

LAPORAN SURVEY
KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP LAYANAN PASCASARJANA



PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2023

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Program Pascasarjana (PPs) Universitas Muhammadiyah Makassar pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/2023 dapat diselesaikan dengan baik, telah diperiksa dan disetujui isi serta susunannya.

Makassar, 01 Februari 2023

Disusun oleh :
GKM Pascasarjana Unismuh Makassar,

Ketua GKM Pascasarjana,



Dr. Jaelan Usman, M. Si
NBM: 782 668

Sekretaris GKM Pascasarjana,



Dr. Hafiz Elfiansyah Parawu, S.T., M.Si
NBM: 1268278

Mengetahui
Direktur PPs Unismuh Makassar,



Prof. Dr. H. Irwan Akib, M. Pd
NBM: 613 949

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaykum Warohmatullahi Wabarakatuh

Ucapan syukur setinggi-tingginya kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan kemampuan, kesempatan, dan kesehatan yang telah diberikan-Nya, sehingga penyusunan Laporan Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Makassar pada Semester Ganjil 2022/ 2023 dapat diselesaikan. Teriring pula sholawat dan salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya, serta seluruh ummatnya yang berjalan di atas sunnahnya.

Penyusunan laporan survey ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan seluruh civitas akademik Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Makassar. Ucapan terimakasih sebesar-besarnya kami haturkan kepada seluruh pihak yang telah membantu hingga selesainya laporan survey ini sesuai waktu yang ditentukan dan sebagaimana mestinya.

Permohonan maaf kami, apabila dalam penyusun laporan survey ini masih banyak terdapat kesalahan dan ketidaksesuaian bagi pihak lain yang terkait baik secara sengaja maupun tidak sengaja. Semoga laporan survey ini dapat menjadi rekomendasi untuk melakukan evaluasi dan penentuan kebijakan yang tepat pada Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Makassar.

Jazakumullahu Khairan Katsiran.

Wassalamu 'alaykum Warohmatullahi Wabaraka

Makassar, 01 Februari 2024

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan	1
C. Manfaat	1
BAB II METODE SURVEY	2
BAB III ANALISIS SURVEY	4
A. Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik	4
B. Kepuasan Mahasiswa terhadap Fasilitas Pendukung	13
BAB IV REKOMENDASI	18

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Mahasiswa adalah komponen civitas akademika yang memiliki peran dalam menunjang keberhasilan perguruan tinggi. Mahasiswa juga merupakan pelanggan terbesar atas layanan sumber daya manusia di perguruan tinggi. Maka, kegiatan survey untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa menjadi penting untuk dilakukan.

Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Makassar (PPs Unismuh Makassar) juga sangat memerhatikan kepuasan dari para mahasiswanya, khususnya kepuasan mahasiswa terhadap layanan PPs Unismuh Makassar. Sehingga, penting kiranya untuk melakukan Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Makassar pada Semester Ganjil 2022/ 2023 ini.

B. Tujuan

Adapun tujuan dari dilaksanakannya kegiatan Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Makassar pada Semester Ganjil 2022/ 2023 ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan PPs Unismuh Makassar.

C. Manfaat

Adapun manfaat dari dilaksanakannya kegiatan Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Makassar pada Semester Ganjil 2022/ 2023 ini adalah peningkatan kualitas layanan terhadap mahasiswa dan pengambilan keputusan strategis dari segenap unsur pimpinan pada PPs Unismuh Makassar.

BAB II

METODE SURVEY

Waktu pelaksanaan kegiatan Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Makassar pada Semester Ganjil 2022/ 2023 ini adalah pada tahun 2023. Adapun yang menjadi responden dalam kegiatan Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Makassar pada Semester Ganjil 2022/ 2023 ini adalah 64 (enam puluh empat) orang mahasiswa dari semua program studi pada PPs Unismuh Makassar yang mengisi kuesioner/ angket melalui *link google form*.

Adapun indikator dan sub-sub indikator yang termuat dalam instrumen angket Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Makassar pada Semester Ganjil 2022/ 2023, adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik

- a. Mahasiswa mendapatkan pelayanan dengan tepat waktu
- b. Mahasiswa mudah dalam berkomunikasi dan bertemu dengan pimpinan, dosen, dan staf Pascasarjana
- c. Mahasiswa mendapatkan ketepatan waktu mendapatkan informasi jadwal perkuliahan
- d. Mahasiswa mendapatkan ketepatan waktu penentuan judul tugas akhir dan penerbitan SK Pembimbing
- e. Mahasiswa mendapatkan Panduan Penulisan Tugas Akhir
- f. Mahasiswa mendapatkan kejelasan informasi terkait jadwal pelaksanaan seminar proposal, hasil, dan tutup
- g. Mahasiswa mendapatkan pelayanan yang baik dalam pembimbingan tugas akhir
- h. Mahasiswa mendapatkan pelayanan yang baik dalam proses penyelesaian tugas akhir
- i. Mahasiswa mendapatkan informasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan Pascasarjana

