

PERATURAN

REKTOR UNIVERSITAS PGRI PALEMBANG

Nomor: 9975/R.C.51/UNIV.PGRI/2022

TENTANG

**PENILAIAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK
UNIVERSITAS PGRI PALEMBANG**



UNIVERSITAS PGRI PALEMBANG

Jalan Jend. Ahmad Yani, Lorong Gotong Royong,
Kelurahan 9/10 Ulu Palembang, Telp. 08117316054

Email: admin@univpgri-palembang.ac.id

Website: univpgri-palembang.ac.id

**PERATURAN
REKTOR UNIVERSITAS PGRI PALEMBANG
Nomor: 9975/R.C.51/UNIV.PGRI/2022**

TENTANG

**PENILAIAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK
UNIVERSITAS PGRI PALEMBANG**



UNIVERSITAS PGRI PALEMBANG

Jalan Jend. Ahmad Yani, Lorong Gotong Royong,
Kelurahan 9/10 Ulu Palembang, Telp. 08117316054
Email: admin@univpgri-palembang.ac.id
Website: univpgri-palembang.ac.id

KATA PENGANTAR

Marilah kita persembahkan puji dan syukur kita kepada Tuhan Yang Maha Esa, Maha Besar, Pengasih lagi Penyayang yang telah memberikan kekuatan kepada kita, sehingga dapat melaksanakan tugas sebaik-baiknya dalam lingkungan Universitas PGRI Palembang dan telah mampu menyusun Peraturan Rektor tentang Penilaian Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Universitas PGRI Palembang.

Peraturan Rektor ini adalah acuan yang harus dipedomani dalam melakukan proses Penilaian Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Universitas PGRI Palembang dalam lingkungan Universitas PGRI Palembang.

Peraturan ini belum sempurna, untuk itu diharapkan mendapat masukan dari berbagai pihak *stakeholder* Universitas PGRI Palembang, akhirnya selamat bekerja semoga diridhoi oleh Tuhan Yang Maha Esa.



Rektor Universitas PGRI Palembang,

Dr. H. Bukman Lian, M.M, M.Si.,CIQaR

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Konsidran	1
BAB I Ketentuan Umum	4
BAB II Maksud Dan Tujuan Sasaran.....	9
BAB III Ruang Lingkup.....	10
BAB IV Pelaksanaan dan Teknik Survey.....	11
BAB V Aspek Prinsip Pelayanan.....	13
BAB VI Aspek Penilaian Individu.....	14
BAB VII Penutup.....	15
Instrumen Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Universitas PGRI Palembang	16

**PERATURAN
REKTOR UNIVERSITAS PGRI PALEMBANG
No: 9975/R.C.51/UNIV.PGRI/2022**

Tentang

**PENILAIAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK
UNIVERSITAS PGRI PALEMBANG**

Dengan Rahmat Tuhan Yang Maha Esa

- Menimbang :**
- a. Bahwa untuk kelancaran pelaksanaan kelancaran pembelajaran dan peningkatan mutu akademik Universitas PGRI Palembang, maka perlu pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Universitas PGRI Palembang
 - b. bahwa hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik sebagai pedoman peningkatan mutu pelayanan di Universitas PGRI Palembang
 - c. bahwa pelaksanaan survei kepuasan harus dilakukan sebaiknya agar hasil survei valid dan dapat dipertanggungjawabkan;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, b dan c perlu menetapkan Peraturan Rektor tentang Penilaian Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Universitas PGRI Palembang

- Mengingat :**
1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2009 tentang Dosen (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2009);
7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan;
8. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan, Ristek dan Dikti Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
9. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 139 Tahun 2014 tentang Pedoman Statuta dan Organisasi Perguruan Tinggi;
10. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pedoman dan Tata Cara Penyusunan Statuta Perguruan Tinggi;
11. Surat Keputusan Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia tanggal 17 Oktober 2019 Nomor AHU0000939 AH.01.08 tentang pengesahan AD/ART dan Pegakuan sebagai Badan Hukum;

