



**LAPORAN
KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK
FKIP UM PALEMBANG**



LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK
FAKULTAS KEGURUANDAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

Telah Disepakati Bersama Tim

Penyusun:
Unit Penjaminan Mutu FKIP UM Palembang



Dekan FKIP UM Palembang,

Prof. Dr. Indawan Syahri, M.Pd.
NIDN 0023036761

Palembang, Mei 2024
Ketua UPM FKIP UM Palembang,

Rieno Septra Nery, S.Si., M.Pd.
NIDN 0230098503

Rekapitulasi Hasil Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik FKIP UM Palembang

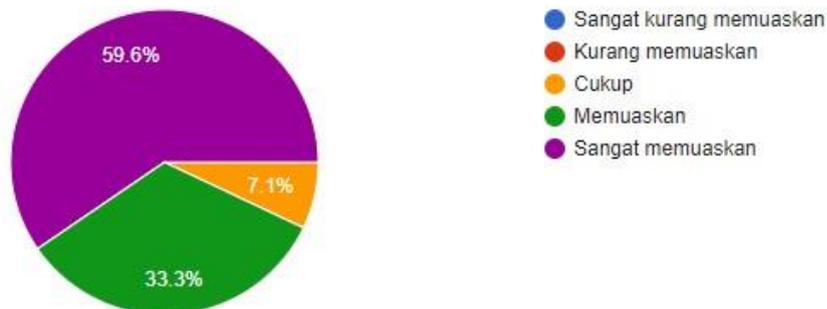
Paparan hasil tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Palembang dapat dilihat pada grafik berikut:

B. LAYANAN ADMINISTRASI

1. Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa

[Copy](#)

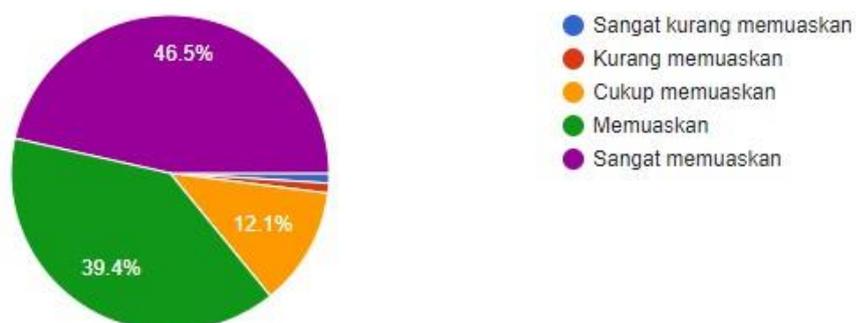
99 responses



2. Saat saya ke subbag langsung bisa bertemu dengan petugasnya

[Copy](#)

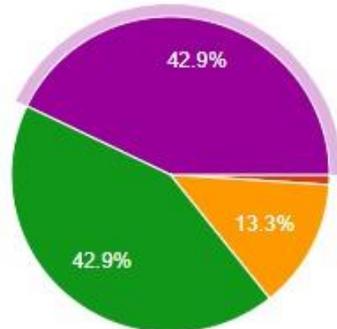
99 responses



3. Kemudahan akses loket/meja layanan secara langsung saat saya masuk ruangan

[Copy](#)

98 responses

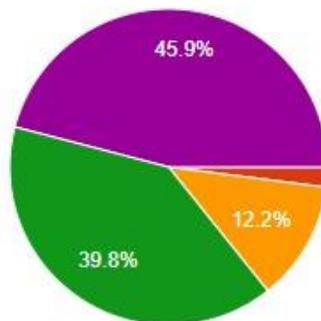


- Sangat kurang memuaskan
- Kurang memuaskan
- Cukup memuaskan
- Memuaskan
- Sangat memuaskan

4. Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan yang saya alami sesuai

[Copy](#)