2. Kepuasan Mahasiswa terhadap Fasilitas Pendukung

- a. Mahasiswa puas terhadap sarana dan prasarana pembelajaran di kelas (LCD, white board, meja, kursi, dll)
- b. Mahasiswa puas terhadap kebersihan ruangan perkuliahan
- c. Mahasiswa puas terhadap fasilitas laboratorium
- d. Mahasiswa puas terhadap fasilitas ruangan baca/ perpustakaan
- e. Mahasiswa puas terhadap fasilitas toilet/ kamar mandi

Kuesioner dilengkapi dengan skala pengukuran untuk menghasilkan data kuantitatif. *Skala Likert* digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi dosen. Ada 4 (empat) kriteria jawaban pada survey ini, yaitu:

1. Sangat Puas : angka 4
2. Puas : angka 3,0 – 3,9
3. Cukup Puas : angka 2,0 – 2,9
4. Tidak Puas : angka 1,0 – 1,9

Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Makassar pada Semester Ganjil 2022/ 2023 ini menggunakan metode analisis data deskriptif dengan menggunakan tabel, perhitungan frekuensi, perhitungan mean atau rata-rata, dan perhitungan persentase (%).

BAB III ANALISIS SURVEY

A. Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik

1. Mahasiswa mendapatkan pelayanan dengan tepat waktu

Tabel 1.
Mahasiswa mendapatkan pelayanan dengan tepat waktu

Tanggapan Responden	Skor (x)	Frekuensi (f)	f.x	Persentase (%)
Tidak Mendapatkan	1	0	0	0
Cukup Mendapatkan	2	6	12	9
Mendapatkan	3	24	72	38
Sangat Mendapatkan	4	34	136	53
Total (Σ)		64	220	100
Nilai Rata-Rata (x) = $\frac{\Sigma f.x}{\Sigma f} = \frac{220}{64} = 3,4$				

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan data Tabel 1, pada sub indikator **Mahasiswa mendapatkan pelayanan dengan tepat waktu**, dari 64 (enam puluh empat) responden mahasiswa PPs Unismuh Makassar pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/ 2023, memberikan penilaian sebagai berikut: Tidak ada yang memberikan penilaian **Tidak Mendapatkan**, penilaian **Cukup Mendapatkan** dari 6 (enam) orang mahasiswa dengan persentase sebesar 9%, penilaian **Mendapatkan** dari 24 (dua puluh empat) orang mahasiswa dengan persentase sebesar 38%, dan penilaian **Sangat Mendapatkan** dari 34 (tiga puluh empat) orang mahasiswa dengan persentase sebesar 53%. Adapun hasil nilai Rata-Rata menunjukkan angka **3,4** berarti bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan PPs Unismuh Makassar pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/ 2023 terkait sub indikator **Mahasiswa mendapatkan pelayanan dengan tepat waktu** masuk dalam kategori **MENDAPATKAN (PUAS)**.

2. Mahasiswa mudah dalam berkomunikasi dan bertemu dengan pimpinan, dosen, dan staf Pascasarjana

Tabel 2.
Mahasiswa mudah dalam berkomunikasi dan bertemu dengan pimpinan, dosen, dan staf Pascasarjana

Tanggapan Responden	Skor (x)	Frekuensi (f)	f.x	Persentase (%)
Tidak Mudah	1	1	1	2
Cukup Mudah	2	3	6	5
Mudah	3	31	93	48
Sangat Mudah	4	29	116	45
Total (Σ)		64	216	100
Nilai Rata-Rata (x) = $\frac{\Sigma f.x}{\Sigma f} = \frac{216}{64} = 3,4$				

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan data Tabel 2, pada sub indikator **Mahasiswa mudah dalam berkomunikasi dan bertemu dengan pimpinan, dosen, dan staf Pascasarjana**, dari 64 (enam puluh empat) responden mahasiswa PPs Unismuh Makassar pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/ 2023, memberikan penilaian sebagai berikut: Penilaian **Tidak Mudah** dari 1 (satu) orang mahasiswa dengan persentase sebesar 2%, penilaian **Cukup Mudah** dari 3 (tiga) orang mahasiswa dengan persentase sebesar 5%, penilaian **Mudah** dari 31 (tiga puluh satu) orang mahasiswa dengan persentase sebesar 48%, dan penilaian **Sangat Mudah** dari 29 (dua puluh sembilan) orang mahasiswa dengan persentase sebesar 45%. Adapun hasil nilai Rata-Rata menunjukkan angka **3,4** berarti bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan PPs Unismuh Makassar pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/ 2023 terkait sub indikator **Mahasiswa mudah dalam berkomunikasi dan bertemu dengan pimpinan, dosen, dan staf Pascasarjana** masuk dalam kategori **MUDAH (PUAS)**.

