

**LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MAHASISWA PPG  
TERHADAP LAYANAN AKADEMIK, NON AKADEMIK  
SERTA KETERSEDIAAN SARANA DAN PRASARANA**



**DIVISI MUTU PROGRAM STUDI PPG  
UNIVERSITAS NEGERI MALANG**

**2024**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Program Pendidikan Profesi Guru (PPG) Universitas Negeri Malang (UM) berkomitmen untuk terus meningkatkan mutu layanan akademik dan non-akademik guna menjamin kualitas lulusan yang profesional dan kompeten. Dalam rangka mewujudkan tujuan tersebut, pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa menjadi langkah strategis untuk mengetahui sejauh mana mahasiswa merasakan manfaat serta kecukupan dari layanan yang telah diberikan selama mengikuti program. Survei ini mencakup berbagai aspek layanan, seperti proses akademik, layanan administrasi, dukungan pembelajaran, serta ketersediaan sarana dan prasarana yang menunjang aktivitas perkuliahan.

Pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan mahasiswa secara menyeluruh, baik dari aspek akademik maupun non-akademik. Selain itu, survei ini juga mengukur kualitas penyediaan fasilitas pendukung yang menjadi bagian integral dari proses pendidikan di lingkungan PPG UM. Hasil yang diperoleh dari survei ini akan menjadi cerminan persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan yang mereka terima selama proses pembelajaran.

Lebih jauh, temuan dari survei ini akan dijadikan sebagai bahan evaluasi dan umpan balik yang konstruktif bagi pimpinan PPG UM. Informasi yang dihasilkan akan mendukung perumusan kebijakan dan pengambilan keputusan dalam peningkatan kualitas manajemen layanan PPG. Selain itu, hasil survei juga akan menjadi dasar dalam penyusunan rencana program kerja pengembangan PPG ke depan, agar selaras dengan kebutuhan mahasiswa dan arah kebijakan institusi. Dengan demikian, pelaksanaan survei ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata terhadap perbaikan berkelanjutan dalam penyelenggaraan pendidikan profesi guru di UM.

### **B. Tujuan Kegiatan**

Adapun tujuan dari survey kepuasan ini yaitu:

1. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik yang diselenggarakan oleh PPG UM.
2. Mengukur kepuasan mahasiswa terhadap layanan non-akademik, seperti layanan administrasi, bimbingan, dan dukungan kemahasiswaan.

3. Mengevaluasi ketersediaan dan kualitas sarana serta prasarana yang mendukung proses pembelajaran di PPG UM.
4. Mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan.
5. Menyediakan data sebagai bahan evaluasi dan dasar pengambilan keputusan dalam pengelolaan layanan PPG.

#### C. Manfaat

1. Memberikan gambaran objektif tentang persepsi mahasiswa terhadap layanan PPG UM secara keseluruhan.
2. Menjadi umpan balik bagi pimpinan PPG untuk meningkatkan mutu manajemen program.
3. Menjadi acuan dalam penyusunan rencana kerja pengembangan program PPG yang lebih responsif terhadap kebutuhan mahasiswa.
4. Mendukung perbaikan layanan secara berkelanjutan agar sesuai dengan standar mutu dan arah kebijakan institusi.
5. Mendorong keterlibatan mahasiswa dalam proses evaluasi layanan, sebagai bagian dari budaya mutu dan akuntabilitas institusi.

## **BAB II**

### **METODE PENGUKURAN**

1. Instrumen Survei Survei kepuasan mahasiswa dirancang dengan menggunakan instrumen skala Likert yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Mahasiswa diminta untuk memberikan penilaian berdasarkan pengalaman mereka selama semester ini.
2. Proses Pengumpulan Data Survei dilakukan secara digital dan tersedia website PPG (<https://ppg.um.ac.id/penjaminan-mutu/survei-kepuasan-mahasiswa/>) dan disebar di grup kelas PPG, dengan semua data yang dikumpulkan terekam secara lengkap.
3. Analisis Data Data dianalisis menggunakan metode statistik deskriptif untuk memberikan gambaran umum serta analisis inferensial untuk menilai hubungan antar variabel. Hasil analisis ini digunakan untuk merumuskan rekomendasi tindak lanjut.

## BAB III

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Program Pendidikan Profesi Guru (PPG) prajabatan merupakan salah satu upaya strategis dalam meningkatkan kualitas guru di Indonesia. Universitas Negeri Malang (UM) sebagai salah satu penyelenggara PPG prajabatan berkomitmen memberikan layanan pendidikan yang optimal, terutama dalam proses pembelajaran. Untuk mengevaluasi keberhasilan program ini, survei kepuasan mahasiswa dilakukan, mencakup aspek-aspek penting seperti kedisiplinan dosen, kesesuaian metode pembelajaran, kemampuan asesmen, hingga kualitas interaksi antara dosen dan mahasiswa. Pembahasan ini bertujuan untuk menganalisis hasil survei tersebut, mengidentifikasi kekuatan, dan memberikan saran untuk peningkatan.

#### A. Hasil Penelitian

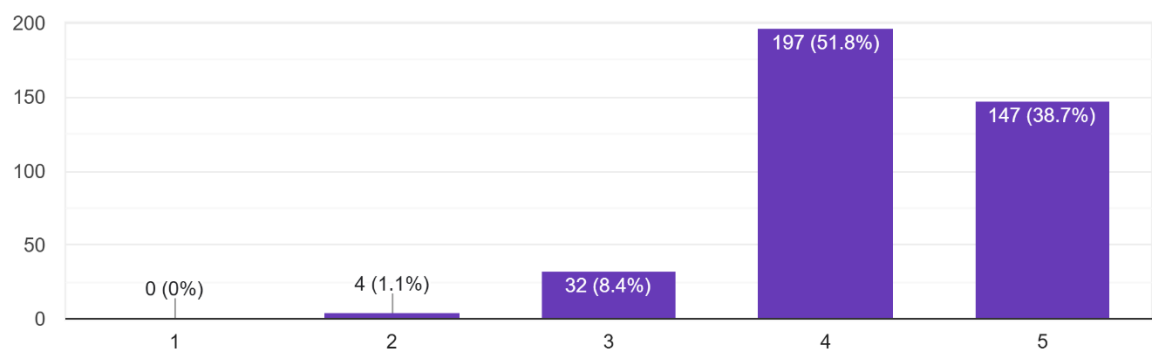
Survei kepuasan mahasiswa terdiri dari 3 aspek yang meliputi proses pembelajaran, fasilitas pembelajaran, dan layanan administrasi. Jumlah responden sebanyak 380 mahasiswa, responden yang diambil mewakili bidang studi PPG. Berikut merupakan hasil dari ketiga aspek tersebut.

##### 1. Proses Pembelajaran

Tujuan survei ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran PPG UM. Hasil dari survei ini akan digunakan untuk membantu meningkatkan kualitas proses pembelajaran. Berikut adalah rincian hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran.

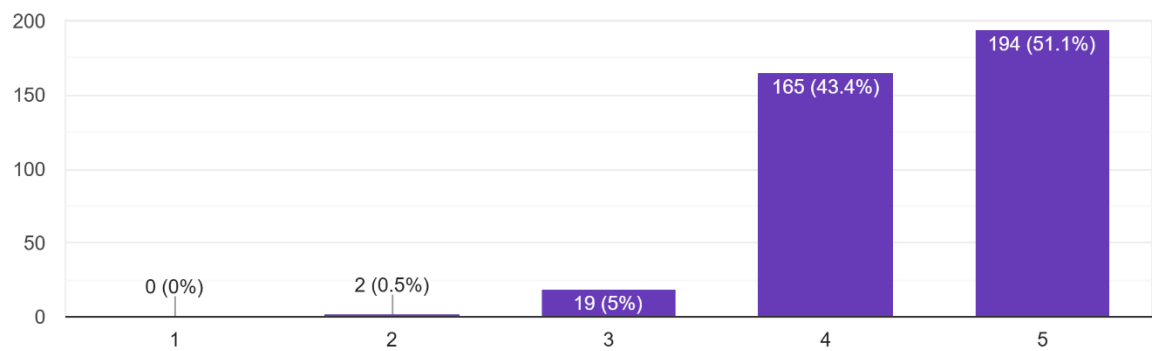
##### 1. Kedisiplinan kerja dosen dan tenaga kependidikan lainnya

