

**LAPORAN HASIL KUISIONER KEPUASAN  
TERHADAP LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK  
PRODI DOKTOR KEPENDIDIKAN  
Periode Genap TA. 2020/2021**



**PASCASARJANA  
UNIVERSITAS JAMBI  
2021**

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala berkat dan karunia-Nya yang melimpah kepada Tim Pascasarjana Universitas Jambi khususnya kepada TIM Program Studi Doktor Kependidikan Pascasarjana Universitas Jambi sehingga dapat menyelesaikan kuisisioner Kepuasan terhadap layanan administrasi akademik Pascasarjana Universitas Jambi khususnya Program Studi Doktor Kependidikan Pascasarjana Universitas Jambi yang telah diadakan sejak tanggal 26 Oktober 2022 s.d 16 November 2021 dan dapat menyusun laporan ini dengan sebaik-baiknya.

Kuisisioner Kepuasan terhadap layanan administrasi akademik pasacsarjanaan Universitas Jambi diadakan untuk mengetahui tingkat kepuasan layanan administrasi semua pihak yang ada dan melayani di Universitas Jambi khususnya Program Studi Doktor Kependidikan Pascasarjana Universitas Jambi. Survei ini tentu diharapkan dapat menjadi salah satu bahan evaluasi untuk perbaikan dan peningkatan pelayanan di Universitas Jambi khususnya Program Studi Doktor Kependidikan Pascasarjana Universitas Jambi. Dengan adanya perbaikan dan peningkatan pelayanan di Universitas Jambi, maka diharapkan akreditasi “**Unggul**” Program Studi Doktor Kependidikan Pascasarjana Universitas Jambi dapat dipertahankan bahkan ditingkatkan nilainya, sehingga Program Studi Doktor Kependidikan Pascasarjana Universitas Jambi dapat mewujudkan lulusan yang **professional, unggul dan terpercaya**. Selain itu, tentu hasil Survei dalam laporan ini dapat bermanfaat sebagai dokumen pendukung akreditasi dan pemeringkatan Perguruan Tinggi dengan harapan Program Studi Doktor Kependidikan Pascasarjana Universitas Jambi mendapat Akreditasi Perguruan Tinggi **Unggul**.

Survei layanan administrasi akademik terhadap Proses Pendidikan Universitas Jambi dilakukan dengan membuat dan menyebarkan kuesioner melalui google form, dimana responden untuk Doktor Kependidikan terdiri dari mahasiswa dengan jumlah responden sebanyak 77 orang. Dari hasil analisa data tersebut di atas, maka diperoleh tingkat kepuasan layanan Universitas Jambi sebesar 70,64% dengan aspek kualitas “**Sangat Baik**”.

Hasil tersebut memang cukup membanggakan akan tetapi belum merupakan hasil maksimal, sehingga dengan hasil tersebut Universitas Jambi senantiasa akan tetap berbenah guna perbaikan dan peningkatan layanan kinerja, secara khusus untuk meningkatkan pelayanan pada poin-poin pelayanan yang belum maksimal dengan tetap mempertahankan pelayanan yang sudah sangat baik.

Akhir kata, terima kasih banyak disampaikan kepada semua pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung yang memberikan waktu dan perhatian untuk mengisi dan menyebarluaskan kuesioner yang dibuat. Dan secara khusus untuk Tim Pascasarjana Universitas Jambi khususnya kepada TIM Program Studi Doktor Kependidikan Pascasarjana Universitas Jambi yang tak kenal lelah, meskipun di masa pandemi covid-19 saat ini.

Jambi, 2021

**Kaprodi Doktor Kependidikan  
Universitas Jambi**



**Prof. Dr. Drs. Ekawarna, M.Psi.**

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	iii
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Maksud dan Tujuan .....	1
1.3 Sasaran .....	1
1.4 Waktu dan Tempat .....	1
1.5 Metode Survei dan Pengolahan Data .....	2
BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN.....	3
2.1. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa .....,.....	3
BAB III KESIMPULAN DAN SARAN.....	17
3.1. Kesimpulan.....	17
3.2. Saran.....	17
3.3 Evaluasi .....	17
3.4 Tindak Lanjut .....	18

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik kepada mahasiswa di Universitas Jambi khususnya Program Studi Doktor Kependidikan Pascasarjana Universitas Jambi sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pengguna jasa khususnya para mahasiswa. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data dukung Akreditasi, dan evaluasi perbaikan layanan di Universitas Jambi, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa Evaluasi kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan di Universitas Jambi. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa, adalah Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Mahasiswa, sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa di Universitas Jambi.

### **1.2 Maksud dan Tujuan**

Survei Kepuasan Mahasiswa dilaksanakan secara berkala yaitu setiap tahun sekali dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja layanan administrasi akademik di Universitas Jambi sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada mahasiswa selanjutnya.

### **1.3 Sasaran**

Sebagai sasaran survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kepada mahasiswa adalah mahasiswa di lingkungan Program Studi Doktor Kependidikan Pascasarjana Universitas Jambi dengan melibatkan sebanyak 77 atau 100% dari jumlah total mahasiswa (*student body*) pada tahun 2021.

### **1.4 Waktu dan Tempat**

- A. Waktu, Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Mahasiswa dilakukan antara tanggal 26 Oktober – 16 November 2021.
- B. Tempat, Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Mahasiswa dilaksanakan di Program Studi Doktor Kependidikan Pascasarjana Universitas Jambi.

## 1.5 Metode Survei dan Pengolahan Data

- (1) Instrumen yang dipergunakan berupa kuesioner. Guna memenuhi validitas isi dan bobot instrumen, awalnya dilakukan telaah mendalam tentang aspek-aspek perguruan tinggi yang berhubungan dengan pelayanan akademik kepada mahasiswa. Selanjutnya, dari setiap aspek diuraikan lagi sub aspek apa saja yang dapat dijadikan indikator survei tingkat kepuasan mahasiswa. Dalam proses pembuatan dan penyiapan kuesioner survei kepuasan mahasiswa, Badan Penjaminan Mutu bekerja selama lebih kurang 3 minggu (tanggal 26 Oktober – 16 Nopember 2021) dan menghasilkan instrumen kepuasan mahasiswa sebanyak 5 (enam) aspek yang tersebar dalam 5 butir indikator kepuasan, yaitu terhadap Layanan Administrasi Akademik.
- (2) Kuesioner dimaksud digunakan setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan *Cronbach's Alpha* dengan signifikansi 5%. Metode sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*.
- (3) Kesahihan (validitas) instrumen diujicobakan kepada 50 orang mahasiswa di Pascasarjana Universitas Jambi pada tanggal 18 Nopember 2021.
- (4) Hasil akhir pengujian validitas dan reliabilitas menunjukkan semua item kuesioner sebanyak 5 butir dinyatakan valid untuk digunakan.

Hasil survei kepuasan mahasiswa dihitung berdasarkan jumlah jawaban mahasiswa terhadap alternatif pilihan jawaban yaitu nilai 1 = Kurang Baik, nilai 2 = Kurang, nilai 3 = Cukup, nilai 4 = Baik, dan nilai 5 = Sangat Baik. Selanjutnya nilai jawaban tersebut diakumulasi untuk setiap jenis butir pernyataan pada setiap jenis layanan yang disurvei, dan setelah itu nilai akumulasi tersebut dihitung dalam bentuk persentase pada setiap butir pernyataan dan jenis layanan yang ada. Nilai persentase tersebut kemudian diasumsikan sebagai tingkat kepuasan mahasiswa.

## BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN

### 2.1 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa

Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa yang terdiri dari layanan **Administrasi Akademik** yang dilaksanakan pada setiap akhir semester berjalan. Berikut hasil survei kepuasan mahasiswa untuk periode Semester Gasal 2020/2021. Dari sebanyak 77 mahasiswa aktif Program Studi Doktor Kependidikan Pascasarjana Universitas Jambi yang diambil sampel sebagai responden sejumlah 45 mahasiswa.

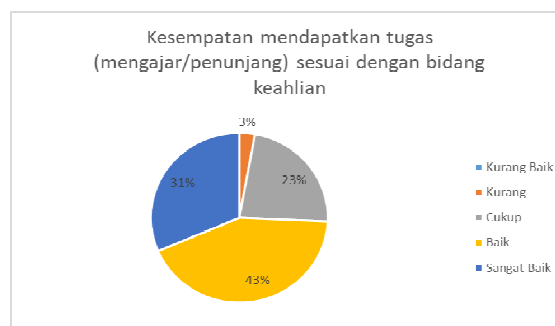
Tujuan survei ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan Administrasi Akademik di Program Studi Doktor Kependidikan Pascasarjana Universitas Jambi. Hasil dari survei ini akan digunakan untuk membantu meningkatkan kualitas layanan Administrasi Akademik di Program Studi Doktor Kependidikan Pascasarjana Universitas Jambi.

Berikut ini adalah rincian hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik yang diberikan oleh Universitas Jambi khususnya Program Studi Doktor Kependidikan Pascasarjana Universitas Jambi untuk setiap butir pernyataan: Prosedur pelayanan di ADAK terstruktur dan mudah dipahami.

Tujuan survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik adalah untuk mengevaluasi kualitas dan ketepatan sasaran layanan administrasi akademik yang terdapat di Universitas Jambi khususnya Program Studi Doktor Kependidikan Pascasarjana Universitas Jambi. Hasil survei ini akan digunakan sebagai dasar untuk membantu strategi pengembangan layanan administrasi akademik di tahun akademik berikutnya. Secara umum hasil survei layanan administrasi akademik terdiri dari 7 pernyataan yang akan mengukur kepuasan mahasiswa, adapun hasil respon mahasiswa sebagai berikut:

#### 1. PENGEMBANGAN KOMPETENSI

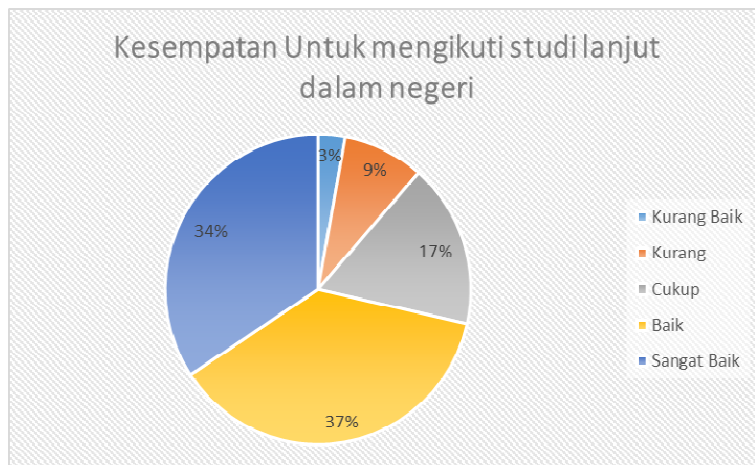
##### A. Kesempatan mendapatkan tugas (mengajar/penunjang) sesuai dengan bidang keahlian



*Diagram 1 Kesempatan mendapatkan tugas (mengajar/penunjang) sesuai dengan bidang keahlian*

Dari diagram diatas menunjukkan bahwa 31% dengan kriteria sangat baik, 43% dengan kriteria baik, 23% dengan kriteria cukup, dan 3% dengan kriteria kurang. Maka dapat disimpulkan kesempatan mendapatkan tugas (mengajar/penunjang) sesuai dengan bidang keahlian mahasiswa Program Studi Doktor Kependidikan Pascasarjana Universitas Jambi berpengaruh pada kriteri baik yaitu sebesar 43%.

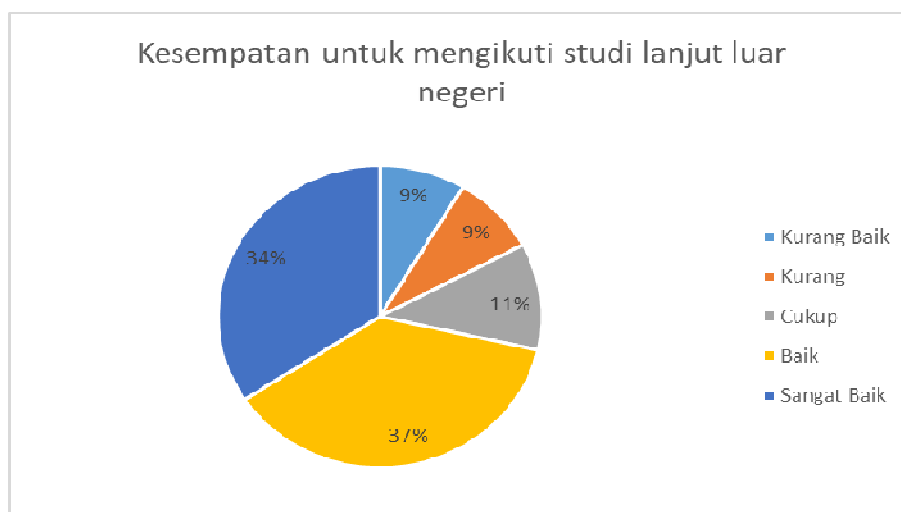
**B. Kesempatan Untuk mengikuti studi lanjut dalam negeri**



*Diagram 2 Kesempatan Untuk mengikuti studi lanjut dalam negeri*

Hasil respon mahasiswa terhadap bidang administrasi akademik yang ada di Universitas Jambi khususnya Program Studi Doktor Kependidikan Pascasarjana Universitas Jambi ditinjau dari beberapa aspek, beberapa aspek mendapatkan respon tertinggi yakni sebanyak 37% responden menyatakan baik terhadap kesempatan untuk mengikuti studi lanjut dalam negeri.

**C. Kesempatan Untuk mengikuti studi lanjut luar negeri**



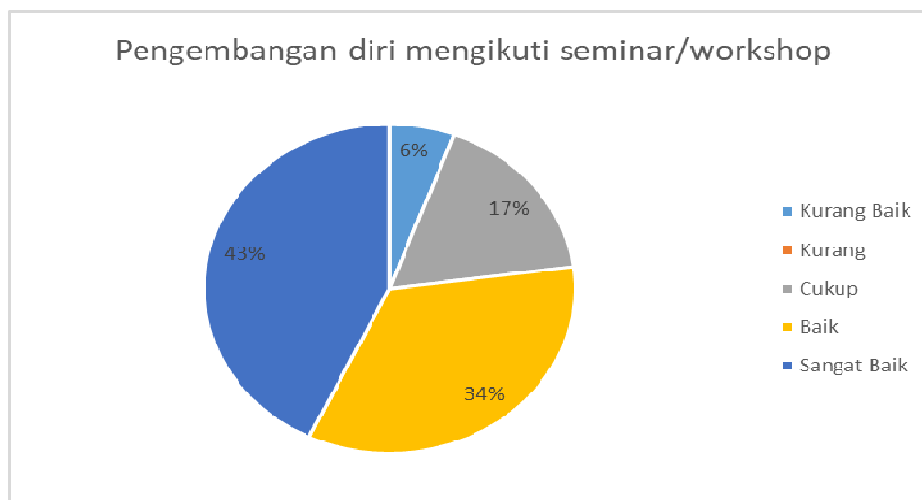
*Diagram 3 Kesempatan Untuk mengikuti studi lanjut luar negeri*

Hasil respon mahasiswa terhadap bidang administrasi akademik ditinjau dari beberapa aspek, yang pertama yakni kesiapgunaan perangkat elektronik dalam mendukung

perkuliahan/kinerja yaitu sebanyak 35 responden menyatakan sangat puas. Sebanyak 13 responden menyatakan baik terhadap kesempatan Untuk mengikuti studi lanjut luar negeriperkuliahan.

Berdasarkan data yang diperoleh pada survei bidang administrasi akademik, seluruh responden rata-rata menyatakan baik terhadap seluruh aspek yang diukur. Sebagian besar responden, sekitar 37% responden baik dan 34% lainnya menyatakan sangat baik pada aspek tersebut.