12. Surat Edaran Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Republik Indonesia tanggal 7 Januari 2022 Nomor 1 Tahun 2022 tentang Pemberian Tugas Belajar;
13. Surat Edaran Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia tanggal 29 Desember 2021 Nomor 28 Tahun 2021 tentang Pengembangan Kompetensi bagi Pegawai Negeri Sipil melalui Jalur Pendidikan;
14. Keputusan Pengurus Besar PGRI No:11/Kep/PB/XXII/2022 tanggal 14 Maret 2022 tentang Pengangkatan Rektor Universitas PGRI Palembang Masa Jabatan 2022-2027;
15. Keputusan BPLP PGRI Jakarta tanggal 14 Maret 2022 Nomor 41/Kep/BPLP/PGR/XXII/2022 tentang Pengukuhan Rektor Universitas PGRI Palembang Masa Jabatan Tahun 2022-2027;
16. Surat Keputusan Rektor Nomor. 2727/R.G.7/Univ.PGRI/2020 tentang Buku Pedoman Akademik Universitas PGRI Palembang Tahun Akademik 2020-2021

MEMUTUSKAN

Menetapkan : PENILAIAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK UNIVERSITAS PGRI PALEMBANG

BAB 1

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan ini yang dimaksud dengan :

1. Perguruan Tinggi adalah satuan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan tinggi.
2. Tridharma Perguruan Tinggi yang selanjutnya disebut tridharma adalah kewajiban perguruan tinggi untuk menyelenggarakan kegiatan pendidikan, kegiatan penelitian, dan kegiatan pengabdian kepada masyarakat.
3. Universitas adalah Universitas PGRI Palembang ;
4. Rektor adalah Rektor Universitas PGRI Palembang;
5. Dekan adalah pimpinan fakultas yang berada di lingkungan Umum berdasarkan Organisasi dan Tata Kerja Universitas PGRI Palembang;
6. Direktur Pascasarjana adalah pimpinan Program Pascasarjana di lingkungan Universitas PGRI Palembang berdasarkan Organisasi dan Tata Kerja Universitas PGRI Palembang;
7. Fakultas adalah unsur pelaksana pendidikan/satuan struktural pada Universitas yang mengkoordinasikan dan/atau melaksanakan Pendidikan akademik dan Pendidikan Vokasi;
8. Pascasarjana adalah unsur pelaksana pendidikan yang mengkoordinasikan aspek akademik untuk Program Magister (S2);
9. Pendidikan akademik merupakan proses pembelajaran pada Program Sarjana dan/atau Program Pascasarjana yang diarahkan pada penguasaan dan pengembangan cabang ilmu pengetahuan dan teknologi;

10. Pembelajaran adalah proses interaksi mahasiswa dengan dosen dan sumber belajar pada suatu lingkungan belajar dengan menggunakan metode tertentu.
11. Dosen adalah pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarkan ilmu pengetahuan, teknologi melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat;
12. Mahasiswa adalah peserta didik yang terdaftar dan sedang belajar di Universitas PGRI Palembang;
13. Pembelajaran di Program Studi adalah proses pembelajaran yang diampu oleh Dosen dalam Program Studi secara mandiri di Universitas PGRI Palembang
14. Sivitas akademika adalah masyarakat akademik yang terdiri atas dosen dan mahasiswa;
15. Rencana pembelajaran semester (RPS) suatu mata kuliah adalah rencana proses pembelajaran yang disusun untuk kegiatan pembelajaran selama satu semester guna memenuhi capaian pembelajaran yang dibebankan pada mata kuliah/modul. Rencanapembelajaran semester atau istilah lain, ditetapkan dan dikembangkan oleh dosen secara mandiri atau bersama dalam kelompok keahlian suatu bidang ilmu pengetahuan dan/atau teknologi dalam program studi;
16. Standar Nasional Pendidikan adalah kriteria minimal tentang pembelajaran pada jenjang pendidikan tinggi di perguruan tinggi di seluruh wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia;
17. Beban kerja adalah beban tugas yang diemban oleh seorang dosen pada kurun waktu satu semester dalam menjalankan Tri Dharma Perguruan Tinggi setara 12 SKS – 16SKS
18. Penilaian adalah proses pemberian nilai oleh pembina dan atau penilai lain dalam mengukur kinerja dan kompetensi dosen sesuai beban kerja dan kewajiban dosen dalam pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi.