3. Mahasiswa mendapatkan ketepatan waktu mendapatkan informasi jadwal perkuliahan

Tabel 3.
Mahasiswa mendapatkan ketepatan waktu mendapatkan informasi jadwal perkuliahan

Tanggapan Responden	Skor (x)	Frekuensi (f)	f.x	Persentase (%)
Tidak Mendapatkan	1	0	0	0
Cukup Mendapatkan	2	6	12	9
Mendapatkan	3	15	45	23
Sangat Mendapatkan	4	43	172	68
Total (Σ)		64	229	100
Nilai Rata-Rata (x) = $\frac{\Sigma f.x}{\Sigma f} = \frac{229}{64} = 3,5$				

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan data Tabel 3, pada sub indikator **Mahasiswa mendapatkan ketepatan waktu mendapatkan informasi jadwal perkuliahan**, dari 64 (enam puluh empat) responden mahasiswa PPs Unismuh Makassar pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/ 2023, memberikan penilaian sebagai berikut: Tidak ada yang memberikan penilaian **Tidak Mendapatkan**, penilaian **Cukup Mendapatkan** dari 6 (enam) orang mahasiswa dengan persentase sebesar 9%, penilaian **Mendapatkan** dari 15 (lima belas) orang mahasiswa dengan persentase sebesar 23%, dan penilaian **Sangat Mendapatkan** dari 43 (empat puluh tiga) orang mahasiswa dengan persentase sebesar 68%. Adapun hasil nilai Rata-Rata menunjukkan angka **3,5** berarti bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan PPs Unismuh Makassar pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/ 2023 terkait sub indikator **Mahasiswa mendapatkan ketepatan waktu mendapatkan informasi jadwal perkuliahan** masuk dalam kategori **MENDAPATKAN (PUAS)**.

4. Mahasiswa mendapatkan ketepatan waktu penentuan judul tugas akhir dan penerbitan SK Pembimbing

Tabel 4.
Mahasiswa mendapatkan ketepatan waktu penentuan judul tugas akhir dan penerbitan SK Pembimbing

Tanggapan Responden	Skor (x)	Frekuensi (f)	f.x	Persentase (%)
Tidak Mendapatkan	1	2	2	3
Cukup Mendapatkan	2	3	6	5
Mendapatkan	3	14	42	22
Sangat Mendapatkan	4	45	180	70
Total (Σ)		64	230	100
Nilai Rata-Rata (x) = $\frac{\Sigma f.x}{\Sigma f} = \frac{230}{64} = 3,6$				

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan data Tabel 4, pada sub indikator **Mahasiswa mendapatkan ketepatan waktu penentuan judul tugas akhir dan penerbitan SK Pembimbing**, dari 64 (enam puluh empat) responden mahasiswa PPs Unismuh Makassar pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/ 2023, memberikan penilaian sebagai berikut: Penilaian **Tidak Mendapatkan** dari 2 (dua) orang mahasiswa dengan persentase sebesar 3%, penilaian **Cukup Mendapatkan** dari 3 (tiga) orang mahasiswa dengan persentase sebesar 5%, penilaian **Mendapatkan** dari 14 (empat belas) orang mahasiswa dengan persentase sebesar 22%, dan penilaian **Sangat Mendapatkan** dari 45 (empat puluh lima) orang mahasiswa dengan persentase sebesar 70%. Adapun hasil nilai Rata-Rata menunjukkan angka **3,6** berarti bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan PPs Unismuh Makassar pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/ 2023 terkait sub indikator **Mahasiswa mendapatkan ketepatan waktu penentuan judul tugas akhir dan penerbitan SK Pembimbing** masuk dalam kategori **MENDAPATKAN (PUAS)**.

5. Mahasiswa mendapatkan Panduan Penulisan Tugas Akhir

Tabel 5.
Mahasiswa mendapatkan Panduan Penulisan Tugas Akhir

Tanggapan Responden	Skor (x)	Frekuensi (f)	f.x	Persentase (%)
Tidak Mendapatkan	1	4	4	6
Cukup Mendapatkan	2	9	18	14
Mendapatkan	3	19	57	30
Sangat Mendapatkan	4	32	128	50
Total (Σ)		64	207	100
Nilai Rata-Rata (x) = $\frac{\Sigma f.x}{\Sigma f} = \frac{207}{64} = 3,2$				

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan data Tabel 5, pada sub indikator **Mahasiswa mendapatkan Panduan Penulisan Tugas Akhir**, dari 64 (enam puluh empat) responden mahasiswa PPs Unismuh Makassar pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/ 2023, memberikan penilaian sebagai berikut: Penilaian **Tidak Mendapatkan** dari 4 (empat) orang mahasiswa dengan persentase sebesar 6%, penilaian **Cukup Mendapatkan** dari 9 (sembilan) orang mahasiswa dengan persentase sebesar 14%, penilaian **Mendapatkan** dari 19 (sembilan belas) orang mahasiswa dengan persentase sebesar 30%, dan penilaian **Sangat Mendapatkan** dari 32 (tiga puluh dua) orang mahasiswa dengan persentase sebesar 50%. Adapun hasil nilai Rata-Rata menunjukkan angka **3,2** berarti bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan PPs Unismuh Makassar pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/ 2023 terkait sub indikator **Mahasiswa mendapatkan Panduan Penulisan Tugas Akhir** masuk dalam kategori **MENDAPATKAN (PUAS)**.

6. Mahasiswa mendapatkan kejelasan informasi terkait jadwal pelaksanaan seminar proposal, hasil, dan tutup

Tabel 6.
Mahasiswa mendapatkan kejelasan informasi terkait jadwal pelaksanaan seminar proposal, hasil, dan tutup

Tanggapan Responden	Skor (x)	Frekuensi (f)	f.x	Persentase (%)
Tidak Mendapatkan	1	2	2	3
Cukup Mendapatkan	2	2	4	3
Mendapatkan	3	20	60	31
Sangat Mendapatkan	4	40	160	63
Total (Σ)		64	226	100
Nilai Rata-Rata (x) = $\frac{\Sigma f.x}{\Sigma f} = \frac{226}{64} = 3,5$				

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan data Tabel 6, pada sub indikator **Mahasiswa mendapatkan kejelasan informasi terkait jadwal pelaksanaan seminar proposal, hasil, dan tutup**, dari 64 (enam puluh empat) responden mahasiswa PPs Unismuh Makassar pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/ 2023, memberikan penilaian sebagai berikut: Penilaian **Tidak Mendapatkan** dari 2 (dua) orang mahasiswa dengan persentase sebesar 3%, penilaian **Cukup Mendapatkan** dari 2 (dua) orang mahasiswa dengan persentase sebesar 3%, penilaian **Mendapatkan** dari 20 (dua puluh) orang mahasiswa dengan persentase sebesar 30%, dan penilaian **Sangat Mendapatkan** dari 40 (empat puluh) orang mahasiswa dengan persentase sebesar 63%. Adapun hasil nilai Rata-Rata menunjukkan angka **3,5** berarti bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan PPs Unismuh Makassar pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/ 2023 terkait sub indikator **Mahasiswa mendapatkan kejelasan informasi terkait jadwal pelaksanaan seminar proposal, hasil, dan tutup** masuk dalam kategori **MENDAPATKAN (PUAS)**.

7. Mahasiswa mendapatkan pelayanan yang baik dalam pembimbingan tugas akhir

Tabel 7.

Mahasiswa mendapatkan pelayanan yang baik dalam pembimbingan tugas akhir

Tanggapan Responden	Skor (x)	Frekuensi (f)	f.x	Persentase (%)
Tidak Mendapatkan	1	1	1	2
Cukup Mendapatkan	2	2	4	3
Mendapatkan	3	21	63	33
Sangat Mendapatkan	4	40	160	62
Total (Σ)		64	228	100
Nilai Rata-Rata (x) = $\frac{\Sigma f.x}{\Sigma f} = \frac{228}{64} = 3,5$				

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan data Tabel 7, pada sub indikator **Mahasiswa mendapatkan pelayanan yang baik dalam pembimbingan tugas akhir**, dari 64 (enam puluh empat) responden mahasiswa PPs Unismuh Makassar pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/ 2023, memberikan penilaian sebagai berikut: Penilaian **Tidak Mendapatkan** dari 1 (satu) orang mahasiswa dengan persentase sebesar 2%, penilaian **Cukup Mendapatkan** dari 2 (dua) orang mahasiswa dengan persentase sebesar 3%, penilaian **Mendapatkan** dari 21 (dua puluh satu) orang mahasiswa dengan persentase sebesar 33%, dan penilaian **Sangat Mendapatkan** dari 40 (empat puluh) orang mahasiswa dengan persentase sebesar 62%. Adapun hasil nilai Rata-Rata menunjukkan angka **3,5** berarti bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan PPs Unismuh Makassar pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/ 2023 terkait sub indikator **Mahasiswa mendapatkan pelayanan yang baik dalam pembimbingan tugas akhir** masuk dalam kategori **MENDAPATKAN (PUAS)**.