#### D. Pengembangan diri mengikuti seminar/workshop



**Diagram 4 Pengembangan diri mengikuti seminar/workshop**

Hasil respon mahasiswa terhadap bidang administrasi akademik ditinjau dari beberapa aspek. Kesiapgunaan pengembangan diri mengikuti seminar/workshop memperoleh respon sebanyak 43% mahasiswa menyatakan sangat baik.

Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa rata-rata mahasiswa merasa dalam kondisi sangat baik terhadap Pengembangan diri mengikuti seminar/workshop.

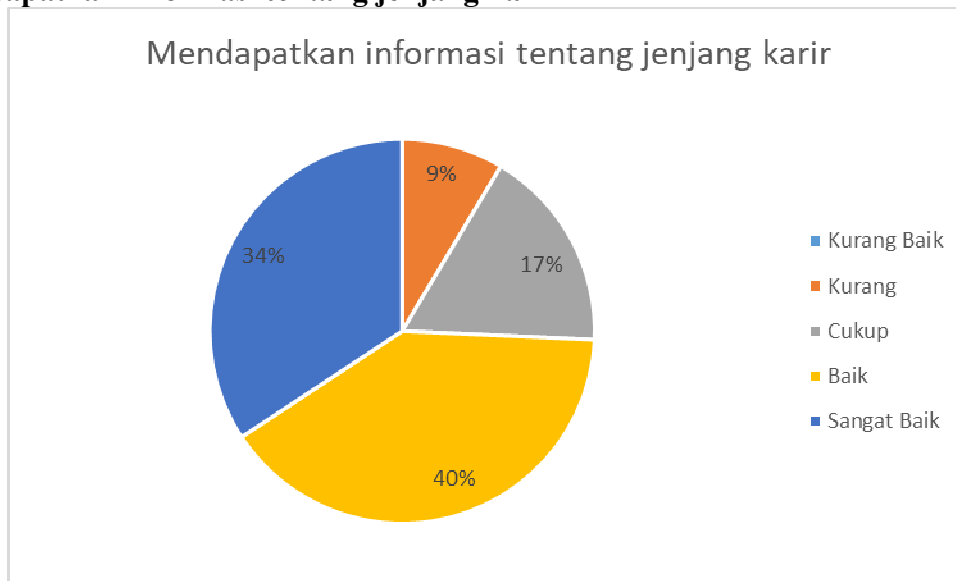
Dari semua hasil responden setiap aspek diatas dapat disimpulkan bahwa 34,6% kriteri sangat baik, 38,8% kriteria baik, 18,8% kriteria cukup, 4,2% kriteria cukup, dan 4% kurang baik. Dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

No	Pertanyaan	Kurang Baik	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1	Kesempatan mendapatkan tugas (mengajar/penunjang) sesuai dengan bidang keahlian		3	23	43	31
2	Kesempatan Untuk mengikuti studi lanjut dalam negeri	3	9	17	37	34
3	Kesempatan untuk mengikuti studi lanjut luar negeri	3	9	17	37	34
4	Pengembangan diri untuk mengikuti kursus/pelatihan	6		20	43	31
5	Pengembangan diri mengikuti seminar/workshop	8		17	34	43
<b>JUMLAH</b>		<b>4</b>	<b>4,2</b>	<b>18,8</b>	<b>38,8</b>	<b>34,6</b>

**Tabel 1. Hasil Rekapitulasi Pengembangan Kompetensi**

## 2. PENGEMBANGAN KARIR

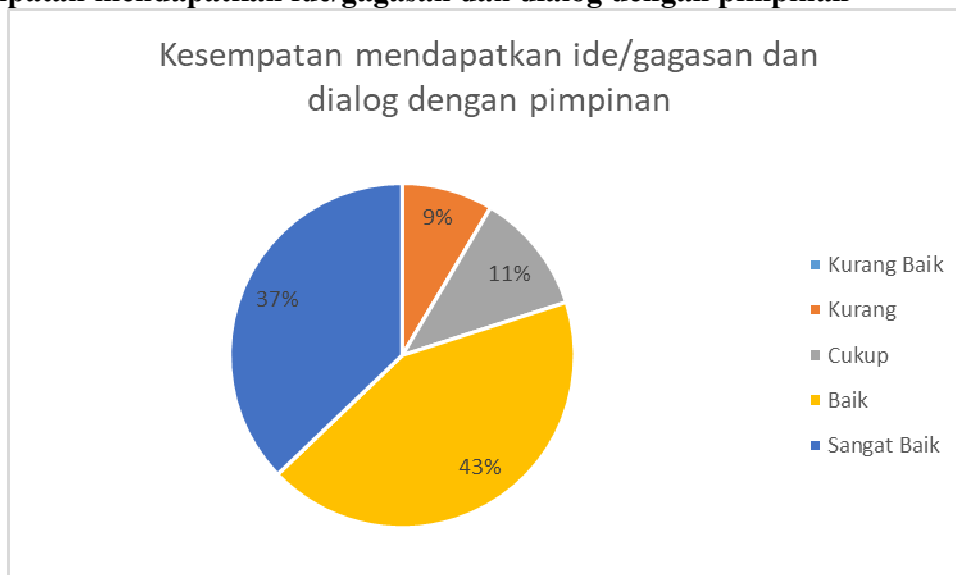
### A. Mendapatkan informasi tentang jenjang karir



*Diagram 5 Mendapatkan informasi tentang jenjang karir*

Diagram di atas menunjukkan bahwa responden dalam survey ini adalah sebanyak 6248 responden. Responden dengan jenis kelamin laki-laki sejumlah 35 responden atau 40% menyatakan baik, 34% menyatakan sangat baik, 17% menyatakan cukup, dan 95% menyatakan kurang baik. Artinya, responden yang paling banyak berpartisipasi dalam survey ini adalah menyatakan 40% mendapatkan informasi tentang jenjang karir di layanan administrasi akademik dari total keseluruhan.

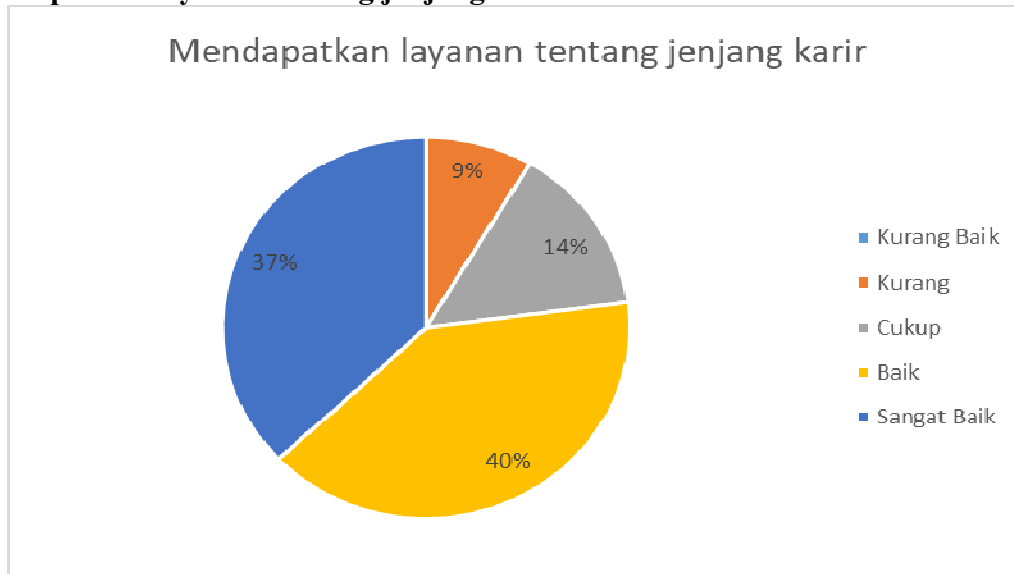
### B Kesempatan mendapatkan ide/gagasan dan dialog dengan pimpinan



*Diagram 6 Kesempatan mendapatkan ide/gagasan dan dialog dengan pimpinan*

Dari diagram diatas maka dapat dilihat bahwa sebanyak 43% responden menyatakan kesempatan mendapatkan ide/gagasan dan dialog dengan pimpinan berpengaruh baik di Program Studi Doktor Kependidikan Pascasarjana Universitas Jambi.

