adil dan objektif dalam memberikan perlakuan dan nilai mata kuliah kepada mahasiswa				
3	Dosen memberikan sanksi bagi mahasiswa yang melanggar tata tertib perkuliahan atau reward kepada mahasiswa yang proaktif dalam perkuliahan				
B	Tenaga Pendidik				
1	Analisis/Asisten laboratorium menggunakan bahasa dan sikap yang sopan santun dalam membantu mahasiswa di laboratorium penelitian				
2	Pustakawan sopan dan santun dalam memberikan pelayanan				
3	Staf keuangan memberikan kemudahan dalam proses pelayanan administrasi keuangan kepada mahasiswa				
4	Staf administrasi sopan dan santun dalam memberikan pelayanan				
C	Pengelola Program Studi				
1	Pengelola memberikan sanksi kepada mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan oleh Universitas dalam Etika Mahasiswa				
2	Pengelola santun dalam melayani mahasiswa konseling				
3	Pengelola memberikan bantuan dana penelitian kepada mahasiswa yang melakukan penelitian di laboratorium Universitas				

5. Aspek Empathy (pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		1	2	3	4
A	Dosen/Tenaga Pengajar				
1	Dosen memberikan keringanan bagi mahasiswa yang tidak dapat hadir tatap muka perkuliahan dengan memberikan tugas tambahan pengganti				
2	Dosen membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan studi atau penelitian				
3	Dosen bersikap terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa				
B	Tenaga Pendidik				
1	Analisis/Asisten laboratorium responsif terhadap kebutuhan mahasiswa yang akan melakukan penelitian/praktikum di laboratorium				
2	Pustakawan responsif dalam memberikan bantuan informasi kepada mahasiswa dalam mengakses data secara online/offline				



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

PROGRAM MAGISTER TEKNIK KIMIA

Alamat: Jln. Jend. Ahmad Yani 13 Ulu Palembang 30263, Telepon (0711) 512157

3	Staf keuangan memahami kesulitan mahasiswa dalam bidang keuangan sehingga meneruskannya kepada pengelola dalam mencari tindak lanjut				
4	Staf administrasi responsif terhadap kebutuhan administrasi mahasiswa dalam perkuliahan, ujian, seminar, sidang dan lainnya				
C	Pengelola Program Studi				
1	Pengelola memonitor kemajuan mahasiswa melalui absensi perkuliahan/bimbingan				
2	Pengelola memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa				
3	Pengelola berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya				