



**LAPORAN SURVEY
KEPUASAN DOSEN, KARYAWAN DAN MAHASISWA
TERHADAP MUTU LAYANAN UNIVERSITAS
PERIODE TAHUN 2014**

DIREKTORAT QUALITY ASSURANCE
Universitas Paramadina
Jl, Gatot Subroto Kav, 97 Mampang, Jakarta 12790
T,+62 21 79181188 ext, 121
www.paramadina.ac.id

PENGANTAR

Alhamdulillah, seperti pada tahun-tahun sebelumnya, Direktorat Quality Assurance (QA) mampu melakukan kembali survey kepuasan dosen, karyawan dan mahasiswa terhadap mutu layanan Universitas Paramadina periode tahun 2014. Tidak lupa kami menyampaikan terimakasih kepada pihak-pihak yang membantu terselenggaranya kegiatan survey ini,

1. Jajaran pimpinan Universitas Paramadina
2. Responden survey baik dosen (dosen tetap dan dosen luar biasa). Karyawan dan mahasiswa
3. Staf Direktorat QA dan Mahasiswa Universitas Paramadina yang membantu pengumpulan data, input data, pengolahan data dan penyusunan laporan survey.

Pelaksanaan survey pada tahun 2014 ini telah melakukan beberapa perbaikan dari pelaksanaan survey sebelumnya, seperti mengusahakan setiap program studi ada yang mewakili baik dari sisi dosen maupun mahasiswa. Hal yang berbeda juga diperlihatkan dengan menyertakan karyawan sebagai responden pada survey kepuasan tahun 2014. Dari sisi alat ukur telah melakukan revisi dan perbaikan dari alat ukur sebelumnya yang telah diujicobakan sebelum pelaksanaan survey ini.

Untuk perbaikan kualitas pelaksanaan survey kepuasan di tahun-tahun berikutnya, kami masih mengharapkan masukan-masukan dari rekan-rekan pengguna hasil survey ini. Semoga apa yang dihasilkan dari survey ini dapat dijadikan landasan untuk melakukan usaha improvement yang berkelanjutan di lingkungan Universitas Paramadina.

Salam,

Jakarta, November 2014

Direktorat Quality Assurance

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas perguruan tinggi di Indonesia, melalui DIKTI sebagai lembaga pengelola pendidikan tinggi di Indonesia menegaskan pentingnya adanya pengendalian mutu internal dari setiap penyelenggara pendidikan tinggi. Universitas Paramadina sebagai salah satu penyelenggara pendidikan tinggi melalui Direktorat Quality Assurance melakukan sistem penjaminan mutu internalnya agar mampu melakukan pembaharuan yang berkelanjutan. Salah satu aktivitas yang dilakukan adalah dengan mengukur tingkat kepuasan dari civitas akademika yang terdiri dari dosen, karyawan dan mahasiswa. Hasil survey ini diharapkan mampu memberikan landasan yang akurat terkait dengan data-data yang menyatakan kepuasan responden terhadap mutu layanan Universitas.

Tujuan Survey

Secara sepintas pada latar belakang telah disampaikan tujuan survey kepuasan 2014, secara spesifik tujuan dilaksanakannya kembali survey kepuasan ini adalah:

1. Diperoleh data kepuasan dosen tetap dan dosen luar biasa, karyawan dan mahasiswa terhadap mutu layanan Universitas selama tahun 2014
2. Mendapatkan landasan untuk melakukan perbaikan mutu layanan universitas selama tahun 2015
3. Mendapatkan masukan dari responden terkait dengan hal-hal yang perlu ditingkatkan dalam mutu layanan Universitas

Responden Survey

Dalam survey kepuasan terhadap mutu layanan Universitas tahun 2014 ini, melibatkan empat kelompok responden yaitu mahasiswa, karyawan, dosen tetap dan dosen luar biasa yang ada di Universitas Paramadina. Responden ini tersebar di setiap Program Studi baik tingkat sarjana (S1) maupun magister (S2) dan karyawan pada setiap direktorat. Pada tabel 1 berikut ini dapat diketahui sebaran responden survey tahun 2014 untuk dosen dan mahasiswa. Sedangkan pada tabel 2 adalah responden survey 2014 untuk karyawan pada direktorat Universitas Paramadina.

Tabel 1. Responden Survey Kepuasan Dosen dan Mahasiswa tahun 2014

Program Studi	Dosen Tetap	Dosen Luar Biasa	Mahasiswa
Sarjana (S1)			
DKV	2	4	8
DPI	3	3	4
Falsafah dan Agama	5	2	5
Hubungan Internasional	9	3	37
Ilmu Komunikasi	5	5	40
Manajemen	3	1	11
Psikologi	6	3	14
Teknik Informatika	5	3	5
TOTAL (S1)	38	25	124
Magister (S2)			
PGSB	1	-	4
PGSC	-	3	7
PGSD	1	-	5
TOTAL (S2)	2	3	16
TOTAL RESPONDEN	40	28	140

Tabel 2. Responden Survey Kepuasan Karyawan tahun 2014

Direktorat	Jumlah Karyawan
Direktorat Operasional	19
Direktorat Keuangan	3
DMPRPM	4
Direktorat Humas dan Pemasaran	3
Direktorat QA	2
Sekretariat Rektorat	1
Direktorat Kerjasama dan Fellowship	1
DPM	1
Direktorat Akademik	13
Jumlah	43

Dari tabel 1 dapat diketahui bahwa sebaran responden untuk dosen (dosen tetap dan dosen luar biasa) S1 dan S2 dan Mahasiswa S1 dan S2. Bila diperhatikan untuk dosen S1 baik dosen tetap maupun dosen luar biasa untuk setiap prodi sudah terwakili meskipun bila dikaitkan dengan azas representatif dari sample penelitian secara ilmiah belum mewakili, sebagai contoh dosen luar biasa untuk program studi Manajemen yang hanya berjumlah 1. Untuk dosen S2 pada program studi PGSC hanya diisi oleh dosen luar biasa dan tidak dosen tetap, dan sebaliknya untuk dosen PGSB dan PGSD yang menjadi responden penelitian hanya dosen tetap saja. Untuk mahasiswa S1 dan S2 terlihat untuk setiap program studi sudah terwakili. Tabel 2 memberikan informasi, bahwa setiap direktorat yang ada di Universitas Paramadina telah ada yang mewakili.

Tantangan ke depan dari direktorat QA terkait dengan responden Survey Kepuasan adalah meningkatkan peran serta setiap prodi baik dari dosen tetap, dosen luar biasa, mahasiswa dan Karyawan diupayakan memenuhi azas *representativeness* dari sisi metode penelitian serta proporsionalitas dari setiap bagian dengan jumlah responden yang terlibat

Komponen Pengukuran

Survey kepuasan kerja ini menggunakan kuesioner yang disusun oleh direktorat QA dengan terdiri dari beberapa komponen pengukuran, Komponen-komponen pengukuran tersebut ada yang berbeda dan ada yang sama untuk kelompok responden, Terdapat tiga komponen yang diukur oleh dosen tetap dan dosen luar biasa yaitu:

1. Komponen Akademik

Komponen akademik dijelaskan sebagai komponen yang berkaitan dengan pelayanan oleh staf di administrasi akademik, staf administrasi program studi, sistem pelaksanaan UTS dan UAS, sistem penyerahan soal ujian, sistem penyerahan nilai Ujian, absensi dan sistem penilaian mahasiswa,

2. Program Studi

Komponen program studi berkaitan dengan kurikulum yang dikembangkan program studi, GBPP yang diberikan oleh program studi, jenis matakuliah yang diberikan oleh program studi, dan kerja sama dengan rekan dosen yang ada di program studi,

3. Komponen Fasilitas Kampus

Komponen fasilitas kampus berkaitan dengan pengukuran kepuasan dosen yang berkaitan dengan fasilitas kampus yaitu ruang tunggu dosen luar biasa, papan pengumuman, parkir, toilet, kondisi komputer, LCD, kebersihan kelas, koneksi internet, kondisi penerangan dan susunan kursi di kelas,

Sedangkan untuk dosen luar biasa diberikan tambahan indikator yang berkaitan dengan:

- Besar dan Jadwal Pembayaran Honor Mengajar

Komponen ini berkaitan dengan ketepatan/kesesuaian honor yang diterima, kebijakan honor yang ditetapkan dan kecepatan dalam membayar honor.