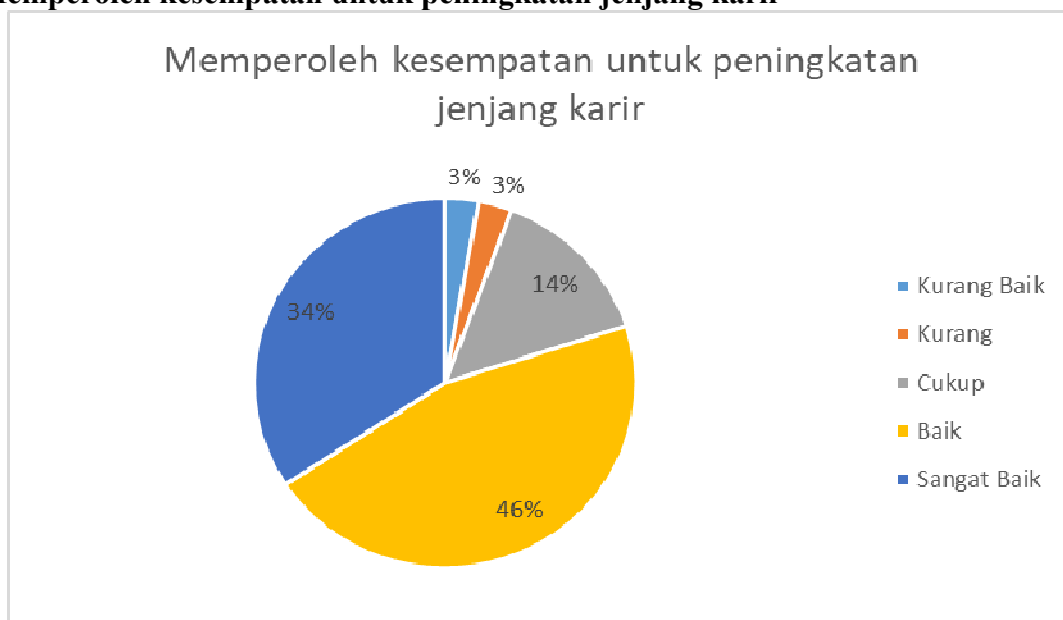
### C. Mendapatkan layanan tentang jenjang karir



*Diagram 7 Mendapatkan layanan tentang jenjang karir*

Diagram diatas menyatakan bahwa sebanyak 16 dengan persentase 40% baik dalam mendapatkan layanan tentang jenjang karir di Program Studi Doktor Kependidikan Pascasarjana Universitas Jambi. 37% menyatakan sangat baik, 14% kurang, dan 9% menyatakan kurang baik.

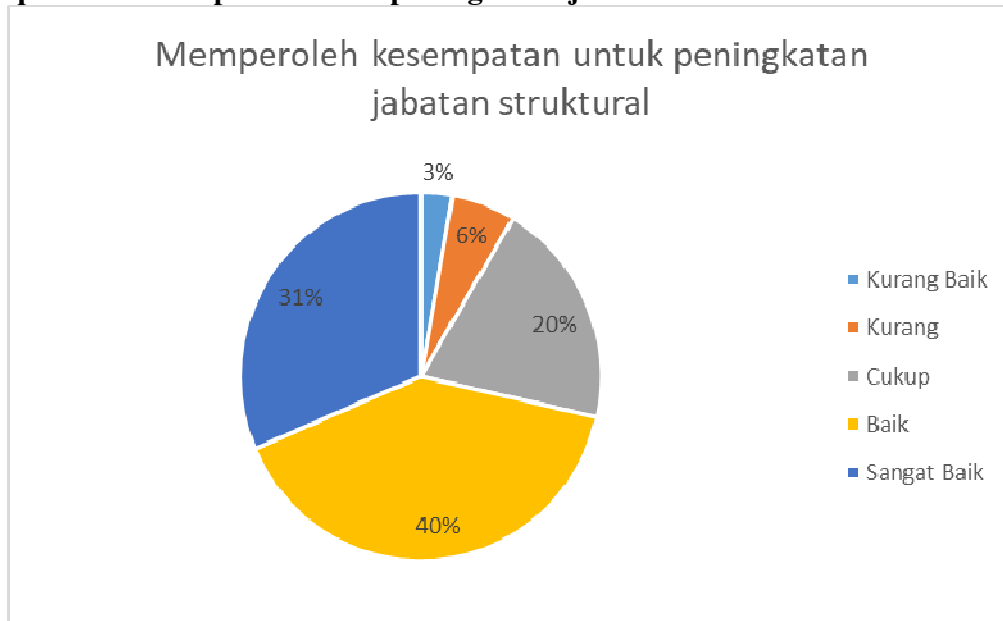
### D. Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jenjang karir



*Diagram 7 Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jenjang karir*

Dari diagram diatas dapat disimpulkan bahwa 16 orang atau 46% menyatakan bahwa memperoleh kesempatan untuk peningkatan jenjang karir dengan kriteria baik.

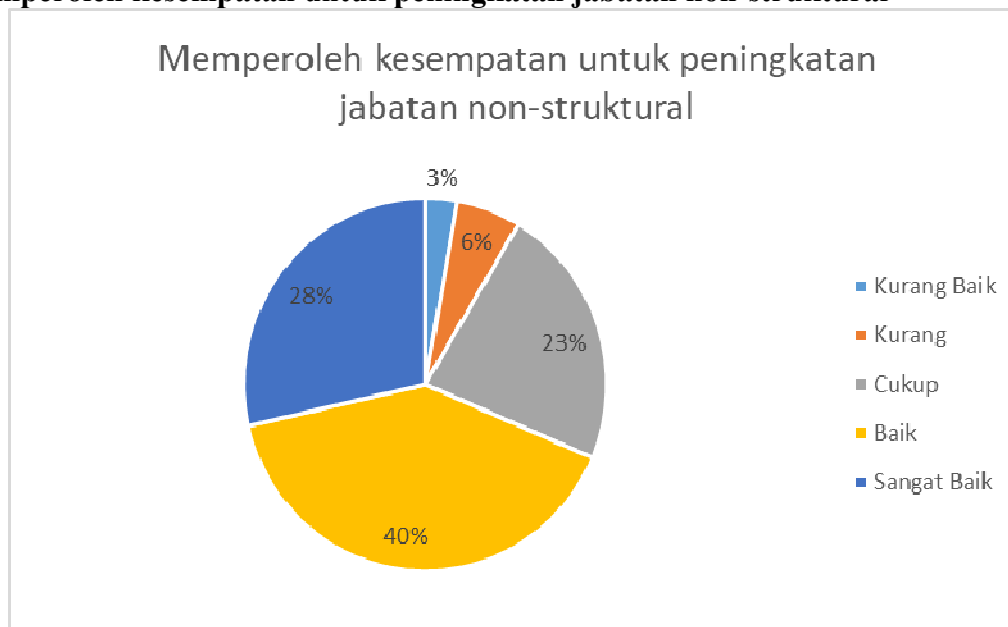
### E. Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jabatan structural



*Diagram 9 memperoleh kesempatan untuk peningkatan jabatan structural*

Berdasarkan diagram diatas menyatakan bahwa memperoleh kesempatan untuk peningkatan jabatan structural di Program Studi Doktor Kependidikan Pascasarjana Universitas Jambi dengan kriteria baik yaitu 40% sebanyak 14 orang responden.

### F. Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jabatan non-struktural



*Diagram 10 memperoleh kesempatan untuk peningkatan jabatan non-struktural*

Pada diagram diatas dijelaskan bahwa sebanyak 40% responden menyatakan program Studi Doktor Kependidikan Pascasarjana Universitas Jambi, menyatakan mahasiswa memperoleh kesempatan untuk peningkatan jabatan non-struktural.