8. Mahasiswa mendapatkan pelayanan yang baik dalam proses penyelesaian tugas akhir

Tabel 8.

Mahasiswa mendapatkan pelayanan yang baik dalam proses penyelesaian tugas akhir

Tanggapan Responden	Skor (x)	Frekuensi (f)	f.x	Persentase (%)
Tidak Mendapatkan	1	1	1	2
Cukup Mendapatkan	2	3	6	5
Mendapatkan	3	18	54	28
Sangat Mendapatkan	4	42	168	65
Total (Σ)		64	229	100
Nilai Rata-Rata (x) = $\frac{\Sigma f.x}{\Sigma f} = \frac{229}{64} = 3,5$				

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan data Tabel 8, pada sub indikator **Mahasiswa mendapatkan pelayanan yang baik dalam proses penyelesaian tugas akhir**, dari 64 (enam puluh empat) responden mahasiswa PPs Unismuh Makassar pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/ 2023, memberikan penilaian sebagai berikut: Penilaian **Tidak Mendapatkan** dari 1 (satu) orang mahasiswa dengan persentase sebesar 2%, penilaian **Cukup Mendapatkan** dari 3 (tiga) orang mahasiswa dengan persentase sebesar 5%, penilaian **Mendapatkan** dari 18 (delapan belas) orang mahasiswa dengan persentase sebesar 28%, dan penilaian **Sangat Mendapatkan** dari 42 (empat puluh dua) orang mahasiswa dengan persentase sebesar 65%. Adapun hasil nilai Rata-Rata menunjukkan angka **3,5** berarti bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan PPs Unismuh Makassar pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/ 2023 terkait sub indikator **Mahasiswa mendapatkan pelayanan yang baik dalam proses penyelesaian tugas akhir** masuk dalam kategori **MENDAPATKAN (PUAS)**.

9. Mahasiswa mendapatkan informasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan Pascasarjana

Tabel 9.
Mahasiswa mendapatkan informasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan Pascasarjana

Tanggapan Responden	Skor (x)	Frekuensi (f)	f.x	Persentase (%)
Tidak Mendapatkan	1	3	3	5
Cukup Mendapatkan	2	6	12	9
Mendapatkan	3	17	51	26
Sangat Mendapatkan	4	38	152	60
Total (∑)		64	218	100
Nilai Rata-Rata (x) = $\frac{\sum f.x}{\sum f} = \frac{218}{64} = 3,4$				

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan data Tabel 9, pada sub indikator **Mahasiswa mendapatkan informasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan Pascasarjana**, dari 64 (enam puluh empat) responden mahasiswa PPs Unismuh Makassar pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/ 2023, memberikan penilaian sebagai berikut: Penilaian **Tidak Mendapatkan** dari 3 (tiga) orang mahasiswa dengan persentase sebesar 5%, penilaian **Cukup Mendapatkan** dari 6 (enam) orang mahasiswa dengan persentase sebesar 9%, penilaian **Mendapatkan** dari 17 (tujuh belas) orang mahasiswa dengan persentase sebesar 26%, dan penilaian **Sangat Mendapatkan** dari 38 (tiga puluh delapan) orang mahasiswa dengan persentase sebesar 60%. Adapun hasil nilai Rata-Rata menunjukkan angka **3,4** berarti bahwa tingkat kepuasan

mahasiswa terhadap layanan PPs Unismuh Makassar pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/ 2023 terkait sub indikator **Mahasiswa mendapatkan informasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan Pascasarjana** masuk dalam kategori **MENDAPATKAN (PUAS)**.