Kuesioner kepuasan mahasiswa terdapat enam komponen yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap mutu layanan Universitas, Ke enam komponen tersebut adalah:

1. Proses perkuliahan,
Pada komponen ini hal-hal yang diukur berkaitan dengan proses belajar dan mengajar di kelas, seperti semangat dosen yang mengajar, pemberian nilai dll,
2. Pembimbing akademik,
Komponen pembimbing akademik berkaitan dengan aspek yang mengukur kemudahan menemui dosen pembimbing akademik, perhatian dan bimbingan yang diberikan,
3. Fasilitas Universitas,
Komponen ini mengukur kepuasan mahasiswa yang berkaitan dengan sarana dan prasarana kampus seperti kondisi kelas, perpustakaan, ruang parkir, toilet, sistem informasi akademik dan kebersihan kampus.
4. Pelayanan Staf Universitas.
Pelayanan staf Universitas berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh staf atau karyawan non dosen, Mahasiswa menyampaikan kepuasannya terhadap staf non akademik di bagian akademik, keuangan, sekuriti, klinik, IT dan *security*.
5. Kegiatan Mahasiswa.
Pada komponen kegiatan mahasiswa ini, mahasiswa diukur kepuasannya terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh organisasi kemahasiswaan seperti HIMA, SEMA, UKM dan juga kebebasan mimbar akademik di Universitas.
6. Pengembangan Universitas.
Aspek ini mengukur kepuasan mahasiswa terhadap pengembangan universitas berdasarkan observasi dan pengalaman mahasiswa mengenai beberapa aktivitas pengembangan universitas seperti variasi kegiatan di kampus, perbaikan dalam manajemen kampus dan perbaikan sarana kampus.

Catatan dalam kuesioner kepuasan mahasiswa, terutama untuk program studi yang memiliki sarana laboratorium seperti program studi DKV, DPI dan Psikologi, maka mahasiswa juga diukur kepuasannya terhadap keberadaan laboratorium tersebut.

Survey kepuasan karyawan dilakukan dengan mengungkap aspek-aspek kepuasan terhadap aspek-aspek berikut:

1. Kerjasama dengan rekan kerja satu Direktorat
2. Kerjasama dengan rekan kerja antar Direktorat
3. Cara berkomunikasi dengan atasan saya
4. Solusi yang diberikan atasan saya
5. Pelaksanaan sistem kehadiran di Universitas
6. Sistem penilaian kinerja yang dilakukan di Direktorat saya
7. Sarana prasarana baik yang berkaitan dengan alat kerja langsung maupun dengan kondisi lingkungan kerja dan fasilitas pendukung aktivitas kerja.

Alat Ukur dan Cara Skoring

Kuesioner kepuasan yang dikembangkan Direktorat Quality Assurance mengikuti derajat sebaran respon dari Skala Likert yaitu skala 1 – 5 dari sangat tidak setuju (STS) sampai dengan sangat setuju (SS), Kuesioner untuk dosen terdapat 30 pernyataan dan untuk mahasiswa terdapat 47 pernyataan dan untuk karyawan terdapat 23 pernyataan. Baik kuesioner untuk dosen, karyawan maupun untuk mahasiswa ditambahkan dengan pernyataan terbuka yang berkaitan dengan saran-saran yang belum terukur dalam kuesioner yang diberikan.

Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan melakukan teknik statistik deskriptif dengan menggunakan analisis frekwensi dan menyajikan hasil analisis data dalam bentuk tabel dan diagram untuk memudahkan pembacaanya. Analisis dilakukan secara menyeluruh untuk mengetahui rata-rata kepuasan pada setiap komponen dan dilakukan juga berdasarkan program studi. Pernyataan terbuka yang diberikan dianalisis dengan menggunakan analisis tema untuk mengetahui masukan-masukan yang diberikan oleh para responden.

HASIL ANALISIS DATA

Hasil analisis data yang berkaitan dengan kepuasan dosen tetap dan dosen luar biasa terhadap komponen-komponen pengukuran dapat dilihat pada tabel 3. Analisis ini dilakukan dengan mengukur nilai rata-rata dari setiap komponen yang diukur. Langkah awal dilakukan

penghitungan mean hipotetik yang membantu menentukan pengkategorian dari kepuasan yang dirasakan responden. Dari penghitungan tersebut diperoleh norma tingkat kepuasan sebagai berikut:

<1,5 = kepuasan kurang
 1,6 - 2,5 = kepuasan sedang
 2,6 - 3,5 = kepuasan cukup
 3,6 - 4,5 = Kepuasan baik
 >4,5 = kepuasan sangat baik

Tabel 3. Mean Kepuasan DT dan DLB prodi S1 untuk setiap komponen pengukuran

Program Studi	Status	Bagian Akademik	Program Studi	Fasilitas Kampus	Khusus dijawab DLB	
					Besar Hr	Jadwal Hr
DKV	DT	3,00	3,00	2,12		
	DLB	3,97	3,95	2,68	1,25	3,5
DPI	DT	3,54	3,73	3		
	DLB	4,06	4,27	3,03	2,75	3,5
FA	DT	4,25	4,24	3,27		
	DLB	4,56	4,6	3,44	4	4,5
HI	DT	3,68	4,16	2,94		
	DLB	4,17	4,27	3,61	3	4
IKOM	DT	3,51	4	2,81		
	DLB	3,9	3,84	3,19	2,6	3,2
MNJ	DT	3,58	4	2,9		
	DLB	5	5	3,94	5	5
PSI	DT	4,25	4,43	3,32		
	DLB	3,96	3,8	3,18	3,33	3,33
TI	DT	3,68	4,16	3,01		
	DLB	3,96	4,2	3,73	2,33	4
Rata-Rata	DT	3,75	4,07	2,98		
	DLB	4,08	4,14	3,25	2,72	3,68

Berdasarkan tabel 3 dapat dipahami bahwa dosen tetap dan dosen luar biasa memberikan kepuasan untuk hampir semua komponen pengukuran kepuasan berada pada kategori kepuasan cukup (skor rerata 2,6 – 3,5) dan kepuasan baik (skor rerata 3,6 – 4,5).

Pada tabel 4. Disampaikan hasil survey kepuasan karyawan terhadap aspek-aspek atau komponen-komponen pengukuran kepuasan.