19. Skor adalah angka hasil pengukuran/penilaian yang menunjukkan tingkat kompetensi dan kinerja dosen
20. Nilai adalah ukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen mengajar dengan menggunakan aturan tertentu dan bersifat kualitatif yakni Tidak Memuaskan, Kurang, Memuaskan, Cukup Memuaskan, Memuaskan, dan Sangat Memuaskan.
21. Kurikulum Adalah seperangkat rencana dan pengaturan mengenai capaian pembelajaran lulusan, bahan kajian, proses dan penilaian yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan program studi.
22. Mahasiswa adalah peserta didik yang terdaftar dan belajar di Universitas PGRI Palembang
23. Mahasiswa Reguler adalah mahasiswa baru yang akan menempuh studi secara penuh yang berasal dari lulusan SLTA
24. Mahasiswa Pindahan (Konversi) adalah mahasiswa baru yang akan menempuh studi secara tidak penuh.
25. Semester adalah Satuan waktu proses pembelajaran efektif selama paling sedikit 16 (enam belas) minggu, termasuk ujian tengah semester dan ujian akhir semester.
26. Sistem Kredit Semester (SKS) adalah salah satu sistem penyelenggaraan pendidikan dengan menggunakan Satuan Kredit Semester (SKS) untuk menyatakan beban studi mahasiswa, beban dosen, pengalaman belajar, dan beban penyelenggaraan program.
27. Satuan Kredit Semester (SKS) adalah takaran waktu kegiatan belajar yang dibebankan kepada mahasiswa per minggu per semester dalam proses pembelajaran melalui berbagai bentuk pembelajaran atau besarnya pengakuan atas keberhasilan usaha mahasiswa dalam mengikuti kegiatan kurikuler di suatu program studi.

28. Kartu Rencana Studi selanjutnya disingkat KRS adalah lembaran yang berisi daftar mata kuliah yang diikuti mahasiswa dalam satu semester
29. Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) adalah penilaian capaian pembelajaran lulusan pada akhir program studi. IPK dinyatakan dalam besaran yang dihitung dengan cara menjumlahkan perkalian antara nilai huruf setiap mata kuliah yang ditempuh dan SKS mata kuliah bersangkutan dibagi dengan jumlah SKS mata kuliah yang telah ditempuh.
30. Tugas akhir adalah karya tulis ilmiah dengan sistematika tertentu sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan yang disusun oleh mahasiswa yang telah memenuhi persyaratan, berdasarkan pada data yang diperoleh, dianalisis dan diinterpretasikan dengan metode yang benar untuk menjawab permasalahan dibawah bimbingan dosen dalam bidang keilmuannya.
31. Sisfo adalah Sistem Informasi Akademik berbasis teknologi yang diterapkan di Universitas PGRI Palembang
31. Putus Studi (Drop Out) adalah pemberhentian kegiatan akademik mahasiswa yang dikeluarkan oleh Rektor karena tidak memenuhi kualifikasi akademik untuk menyelesaikan studi atau penyebab lainnya.
32. Cuti (Stop Out) adalah hak mahasiswa untuk berhenti sementara tidak mengikuti segala bentuk kegiatan akademik dengan izin Rektor secara resmi dalam tenggang waktu tertentu.
33. Kuliah Kerja Nyata (KKN) adalah mata kuliah yang wajib ditempuh berupa kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan mahasiswa guna memenuhi persyaratan sebagai lulusan Universitas PGRI Palembang
34. Mutu adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan berdasarkan

standar tertentu yang memenuhi dan melebihi harapan pihak pihak yang berkepentingan

35. Upacara Wisuda adalah salah satu bentuk upacara akademik yang merupakan tradisi akademik yang diselenggarakan Universitas PGRI Palembang guna melantik lulusan yang telah menyelesaikan studinya.

BAB II

MAKSUD, TUJUAN SASARAN

Pasal 2

Maksud dengan adanya peraturan ini adalah sebagai dasar hukum dalam melaksanakan Penilaian Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Pelayanan Administrasi Akademik Universitas PGRI Palembang

Pasal 3

Penilaian Kepuasan ini bertujuan untuk mengukur kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan Administrasi Akademik Universitas PGRI Palembang dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan untuk mahasiswa.