Berdasarkan hasil analisis survey dari 9 (sembilan) sub indikator **Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik**, maka rekapitulasi datanya sebagai berikut:

Tabel Rekapitulasi Indikator Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik

No.	Sub Indikator	Skor	Kategori
1.	Mahasiswa mendapatkan pelayanan dengan tepat waktu	3,4	Cukup Puas
2.	Mahasiswa mudah dalam berkomunikasi dan bertemu dengan pimpinan, dosen, dan staf Pascasarjana	3,4	Puas
3.	Mahasiswa mendapatkan ketepatan waktu mendapatkan informasi jadwal perkuliahan	3,5	Puas
4.	Mahasiswa mendapatkan ketepatan waktu penentuan judul tugas akhir dan penerbitan SK Pembimbing	3,6	Puas
5.	Mahasiswa mendapatkan Panduan Penulisan Tugas Akhir	3,2	Puas
6.	Mahasiswa mendapatkan kejelasan informasi terkait jadwal pelaksanaan seminar proposal, hasil, dan tutup	3,5	Puas
7.	Mahasiswa mendapatkan pelayanan yang baik dalam pembimbingan tugas akhir	3,5	Puas
8.	Mahasiswa mendapatkan pelayanan yang baik dalam proses penyelesaian tugas akhir	3,5	Puas
9.	Mahasiswa mendapatkan informasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan Pascasarjana	3,4	Puas
	Rata-Rata	3,4	Puas

Berdasarkan **Tabel Rekapitulasi Indikator Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik**, nilai Rata-Rata menunjukkan angka **3,4** berarti bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan PPs Unismuh Makassar pada Semester Ganjil 2022/ 2023 terkait indikator **Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik** masuk dalam kategori **PUAS**.

B. Kepuasan Mahasiswa terhadap Fasilitas Pendukung

10. Mahasiswa puas terhadap sarana dan prasarana pembelajaran di kelas (LCD, white board, meja, kursi, dll)

Tabel 10.
Mahasiswa puas terhadap sarana dan prasarana pembelajaran di kelas
(LCD, white board, meja, kursi, dll)

Tanggapan Responden	Skor (x)	Frekuensi (f)	f.x	Persentase (%)
Tidak Puas	1	3	3	5
Cukup Puas	2	3	6	5
Puas	3	21	63	33
Sangat Puas	4	37	148	57
Total (Σ)		64	220	100
Nilai Rata-Rata (x) = $\frac{\Sigma f.x}{\Sigma f} = \frac{220}{64} = 3,4$				

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan data Tabel 10, pada sub indikator **Mahasiswa puas terhadap sarana dan prasarana pembelajaran di kelas (LCD, white board, meja, kursi, dll)**, dari 64 (enam puluh empat) responden mahasiswa PPs Unismuh Makassar pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/ 2023, memberikan penilaian sebagai berikut: Penilaian **Tidak Puas** dari 3 (tiga) orang mahasiswa dengan persentase sebesar 5%, penilaian **Cukup Puas** dari 3 (tiga) orang mahasiswa dengan persentase sebesar 5%, penilaian **Puas** dari 21 (dua puluh satu) orang mahasiswa dengan persentase sebesar 33%, dan penilaian **Sangat Puas** dari 37 (tiga puluh tujuh) orang mahasiswa dengan persentase sebesar 57%. Adapun hasil nilai Rata-Rata menunjukkan angka **3,4** berarti bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan PPs Unismuh Makassar pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/ 2023 terkait sub indikator **Mahasiswa puas terhadap sarana dan prasarana pembelajaran di kelas (LCD, white board, meja, kursi, dll)** masuk dalam kategori **PUAS**.

11. Mahasiswa puas terhadap kebersihan ruangan perkuliahan

Tabel 11.
Mahasiswa puas terhadap kebersihan ruangan perkuliahan

Tanggapan Responden	Skor (x)	Frekuensi (f)	f.x	Persentase (%)
Tidak Puas	1	1	1	2
Cukup Puas	2	2	4	3
Puas	3	18	54	28
Sangat Puas	4	43	172	67
Total (Σ)		64	231	100
Nilai Rata-Rata (x) = $\frac{\Sigma f.x}{\Sigma f} = \frac{231}{64} = 3,6$				

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan data Tabel 11, pada sub indikator **Mahasiswa puas terhadap kebersihan ruangan perkuliahan**, dari 64 (enam puluh empat) responden mahasiswa PPs Unismuh Makassar pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/ 2023, memberikan penilaian sebagai berikut: Penilaian **Tidak Puas** dari 1 (satu) orang mahasiswa dengan persentase sebesar 2%, penilaian **Cukup Puas** dari 2 (dua) orang mahasiswa dengan persentase sebesar 3%, penilaian **Puas** dari 18 (delapan belas) orang mahasiswa dengan persentase sebesar 28%, dan penilaian **Sangat Puas** dari 43 (empat puluh tiga) orang mahasiswa dengan persentase sebesar 67%. Adapun hasil nilai Rata-Rata menunjukkan angka **3,6** berarti bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan PPs Unismuh Makassar pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/ 2023 terkait sub indikator **Mahasiswa puas terhadap kebersihan ruangan perkuliahan** masuk dalam kategori **PUAS**.