380 responses



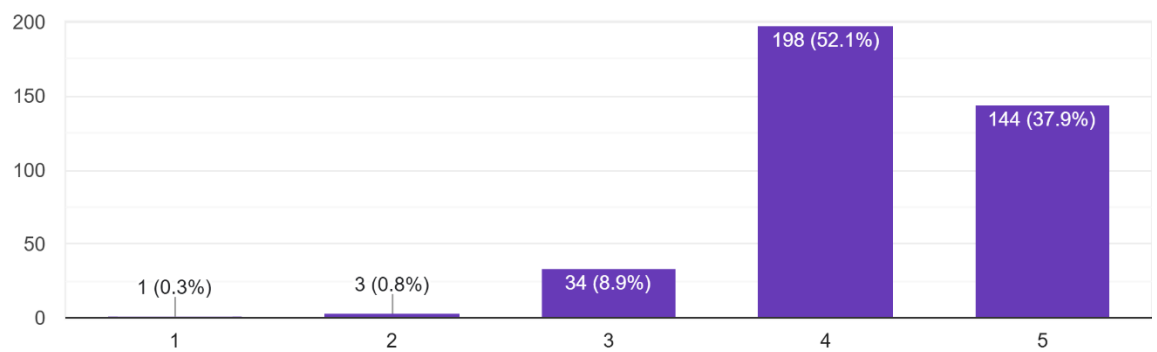
### 3. Kemampuan dosen menyampaikan materi perkuliahan

380 responses



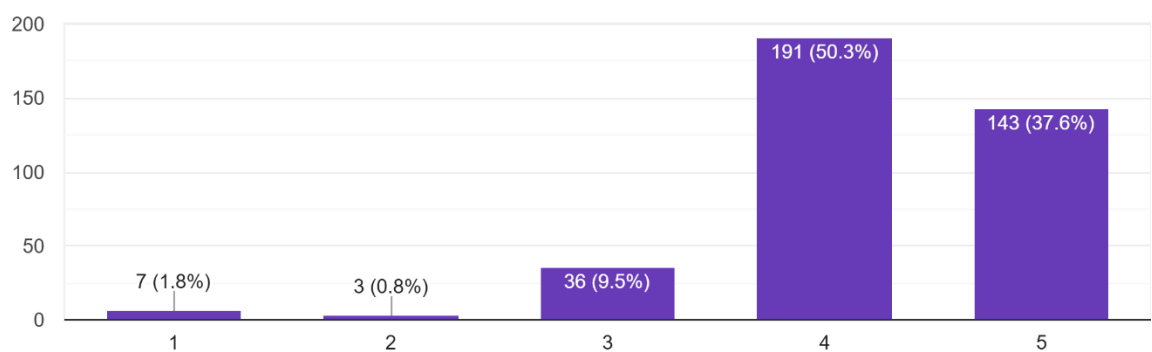
### 2. Konsistensi penugasan dengan rencana perkuliahan

380 responses



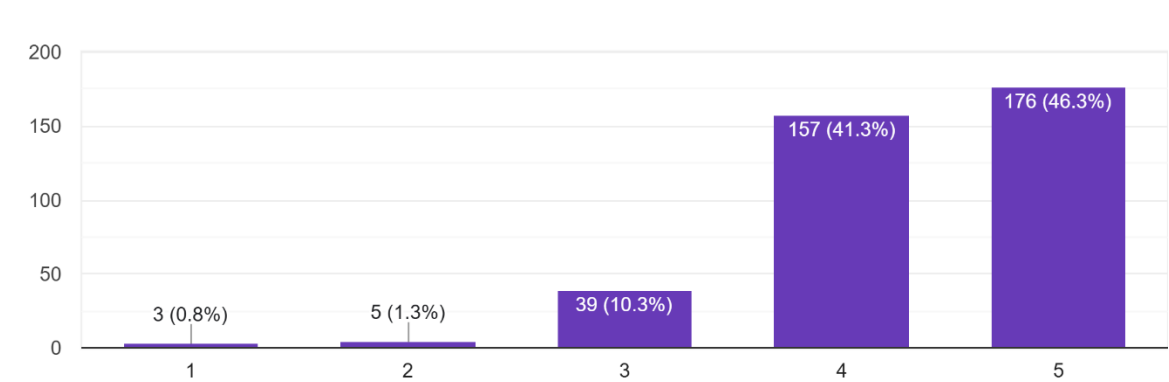
### 4. Kemampuan dosen melakukan asesmen

380 responses



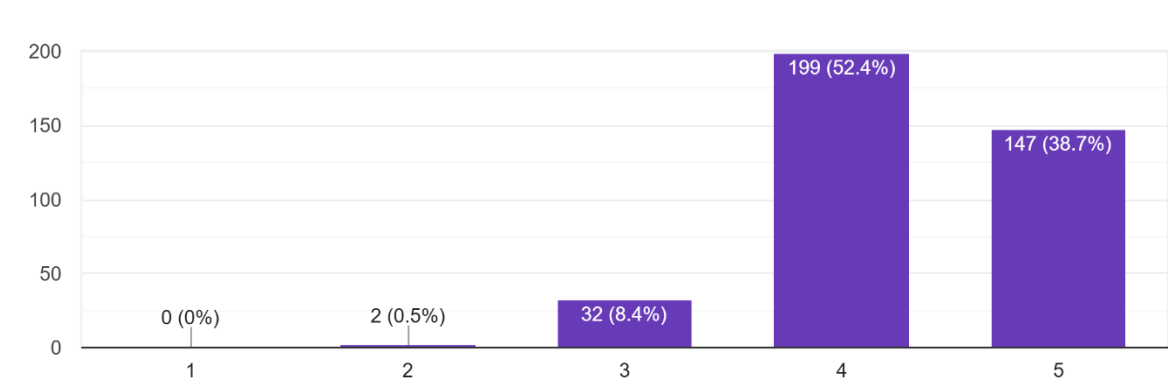
5. Kemampuan dosen mendampingi praktik di lapangan