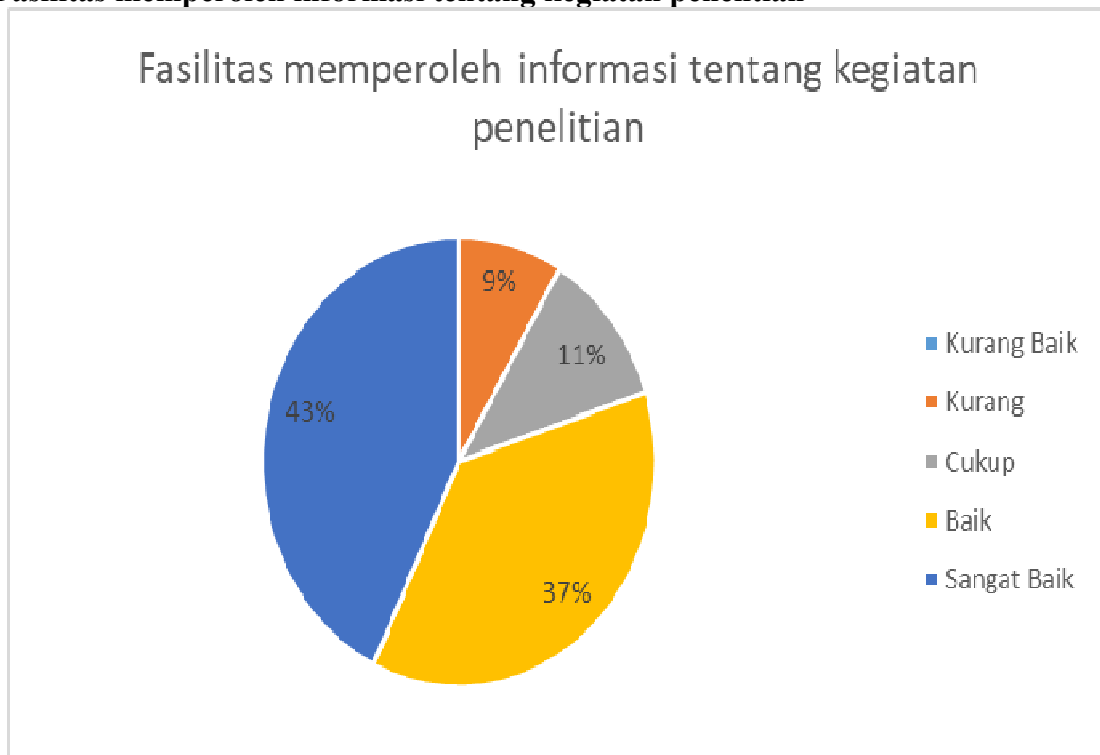
Dari semua hasil responden setiap aspek diatas dapat disimpulkan bahwa 33,5% kriteri sangat baik, 41,5% kriteria baik, 16,5% kriteria cukup, 7% kriteria kurang, dan 1,5% kurang baik. Dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

No	Pertanyaan	Kurang Baik	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1	Mendapatkan informasi tentang jenjang karir		9	17	40	34
2	Kesempatan mendapatkan ide/gagasan dan dialog dengan pimpinan		9	11	43	37
3	Mendapatkan layanan tentang jenjang karir		9	14	40	37
4	Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jenjang karir	3	3	14	46	34
5	Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jabatan struktural	3	6	20	40	31
6	Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jabatan non-struktural	3	6	23	40	28
<b>JUMLAH</b>		<b>1,5</b>	<b>7</b>	<b>16,5</b>	<b>41,5</b>	<b>33,5</b>

*Tabel 2. Hasil Rekapitulasi Pengembangan Karir*

### 3. PENELITIAN DAN KARYA ILMIAH

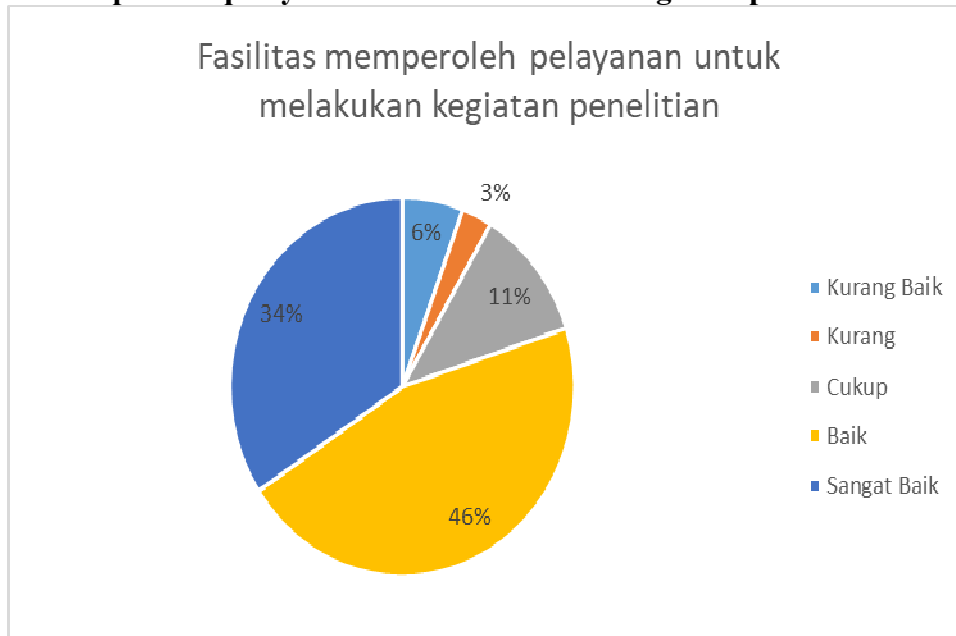
#### A. Fasilitas memperoleh informasi tentang kegiatan penelitian



*Diagram 11 Fasilitas memperoleh informasi tentang kegiatan penelitian*

Dari diagram diatas sebanyak 13 orang atau 43% kriteria sangat baik menyatakan bahwa mahasiswa mendapatkan fasilitas memperoleh informasi tentang kegiatan penelitian, 37% menyatakan baik, 11% menyatakan cukup, dan 9% menyatakan kurang baik. Maka dapat disimpulkan bahwa mahasiswa memperoleh fasilitas untuk memperoleh informasi tentang kegiatan penelitian.

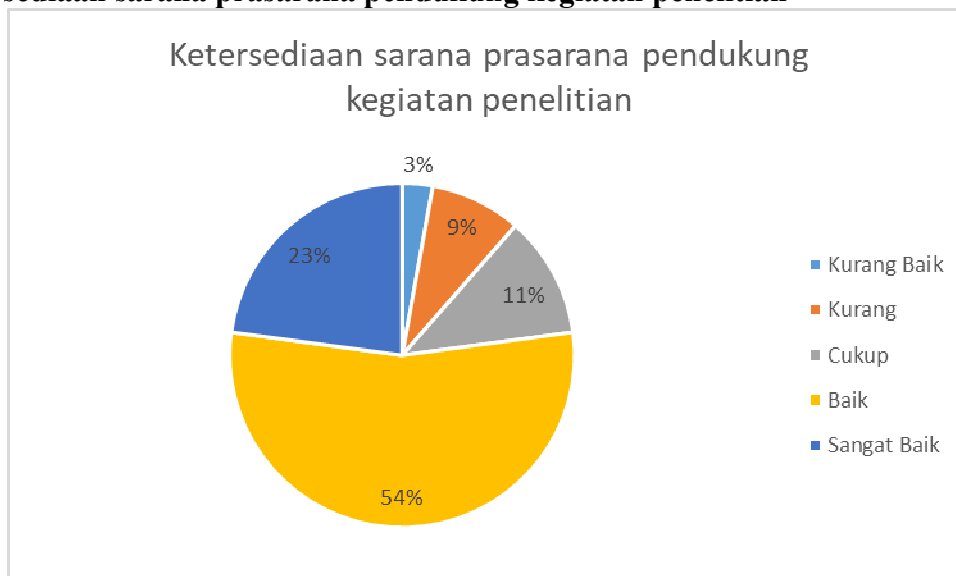
## B. Fasilitas memperoleh pelayanan untuk melakukan kegiatan penelitian



*Diagram 12 Fasilitas memperoleh pelayanan untuk melakukan kegiatan penelitian*

Pada diagram diatas mahasiswa menyatakan dengan nilai perolehan angket 34% dengan kriteri sangat baik, 46% menyatakan bail, 11% menyatakan cukup, 6% menyatakan kurang, dan 3% menyatakan kurang baik. Maka dapat disimpulkan mahasiswa menyatakan fasilitas memperoleh pelayanan untuk melakukan kegiatan penelitian berpengaruh baik.