98 responses

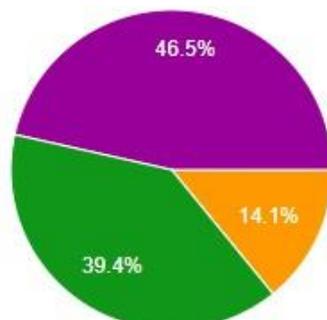


- Sangat kurang memuaskan
- Kurang memuaskan
- Cukup memuaskan
- Memuaskan
- Sangat memuaskan

5. Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa

[Copy](#)

99 responses

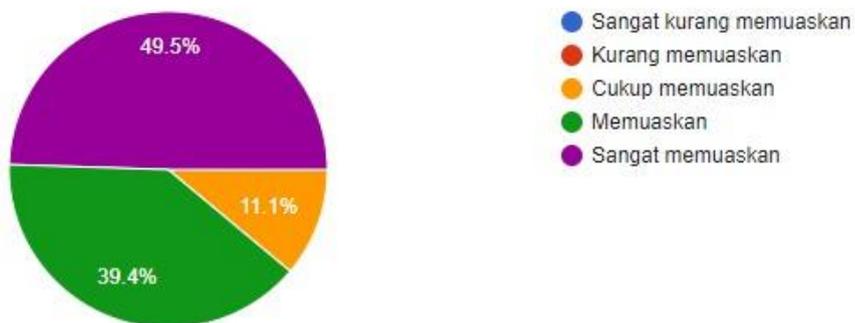


- Sangat kurang memuaskan
- Kurang memuaskan
- Cukup memuaskan
- Memuaskan
- Sangat memuaskan

6. Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman

[Copy](#)

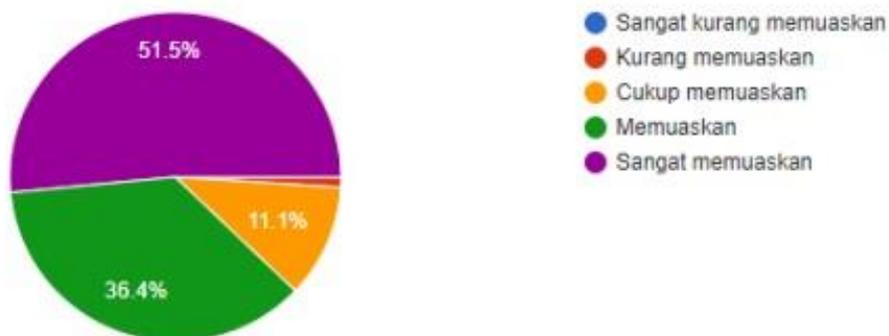
99 responses



7. Informasi yang diberikan oleh petugas saat saya meminta layanan

[Copy](#)

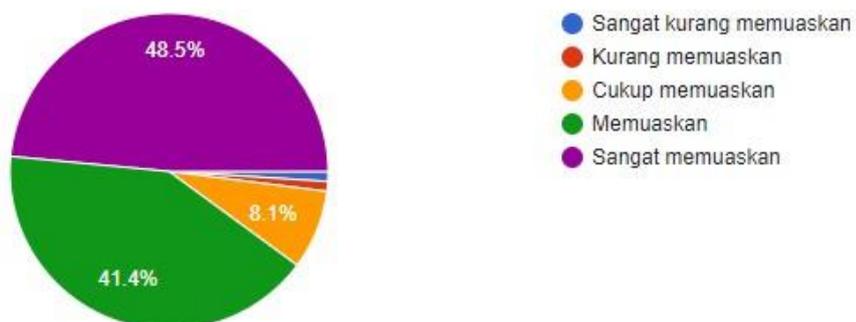
99 responses



8. Pelayanan yang diberikan kepada saya selalu terselesaikan dengan cepat

[Copy](#)