380 responses



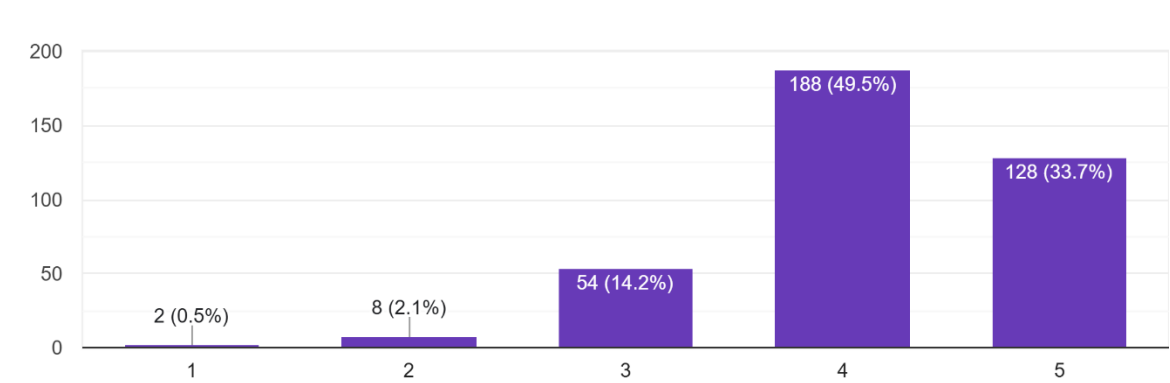
6. Kesesuaian metode perkuliahan

380 responses



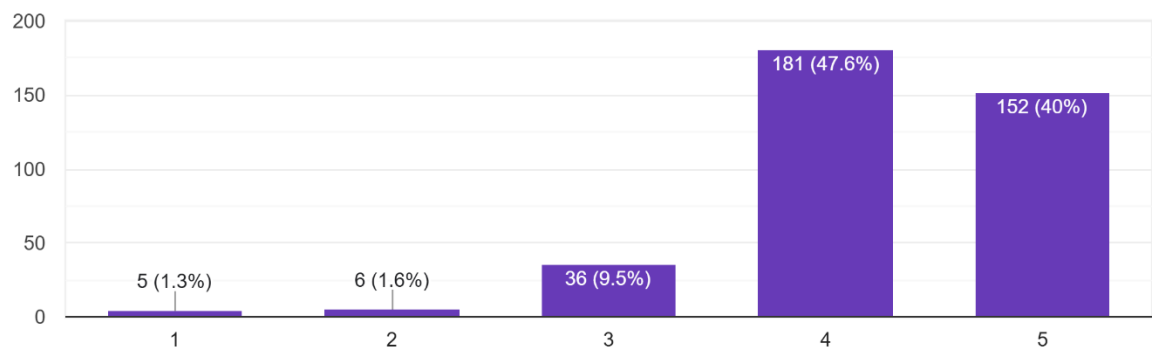
7. Variasi metode perkuliahan

380 responses



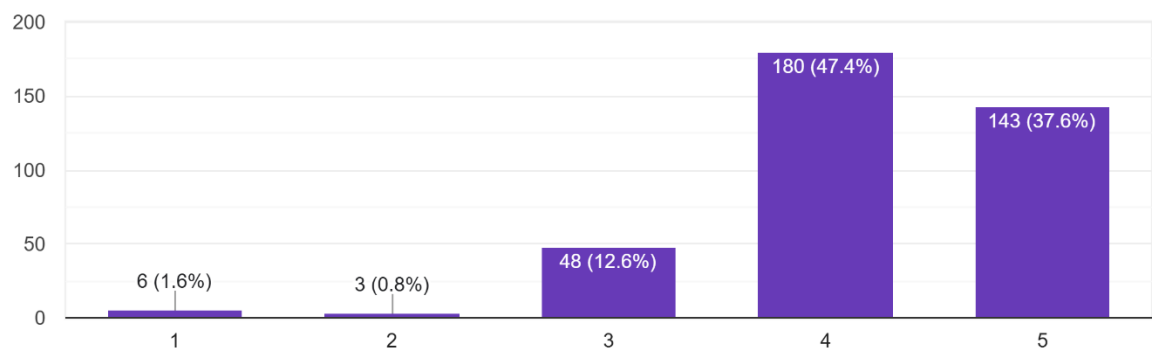
### 8. Keterbukaan dosen terhadap pengaduan permasalahan mahasiswa

380 responses



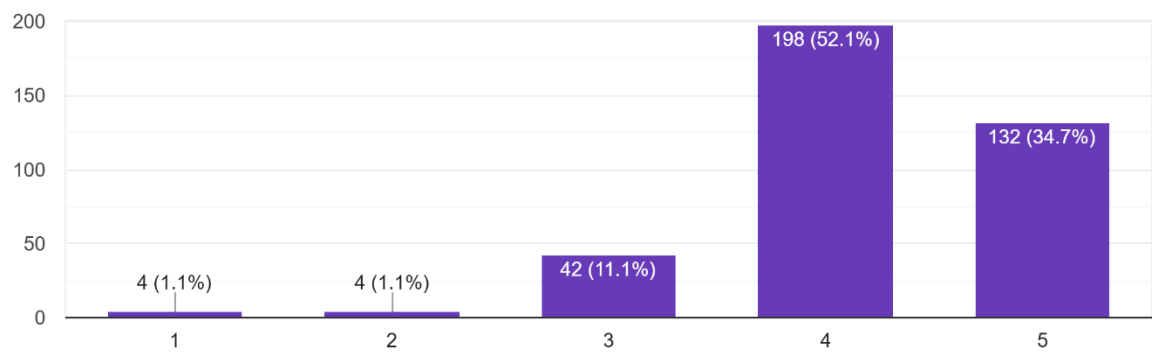
### 10. Kedekatan dosen dan tenaga pendidikan lainnya dengan mahasiswa

380 responses



### 9. Ketepatan penanganan masalah mahasiswa

380 responses



Berikut merupakan rangkuman saran yang disampaikan oleh mahasiswa terkait proses pembelajaran:

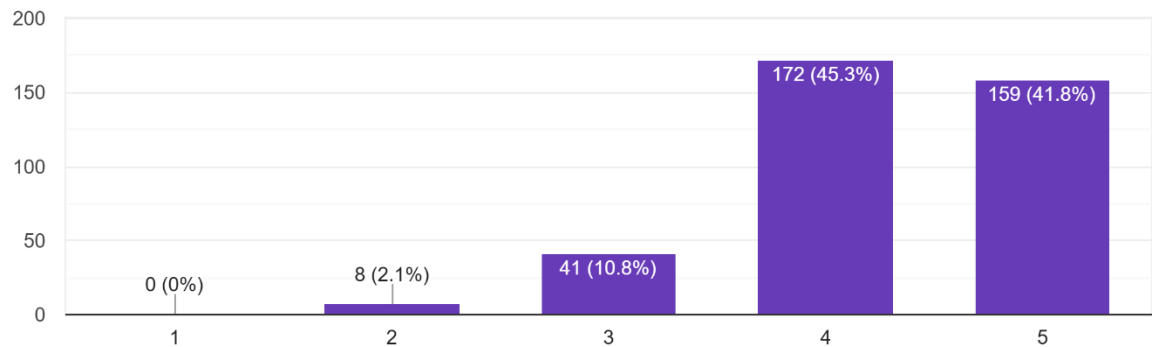
- a. Proses pembelajaran Sudah bagus dan baik. Semoga terus dipertahankan seperti ini dan semakin baik kedepannya
- b. Sebaiknya dosen diberikan pengarahan agar memberikan tugas tidak keluar dari LMS dan tidak membebani mahasiswa dengan tugas tambahannya
- c. Lebih ke waktu penyampaian informasi saja jangan selalu dadakan. Untuk yang lainnya semua sudah sangat puas, apalagi dengan fasilitas dan juga kegiatan yang diadakan untuk mahasiswa PPG sangat bagus untuk persiapan menjadi seorang guru
- d. Pembelajaran lebih baik menggunakan media agar lebih menarik.
- e. Untuk pembelajaran agar menggunakan panduan sesuai dengan alur merdeka yang ada di LMS
- f. Untuk penugasan kelompok alangkah lebih baiknya di koreksi dan di bahas Bersama
- g. dosen pembimbing lapangan (DPL) untuk kegiatan PPL harap berkunjung sesuai waktu yang ditentukan, pengalaman saya di semester 2 hanya satu kali kunjungan ke sekolah, dengan alasan kesibukan DPL.
- h. terkait proses pembelajaran sudah sangat berjalan dengan baik, akan tetapi untuk di gedung pasca sarjana akan lebih baik lagi kalau dipasang ac untuk menunjang proses perkuliahan agar lebih nyaman , karena kalau kita perkuliahan antara jam 13.00-15.00 kondisi kelas gerah, terimakasih.
- i. Sudah berjalan dengan baik. Namun, akan lebih optimal apabila terdapat sinkronisasi yang lebih jelas antara penggunaan LMS dan proses perkuliahan, khususnya terkait kepastian penugasan di LMS, apakah dapat diselesaikan secara mandiri atau harus menunggu persetujuan dari dosen. Terkadang, mahasiswa diarahkan untuk menyelesaikan tugas mandiri di LMS, tetapi setelah itu dosen memberikan teguran karena dianggap terlalu mandiri. Sebaliknya, ketika mahasiswa menunggu arahan dari dosen sebelum menyelesaikan tugas, dosen juga mengharapkan inisiatif mandiri dari mahasiswa. Situasi ini membuat mahasiswa berada dalam posisi yang serba salah, dituntut untuk menyelesaikan tugas di LMS secara mandiri, namun tetap memerlukan kejelasan dari dosen mengenai batasan tersebut.

## 2. Layanan Administrasi

Tujuan survei ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi di PPG UM. Hasil dari survei ini akan digunakan untuk membantu meningkatkan kualitas layanan administrasi di PPG SPs UM. Berikut adalah rincian hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi.