Tabel 4. Mean Kepuasan Karyawan untuk setiap komponen pengukuran

Direktorat	Teamwork dalam direktorat	Teamwork Antar direktorat	Komunikasi dengan atasan	Solusi dari atasan	Sistem absensi	Penilaian kinerja dr direktorat	Fasilitas Kerja/ Kampus
Direktorat Operasional	3,31	3,21	3,10	3,15	3,42	3,31	2,5
Direktorat Keuangan	3,67	3,33	3,67	4	3,67	3,33	3,47
DMPRPM	3,75	3,5	2,75	2,5	2,5	2,5	3,19
Direktorat Humas dan Pemasaran	3,67	3	4,33	4,33	2,67	3	3,22
Direktorat QA	4,5	4	4,5	4,5	3,5	3,5	3,44
Sekretariat Rektorat	4	4	3	4	2	4	3,59
Direktorat Kerjasama dan Fellowship	4	3	4	4	2	3	3,24
DPM	3	3	3	4	1	2	3,53
Direktorat Akademik	3,61	3,15	3	2,61	2,07	2,38	2,84
Rata-rata total	3,5	3,26	3,23	3,23	2,83	2,96	2,87

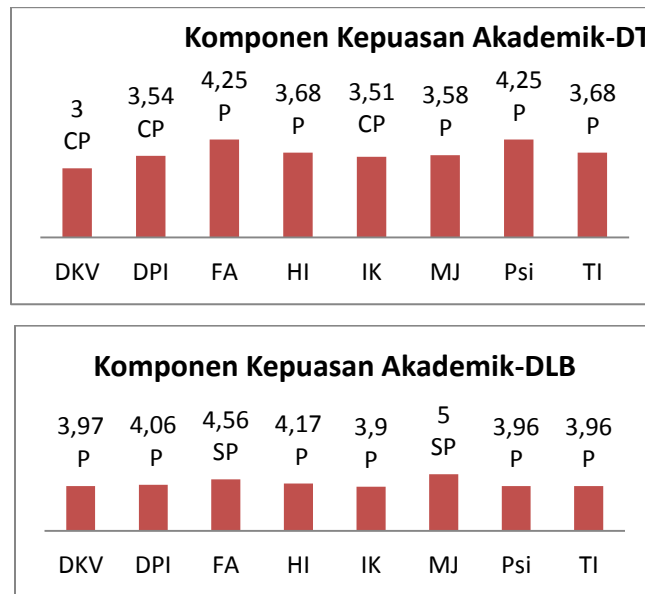
Tabel 4 menjelaskan bahwa kepuasan karyawan terhadap komponen yang diukur berada pada kategori cukup puas dengan rentang rata-rata total untuk setiap komponen berada pada rentang 2,6 – 3,5.

Bagian selanjutnya menjelaskan frekwensi atau jumlah responden dengan kategori tingkat kepuasan sesuai norma yang ditetapkan dan dilakukan analisis berdasarkan setiap komponen pengukuran kepuasan.

HASIL ANALISIS KEPUASAN DOSEN TETAP (DT) dan DOSEN LUAR BIASA (DLB)

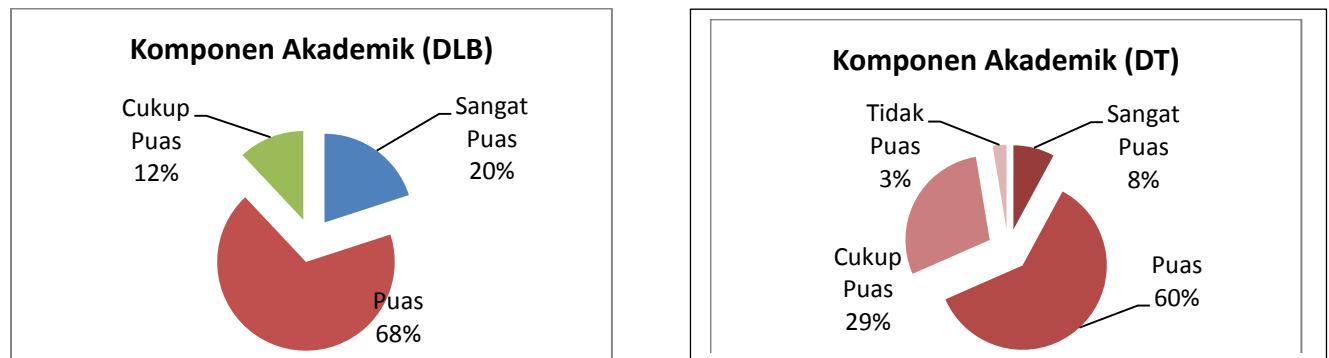
Hasil analisis survey kepuasan dosen tetap semua prodi S1 dilakukan terhadap 38 responden yang menyerahkan kembali kuesioner survey dari program studi S1. Pengukuran kepuasan dosen luar biasa (DLB) dilakukan terhadap 25 orang DLB dari berbagai program studi S1(tabel 1). Hasil pengukuran seperti halnya pada DT dilakukan berdasarkan komponen-komponen, namun jumlah komponen yang diukur berbeda. Komponen kepuasan DLB terdiri dari komponen bagian akademik, program studi, sarana dan prasarana, honor, relasi dengan rektorat, penilai kinerja (dari kuesioner mahasiswa dan QA). Dengan demikian total untuk dosen prodi S1 sebanyak 63 orang dosen.

Komponen Bagian Akademik



Gambar 1. Diagram Kepuasan DT dan DLB terhadap Bagian Akademik Pada Setiap Prodi S1

Berdasarkan gambar 1 dapat dipahami bahwa baik dosen tetap maupun dosen luar biasa pada prodi S1 di Universitas Paramadina menunjukkan kategori kepuasan mulai dari cukup puas sampai sangat puas pada komponen akademik.



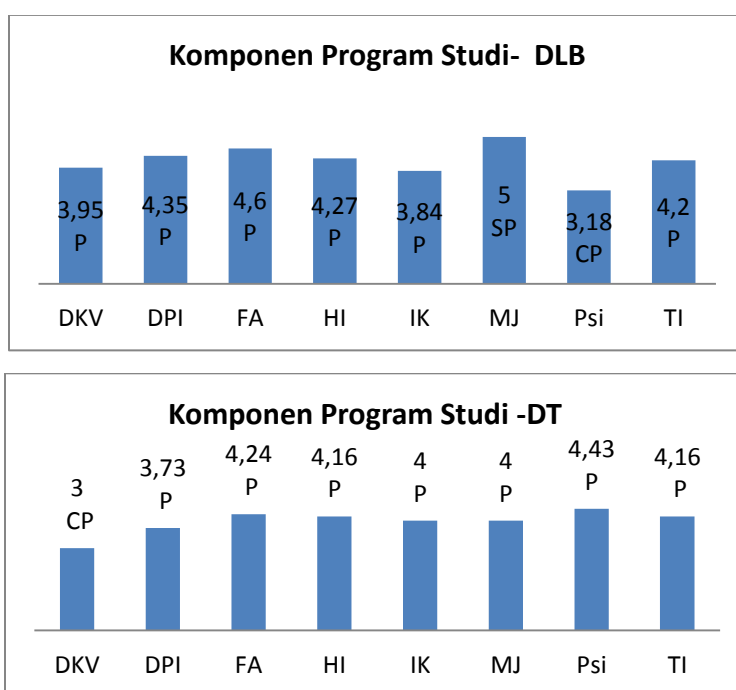
Gambar 2. Prosentase kepuasan DLB dan DT Komponen Akademik

Berdasarkan gambar 2, diperoleh informasi bahwa dari 38 dosen tetap dan 25 dosen luar biasa diperoleh informasi bahwa untuk komponen akademik pada dosen luar biasa tersebar pada kategori cukup puas, puas dan sangat puas. Sedangkan untuk dosen tetap terlihat tersebar ke dalam kategori tidak puas, cukup puas, puas dan sangat puas. Kategori tidak puas tertuang pada kriteria pengambilan daftar absensi tepat waktu. Hal ini dimungkinkan dalam pelaksanaannya

pengambilan daftar absen oleh petugas akademik tidak tepat waktu seperti yang tertulis dalam prosedur yang ada di dalam direktorat akademik.