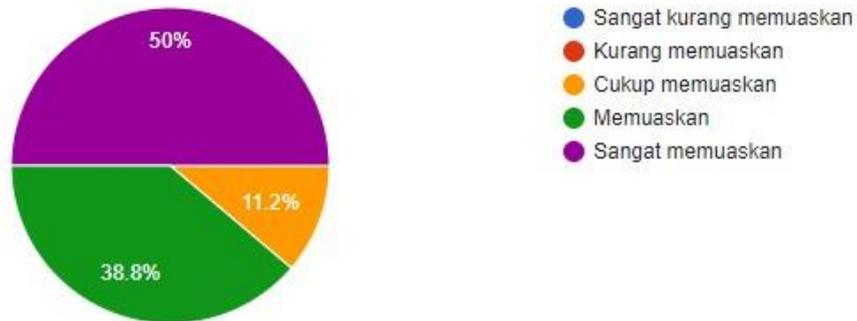
99 responses



9. Petugas selalu bersikap adil dalam melayani sesuai urutan datang

[Copy](#)

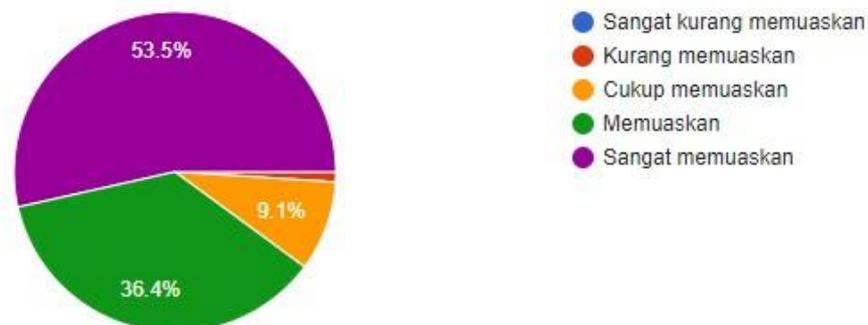
98 responses



10. Jika ditanya tentang info yng kurang jelas, petugas segera menyediakan dan menjelaskan informasinya

[Copy](#)

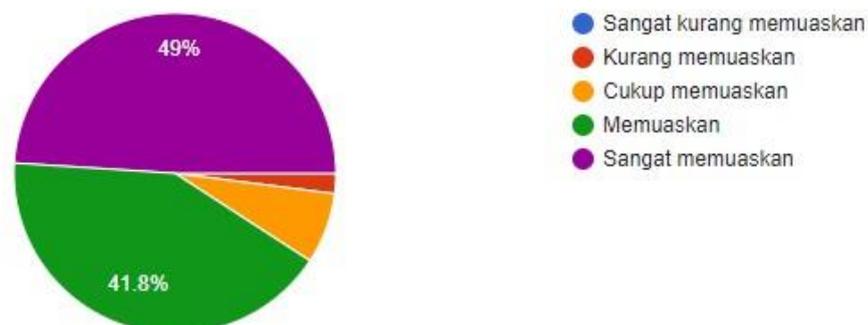
99 responses



11. Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah

[Copy](#)

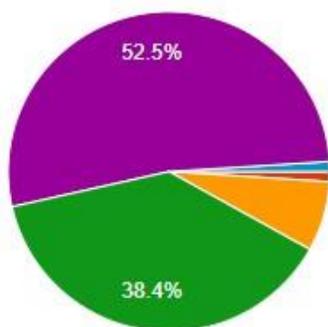
98 responses



12. Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapatkan kesulitan saat meminta pelayanan

[Copy](#)

99 responses

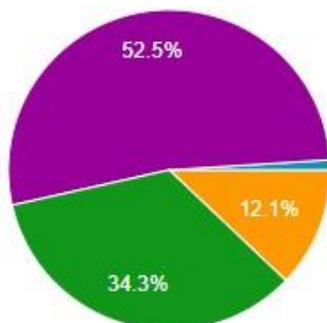


- Sangat kurang memuaskan
- Kurang memuaskan
- Cukup memuaskan
- Memuaskan
- Sangat memuaskan
- Option 1