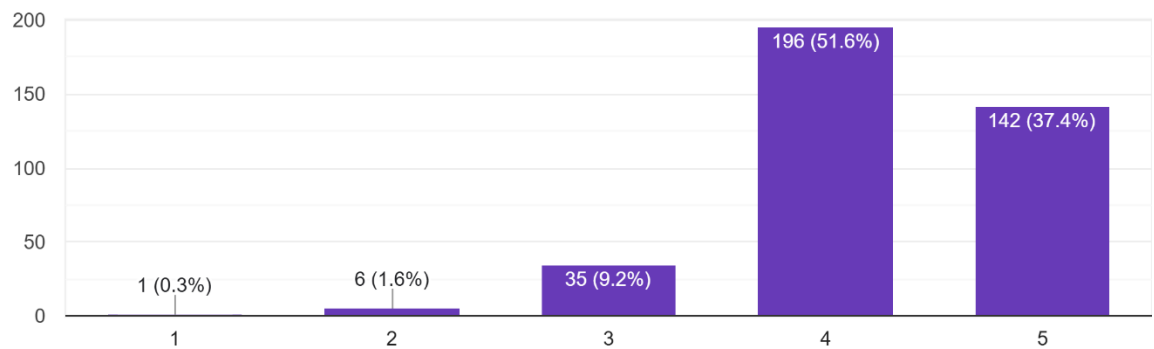
#### 11. Kejelasan penjadwalan kegiatan perkuliahan

380 responses



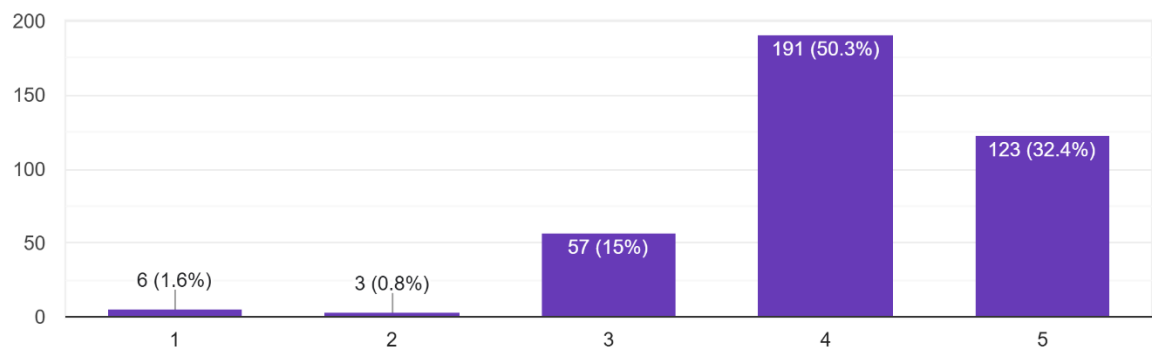
#### 12. Kejelasan agenda praktik di lapangan

380 responses



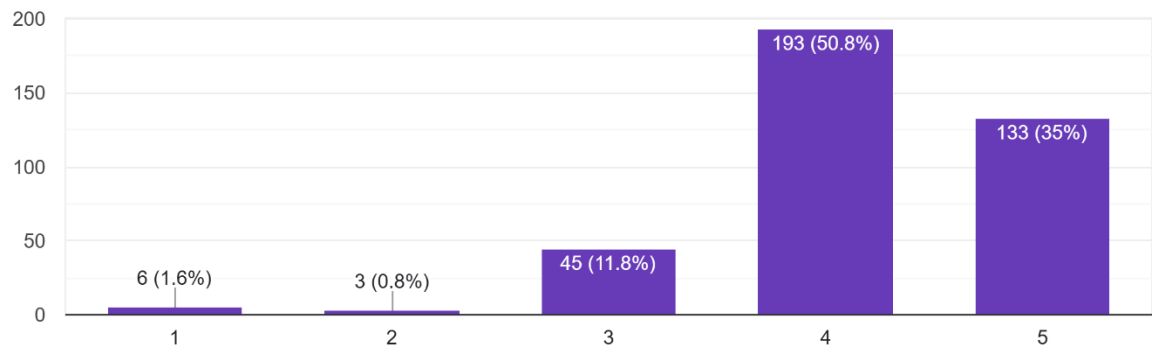
#### 14. Kepekaan dosen dan tenaga kependidikan mengatasi permasalahan mahasiswa

380 responses



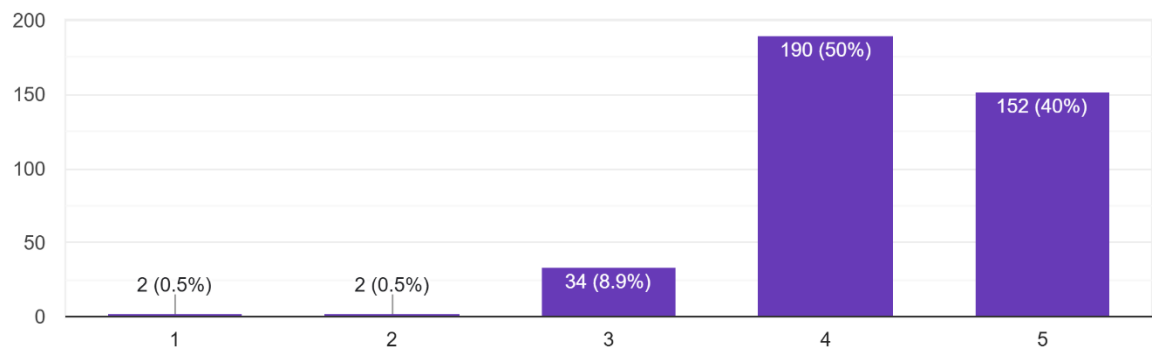
#### 15. Kemauan dosen dan tenaga kependidikan membantu menyelesaikan permasalahan mahasiswa

380 responses



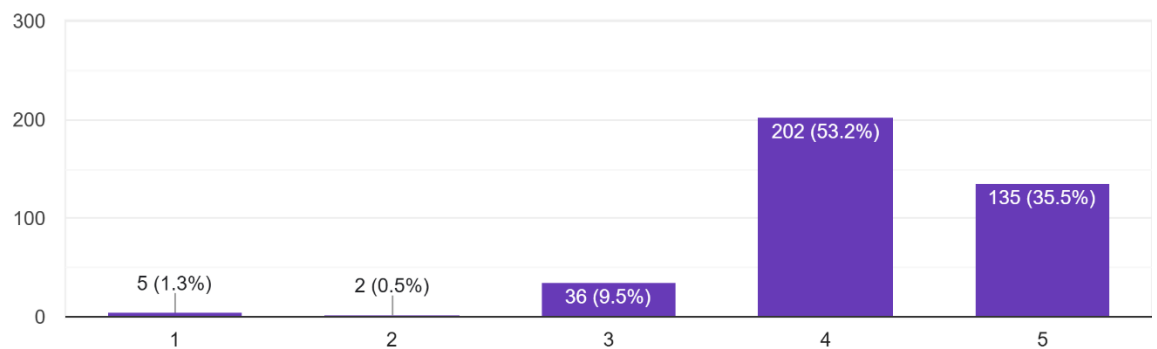
#### 16. Kemudahan mendapat layanan akademik

380 responses



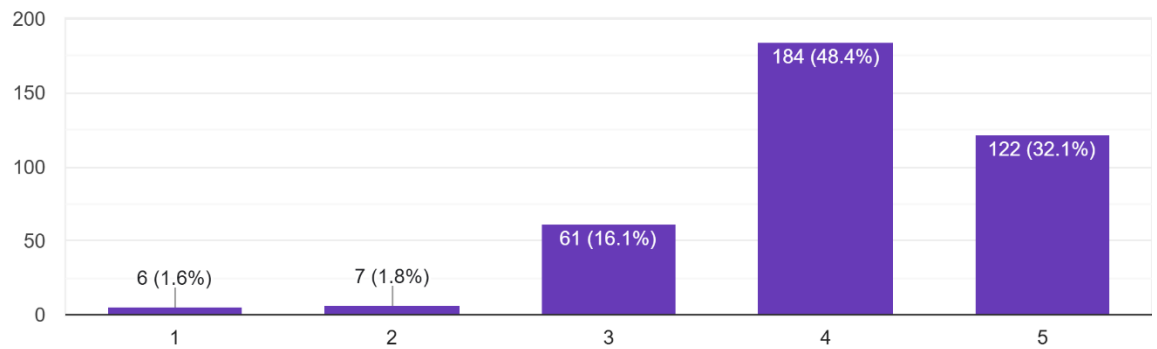
### 17. Ketepatan penanganan kebutuhan akademik dan non akademik mahasiswa

