



**LAPORAN SURVEI
KEPUASAN DOSEN, KARYAWAN DAN MAHASISWA
PADA MUTU LAYANAN UNIVERSITAS
PERIODE TAHUN 2015**

**DIREKTORAT *QUALITY ASSURANCE*
UNIVERSITAS PARAMADINA
JAKARTA, 2015**

KATA PENGANTAR

Survei kepuasan merupakan kegiatan rutin yang dilakukan oleh Direktorat *Quality Assurance* (QA) setiap tahunnya. Kegiatan ini dimaksudkan untuk mengukur sejauh mana kepuasan para *stakeholder* terhadap mutu layanan yang diselenggarakan oleh Universitas Paramadina. Pada bulan November 2015, kami kembali melakukan pengukuran untuk kemudian dapat dijadikan landasan untuk perbaikan mutu layanan pada tahun berikutnya.

Pelaksanaan survei masih menggunakan pola yang telah digunakan pada survei pada tahun 2014. *Stakeholder* yang menjadi populasi adalah responden dari elemen mahasiswa, dosen, dan karyawan. Angket yang digunakan juga masih mengacu pada angket tahun sebelumnya.

Laporan ini merupakan rangkuman dari hasil survei tersebut, dan kami mengharapkan saran dari rekan-rekan semua tidak hanya untuk perbaikan pelaksanaan survei saja, tetapi juga mutu layanan yang telah dilakukan pengelola Universitas Paramadina selama ini. Pada kesempatan ini pula, kami mengucapkan banyak terima kasih pada berbagai pihak yang telah bersedia dan ikhlas hati meluangkan waktu mengisi angket dan mendukung kelancaran kegiatan ini. Tanpa bantuannya, survei ini tidak dapat berjalan lancar dan rampung pada waktunya sesuai rencana yang dijadwalkan. Semoga Allah membalas kebaikan tersebut berlipat-lipat banyaknya. Amiin.

Salam,
Jakarta, Desember 2015

Direktorat *Quality Assurance*

DAFTAR ISI

NO	URAIAN	HALAMAN
	Kata Pengantar	2
	Daftar Isi	3
I	Pendahuluan	6
II	Pengolahan Data	7
III	Deskripsi Data Hasil Survei	8
	3.1 Kepuasan Mahasiswa	10
	3.1.1 Proses Perkuliahan	10
	3.1.2 Pembimbingan Akademik	11
	3.1.3 Sarana dan Prasarana	13
	3.1.4 Pelayanan Universitas	16
	3.1.5 Kegiatan Kemahasiswaan	17
	3.1.6 Persepsi tentang Perkembangan Universitas	18
	3.1.7 Kepuasan Mahasiswa Strata 2	19
	3.2 Kepuasan Dosen	21
	3.3 Kepuasan Karyawan	23
IV	Rangkuman Saran Mahasiswa,Dosen, dan Karyawan	25
V	Kesimpulan dan Saran	27

DAFTAR TABEL

NO	JUDUL TABEL	HALAMAN
Tabel III.1	Distribusi Angket Kepuasan Dosen dan Mahasiswa	8
Tabel III.2	Distribusi Angket Kepuasan Karyawan	8
Tabel III.3	Jumlah Responden Kelompok Dosen dan Mahasiswa	9
Tabel III.4	Jumlah Responden Kelompok Karyawan	9
Tabel III.5	Kepuasan Mahasiswa pada Proses Perkuliahan Tiap Prodi	11
Tabel III.6	Kepuasan Mahasiswa pada Layanan Bimbingan Akademik Tiap Prodi	12
Tabel III.7	Kepuasan Mahasiswa pada Sarana dan Prasarana Universitas	14
Tabel III.8	Kepuasan Mahasiswa Tiap Prodi pada Pelayanan Universitas	17
Tabel III.9	Sebaran Kepuasan Mahasiswa pada Kegiatan Kemahasiswaan Pada Tiap Prodi	18
Tabel III.10	Sebaran Kepuasan Mahasiswa Tiap Prodi pada Persepsi Perkembangan Universitas	19
Tabel III.11	Kepuasan Mahasiswa S2 terhadap Proses Perkuliahan	19
Tabel III.12	Kepuasan Mahasiswa S2 pada Sarana dan Prasarana	20
Tabel III.13	Kepuasan Mahasiswa S2 pada Pelayanan Universitas	20
Tabel III.14	Kepuasan Mahasiswa S2 pada Kegiatan Kemahasiswaan	20
Tabel III.15	Kepuasan Mahasiswa S2 terhadap Perkembangan Universitas	20

DAFTAR BAGAN

Bagan III.1	Prosentase Sebaran Angket Survei Kepuasan 2015	9
Bagan III.2	Bagan Kepuasan Mahasiswa pada Mutu Layanan Universitas Paramadina	10
Bagan III.3	Prosentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Perkuliahan	10
Bagan III.4	Prosentase Kepuasan Mahasiswa pada Layanan Bimbingan Akademik	12
Bagan III.5	Prosentase Kepuasan Mahasiswa pada Sarana dan Prasarana	13
Bagan III.6	Prosentase Kepuasan Mahasiswa Prodi Psikologi pada Ketersediaan Sarana dan Ruang Praktikum Psikologi	14
Bagan III.7	Prosentase Kepuasan Mahasiswa Prodi IK pada Ketersediaan Sarana Ruang Studio dan Lab Multimedia	15
Bagan III.8	Prosentase Kepuasan Mahasiswa Prodi DPI dan DKV pada Ruang Studio	15
Bagan III.9	Prosentase Kepuasan Mahasiswa Prodi DPI pada Sarana <i>Workshop</i>	15
Bagan III.10	Prosentase Kepuasan Mahasiswa Prodi DPI pada Sarana Multimedia	15
Bagan III.11	Kepuasan Mahasiswa pada Pelayanan Universitas	16
Bagan III.12	Kepuasan Mahasiswa pada Kegiatan Kemahasiswaan	17
Bagan III.13	Kepuasan Mahasiswa pada Kegiatan Kemahasiswaan	18
Bagan III.14	Kepuasan DT & DLB pada Layanan Akademik	21
Bagan III.15	Kepuasan DT & DLB pada Layanan Program Studi	21
Bagan III.16	Kepuasan DT & DLB pada Sarana dan Prasarana	22
Bagan III.17	Kepuasan DT & DLB pada Besaran dan Ketepatan Pembayaran Honorarium	22
Bagan III.18	Kepuasan Dosen S2 pada Layanan Akademik	23
Bagan III.19	Kepuasan Karyawan	23
Bagan III.20	Kepuasan Karyawan pada Kerjasama Internal maupun Antar Departemen	24
Bagan III.21	Kepuasan Karyawan pada Komunikasi dan Solusi Atasan	24
Bagan III.22	Kepuasan Karyawan pada Sistem Absensi, Penilaian Kinerja, dan Sarana Prasarana	25

I. PENDAHULUAN

Pengelolaan pendidikan di Universitas Paramadina mengacu pada standar pendidikan nasional yang ditetapkan pemerintah. Direktorat *Quality Assurance* merupakan bagian dari fungsi organisasi universitas yang bertugas untuk menjamin bahwa pelaksanaan kegiatan pendidikan tinggi telah berjalan semestinya sesuai standar yang telah ditetapkan.

Salah satu langkah yang dilakukan oleh Direktorat *Quality Assurance* adalah untuk memastikan bahwa layanan yang dilakukan oleh pengelola Universitas Paramadina memenuhi mutu kriteria yang diharapkan. Langkah untuk mengetahui sejauh mana layanan tersebut memenuhi kebutuhan pengguna adalah dengan mengukur kepuasan yang dipersepsi mereka. Survei kepuasan ini berusaha menjangkau pendapat responden dari kalangan mahasiswa, dosen - baik dosen luar biasa maupun dosen tetap, dan karyawan. Rekaman hasil survei ini kemudian diolah dan dianalisa sebagai bahan masukan untuk perbaikan layanan Universitas ke depan.