Pasal 4

- a. Mendorong partisipasi mahasiswa sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi akademik Universitas PGRI Palembang.
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan mahasiswa.

BAB III

RUANG LINGKUP

Pasal 5

Ruang lingkup Penilaian Kepuasan Mahasiswa dalam kepuasan mahasiswa ini adalah meliputi pelayanan di Administrasi Akademik Universitas PGRI Palembang, dan Survey Kepuasan terhadap Layanan Administrasi Akademik Universitas PGRI Palembang.

BAB IV PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEY

Pasal 6 Pelaksanaan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap penyelenggaraan pelayanan administrasi Akademik Universitas PGRI Palembang dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

- a. Menyusun instrument survei;
- b. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- c. Menentukan responden;
- d. Melaksanakan survei;
- e. Mengolah hasil survei;
- f. Menyajikan dan melaporkan hasil

Pasal 7 Teknik Survei Kepuasan Mahasiswa

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

- a. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
- b. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
- c. Kuesioner elektronik (*internet/e-survey*);
- d. Diskusi kelompok terfokus;
- e. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

Pasal 8

Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa, dimaksudkan untuk:

- a. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit kerja pelayanan;
- b. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit kerja pelayanan
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
- d. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan Akademik Universitas PGRI Palembang

BAB V

ASPEK PRINSIP PELAYANAN

Pasal 9

Aspek Prinsip Pelayanan Kepada Mahasiswa

1. *Tangible (terjamah)*
2. *Realiabale (handal)*
3. *Responsiveness (pertanggungjawaban)*
4. *Assurance (jaminan):*
5. *Empathy (empati)*

BAB VI ASPEK PENILAIAN INDIVIDU

Pasal 10

Aspek penilaian dan bobot kinerja setiap butir pertanyaan terdiri atas :

1. Tidak Memuaskan, bila pernyataan terjadi antara 0% sampai 20%
2. Kurang Memuaskan, bila pernyataan terjadi antara 21% sampai 40%
3. Cukup Memuaskan bila pernyataan terjadi antara 41% sampai 60%
4. Memuaskan, bila pernyataan terjadi antara 61% sampai 80%
5. Sangat Memuaskan, bila pernyataan terjadi antara 81% sampai 100%

Pasal 11

1. Aspek Penilaian Individu untuk perhitungan kinerja Layanan Administrasi Akademik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 mempunyai tabel penskoran
2. Tabel penskoran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari peraturan ini.

BAB VII PENUTUP

Pasal 12

1. Hal-hal yang belum diatur dalam keputusan ini akan diatur lebih lanjut oleh Pimpinan sepanjang tidak bertentangan;
2. Peraturan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam peraturan ini akan diperbaiki sebagaimana mestinya.



Ditetapkan di : Palembang
Pada Tanggal : 16 November 2022
Rektor,

Dr. H. Bukman Lian, MM., M.Si., CIQaR

LAMPIRAN:

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

SOP SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK UNIVERSITAS PGRI PALEMBANG		
Kode/No :	Revisi : 0	Halaman : 1 dari 2
	Tanggal:	

Tujuan

SOP ini bertujuan untuk memberikan penjelasan mengenai:

1. Tahap persiapan yang harus dilakukan untuk survey kepuasan pada mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik Universitas PGRI Palembang
2. Tahap pelaksanaan survey kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik Universitas PGRI Palembang
3. Tahap akhir dari survey kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik Universitas PGRI Palembang

Definisi

Kegiatan Survey Kepuasan Mahasiswa merupakan suatu proses evaluasi internal terhadap Pelayanan administrasi akademik Universitas PGRI Palembang. Respondennya adalah mahasiswa di Universitas PGRI Palembang. Hasil survey ini berupa kekuatan dan kelemahan dari institusi. Kekuatan institusi diharapkan dapat dipertahankan atau ditingkatkan sedangkan kelemahannya harus diminimalkan atau diiadakan.