380 responses



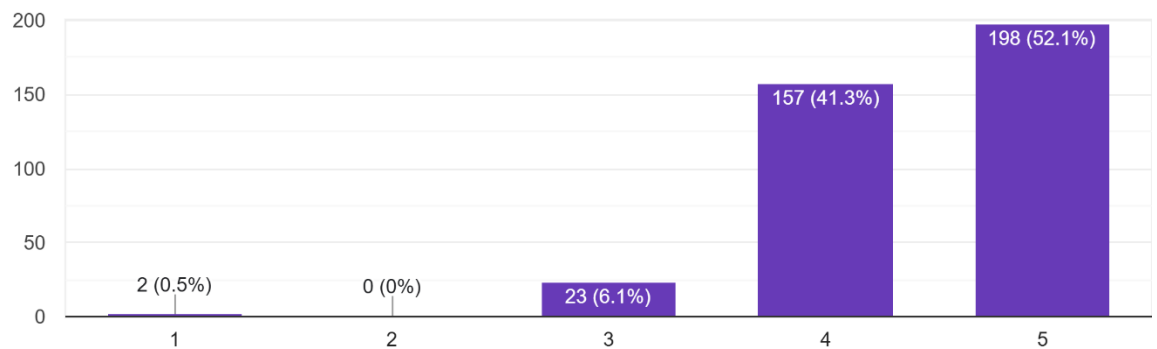
### 18. Kecepatan respon dosen dan tenaga kependidikan terhadap setiap masukan, kritik, dan saran yang disampaikan

380 responses



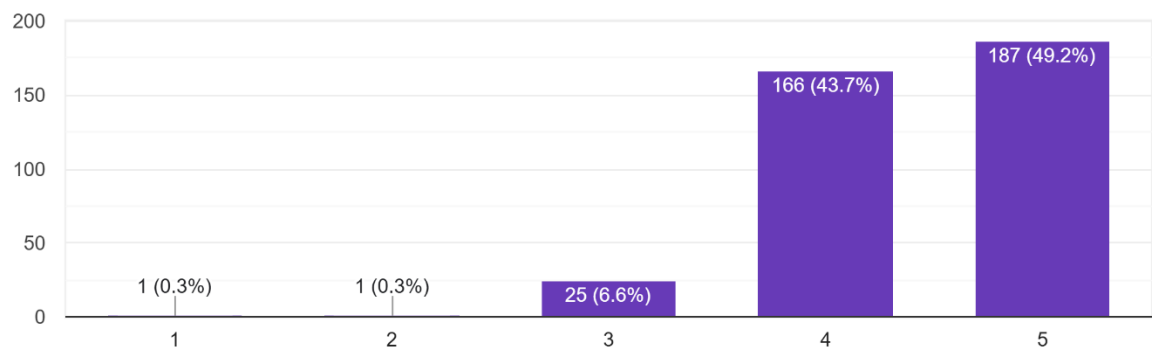
### 19. Kesopanan dosen dan tenaga kependidikan lainnya

380 responses



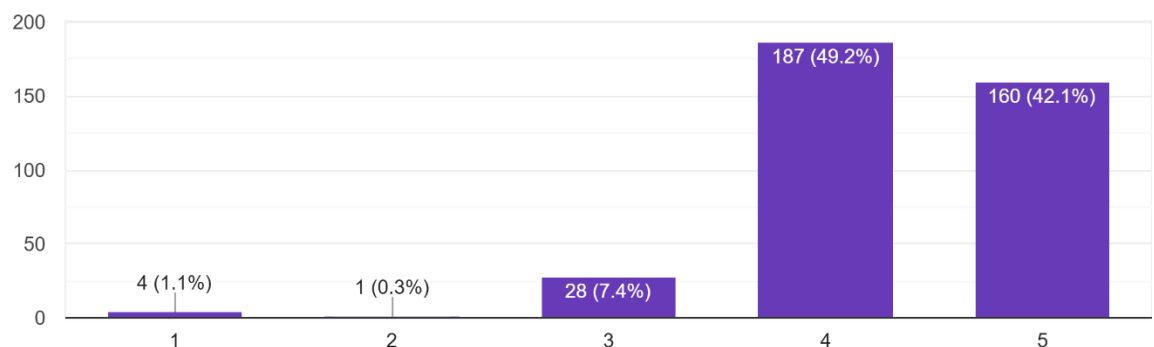
## 20. Keramahan dosen dan tenaga kependidikan lain dalam melayani mahasiswa

380 responses



## 21. Keadilan pelayanan kebutuhan akademik dan non akademik mahasiswa

380 responses



Berikut merupakan saran yang disampaikan mahasiswa terkait layanan administrasi:

- Administrasi sudah baik. Tapi mungkin ada beberapa yang harus diperbaiki. Seperti tgl penjadwalan yang jelas. Karena saat itu pernah terjadi sedikit perbedaan antara pengantaran ppl dengan jadwal yang ditetapkan.
- Sudah baik, namun untuk pelayanan informasi terkait administrasi disama ratakan dikarenakan antar kelas masih ada beberapa missskomunikasi dimana terdapat kelas yang mendapatkan informasi terbaru namun di kelas lain belum mendapat, jadi informasi tersebut terlambat disampaikan dan dapat merugikan bagi mahasiswa
- Layanan administrasi yang optimal sebaiknya mengutamakan efisiensi, transparansi, dan responsivitas terhadap kebutuhan pengguna guna mempercepat proses dan mengurangi risiko kesalahan.

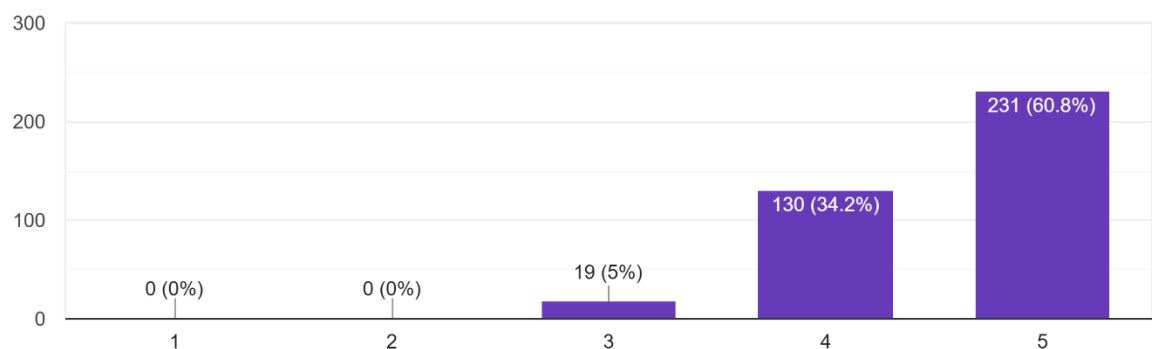
- d. Perlu responsifitas dan problem solving dalam merespon permasalahan khususnya permasalahan di lapangan.
- e. Untuk masalah perizinan alangkah lebih baiknya di jelaskan secara detail agar mahasiswa yang sebelumnya bukan dari lulusan UM bisa lebih faham dan mengerti.
- f. Dosen admin itu kan tugasnya menjawab pertanyaan yg mhs butuhkan. Jika dosen admin tdk berkenan menjawab pertanyaan mhs dan menyuruh mhs mencari sendiri dgn alasan tugasnya byk trus mhs harus bertanya kmn lagi? Terimakasih
- g. Layanan administrasi terkait perkuliahan sudah baik. Namun terdapat beberapa saran terkait pemberitahuan dan penyampaian tugas di luar proses pembelajaran mata kuliah sebaiknya lebih terstruktur dan tidak mendadak. Sebaiknya instruksi mengenai tugas atau proyek bisa disampaikan lebih terstruktur dan jelas atau perlu disampaikan dengan maksud dan tujuan yang jelas sehingga kami dapat mengerti maksud proyeknya untuk apa dan bisa mempersiapkan dengan baik dan tidak menimbulkan kebingungan dari semua pihak.