Angket yang digunakan untuk mengukur kepuasan ini masih menggunakan alat yang digunakan pada survei-survei tahun sebelumnya. Kurun waktu penyebaran angket dilakukan pada bulan Oktober hingga November 2015. Penyebaran angket untuk dosen tetap dan luar biasa dilakukan dengan berkoordinasi bersama para staf akademik administratif di masing-masing program studi, baik itu pada jenjang S1 maupun S2. Sesuai dengan kurun waktu pengambilan data, dosen yang mengisi angket adalah mereka yang mengajar pada semester gasal tahun ajaran 2015/2016. Angket untuk kelompok karyawan disebarlang langsung oleh tim Direktorat *Quality Assurance* pada tiap-tiap divisi. Sedangkan responden dari unsur mahasiswa ditetapkan hanya disebarlang pada mereka yang sedikitnya sudah berada pada semester 5 (lima). Langkah ini diambil menimbang jumlah mahasiswa yang cukup banyak sehingga dipilih sampel representative yaitu mereka yang telah merasakan mendapatkan layanan pendidikan di Universitas Paramadina selama kurang lebih 2,5 tahun lamanya dan masih mengikuti perkuliahan rutin.

Pelaksanaan survei tidak dapat dilakukan dalam waktu singkat mengingat angket yang disebar tidak langsung segera diisi dan dikembalikan oleh responden. Kami dari tim *Quality Assurance* membutuhkan waktu dan pendampingan aktif untuk berupaya mendorong mahasiswa, dosen dan karyawan mengisi angket dan mengumpulkan kembali angket yang telah disebar.

II. PENGOLAHAN DATA

Data berupa angket yang terkumpul kemudian diolah dengan terlebih dahulu menginput semua jawaban dari tiap-tiap responden pada lembar data responden (*coding sheet*). Jawaban responden mengikuti skala Likert yang memberikan 5 (lima) alternatif jawaban, yaitu Sangat Puas, Puas, Cukup Puas, Tidak Puas, Sangat Tidak Puas. Langkah selanjutnya adalah mengelompokkan jawaban responden tersebut berdasarkan 3 (tiga) kategori yaitu tinggi, sedang, rendah. Penentuan kategori dihitung berdasarkan pembagian nilai skor di 3 (tiga) wilayah antara nilai ideal tertinggi dan nilai ideal terendah untuk masing-masing aspek kepuasan yang diukur.

Angket dosen, karyawan dan mahasiswa memiliki komponen pengukuran hampir berbeda. Angket kepuasan mahasiswa mengukur aspek;

1. Proses Perkuliahan, meliputi semangat dosen mengajar, kesempatan berekspresi di kelas, materi perkuliahan dan kebijakan dosen memberikan penilaian.
2. Pembimbingan Akademik, meliputi kepuasan untuk berkonsultasi, perhatian dosen untuk merencanakan dan menyelesaikan studi.
3. Sarana dan Prasarana Universitas, meliputi kepuasan pada fasilitas layanan kampus yang tersedia seperti ruang pelayanan dan administrasi, keamanan, wifi, sistem akademik, perpustakaan, ruang kelas dan ibadah, lahan parkir, toilet dan kebersihan kampus.
4. Pelayanan Universitas, meliputi layanan yang diberikan oleh para petugas akademik, pelayanan mahasiswa, administrasi program studi, perpustakaan, dan keamanan.
5. Kegiatan Kemahasiswaan, meliputi kepuasan berkenaan dengan kebebasan berekspresi pada forum-forum, dan berpartisipasi aktif pada program-program kemahasiswaan kampus.
6. Persepsi tentang Perkembangan Universitas, meliputi kepuasan berkenaan dengan perbaikan fasilitas, manajemen kampus dan variasi kegiatan kampus.