Ruang Lingkup

SOP ini meliputi:

1. Tata cara dan proses pelaksanaan kegiatan survey kepuasan mahasiswa
2. Pelayanan Administrasi Akademik Universitas PGRI Palembang

Referensi

UU Sistem Pendidikan Nasional (SISDIKNAS) Nomor 20 tahun 2003, bahwa setiap Perguruan Tinggi wajib melaksanakan sistem penjaminan mutu akademik dan pengawasan internal mutu akademik;

Kegiatan PKM	Rektor	Dekan	Prodi & Mahasiswa			Waktu
Menyiapkan kuesioner survey kepuasan				Jadwal Kuliah	Form Survey	1 Hari
Sosialisasi kegiatan untuk survey kepuasan ke dekan, kaprodi, upm						1 Hari
Mengirimkan Kuesioner ke mahasiswa					Kuesioner	2 Hari
Mengisi kuesioner kepuasan						1 Hari
Mengolah/menganalisis hasil						1 Hari
Membuat laporan survey					Laporan Hasil	1 Hari
Penyerahan laporan					Laporan Hasil	1 Hari
Publikasi hasil survey					Laporan Diweb	1 Hari
Tindak Lanjut						

Penutup

Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap penyelenggaraan pelayanan administrasi akademik kepada mahasiswa perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan administrasi akademik di Universitas PGRI Palembang

INSTRUMEN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN AKADEMIK UNIVERSITAS PGRI PALEMBANG

PETUNJUK PENGISIAN

Pada bagian ini terdapat pernyataan mengenai kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan universitas, untuk setiap pernyataan disediakan lima kemungkinan pilihan jawaban, yaitu: Tidak Memuaskan, Kurang Memuaskan, Cukup Memuaskan, Memuaskan, dan Sangat Memuaskan. Untuk Membantu Ananda dalam mempertimbangkan jawaban, berikut ini diberikan suatu perkiraan persentase tentang isi setiap butir pernyataan sebagai berikut.

Tidak Memuaskan, bila pernyataan terjadi antara 0% sampai 20%
Kurang Memuaskan, bila pernyataan terjadi antara 21% sampai 40%

Cukup Memuaskan bila pernyataan terjadi antara 41% sampai 60%
Memuaskan, bila pernyataan terjadi antara 61% sampai 80%
Sangat Memuaskan, bila pernyataan terjadi antara 81% sampai 100%

- A. FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
- B. FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
- C. FAKULTAS SCINCE DAN TEKNOLOGI
- D. FAKULTAS PERIKANAN DAN KELAUTAN
- F. FAKULTAS TEKNIK
- G. PASCASARJANA

1. INSTRUMEN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK

- A. Sarana dan Prasarana Perkuliahan (Aspek tangibles)
1. Ruang Perkuliahan nyaman, bersih, serta tertata rapi*
 - A. Tidak Memuaskan
 - B. Kurang Memuaskan
 - C. Cukup Memuaskan
 - D. Memuaskan
 - E. Sangat Memuaskan
 2. Sarana penunjang perkuliahan tersedia*
 - A. Tidak Memuaskan
 - B. Kurang Memuaskan
 - C. Cukup Memuaskan
 - D. Memuaskan
 - E. Sangat Memuaskan
 3. Perpustakaan dan Buku Referensi tersedia*
 - A. Tidak Memuaskan
 - B. Kurang Memuaskan
 - C. Cukup Memuaskan
 - D. Memuaskan
 - E. Sangat Memuaskan
 4. Ketersediaan laboratorium yang memadai*
 - A. Tidak Memuaskan
 - B. Kurang Memuaskan
 - C. Cukup Memuaskan
 - D. Memuaskan
 - E. Sangat Memuaskan
 5. Ketersediaan ruang ibadah yang memadai*
 - A. Tidak Memuaskan
 - B. Kurang Memuaskan
 - C. Cukup Memuaskan
 - D. Memuaskan
 - E. Sangat Memuaskan
 6. Ketersediaan kamar kecil yang bersih*
 - A. Tidak Memuaskan
 - B. Kurang Memuaskan
 - C. Cukup Memuaskan
 - D. Memuaskan