13. Saat membantu penjelasan petugas mudah dimengerti

[Copy](#)

99 responses

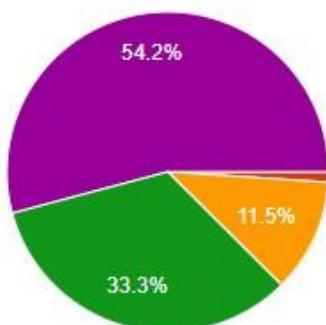


- Sangat kurang memuaskan
- Kurang memuaskan
- Cukup memuaskan
- Memuaskan
- Sangat memuaskan
- 4

14. Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi

[Copy](#)

96 responses



- Sangat kurang memuaskan
- Kurang memuaskan
- Cukup memuaskan
- Memuaskan
- Sangat memuaskan

Hasil Analisis

Survei ini dilakukan oleh Unit Penjaminan Mutu FKIP UM Palembang pada bulan Mei 2024, dengan melibatkan 98 hingga 99 responden mahasiswa. Tujuan survei adalah untuk mengevaluasi kualitas layanan administrasi akademik berdasarkan persepsi mahasiswa terhadap berbagai aspek pelayanan. Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa merasa cukup puas dengan layanan yang diberikan. Indikator seperti penampilan petugas, kemudahan bertemu langsung dengan petugas, serta sambutan ramah berupa senyuman memperoleh penilaian memuaskan dari lebih dari separuh responden. Hal ini mencerminkan bahwa petugas administrasi telah menunjukkan sikap profesional dan ramah dalam melayani mahasiswa.

Kemudahan akses ke loket layanan dan kesesuaian antara petunjuk dengan pelaksanaan pelayanan juga mendapat penilaian positif, meskipun masih terdapat sebagian mahasiswa yang merasa kurang puas. Informasi yang diberikan oleh petugas dinilai cukup jelas dan mudah dimengerti, serta prosedur pelayanan dianggap semakin mudah oleh sebagian besar responden. Efisiensi dalam penyelesaian layanan juga menjadi aspek yang diapresiasi, dengan lebih dari 40% responden menyatakan layanan terselesaikan dengan cepat.

Namun demikian, masih terdapat sekitar 10–15% responden yang memberikan penilaian kurang atau sangat kurang memuaskan pada beberapa indikator, seperti kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, dan sikap adil petugas dalam melayani sesuai urutan kedatangan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun secara umum layanan sudah baik, masih terdapat ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal konsistensi pelayanan dan peningkatan komunikasi antara petugas dan mahasiswa.

Sebagai rekomendasi, pihak fakultas dapat mempertimbangkan untuk memberikan pelatihan layanan prima kepada petugas administrasi, memperbaiki sistem antrian dan informasi digital, serta melakukan evaluasi berkala terhadap prosedur pelayanan. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan kualitas layanan administrasi akademik FKIP UM Palembang dapat terus meningkat dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi seluruh mahasiswa.

HASIL VALIDITAS DAN RELIABILITAS INSTRUMEN KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK FKIP UM PALEMBANG

Dengan

N = 31

$\alpha = 5\%$

$r_{\text{tabel}} = 0,355$

UJI VALIDITAS

Butir	Total Correlation/ r_{hitung}	Sig.	r_{tabel}	Kriteria
1	.833**	.000	0.355	Valid
2	.689**	.000	0.355	Valid
3	.680**	.000	0.355	Valid
4	.760**	.000	0.355	Valid
5	.818**	.000	0.355	Valid
6	.646**	.000	0.355	Valid
7	.576**	.001	0.355	Valid
8	.766**	.000	0.355	Valid
9	.823**	.000	0.355	Valid
10	.855**	.000	0.355	Valid
11	.756**	.000	0.355	Valid
12	.663**	.000	0.355	Valid
13	.752**	.000	0.355	Valid
14	.799**	.000	0.355	Valid

UJI REABILITAS

Butir	Cronbach's Alpha	Kriteria
14	0.953	Reliabel