Selanjutnya angket kepuasan dosen mengukur aspek;

1. Layanan akademik, meliputi kegiatan layanan akademik pada kesehariannya, sistem kehadiran mahasiswa, pengambilan absen, sistem UAS dan penyerahan soal serta nilai, dan penilaian hasil belajar.
2. Layanan program studi, meliputi kepuasan pada kurikulum, GBPP, jadwal dan kelas yang diampu, serta kerjasama antar dosen.
3. Sarana dan Prasarana Kampus, meliputi kepuasan penggunaan ruang kelas, fasilitas yang ada di dalam kelas, ruang tunggu, dan dukungan dari *office boy*, keamanan, parkir, perpustakaan klinik, ruang ibadah, toilet, kebersihan hingga kebijakan serta ketepatan penerimaan honorarium.

Sedangkan angket kepuasan karyawan mengukur aspek;

1. Kerjasama, meliputi kepuasan bekerjasama dengan rekan-rekan satu direktorat maupun direktorat lain, cara bekerjasama, solusi atasan, sistem kehadiran, dan penilaian kinerja.
2. Sarana dan Prasarana Kampus tidak berbeda dengan aspek pengukuran dosen meliputi kepuasan penggunaan ruang kelas, fasilitas yang ada di dalam kelas, ruang tunggu, dan dukungan dari *office boy*, keamanan, parkir, perpustakaan klinik, ruang ibadah, toilet, kebersihan hingga kebijakan serta ketepatan penerimaan honorarium.

Bagian terakhir pada tiap-tiap angket disertai pertanyaan terbuka berkenaan dengan hal-hal yang paling disukai dan tidak disukai di Universitas dan saran-saran-perbaikan.

III. DESKRIPSI DATA HASIL SURVEI

Survei kepuasan ini dilakukan pada kelompok dosen, karyawan, dan mahasiswa. Seperti telah disebutkan sebelumnya, tidak semua responden mengembalikan angket pada waktu yang telah ditentukan meskipun waktu pengembalian angket sudah diperpanjang hingga 2 (dua) minggu ke depan. Berikut adalah sebaran jumlah angket yang kembali.

Tabel III.1 Distribusi Angket Kepuasan Dosen dan Mahasiswa

No	Prodi	Dosen		Mahasiswa	
		Terdistribusi	Kembali	Terdistribusi	Kembali
1	DPI	16	13	8	8
2	DKV	11	10	13	13
3	TI	8	4	11	9
4	IK	49	19	65	64
5	FA	9	9	5	5
6	Psi	17	11	31	31
7	MJ	9	9	27	27
8	HI	33	22	70	63
9	MM	17	6	12	6
10	MIK	14	4	16	15
11	MHI	17	3	6	10
	Total	200	110	264	251

Berdasarkan tabel di atas dapat terlihat bahwa partisipasi mahasiswa untuk mengisi angket masih lebih baik daripada dosen. Sebanyak 95% angket yang disebar pada kelompok mahasiswa telah diisi, meskipun 30 angket diantaranya dianggap tidak layak untuk diolah. Sedangkan pada kelompok responden dosen, angket yang kembali hanya sekitar 55% -nya saja dan sebanyak 2 (dua) diantaranya tidak lengkap terisi sehingga tidak layak untuk diolah.

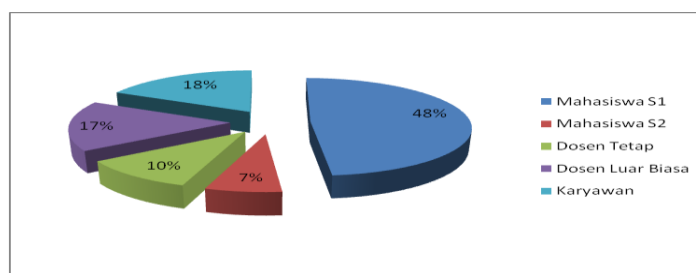
Tabel III.2 Distribusi Angket Kepuasan Karyawan