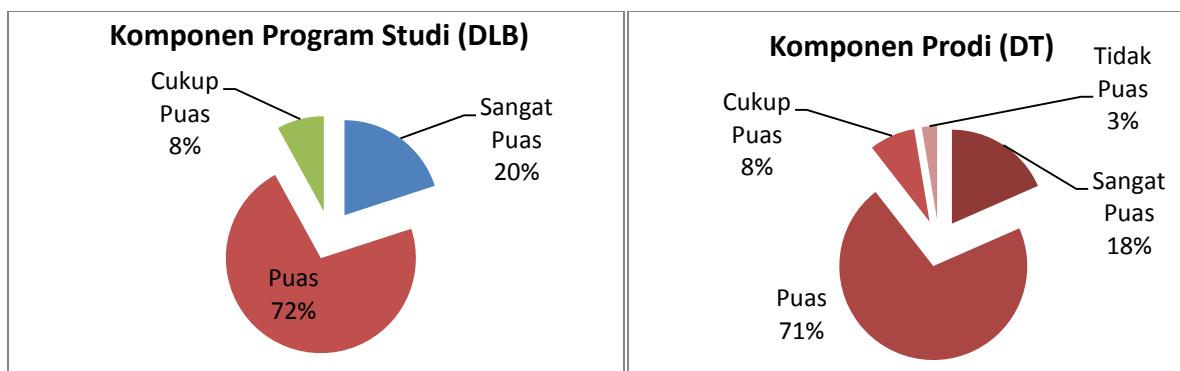
Komponen Program Studi

Survey ini juga mengukur tingkat kepuasan dosen tetap terhadap kinerja program studi yang didalamnya meliputi kriteria kurikulum, jam mengajar yang diberikan prodi, jenis MK, kerja sama dosen di prodi dan kinerja tim panel seleksi dosen. Gambar 3 dan gambar 4 akan menguraikan kepuasan komponen program studi dari sisi program studi dan dosen tetap maupun dosen luar biasa.



Gambar 3. Tingkat kepuasan DT dan DLB terhadap Program Studi berdasarkan Prodi S1

Gambar 3 menjelaskan bahwa berdasarkan pada komponen kepuasan terhadap program studi hampir semua program studi menunjukkan trend yang sama yaitu dosen luar biasa memiliki tingkat kepuasan yang lebih besar dibandingkan dengan dosen tetap pada prodi tersebut. Kecuali pada prodi Psikologi terlihat bahwa dosen tetap memiliki kepuasan lebih besar dibandingkan dengan kepuasan dosen luar biasa.

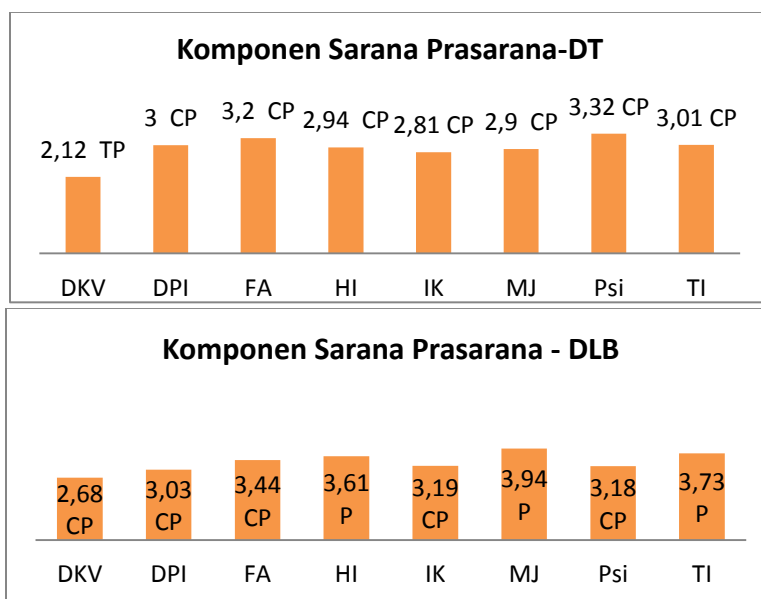


Gambar 4. Grafik Prosentase Kategori Kepuasan Program Studi DT-DLB UPM

Pada gambar 4 menjelaskan bahwa untuk dosen luar biasa terdapat tiga kategori kepuasan terhadap komponen program studi yaitu cukup puas, puas dan sangat puas. Sedangkan pada program studi terlihat variasi kategori yang lebih besar yaitu mulai dari tidak puas, cukup puas, puas dan sangat puas. Indikator tidak puas diperlihatkan terkait dengan penjadwalan mata kuliah yang diampu oleh dosen tetap dan juga kerja sama dalam program studi itu sendiri.

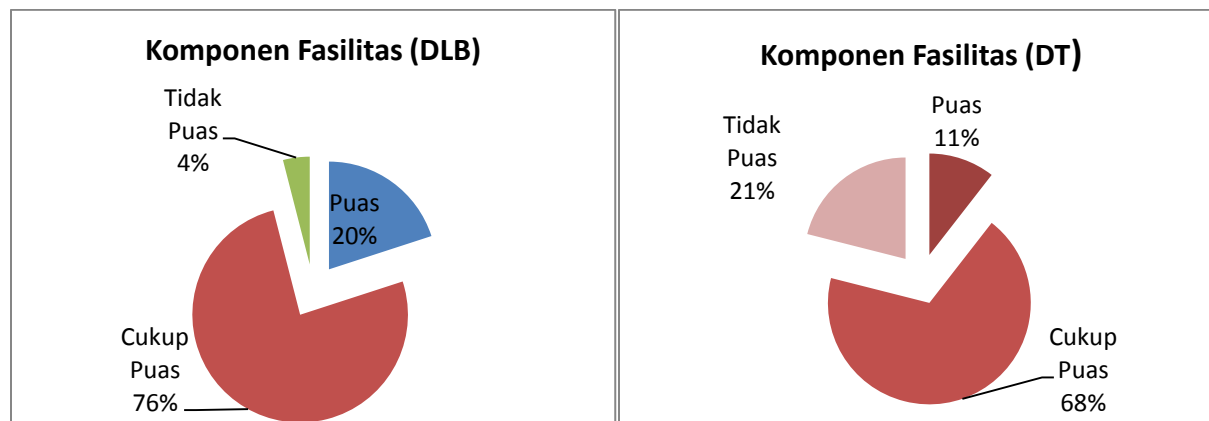
Komponen Sarana dan Prasarana

Fasilitas kampus diukur berdasarkan sarana dan prasarana yang mendukung program belajar mengajar di Universitas Paramadina, diantaranya berkaitan dengan kondisi kelas, internet, klinik, toilet, tempat parkir, peralatan di kelas seperti LCD, komputer, AC dll. Dari survey yang dilakukan diperoleh informasi seperti yang terlihat pada gambar 5 dan gambar 6.