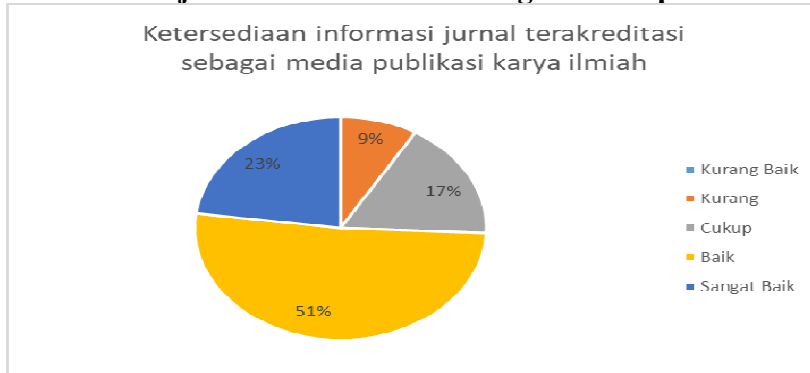
## C. Ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan penelitian



*Diagram 13 Ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan penelitian*

Ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan penelitian pada Program Studi Doktor Kependidikan Pascasarjana Universitas Jambi dalam kriteria baik, hal tersebut dapat dilihat pada diagram diatas yaitu sebanyak 54% menyatakan dalam kriteria baik.

#### D. Ketersediaan informasi jurnal terakreditasi sebagai media publikasi karya ilmiah



*Diagram 14 Ketersediaan informasi jurnal terakreditasi sebagai media publikasi karya ilmiah*

Pada Program Studi Doktor Kependidikan Pascasarjana Universitas Jambi sudah tersedia informasi jurnal terakreditasi sebagai media publikasi karya ilmiah, hal ini dapat dilihat pada diagram diatas bahwa sebanyak 18 orang atau 51% responden menyatakan dalam kriteria baik.

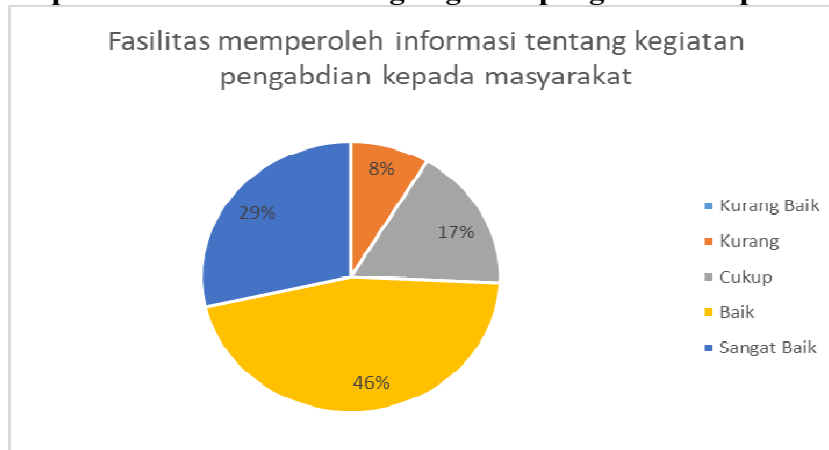
Dari semua hasil responden setiap aspek diatas dapat disimpulkan bahwa 30,75% kriteri sangat baik, 47% kriteria baik, 12,5% kriteria cukup, 7,5% kriteria cukup, dan 2,25% kurang baik. Dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

No	Pertanyaan	Kurang Baik	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1	Fasilitas memperoleh informasi tentang kegiatan penelitian		9	11	37	43
2	Fasilitas memperoleh pelayanan untuk melakukan kegiatan penelitian	6	3	11	46	34
3	Ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan penelitian	3	9	11	54	23
4	Ketersediaan informasi jurnal terakreditasi sebagai media publikasi karya ilmiah		9	17	51	23
<b>JUMLAH</b>		<b>2,25</b>	<b>7,5</b>	<b>12,5</b>	<b>47</b>	<b>30,75</b>

*Tabel 3. Hasil Rekapitulasi Penelitian dan Karya Ilmiah*

#### 4. PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

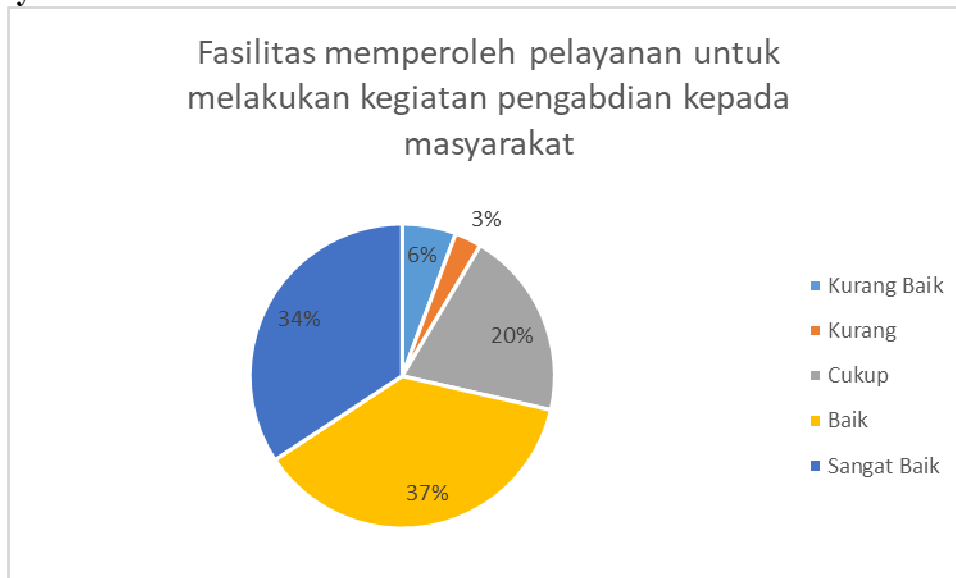
##### A. Fasilitas memperoleh informasi tentang kegiatan pengabdian kepada masyarakat



*Diagram 15 Fasilitas memperoleh informasi tentang kegiatan pengabdian kepada masyarakat*

Fasilitas memperoleh informasi tentang kegiatan pengabdian kepada masyarakat sudah tersedia pada Program Studi Doktor Kependidikan Pascasarjana Universitas Jambi, hal tersebut dinyatakan bahwa 46% responden menyatakan baik.

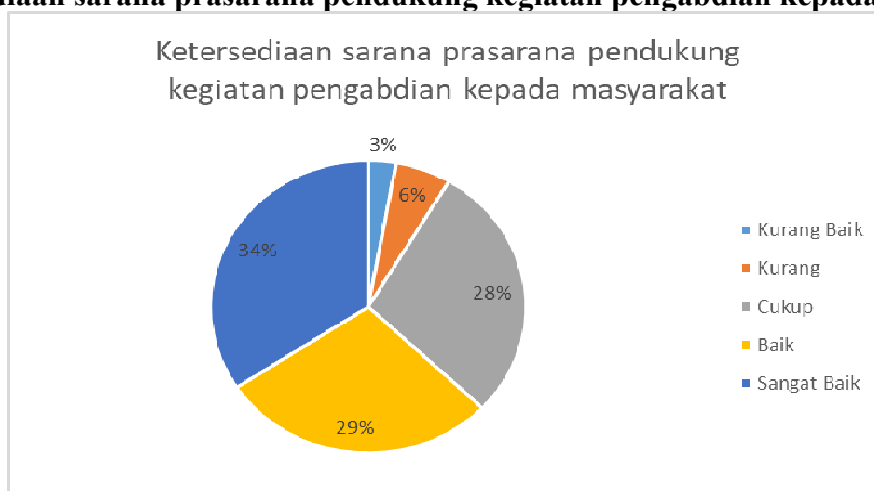
### **B. Fasilitas memperoleh pelayanan untuk melakukan kegiatan pengabdian kepada masyarakat**



**Diagram 16 Fasilitas memperoleh pelayanan untuk kegiatan pengabdian kepada masyarakat**

Pada diagram diatas dijelaskan bahwa 37% responden atau kriteria baik menyatakan bahwa mahasiswa Program Studi Doktor Kependidikan Pascasarjana Universitas Jambi telah memperoleh pelayanan untuk kegiatan pengabdian kepada masyarakat.