- E. Sangat Memuaskan
7. Dosen sebelum perkuliahan mempersiapkan bahan ajar dengan baik (perangkat perkuliahan, RPS, materi perkuliahan dll)*
- A. Tidak Memuaskan
 - B. Kurang Memuaskan
 - C. Cukup Memuaskan
 - D. Memuaskan
 - E. Sangat Memuaskan
- B. Keprofesionalan dosen dan tenaga kependidikan (Aspek Reliability)
1. Adanya ketersediaan waktu dalam berdiskusi pada setiap perkuliahan*
- A. Tidak Memuaskan
 - B. Kurang Memuaskan
 - C. Cukup Memuaskan
 - D. Memuaskan
 - E. Sangat Memuaskan
2. Dosen memberikan nilai seobyektif mungkin*
- A. Tidak Memuaskan
 - B. Kurang Memuaskan
 - C. Cukup Memuaskan
 - D. Memuaskan
 - E. Sangat Memuaskan
3. Dosen menunjukkan kedisiplinan tinggi (datang tepat waktu)*
- A. Tidak Memuaskan
 - B. Kurang Memuaskan
 - C. Cukup Memuaskan
 - D. Memuaskan
 - E. Sangat Memuaskan
4. Dosen yang mengajar sesuai dengan bidang keahliannya*
- A. Tidak Memuaskan
 - B. Kurang Memuaskan

- C. Cukup Memuaskan
 - D. Memuaskan
 - E. Sangat Memuaskan
5. Staf akademik memberikan pelayanan prima berkenaan dengan administrasi perkuliahan*
- A. Tidak Memuaskan
 - B. Kurang Memuaskan
 - C. Cukup Memuaskan
 - D. Memuaskan
 - E. Sangat Memuaskan
6. Staf akademik yang ada di universitas PGRI Palembang memenuhi kebutuhan mahasiswa*
- A. Tidak Memuaskan
 - B. Kurang Memuaskan
 - C. Cukup Memuaskan
 - D. Memuaskan
 - E. Sangat Memuaskan
- C. Sikap tanggapan unit pelayanan Universitas (Aspek Responsiveness)
1. Universitas menyediakan pusat pelayanan konseling kepada mahasiswa*
- A. Tidak Memuaskan
 - B. Kurang Memuaskan
 - C. Cukup Memuaskan
 - D. Memuaskan
 - E. Sangat Memuaskan
2. Universitas menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu dan mahasiswa yang berprestasi*
- A. Tidak Memuaskan
 - B. Kurang Memuaskan
 - C. Cukup Memuaskan
 - D. Memuaskan
 - E. Sangat Memuaskan

3. Universitas memberikan pelayanan kepada mahasiswa yang memiliki masalah akademik*
 - A. Tidak Memuaskan
 - B. Kurang Memuaskan
 - C. Cukup Memuaskan
 - D. Memuaskan
 - E. Sangat Memuaskan
 4. Universitas menyiapkan waktu dan wadah bagi orangtua/wali mahasiswa untuk melakukan konsultasi*
 - A. Tidak Memuaskan
 - B. Kurang Memuaskan
 - C. Cukup Memuaskan
 - D. Memuaskan
 - E. Sangat Memuaskan
 5. Universitas memberikan bantuan kesehatan kepada mahasiswa*
 - A. Tidak Memuaskan
 - B. Kurang Memuaskan
 - C. Cukup Memuaskan
 - D. Memuaskan
 - E. Sangat Memuaskan
 6. Universitas memberikan asuransi serta tunjangan kepada mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan*
 - A. Tidak Memuaskan
 - B. Kurang Memuaskan
 - C. Cukup Memuaskan
 - D. Memuaskan
 - E. Sangat Memuaskan
- D. Perlakuan terhadap Mahasiswa (Aspek Assurance)
1. Staf akademik memberikan pelayanan yang santun dan baik*
 - A. Tidak Memuaskan
 - B. Kurang Memuaskan
 - C. Cukup Memuaskan