Gambar 5. Kepuasan DT dan DLB terhadap Sarana dan Prasarana berdasarkan Prodi S1

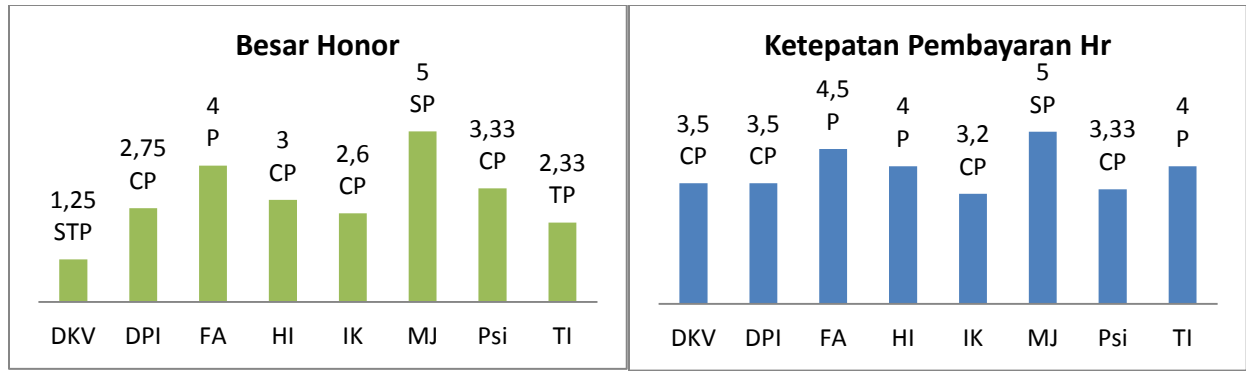
Gambar 5 menjelaskan bahwa untuk komponen sarana dan prasarana dosen tetap dari prodi DKV menunjukkan kategori tidak puas sedangkan prodi lainnya menunjukkan kategori cukup puas. Sedangkan pada dosen luarbiasa kategori kepuasan terdapat pada kategori cukuppuas dan puas. Dosen luar biasa dari prodi Hubungan Internasional, Manajemen dan Teknik Informatikan menunjukkan adanya kepuasan akan komponen sarana dan prasarana yang ada di Universitas Paramadina.



Gambar 6. Grafik Prosentase Kategori Kepuasan Fasilitas DT-DLB UPM

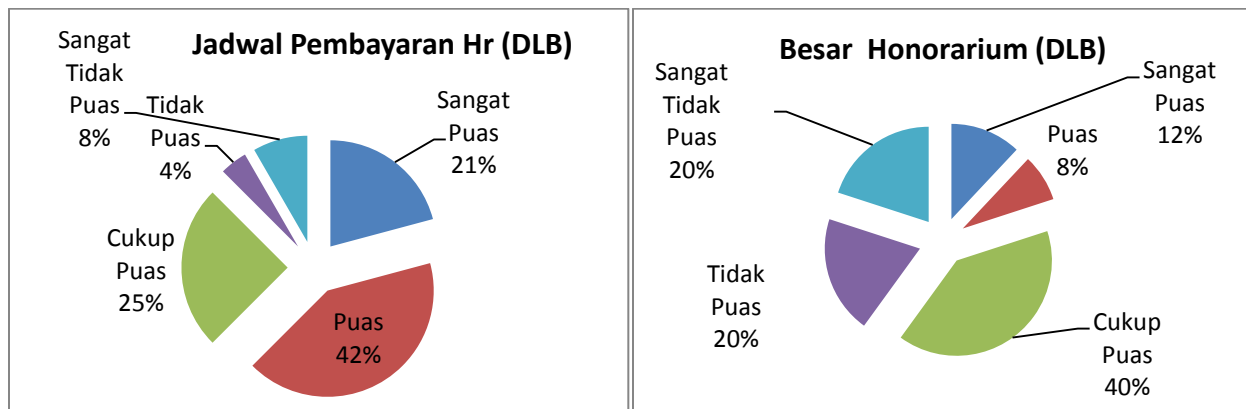
Pada gambar 6 menjelaskan bahwa untuk dosen luar biasa terdapat tiga kategori kepuasan terhadap komponen sarana dan prasarana Universitas yaitu tidak puas, puas dan cukup puas. Demikian juga dengan program studi menunjukkan satu trend yang sama. Ketidak puasan para dosen terlihat pada aspek kondisi ruang kelas kuliah, LCD di kelas, kondisi komputer di kelas, koneksi internet di kelas, kondisi ruang tunggu dosen luar biasa, fasilitas klinik dan fasilitas ibadah.

Selain ketiga komponen tersebut untuk dosen luar biasa diukur juga kepuasannya terhadap besar honorarium dan ketepatan pembayaran honorarium. Pada gambar 7 berikut ini menjelaskan komponen-komponen tersebut.



Gambar 7. Kepuasan Dosen Luar Biasa terhadap Besar dan Ketepatan Waktu Pembayaran Honorarium

Gambar 7 menjelaskan bahwa untuk komponen besar honorarium mengajar, dosen luar biasa dari desain komunikasi visual menyebutkan sangat tidak puas, Teknik Informatika menunjukkan tidak puas dan untuk prodi lainnya menunjukkan cukup puas. Untuk komponen ketepatan pembayaran honorarium terlihat bahwa semua dosen luar biasa dari semua prodi menunjukkan adanya kategori cukup puas, puas dan sangat puas.



Gambar 8. Grafik Prosentase Kategori Kepuasan Fasilitas DT-DLB UPM

Pada gambar 8 menjelaskan bahwa baik untuk besar maupun ketepatan pembayaran honorarium menunjukkan variasi kategori yang sama yaitu dari sangat tidak puas, tidak puas, cukup puas, puas dan sangat puas.

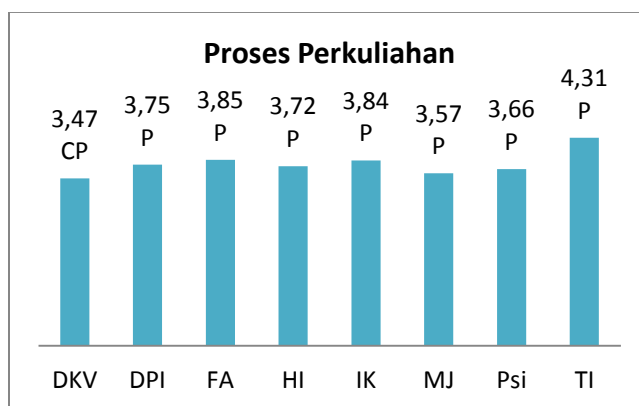
HASIL ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA

Pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap penyelenggaraan proses pendidikan didasarkan pada komponen-komponen yaitu proses perkuliahan, pembimbing akademik, sarana dan prasana

Universitas (kampus), pelayanan yang diberikan universitas, kegiatan mahasiswa, perkembangan universitas dan juga fasilitas laboratorium untuk mahasiswa program studi psikologi, desain dan ilmu komunikasi.

Proses Perkuliahan

Kepuasan mahasiswa terhadap proses perkuliahan dilakukan dengan menyertakan pengukuran yang terkait dengan dosen, materi perkuliahan dan peluang untuk berperan serta dalam proses belajar mengajar. Gambar 9 menginformasikan gambaran kepuasan mahasiswa terhadap proses perkuliahan dilihat berdasarkan program studi S1.

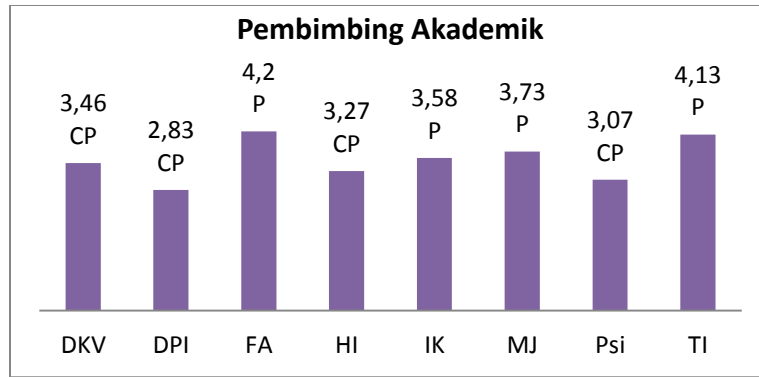


Gambar 9. Kepuasan mahasiswa terhadap proses perkuliahan

Berdasarkan gambar 9 terlihat bahwa hampir semua program studi menunjukkan kepuasan yang berada pada kategori puas dan ada satu program studi yang cukup puas yaitu desain komunikasi visual.