### **C. Ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan pengabdian kepada masyarakat**



**Diagram 17 ketersediaan sarana dan prasarana pendukung kegiatan pengabdian kepada masyarakat**

Ketersediaan sarana dan prasarana pendukung kegiatan pengabdian kepada masyarakat pada Program Studi Doktor Kependidikan Pascasarjana Universitas Jambi sudah

tersedia, hal tersebut sejalan dengan hasil angket yang telah disebarakan yaitu sebanyak 34% menyatakan dalam kriteria sangat baik.

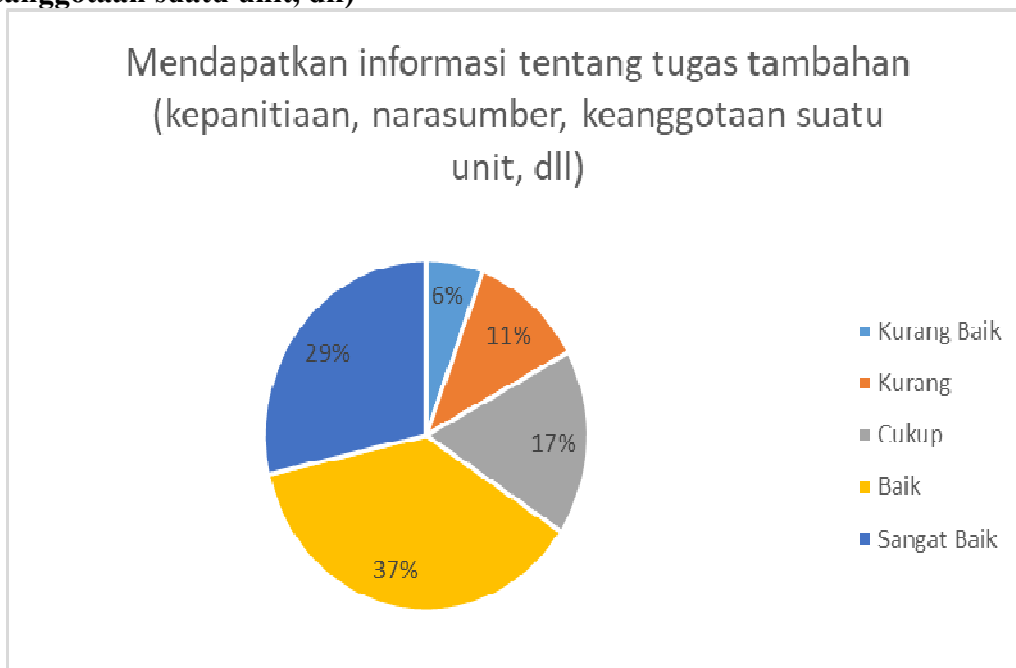
Dari semua hasil responden setiap aspek diatas dapat disimpulkan bahwa 32,3% kriteri sangat baik, 37,3% kriteria baik, 21,6% kriteria cukup, 5,6% kriteria kurang, dan 3% kurang baik. Dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

No	Pertanyaan	Kurang Baik	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1	Fasilitas memperoleh informasi tentang kegiatan pengabdian kepada masyarakat		8	17	46	29
2	Fasilitas memperoleh pelayanan untuk melakukan kegiatan pengabdian kepada masyarakat	6	3	20	37	34
3	Ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan pengabdian kepada masyarakat	3	6	28	29	34
<b>JUMLAH</b>		<b>3</b>	<b>5,66667</b>	<b>21,6667</b>	<b>37,3333</b>	<b>32,3333</b>

*Tabel 4. Hasil Rekapitulasi Pengabdian Kepada Masyarakat*

## 5. TUGAS TAMBAHAN

### A. Mendapatkan informasi tentang tugas tambahan (kepanitiaan, narasumber, keanggotaan suatu unit, dll)



*Diagram 18 Mendapatkan informasi tentang tugas tambahan (kepanitiaan, narasumber, keanggotaan suatu unit, dll)*

Mahasiswa telah mendapatkan informasi tentang tugas tambahan (kepanitiaan, narasumber, keanggotaan suatu unit, dll) pada Program Studi Doktor Kependidikan Pascasarjana Universitas Jambi, sejalan dengan hasil angket yang telah di dapat yaitu sebanyak 37% responden menyatakan dalam kriteria baik.

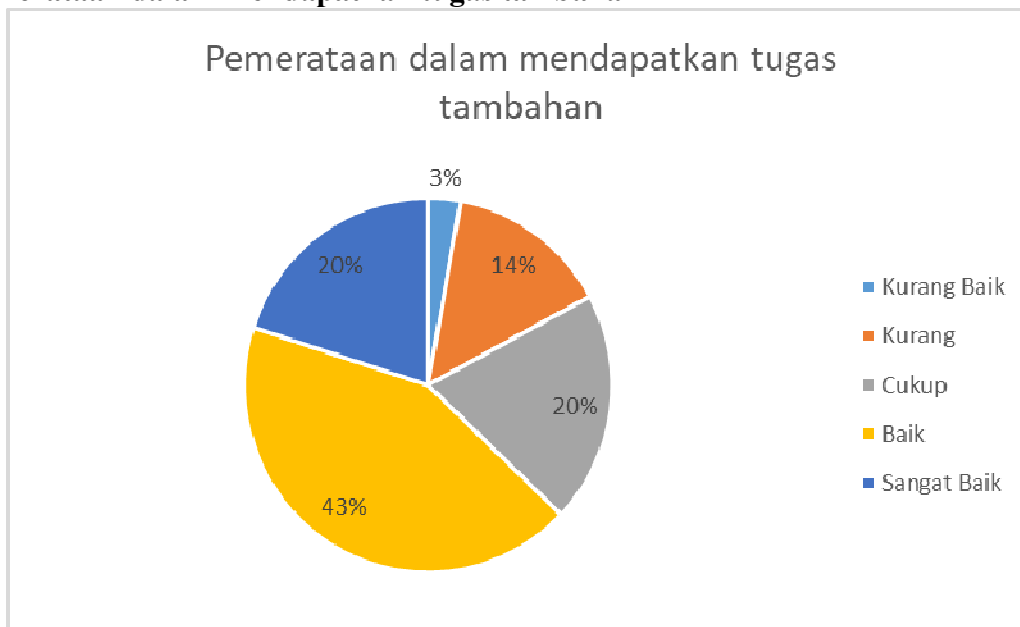
## B. Kesempatan dalam tugas tambahan



*Diagram 19 kesempatan dalam tugas tambahan*

Sebanyak 17 orang responden atau 49% dalam kriteria baik, menyatakan bahwa mahasiswa memiliki kesempatan dalam tugas tambahan.