- D. Memuaskan
- E. Sangat Memuaskan
- 2. Permasalahan mahasiswa dikonsultasikan kedosen Pembimbing Akademik (PA)*
 - A. Tidak Memuaskan
 - B. Kurang Memuaskan
 - C. Cukup Memuaskan
 - D. Memuaskan
 - E. Sangat Memuaskan
- 3. Permasalahan mahasiswa ditangani pusat pelayanan konseling*
 - A. Tidak Memuaskan
 - B. Kurang Memuaskan
 - C. Cukup Memuaskan
 - D. Memuaskan
 - E. Sangat Memuaskan
- 4. Dosen menggunakan waktu yang efektif dalam proses perkuliahan*
 - A. Tidak Memuaskan
 - B. Kurang Memuaskan
 - C. Cukup Memuaskan
 - D. Memuaskan
 - E. Sangat Memuaskan
- 5. Perlakuan mahasiswa terhadap pelanggaran yang terjadi tidak pandang bulu*
 - A. Tidak Memuaskan
 - B. Kurang Memuaskan
 - C. Cukup Memuaskan
 - D. Memuaskan
 - E. Sangat Memuaskan
- E. Kepedulian dan pemahaman unit pelayanan kemahasiswaan (Aspek Empathy)
- 1. Universitas peduli dalam memahami pentingnya kesulitan mahasiswa dalam proses perkuliahan*

- A. Tidak Memuaskan
 - B. Kurang Memuaskan
 - C. Cukup Memuaskan
 - D. Memuaskan
 - E. Sangat Memuaskan
2. Biaya perkuliahan dikonsultasikan kepada orang tua wali mahasiswa* Tidak Memuaskan
- A. Tidak Memuaskan
 - B. Kurang Memuaskan
 - C. Cukup Memuaskan
 - D. Memuaskan
 - E. Sangat Memuaskan
3. Universitas melakukan monitor kepada mahasiswa melalui pembimbing akademik (PA) dan pusat pelayanan konseling*
- A. Tidak Memuaskan
 - B. Kurang Memuaskan
 - C. Cukup Memuaskan
 - D. Memuaskan
 - E. Sangat Memuaskan
4. Dosen bersedia membantu mahasiswa dalam kesulitan Akademik/ Mata Kuliah*
- A. Tidak Memuaskan
 - B. Kurang Memuaskan
 - C. Cukup Memuaskan
 - D. Memuaskan
 - E. Sangat Memuaskan
5. Dosen bersikap baik dan serta terbuka*
- A. Tidak Memuaskan
 - B. Kurang Memuaskan
 - C. Cukup Memuaskan
 - D. Memuaskan
 - E. Sangat Memuaskan
6. Universitas menyediakan wadah bagi mahasiswa dalam mengembangkan minat dan bakat*
- A. Tidak Memuaskan

- B. Kurang Memuaskan
- C. Cukup Memuaskan
- D. Memuaskan
- E. Sangat Memuaskan

- F. Sistem informasi dalam bidang kemahasiswaan (Aspek Information System)
1. Universitas memberikan informasi perkuliahan melalui buku pedoman akademik*
 - A. Tidak Memuaskan
 - B. Kurang Memuaskan
 - C. Cukup Memuaskan
 - D. Memuaskan
 - E. Sangat Memuaskan
 2. Universitas menyediakan informasi akademik dan pelayanan non akademik melalui Website (online)*
 - A. Tidak Memuaskan
 - B. Kurang Memuaskan
 - C. Cukup Memuaskan
 - D. Memuaskan
 - E. Sangat Memuaskan
 3. Universitas menyediakan informasi akademik dan non akademik secara terbuka dan transparan*
 - A. Tidak Memuaskan
 - B. Kurang Memuaskan
 - C. Cukup Memuaskan
 - D. Memuaskan
 - E. Sangat Memuaskan
 4. Universitas membuka kesempatan kepada mahasiswa dalam menyampaikan keluhan*
 - A. Tidak Memuaskan
 - B. Kurang Memuaskan
 - C. Cukup Memuaskan
 - D. Memuaskan
 - E. Sangat Memuaskan

5. Respons Universitas positif setiap pengaduan mahasiswa*
 - A. Tidak Memuaskan
 - B. Kurang Memuaskan
 - C. Cukup Memuaskan
 - D. Memuaskan
 - E. Sangat Memuaskan
6. Universitas transparan pengelolaan dana kemahasiswaan*
 - A. Tidak Memuaskan
 - B. Kurang Memuaskan
 - C. Cukup Memuaskan
 - D. Memuaskan
 - E. Sangat Memuaskan



Ditetapkan di : Palembang
Pada tanggal : 16 November 2022
Rektor,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Bukman Lian', is written over the right side of the official stamp.

Dr. H. Bukman Lian, M.M., M.Si., CIQaR



**Kampus
Merdeka**
INDONESIA JAYA