Pembimbing Akademik

Proses pembimbingan akademik yang dilakukan dosen PA juga menjadi salah satu komponen yang diukur untuk mengetahui kepuasan mahasiswa. Sebagai salah satu bentuk layanan terhadap mahasiswa, komponen ini menyertakan indikator yang berkaitan dengan mudah tidaknya menemui dosen PA dan peran PA dalam membantu mahasiswa untuk melaksanakan perkuliahan mulai dari daftar mata kuliah sampai hal-hal yang bersifat menunjang keberhasilan program kuliahnya. Gambar 10 menggambarkan kepuasan mahasiswa terhadap pembimbing akademik.

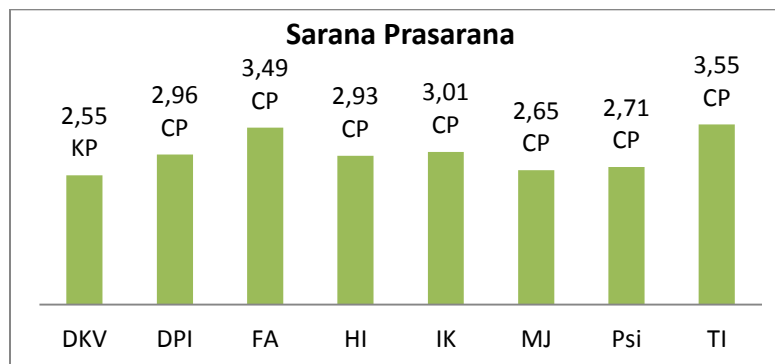


Gambar 10. Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen PA

Dari gambar 10 dapat diperoleh informasi bahwa kepuasan mahasiswa terhadap pembimbing akademik berada pada kategori cukup puas dan puas.

Sarana dan Prasarana Kampus

Kepuasan mahasiswa dalam hal sarana dan prasarana yang disediakan kampus diukur tidak semata-mata melalui indikator tersedianya sarana dan prasarana yang berkaitan langsung dengan proses belajar mengajar seperti perpustakaan, internet dan ruang kelas. Indikator yang diukur juga berkaitan dengan sarana dan prasarana yang tidak berkaitan langsung seperti mushola, klinik, tempat parkir dll. Gambar 11 menyajikan gambaran kepuasan mahasiswa terkait dengan komponen sarana dan prasarana.

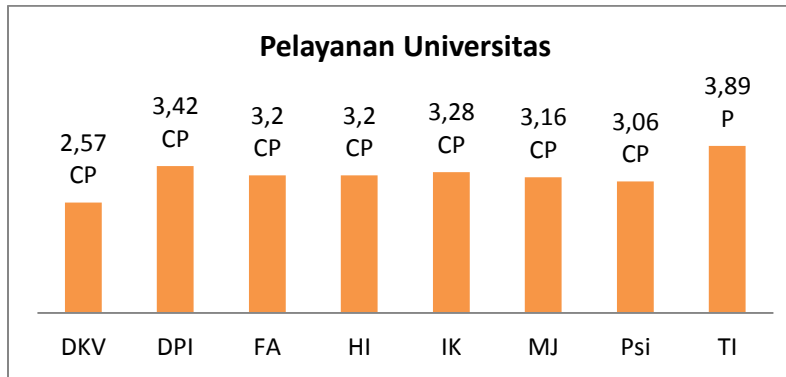


Gambar 11. Kepuasan mahasiswa terhadap Sarana-Prasarana Kampus

Gambar 11 menjelaskan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap sarana-prasarana kampus secara umum berada pada kategori cukup puas kecuali untuk prodi desain komunikasi visual yang berada pada kategori kurang puas.

Pelayanan yang Diberikan Kampus

Mahasiswa merasakan pelayanan yang diberikan oleh bagian-bagian yang ada di kampus, tidak hanya dari bagian akademik. Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan kampus diukur berdasarkan indikator dari pelayanan staf akademik, perpustakaan, satpam dan staf IT. Dari hasil analisis data yang dilakukan maka pada gambar 12 dijabarkan gambaran kepuasan mahasiswa terhadap komponen pelayanan yang diberikan kampus.

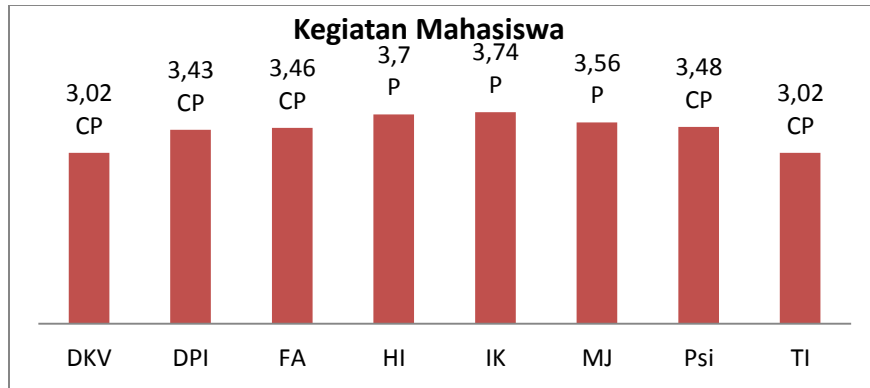


Gambar 12. Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di kampus

Gambar 12 menjelaskan bahwa terkait dengan pelayanan di kampus, mahasiswa dari setiap prodi menunjukkan tingkat kepuasan pada kategori cukup puas, kecuali pada prodi Teknik Informatika menyatakan puas dengan pelayanan kampus.

Kegiatan Mahasiswa

Pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap kegiatan mahasiswa yang diselenggarakan Universitas melalui UKM yang ada di Universitas digunakan indikator diantaranya adalah variasi kegiatan, kesempatan berpartisipasi dalam kegiatan, kebebasan menyampaikan pendapat dan manfaat dari kegiatan yang diselenggarakan. Gambar 9 berikut ini memberikan kejelasan gambaran kepuasan mahasiswa terhadap kegiatan mahasiswa di kampus.

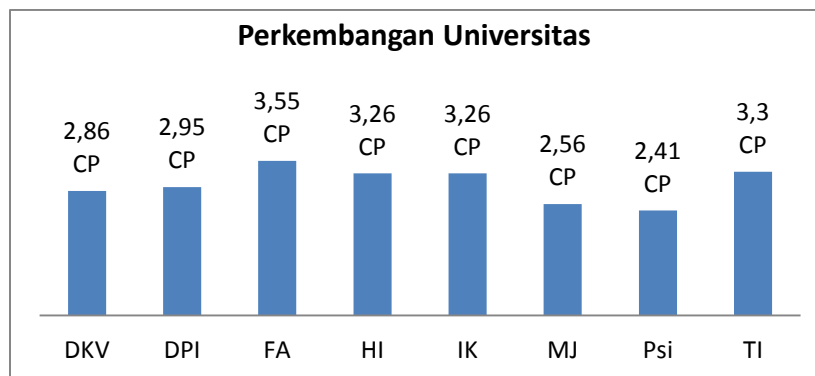


Gambar 13. Kepuasan mahasiswa terhadap kegiatan mahasiswa

Berdasarkan gambaran pada gambar 13 dapat diperoleh informasi bahwa kepuasan mahasiswa terhadap kegiatan mahasiswa mayoritas berada pada kategori cukup puas dan puas. Hal ini terlihat dengan prestasi-prestasi mahasiswa yang kian bervariasi dan bertambah jenis kegiatannya. Sehingga keikutsertaan mahasiswa pada kegiatan tersebut menandakan adanya kepuasan terhadap kegiatan yang ada.