### 3. Fasilitas Pembelajaran

Tujuan survei ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas pembelajaran PPG UM. Hasil dari survei ini akan digunakan untuk membantu meningkatkan kualitas fasilitas pembelajaran. Berikut adalah rincian hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas pembelajaran.

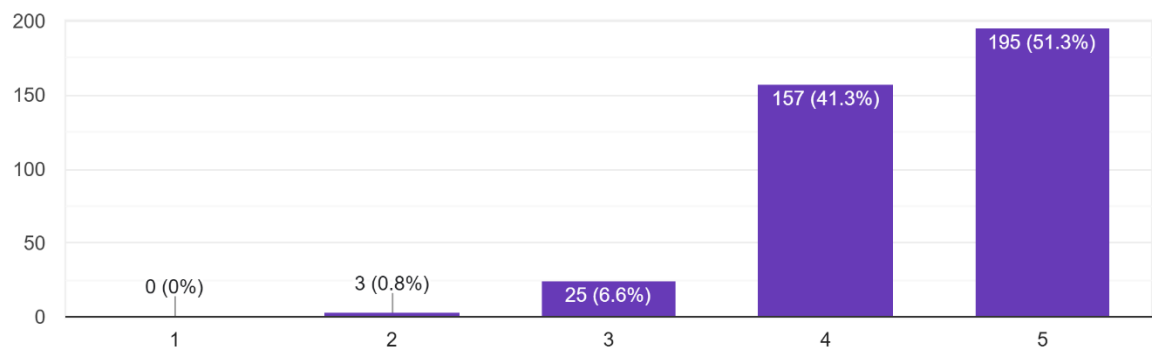
#### 22. Kemudahan akses LMS

380 responses



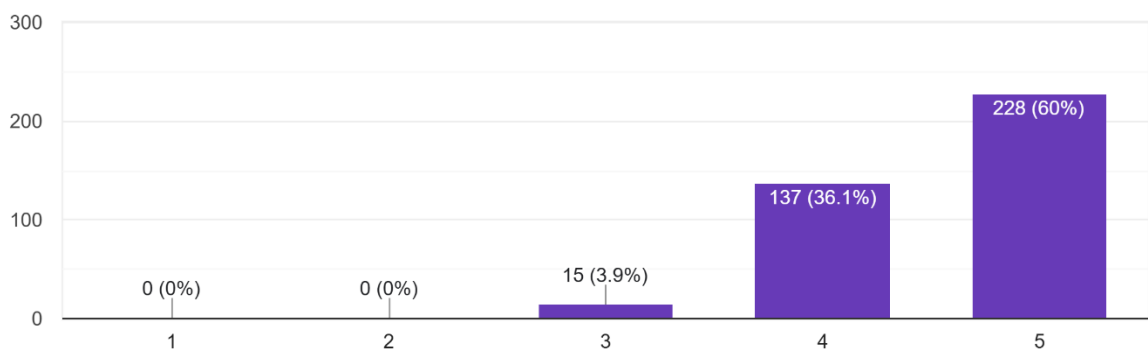
### 23. Keterbacaan petunjuk pengoperasian LMS

380 responses



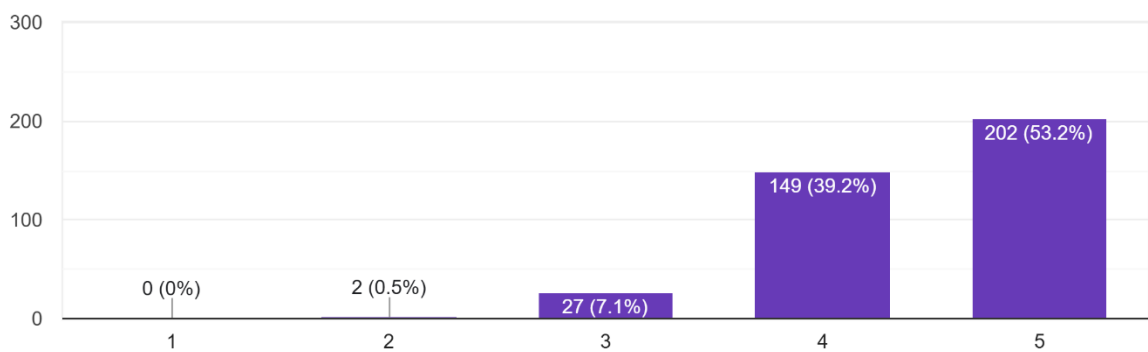
### 24. Kemudahan unduh dan unggah file pada LMS

380 responses



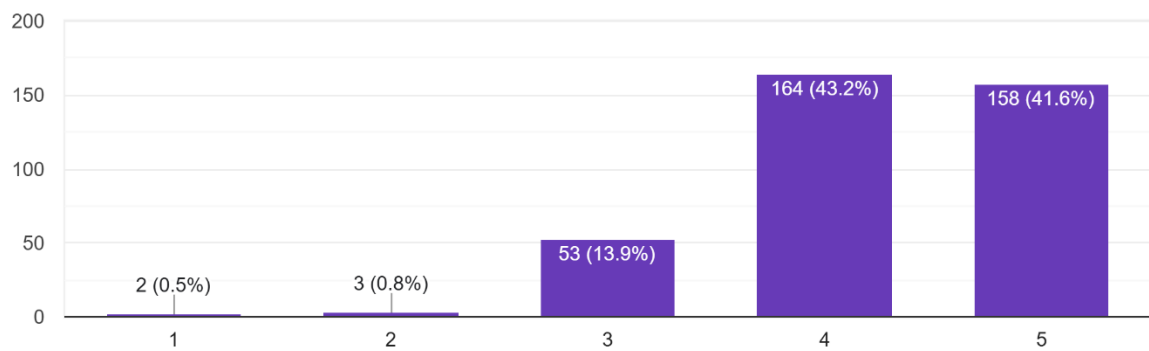
### 25. Aksesibilitas fitur-fitur pada LMS

380 responses



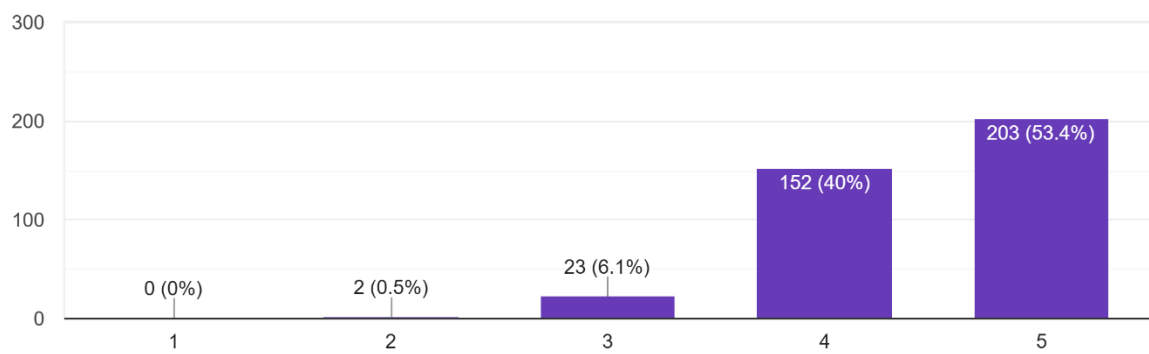
## 26. Kemenarikan ruang perkuliahan

380 responses



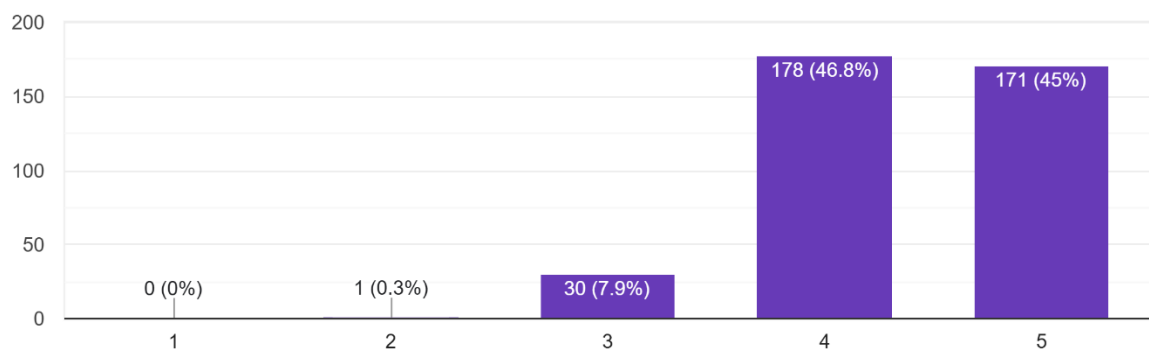
## 27. Ketersediaan ruang kuliah dibandingkan dengan jumlah mahasiswa