12. Mahasiswa puas terhadap fasilitas laboratorium

Tabel 12.
Mahasiswa puas terhadap fasilitas laboratorium

Tanggapan Responden	Skor (x)	Frekuensi (f)	f.x	Persentase (%)
Tidak Puas	1	2	2	3
Cukup Puas	2	6	12	10
Puas	3	30	90	47
Sangat Puas	4	26	104	40
Total (Σ)		64	208	100
Nilai Rata-Rata (x) = $\frac{\Sigma f.x}{\Sigma f} = \frac{208}{64} = 3,2$				

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan data Tabel 12, pada sub indikator **Mahasiswa puas terhadap fasilitas laboratorium**, dari 64 (enam puluh empat) responden mahasiswa PPs Unismuh Makassar pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/ 2023, memberikan penilaian sebagai berikut: Penilaian **Tidak Puas** dari 2 (dua) orang mahasiswa dengan persentase sebesar 3%, penilaian **Cukup Puas** dari 6 (enam) orang mahasiswa dengan persentase sebesar 10%, penilaian **Puas** dari 30 (tiga puluh) orang mahasiswa dengan persentase sebesar 40%, dan penilaian **Sangat Puas** dari 26 (dua puluh enam) orang mahasiswa dengan persentase sebesar 57%. Adapun hasil nilai Rata-Rata menunjukkan angka **3,2** berarti bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan PPs Unismuh Makassar pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/ 2023 terkait sub indikator **Mahasiswa puas terhadap fasilitas laboratorium** masuk dalam kategori **PUAS**.

13. Mahasiswa puas terhadap fasilitas ruangan baca/ perpustakaan

Tabel 13.
Mahasiswa puas terhadap fasilitas ruangan baca/ perpustakaan

Tanggapan Responden	Skor (x)	Frekuensi (f)	f.x	Persentase (%)
Tidak Puas	1	2	2	3
Cukup Puas	2	6	12	10
Puas	3	21	36	33
Sangat Puas	4	35	140	54
Total (Σ)		64	190	100
Nilai Rata-Rata (x) = $\frac{\Sigma f.x}{\Sigma f} = \frac{190}{64} = 2,9$				

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan data Tabel 13, pada sub indikator **Mahasiswa puas terhadap fasilitas ruangan baca/ perpustakaan**, dari 64 (enam puluh empat) responden mahasiswa PPs Unismuh Makassar pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/ 2023, memberikan penilaian sebagai berikut: Penilaian **Tidak Puas** dari 2 (dua) orang mahasiswa dengan persentase sebesar 3%, penilaian **Cukup Puas** dari 6 (enam) orang mahasiswa dengan persentase sebesar 10%, penilaian **Puas** dari 21 (dua puluh satu) orang mahasiswa dengan persentase sebesar 33%, dan penilaian **Sangat Puas** dari 35 (tiga puluh lima) orang mahasiswa dengan persentase sebesar 54%. Adapun hasil nilai Rata-Rata menunjukkan angka **2,9** berarti bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan PPs Unismuh Makassar pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/ 2023 terkait sub indikator **Mahasiswa puas terhadap fasilitas ruangan baca/ perpustakaan** masuk dalam kategori **CUKUP PUAS**.

14. Mahasiswa puas terhadap fasilitas toilet/ kamar mandi

Tabel 14.
Mahasiswa puas terhadap fasilitas toilet/ kamar mandi

Tanggapan Responden	Skor (x)	Frekuensi (f)	f.x	Persentase (%)
Tidak Puas	1	0	0	0
Cukup Puas	2	2	4	3
Puas	3	21	63	33
Sangat Puas	4	41	164	64
Total (Σ)		64	231	100
Nilai Rata-Rata (x) = $\frac{\Sigma f.x}{\Sigma f} = \frac{231}{64} = 3,6$				

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan data Tabel 14, pada sub indikator **Mahasiswa puas terhadap fasilitas toilet/ kamar mandi**, dari 64 (enam puluh empat) responden mahasiswa PPs Unismuh Makassar pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/ 2023, memberikan penilaian sebagai berikut: Tidak ada penilaian **Tidak Puas** dari mahasiswa, penilaian **Cukup Puas** dari 2 (dua) orang mahasiswa dengan persentase sebesar 3%, penilaian **Puas** dari 21 (dua puluh satu) orang mahasiswa dengan persentase sebesar 33%, dan penilaian **Sangat Puas** dari 41 (empat puluh satu) orang mahasiswa dengan persentase sebesar 64%. Adapun hasil nilai Rata-Rata menunjukkan angka **3,6** berarti bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan PPs Unismuh Makassar pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/ 2023 terkait sub indikator **Mahasiswa puas terhadap fasilitas toilet/ kamar mandi** masuk dalam kategori **PUAS**.