Perkembangan Universitas

Keterlibatan mahasiswa pada kegiatan di kampus dan juga pada proses belajar mengajar tentunya memberikan kesan terhadap Universitas, termasuk penilaiannya akan perkembangan yang dilakukan oleh universitas. Karena itu, salah satu komponen kepuasan mahasiswa yang diukur adalah adanya perkembangan universitas yang terlihat dari indikator semakin variasi dan bertambahnya kegiatan di Universitas, perbaikan fasilitas dan manajemen kampus. Gambar 14 memberikan gambaran kepuasan mahasiswa terhadap komponen perkembangan Universitas.

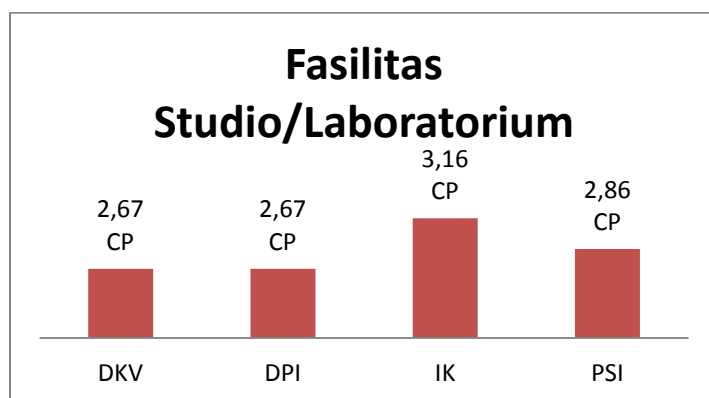


Gambar 14. Kepuasan Mahasiswa terhadap Perkembangan Universitas

Perkembangan Universitas dengan indikator yang telah disampaikan sebelumnya dirasakan juga oleh mahasiswa, sehingga mahasiswa mampu menunjukkan evaluasinya dengan menyampaikan rasa puas atau tidak terhadap perkembangan yang terjadi. Dari gambar 14 terlihat bahwa semua mahasiswa dalam setiap prodi memiliki kepuasan akan perkembangan kampus pada kategori cukup bagus walaupun secara skor menunjukkan adanya variasi skor. Kondisi ini memberi peluang pada Universitas untuk senantiasa berbenah agar perkembangan kampus dirasakan baik oleh mahasiswa dan civitas akademika lainnya.

Laboratorium

Terdapat beberapa program studi yang memiliki sarana laboratorium untuk mendukung proses belajar mengajar. Program studi tersebut adalah DKV, DPI, Ikom dan Psikologi. Gambar 15 menjelaskan rata-rata kepuasan mahasiswa pada program studi tersebut terkait dengan laboratorium yang ada.

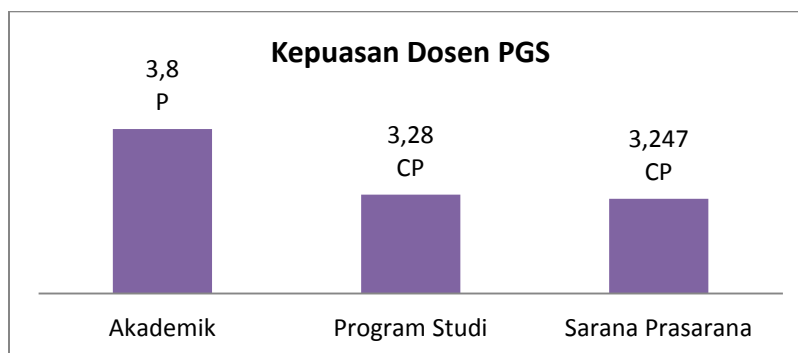


Gambar 15. Kepuasan Mahasiswa terhadap Laboratorium

Gambar 15 menjelaskan bahwa setiap program studi yang memiliki fasilitas Laboratorium di program studi yang sudah mendapatkan kepuasan pada kategori cukup memuaskan. Refleksi yang dapat diperoleh dari sebaran data ini, program studi terkait memerlukan usaha-usaha nyata untuk menguatkan keberadaan laboratorium sebagai sarana penunjang proses belajar mengajar.

HASIL ANALISIS KEPUASAN DOSEN S2 (DT DAN DLB)

Dosen program pasca sarjana yang menjadi responden survey kepuasan ini sebanyak 5 orang dosen tetap dan dosen luar biasa. Dari lima dosen tersebut kemudian diukur tingkat kepuasannya dengan menghitung rata-rata skor kepuasan yang diperoleh. Gambaran selengkapnya terdapat pada gambar 16.



Gambar 16. Kepuasan dosen S2

Gambar 16 memberikan informasi bahwa untuk setiap komponen dalam pengukuran kepuasan dosen S2 menunjukkan tingkat kepuasan pada kategori cukup puas dan puas.

HASIL ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA S2

Jumlah responden untuk kepuasan mahasiswa S2 sebanyak 16 orang. Komponen kepuasan yang diukur yaitu proses perkuliahan, konsultasi dengan Kaprodi, sarana dan prasarana universitas, pelayanan dari universitas, kegiatan mahasiswa dan perkembangan universitas. Gambaran dari kepuasan mahasiswa dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Rata-rata kepuasan mahasiswa S2 terhadap Universitas

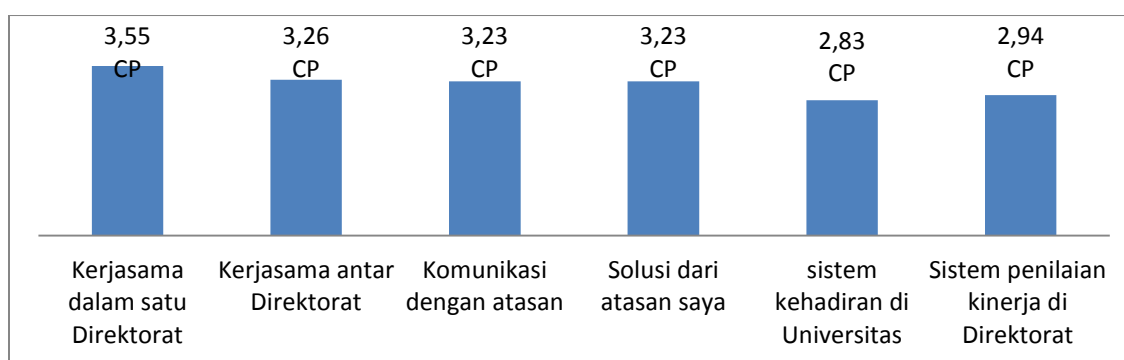
Prodi	Proses Perkuliahan	Konsultasi Kepada KaProdi	Sarana dan Prasarana Universitas	Pelayanan Dari Universitas	Kegiatan Kemahasiswaan	Perkembangan Universitas
PGSD	4,2	4,53	4,14	4,56	4,8	4,10
PGSC	3	4,42	3,96	4,11	4,57	3,79
PGSB	3,7	3,42	3,69	4	3,63	3,31

Berdasarkan tabel 5, maka dapat diperoleh informasi bahwa kepuasan mahasiswa S2 terhadap komponen-komponen yang diukur menunjukkan cukup puas, puas dan sangat puas. Refleksi dari

data-data ini maka, pihak pengelola program studi S2 harus menjaga kualitas yang sudah ada agar kepuasan mahasiswa tetap dapat terjaga bahkan kalau memungkinkan ditingkatkan.