380 responses



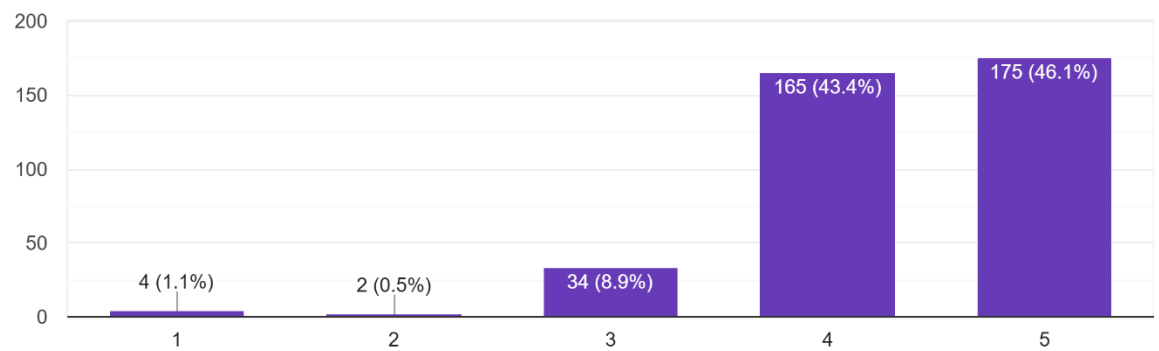
## 28. Kelengkapan media pembelajaran penunjang

380 responses



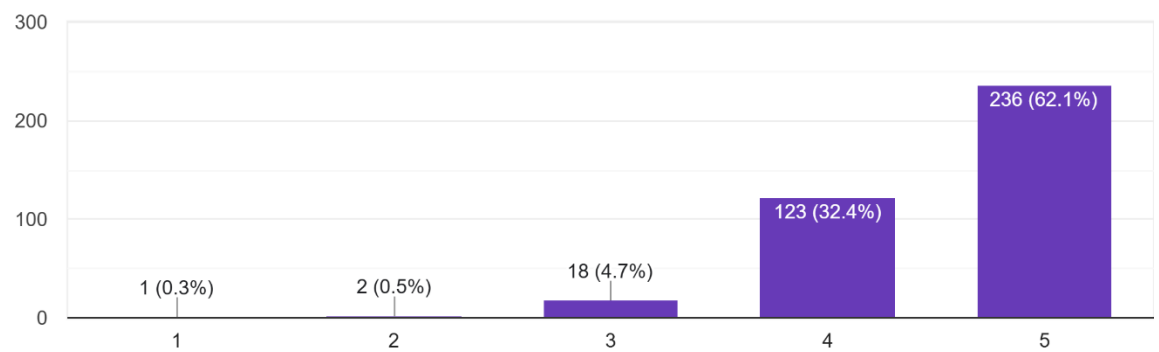
30. Kelengkapan fasilitas penunjang seperti laboratorium, perpustakaan, dll.

380 responses



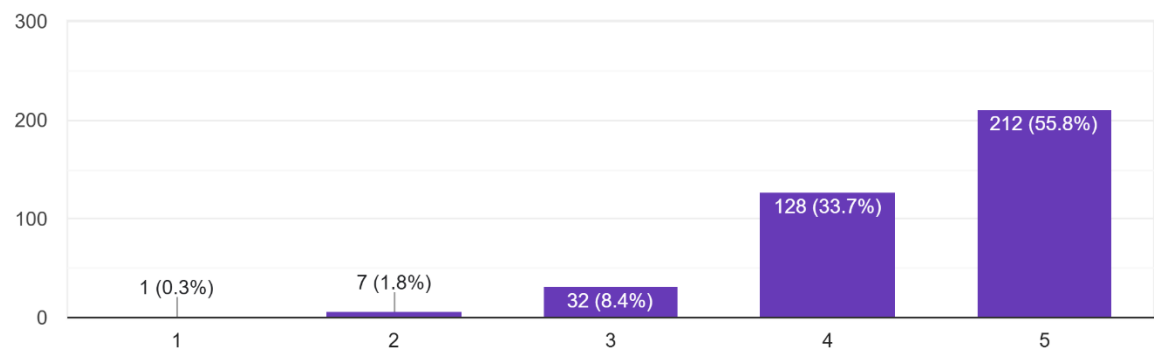
31. Kondisi bangunan perkuliahan

380 responses



32. Kondisi ruang perkuliahan

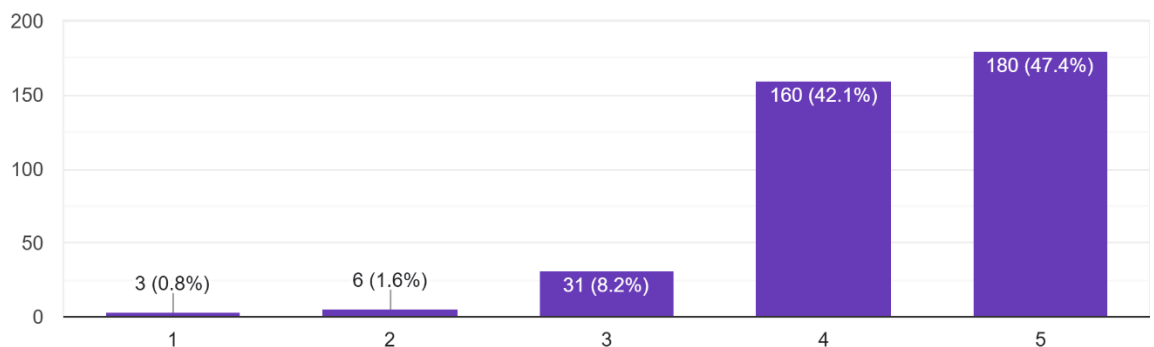
380 responses



Berikut merupakan saran yang disampaikan mahasiswa terkait layanan administrasi:

### 33. Kondisi fasilitas-fasilitas penunjang perkuliahan

380 responses



Berikut merupakan saran yang disampaikan mahasiswa terkait fasilitas pembelajaran:

- Fasilitas pembelajaran yang tersedia secara umum sudah sangat baik, namun tetap perlu peningkatan untuk ke depannya agar lebih baik lagi
- Fasilitas pembelajaran sebenarnya sudah sangat baik dan nyaman, namun untuk kipas di ruangan masih terbatas. Hal ini berdampak pada ruangan kelas yang terasa panas ketika cuaca sedang panas, dan proses pembelajaran kurang nyaman. Mohon jika bisa diperbaiki, kelas dipasang AC cassette saja agar lebih nyaman.
- Menambah stop kontak yang lebih banyak. 2. Menyediakan penyejuk ruangan yang tidak menimbulkan suara yang keras 3. Alangkah baiknya layar LED di sertai dengan remot
- Senantiasa melakukan pengecekan, terkadang ada fasilitas belajar seperti spidol/ penghapus papan yg tidak ada. Sehingga menghambat pembelajaran ketika dibutuhkan tapi tidak ada
- Terkait proses pembelajaran sudah sangat berjalan dengan baik, akan tetapi untuk di gedung pasca sarjana akan lebih baik lagi kalau dipasang AC untuk menunjang proses perkuliahan agar lebih nyaman, karena kalau kita perkuliahan antara jam 13.00-15.00 kondisi kelas gerah, terimakasih.
- LMS saya dan teman-teman beberapa kali masih perlu memasukkan akun saat ingin mengaksesnya, mungkin bisa secara otomatis terdaftar akun yang sama agar mempersingkat waktu. - LMS beberapa kali terdapat kesalahan pengetikan pada informasi materi/tugas, serta informasi yang ditampilkan kurang lengkap seperti tabel-tabel untuk mengerjakan tugas, dan sebagainya. - Ruang kelas pembelajarannya sering kali terasa panas dikarenakan kipas yang tersedia kurang

mencakup keseluruhan kelas. - Kamar mandi yang tersedia sering kali beraroma kurang sedap dan kurang bersih.