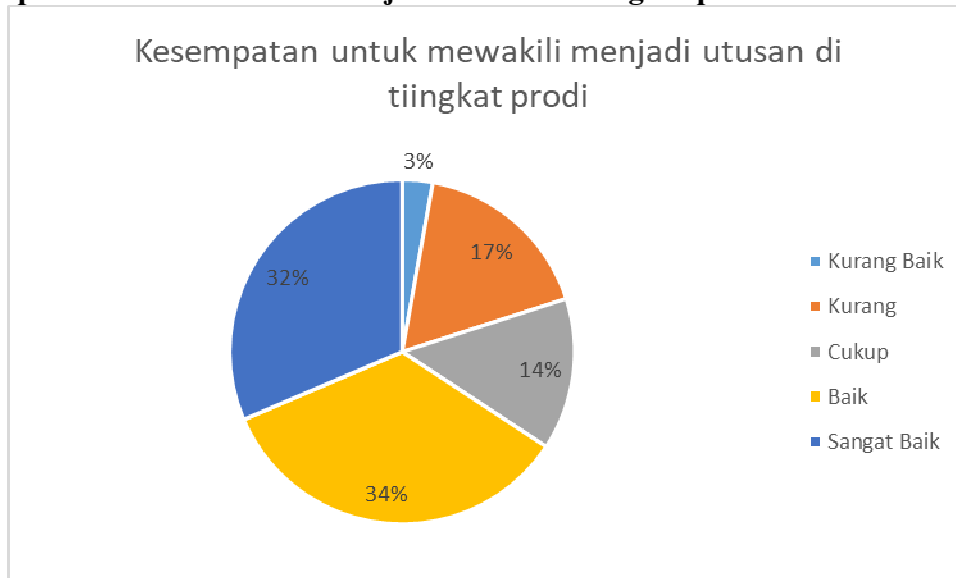
## C. Pemerataan dalam mendapatkan tugas tambahan



*Diagram 20 pemerataan dalam mendapatkan tugas tambahan*

Pada Program Studi Doktor Kependidikan Pascasarjana Universitas Jambi telah ada pemerataan dalam mendapatkan tugas tambahan, sesuai dengan hasil penyebaran angket yang telah disebarakan yaitu 43% dengan kriteria baik.

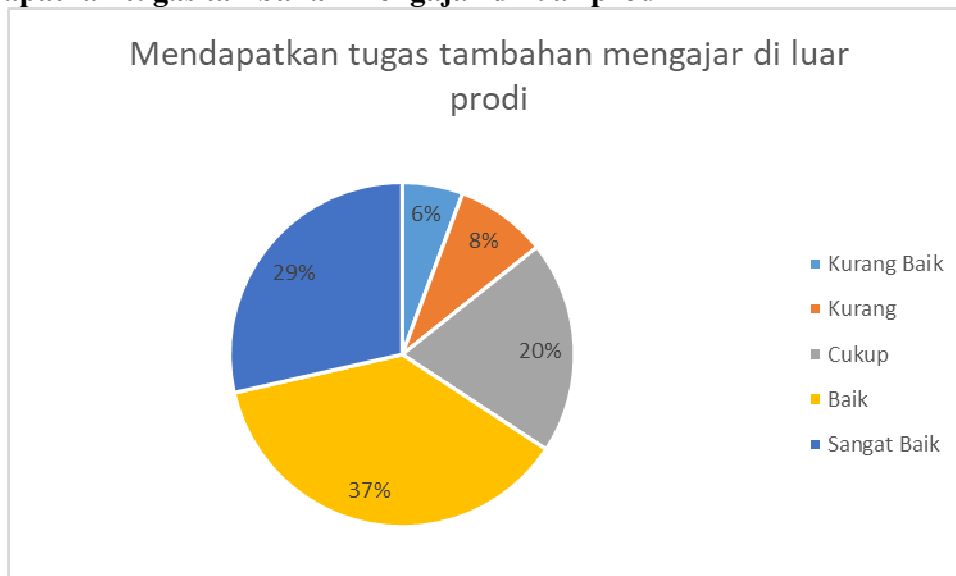
#### D. Kesempatan untuk mewakili menjadi utusan di tingkat prodi



*Diagram 21 kesempatan untuk mewakili menjadi utusan di tingkat prodi*

Mahasiswa telah mendapatkan kesempatan untuk mewakili menjadi utusan di tingkat prodi pada Program Studi Doktor Kependidikan Pascasarjana Universitas Jambi, sejalan dengan hasil angket yang telah di dapat yaitu sebanyak 34% responden menyatakan dalam kriteria baik.

#### E. Mendapatkan tugas tambahan mengajar di luar prodi



*Diagram 22 mendapatkan tugas tambahan mengajar di luar prodi*

Pada Program Studi Doktor Kependidikan Pascasarjana Universitas Jambi telah ada pemerataan dalam mendapatkan tugas tambahan mengajar di luar prodi, sesuai dengan hasil penyebaran angket yang telah disebarakan yaitu 37% dengan kriteria baik.

Dari semua hasil responden setiap aspek diatas dapat disimpulkan bahwa 18% kriteri sangat baik, 21,6% kriteria baik, 10,2% kriteria cukup, 7,2% kriteria kurang, dan 3% kurang baik. Dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

No	Pertanyaan	Kurang Baik	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1	Mendapatkan informasi tentang tugas tambahan (kepanitiaan, narasumber, keanggotaan suatu unit, dll)	6	11	17	37	29
2	Kesempatan dalam tugas tambahan					
3	Pemerataan dalam mendapatkan tugas tambahan					
4	Kesempatan untuk mewakili menjadi utusan di tingkat prodi	3	17	14	34	32
5	Mendapatkan tugas tambahan mengajar di luar prodi	6	8	20	37	29
<b>JUMLAH</b>		<b>3</b>	<b>7,2</b>	<b>10,2</b>	<b>21,6</b>	<b>18</b>

*Tabel 5. Hasil Rekapitulasi Tugas Tambahan*

## BAB III KESIMPULAN DAN SARAN

### 2.1 Kesimpulan

Berdasar hasil pengolahan data dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan administrasi akademik pada Program Studi Doktor Kependidikan Pascasarjana Universitas Jambi dengan tingkat Baik yang apabila dijabarkan menurut tabel dibawah ini:

No	Jenis	Kurang Baik	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1	Pengembangan Kompetensi	4	4,2	18,8	38,8	34,6
2	Pengembangan Karir	1,5	7	16,5	41,5	33,5
3	Penelitian Dan Karya Ilmiah	2,25	7,5	12,5	47	30,75
4	Pengabdian Kepada Masyarakat	3	5,6	21,6	37,3	32,3
5	Tugas Tambahan	3	7,2	10,2	21,6	18
RATA-RATA		2,75	6,3	15,92	37,24	29,83

**Tabel 6. Rekapitulasi Angket Layanan Administrasi Akademik**

2. Akan tetapi berdasarkan konsep servqual meliputi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy bagi mahasiswa ternyata masih mendominasi tingkat Baik sehingga haruslah menjadi perhatian lebih baik bagi dosen ataupun staff administrasi.

### 2.2 Saran

Dari hasil survei ini, hal-hal yang dapat menjadi masukan bagi unit kerja dan bagi universitas adalah:

- a. Sebaiknya Survei kepuasan pengguna ini dapat dilakukan secara rutin setiap semester agar dapat mengetahui kepuasan dari pengguna layanan Program Studi Doktor Kependidikan Pascasarjana Universitas Jambi. Hal ini sangat perlu untuk melihat perkembangan dari kebutuhan pengguna layanan.
- b. Dengan hasil yang diperoleh dalam Survei Kepuasan Pengguna agar jangan terlalu berpuas diri tetapi harus menjadikan tantangan untuk dapat ditingkatkan lebih baik lagi atau paling tidak mempertahankannya.

### 3.3. Evaluasi

Hal-hal yang harus diperbaiki dan ditingkatkan, Layanan Administrasi Akademik di Universitas Jambi khususnya Program Studi Doktor Kependidikan Pascasarjana Universitas Jambi sudah baik, namun tetap perlu terus ditingkatkan, terutama dalam hal prosedur pelayanan yang terstruktur dan mudah dipahami, proses pelayanan cepat dan tepat waktu, kecepatan kepala dan staf ADAK dalam memberikan tanggapan terhadap keluhan mahasiswa, antrian layanan kepada mahasiswa, kerapihan dan keteraturan kegiatan administrasi, layanan dari kepala dan staf ADAK yang memuaskan kebutuhan mahasiswa,

kehandalan sistem informasi ADAK serta kemudahan akses terhadap layanan ADAK, kejelasan dan kemudahan prosedur penyampaian informasi layanan, kelancaran komunikasi kepala dan staf ADAK kepada mahasiswa, kenyamanan ruang tunggu pelayanan, serta keamanan sistem informasi ADAK dari kesalahan data.

### **3.4 Tindak Lanjut:**

ADAK perlu melakukan perbaikan implementasi Standar Operasional prosedur (SOP) pada layanan yang diberikan dan mendiseminasikan SOP nya kepada mahasiswa, serta meningkatkan kehandalan sistem informasi ADAK agar bebas dari kesalahan data.