HASIL ANALISIS KEPUASAN KARYAWAN

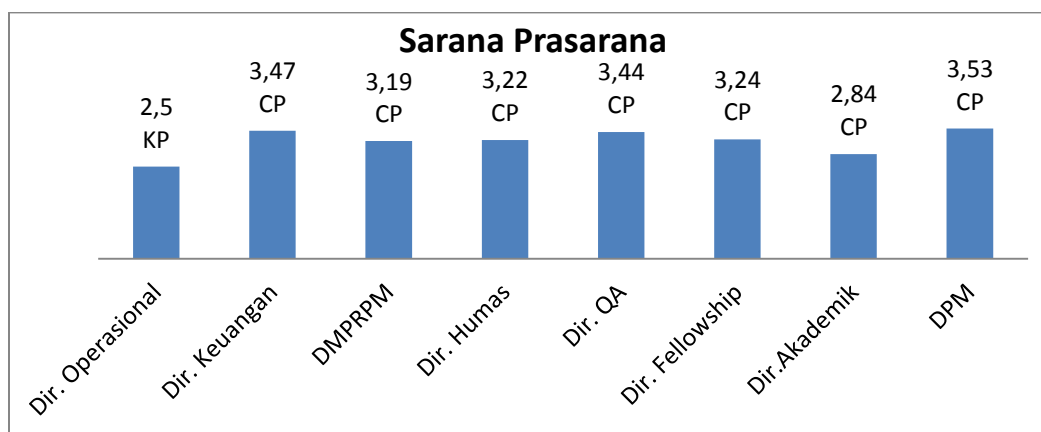
Untuk analisis kepuasan karyawan dilakukan pada tujuh kriteria seperti yang telah disebutkan. Secara umum kepuasan karyawan terhadap enam kriteria pertama pada seluruh karyawan dapat dilihat pada gambar 17.



Gambar 17. Kepuasan karyawan atas kriteria ukur

Dari gambar 17 dapat dijelaskan bahwa pada setiap kriteria pengukuran kepuasan terlihat bahwa karyawan memiliki kepuasan yang cukup.

Gambar 18 menjelaskan kepuasan karyawan atas sarana dan prasarana universitas Paramadina berdasarkan setiap direktorat.



Gambar 18. Kepuasan karyawan terhadap Sarana dan Prasarana

Dari gambar 18 terlihat bahwa untuk setiap ditekotorat menunjukkan kepuasan yang cukup akan sarana dan prasarana universitas, namun dari direktorat Operasional menunjukkan kepuasan yang kurang atas sarana dan prasarana universitas.

HASIL ANALISIS TEMATIS TAMBAHAN

Pada survey kepuasan ini, selain dilakukan pengukuran dengan *closed ended questionnaire* juga dilakun *opened ended questionnaire* yang memberikan peluang pada setiap responden untuk menyampaikan saran-sarannya terhadap Universitas. Terutama untuk hal-hal yang belum terungkap secara rinci dan detail pada *closed ended questionnaire*. Hasil dari analisis tematis itu dibedakan berdasarkan jenis responden yaitu dosen (DT dan DLB) dan mahasiswa.

Ringkasan Saran Dari Dosen (DT dan DLB) Dalam Survey Kepuasan

1. Fasilitas/Sarana prasarana perlu ditingkatkan (AC, LCD, Ruang dosen LB, parkir, audio vidue di kelas, kabel internet di kelas, wifi lemot, sarana bengkel desain, komputer standar desain, mushala, toilet tidak ada sabun dan tisu,)
2. peningkatan honor dosen LB
3. penambahan buku-buku perpustakaan
4. pertemuan dosen tetap dan dosen LB
5. melakukan virtual marketing yang lebih banyak
6. permudah sistem elearning universitas
7. penerapan pendidikan disiplin pada mahasiswa
8. penawaran jenjang karir untuk DLB misalkan studi lanjut dari S1 ke S2 (bagi dosen yang msh S1)
9. koordinasi OB dan dosen untuk mengambil absensi
10. variasi menu kantin ditambah dengan harga yang lebih murah
11. mengapa karyawan yang mengajar mendapatkan honor setengah
12. mengontrol area merokok dan dilarang merokok
13. Pembangunan kampus yang lebih besar

Ringkasan Saran Karyawan

1. peningkatan gaji /kesejahteraan/prosedur reward&punishment yang jelas
2. toleransi keterlambatan ditambahkan menjadi 5 - 15 menit (saat ini telat 1 menit pun dana bantuan dipotong)
3. meningkatkan fasilitas/sarana dan prasarana, komputer di upgrade agar tidak lemot
4. diadakan penilaian kinerja karyawan
5. ada familiy gathering atau tour bareng
6. kebersihan toilet dan kantin
7. memperhatikan masa kerja sebagai aspek yang membedakan gaji/kesejahteraan
8. Tidak outsourcing OB, karena loyalitas dan kualitas pekerjaan berkurang
9. driver kena tilang, harus ada kompensasi dari kampus
10. pengadaan barang sulit terrealisasi
11. klinik beroperasi sesuai jam kerja
12. area kerja yang memudahkan atasan untuk supervisi
13. kesetaraan option kehadiran antara dosen dan staf
14. perubahan status karyawan yang terkait dengan asuransi belum terupgrade otomatis, sehingga karyawan dirugikan karena adanya perubahan status namun dalam data asuransi masih belum upgrade

Ringkasan Saran Mahasiswa S1

Fasilitas kampus	(toilet, tempat parkir, wifi, AC kelas, tissue toilet, kantin, tempat ibadah, perpustakaan, nambah ruang kelas, Laboratorium)
Pindah gedung	(kepastian pindah, pindah yang lebih nyaman)
Birokrasi kegiatan mahasiswa	(perijinan, keuangan, transparansi anggaran)
Dosen	(mencari dosen yang berkompeten, tidak hire dosen yang sering tidak hadir, meningkatkan kualitas pengajaran, memantau cara dosen mengajar)
Pelayanan akademik	(staf pelayanan, meningkatkan kenyamanan mahasiswa, sistem akademik)
Ruang merokok dan tidak merokok	(kantin dipisah, memberikan sanksi berat untuk yang merokok tidak pada tempatnya)

Ringkasan Saran Mahasiswa S2

1. Wifi dipercepat
2. Jadwal perkuliahan yang fixed
3. Buka Kantin untuk Mahasiswa
4. MK yang lebih menarik
5. Kerjasama dengan Universitas Lain
6. Penambahan koleksi perpustakaan

SIMPULAN DAN SARAN

Dari analisis kepuasan mahasiswa, karyawan dan dosen (DT dan DLB) terhadap Universitas sebagai penyelenggara pendidikan menunjukkan variasi mayoritas kepuasan yang dirasakan responden. Beberapa simpulan yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Pengukuran kepuasan dosen dan mahasiswa S1 dan S2 menunjukkan sebaran yang didominasi oleh adanya kepuasan pada kategori cukup puas pada komponen yang diukur
2. Komponen kepuasan dosen yang terlihat sudah cukup optimal karena mayoritas responden memiliki tingkat kepuasan yang baik adalah komponen akademik dan program studi.
3. Komponen kepuasan mahasiswa yang terlihat cukup optimal karena mayoritas responden memiliki tingkat kepuasan baik adalah komponen proses perkuliahan, pembimbing akademik dan kegiatan mahasiswa
4. Mahasiswa S1 DKV kurang puas terhadap sarana laboratorium yang menunjang proses belajar mengajar.
5. Sedangkan untuk karyawan secara umum kurang puas dengan sistem absensi yang diterapkan Universitas.