- g. Untuk saran fasilitas pembelajaran tidak ada, namun mohon diperhatikan untuk kamar mandi tolong diperhatikan kebersihannya dan warna air sering kali keruh.
- h. Tolong perbaiki gagang pintu ruang 702 yang sudah copot dan LCD ruang 608 yang terdapat garis vertical

## B. Pembahasan

Hasil survei kepuasan mahasiswa PPG Prajabatan Universitas Negeri Malang (UM) mengungkapkan berbagai perspektif mengenai tiga aspek utama, yaitu proses pembelajaran, fasilitas pembelajaran, dan layanan administrasi. Ketiga aspek tersebut memainkan peran kunci dalam mendukung keberhasilan penyelenggaraan program PPG yang berorientasi pada profesionalisme guru. Secara keseluruhan, survei menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, meskipun terdapat beberapa catatan penting untuk peningkatan ke depan.

Dalam aspek proses pembelajaran, mayoritas mahasiswa merasa puas dengan kejelasan materi perkuliahan, penggunaan metode pembelajaran yang interaktif, dan pendampingan dari dosen. Penggunaan pendekatan berbasis blended learning yang menggabungkan pembelajaran daring melalui LMS (Learning Management System) dan pembelajaran luring dinilai efektif dalam memenuhi kebutuhan belajar mahasiswa. Hal ini sejalan dengan penelitian Harasim (2012), yang menunjukkan bahwa pembelajaran berbasis daring mampu meningkatkan partisipasi dan kemandirian belajar siswa. Namun, mahasiswa juga mengemukakan beberapa tantangan, seperti ketepatan waktu penyampaian informasi tugas dan proyek yang terkadang mendadak. Ini mengindikasikan perlunya pengelolaan waktu yang lebih baik dalam proses pembelajaran, sebagaimana disarankan oleh Garrison & Vaughan (2008).

Aspek fasilitas pembelajaran juga menunjukkan hasil yang memuaskan, dengan lebih dari 50% responden menyatakan sangat puas terhadap kelengkapan fasilitas, kondisi ruang perkuliahan, dan aksesibilitas LMS. Mahasiswa memuji kelengkapan media pembelajaran, seperti layar LCD dan laboratorium, namun menggarisbawahi beberapa keterbatasan seperti jumlah kipas angin yang kurang memadai dan kebersihan fasilitas umum. Lingkungan belajar yang nyaman terbukti berkontribusi terhadap motivasi belajar, sebagaimana diungkapkan oleh Rumberger & Palardy (2005). Selain itu, pengelolaan LMS juga memerlukan perbaikan pada beberapa aspek teknis, seperti otomatisasi akun

dan keterbacaan informasi. Menurut Sun et al. (2008), aksesibilitas dan kemudahan pengoperasian LMS menjadi faktor penting dalam efektivitas pembelajaran berbasis teknologi.

Di sisi lain, layanan administrasi mendapatkan apresiasi atas kejelasan jadwal perkuliahan, kemudahan akses layanan akademik, serta keramahan dosen dan tenaga kependidikan. Namun, beberapa responden mencatat adanya perbedaan informasi yang diterima antar kelas serta kurangnya responsivitas terhadap permasalahan mahasiswa di lapangan. Kejelasan komunikasi dan koordinasi antar pihak dalam layanan administrasi menjadi penting untuk memastikan kelancaran pelaksanaan program. Menurut Zeithaml et al. (1990), kualitas layanan dipengaruhi oleh dimensi keandalan, empati, dan daya tanggap, yang semuanya perlu diperhatikan dalam konteks layanan pendidikan.

Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa mahasiswa PPG Prajabatan UM merasa puas terhadap ketiga aspek tersebut, dengan beberapa rekomendasi untuk perbaikan. Penyediaan fasilitas yang lebih memadai, seperti penyejuk ruangan, pengelolaan LMS yang lebih baik, dan koordinasi administrasi yang lebih efektif, dapat meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan. Penelitian ini mendukung temuan sebelumnya bahwa integrasi layanan akademik, fasilitas, dan proses pembelajaran yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan dan hasil belajar mahasiswa (Astin, 1993; Kuh et al., 2005). Dengan perbaikan yang terus-menerus, program PPG UM dapat menjadi model bagi institusi lain dalam penyelenggaraan pendidikan profesi guru.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT**

#### **A. Kesimpulan**

Survei kepuasan mahasiswa PPG Prajabatan UM memberikan gambaran menyeluruh mengenai persepsi mahasiswa terhadap tiga aspek utama layanan: proses pembelajaran, fasilitas pembelajaran, dan layanan administrasi. Secara umum, tingkat kepuasan mahasiswa tergolong tinggi, yang mencerminkan efektivitas pelaksanaan program PPG dalam membangun kualitas calon guru profesional. Proses pembelajaran dinilai positif, terutama karena penerapan blended learning yang dianggap mendukung efektivitas belajar. Meskipun demikian, masih terdapat catatan pada aspek pengelolaan waktu dan kejelasan informasi tugas. Fasilitas pembelajaran juga mendapat apresiasi tinggi, meskipun terdapat masukan terkait kenyamanan fisik ruang belajar dan akses teknis terhadap LMS. Sementara itu, layanan administrasi dinilai cukup baik dalam hal keramahan dan aksesibilitas, namun perlu ditingkatkan dari segi konsistensi informasi dan responsivitas.

#### **B. Tindak Lanjut**

##### **1. Peningkatan Manajemen Waktu Pembelajaran**

Pengelola program perlu memastikan bahwa penyampaian informasi akademik seperti jadwal tugas dan proyek dilakukan secara tepat waktu dan seragam di seluruh kelas.

Mekanisme pengingat tugas berbasis digital dan sinkronisasi informasi lintas dosen dapat menjadi solusi.

##### **2. Optimalisasi Sarana dan Prasarana Fisik**

Perlu dilakukan evaluasi kelengkapan fasilitas kelas, terutama dalam hal kenyamanan suhu ruangan dan kebersihan. Penyediaan kipas angin tambahan atau ventilasi yang memadai bisa segera dipertimbangkan.

##### **3. Penguatan Sistem LMS dan Dukungan Teknis**

Pengelolaan platform LMS perlu ditingkatkan dari sisi teknis, seperti automasi akun mahasiswa dan keterbacaan informasi modul. Tim IT dapat dilibatkan lebih aktif untuk pemeliharaan dan pengembangan sistem.

##### **4. Perbaikan Sistem Layanan Administrasi**

Koordinasi antar pengelola kelas dan layanan administrasi harus diperkuat agar informasi yang diberikan kepada mahasiswa konsisten. Respons terhadap keluhan atau pertanyaan

juga perlu dipercepat dengan menyiapkan kanal komunikasi yang terintegrasi dan tanggap.

#### 5. Monitoring dan Evaluasi Berkelanjutan

Hasil survei ini harus dijadikan acuan dalam forum evaluasi rutin untuk merumuskan kebijakan dan program kerja yang lebih adaptif terhadap kebutuhan mahasiswa.

Pelibatan mahasiswa dalam proses evaluasi juga penting sebagai bagian dari penguatan sistem manajemen mutu.