Berdasarkan hasil analisis survey dari 5 (lima) sub indikator **Kepuasan Mahasiswa terhadap Fasilitas Pendukung**, maka rekapitulasi datanya sebagai berikut:

Tabel Rekapitulasi Indikator Kepuasan Mahasiswa terhadap Fasilitas Pendukung

No.	Sub Indikator	Skor	Kategori
1.	Mahasiswa puas terhadap sarana dan prasarana pembelajaran di kelas (LCD, white board, meja, kursi, dll)	3,4	Puas
2.	Mahasiswa puas terhadap kebersihan ruangan perkuliahan	3,6	Puas
3.	Mahasiswa puas terhadap fasilitas laboratorium	3,2	Puas
4.	Mahasiswa puas terhadap fasilitas ruangan baca/ perpustakaan	2,9	Cukup Puas
5.	Mahasiswa puas terhadap fasilitas toilet/ kamar mandi	3,6	Puas
	Rata-Rata	3,3	Puas

Berdasarkan **Tabel Rekapitulasi Indikator Kepuasan Mahasiswa terhadap Fasilitas Pendukung**, nilai Rata-Rata menunjukkan angka **3,3** berarti bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan PPs Unismuh Makassar pada Semester Ganjil 2022/ 2023 terkait indikator **Kepuasan Mahasiswa terhadap Fasilitas Pendukung** masuk dalam kategori **PUAS**.

Berdasarkan rekapitulasi dari 2 (dua) indikator untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan PPs Unismuh Makassar pada Semester Ganjil 2022/ 2023, maka rekapitulasi datanya sebagai berikut:

Tabel Rekapitulasi Indikator

No.	Indikator	Skor	Kategori
1.	Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik	3,4	Puas
2.	Kepuasan Mahasiswa terhadap Fasilitas Pendukung	3,3	Puas
	Rata-Rata	3,3	Puas

Berdasarkan **Tabel Rekapitulasi Indikator** untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Pimpinan Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Makassar pada Semester Ganjil 2022/ 2023, nilai Rata-Rata menunjukkan angka **3,3** berarti bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan PPs Unismuh Makassar pada Semester Ganjil 2022/ 2023 masuk dalam kategori **PUAS**.

BAB IV REKOMENDASI

Berdasarkan hasil analisis survey yang didapatkan, maka beberapa rekomendasi yang diajukan adalah sebagai berikut:

1. Pada aspek **Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik**, meskipun hasil rekapitulasi menunjukkan kategori **PUAS**, namun ada beberapa hal yang harus segera dibenahi karena masih ada beberapa mahasiswa yang memberi penilaian pada nilai terendah, yaitu pada hal: (a) Mahasiswa mudah dalam berkomunikasi dan bertemu dengan pimpinan, dosen, dan staf Pascasarjana; (b) Mahasiswa mendapatkan ketepatan waktu penentuan judul tugas akhir dan penerbitan SK Pembimbing; (c) Mahasiswa mendapatkan Panduan Penulisan Tugas Akhir; (d) Mahasiswa mendapatkan kejelasan informasi terkait jadwal pelaksanaan seminar proposal, hasil, dan tutup; (e) Mahasiswa mendapatkan pelayanan yang baik dalam pembimbingan tugas akhir; (f) Mahasiswa mendapatkan pelayanan yang baik dalam proses penyelesaian tugas akhir; dan (g) Mahasiswa mendapatkan informasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan Pascasarjana. Adapun terkait hal: (a) Mahasiswa mendapatkan pelayanan dengan tepat waktu; dan (b) Mahasiswa mendapatkan ketepatan waktu mendapatkan informasi jadwal perkuliahan, harus semakin ditingkatkan.
2. Pada aspek **Kepuasan Mahasiswa terhadap Fasilitas Pendukung**, meskipun hasil rekapitulasi menunjukkan kategori **PUAS**, namun ada beberapa hal yang harus segera dibenahi karena masih ada beberapa mahasiswa yang memberi penilaian pada nilai terendah, yaitu pada hal: (a) Mahasiswa puas terhadap sarana dan prasarana pembelajaran di kelas (LCD, white board, meja, kursi, dll); (b) Mahasiswa puas terhadap kebersihan ruangan perkuliahan; (c) Mahasiswa puas terhadap fasilitas laboratorium; dan (d) Mahasiswa puas terhadap fasilitas ruangan baca/ perpustakaan. Adapun terkait hal Mahasiswa puas terhadap fasilitas toilet/ kamar mandi harus semakin ditingkatkan.