No	Direktorat	Terdistribusi	Kembali
1	DMPRPM	3	3
2	Satpam	14	8
3	Driver	3	1
4	Umum	2	2
5	Akademik	26	21
6	Humas	6	6
7	Fasilitas	5	5
8	IT	3	3
9	DKF	4	4
10	Keuangan	5	5
11	Perpustakaan	5	5
12	QA	3	3
13	SDM	5	5
14	Rektorat	5	3
15	DPM	2	1
	Total	91	75

Partisipasi karyawan seperti dalam tabel III. 2. , mereka yang mengisi angket kepuasan ini juga tidak mencapai 100%, namun masih lebih baik daripada kelompok dosen. Sekitar 82% angket yang tersebar di kelompok karyawan kembali untuk kemudian diolah.

Keseluruhan jumlah total angket yang berhasil dikumpulkan dan layak untuk diolah mencapai 400 angket. Jumlah ini dianggap cukup mewakili dan dapat dianalisa. Sebaran angket dalam kelompok-kelompok responden tersebut dapat digambarkan pada bagan berikut;

Bagan III.1 Prosentase Sebaran Angket Survei Kepuasan 2015



Berdasarkan tabel III.2 tersebut diketahui bahwa jumlah responden terbanyak adalah mahasiswa dengan prosentasi 55% bagian dari jumlah 400 angket yang diolah. Jumlah responden dari kalangan dosen yang mengisi angket pun cukup menggambarkan kondisi yang hampir sesuai dengan kondisi di Universitas Paramadina pada kenyataannya. Jumlah dosen tetap tidak lebih banyak dari jumlah dosen luar biasa. Dari 400 angket tersebut, sebanyak 10.5% bagiannya diisi oleh dosen tetap dan sebanyak 17% lainnya diisi oleh dosen luar biasa. Sebaran angket lebih lengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut;

Tabel III.3 Jumlah Responden Kelompok Dosen dan Mahasiswa

No	Program Studi	Dosen Tetap	Dosen Luar Biasa	Mahasiswa
Strata 1 (S1)				
1	TI	3	-	9
2	Hubungan Internasional	8	13	57
3	Manajemen	7	1	27
4	Falsafah Agama	3	6	4
5	DKV	5	3	12
6	DPI	5	7	5
7	Ilmu Komunikasi	4	25	49
8	Psikologi	4	6	31
TOTAL (S1)		39	61	194
Strata 2 (S2)				
1	MM	1	2	6
2	MIK	2	2	15
3	MHI	-	1	6
TOTAL (S2)		3	5	27
TOTAL RESPONDEN		42	66	221

Prosentasi angket dari kelompok karyawan adalah 18% dari keseluruhan jumlah angket yang diolah. Jumlah ini hampir sama banyaknya dengan jumlah dosen luar biasa. Sebaran angket pada kelompok karyawan dapat dilihat pada tabel berikut;

Tabel III.4 Jumlah Responden Kelompok Karyawan

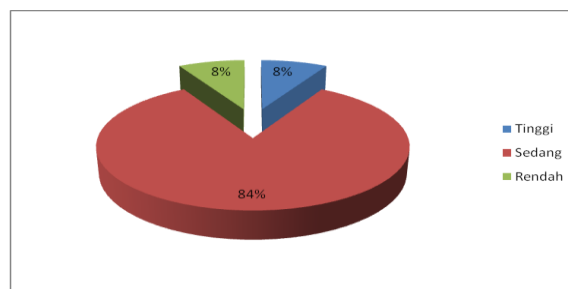
No	Direktorat	Jumlah Karyawan
1	Umum	1
2	Akademik	21
3	SDM	5
4	DKF	4
5	DMPRPM	3
6	Driver	-
7	Fasilitas	5
8	Perpustakaan	5
9	Keuangan	5
10	IT	3
11	Humas	6
12	QA	3
13	Rektorat	2
14	Satpam	8
TOTAL		71

Sebaran angket yang demikian ini menggambarkan bahwa seluruh kelompok dosen dan karyawan tetap terwakili begitu pun dengan jumlah mahasiswa dari tiap-tiap prodi. Oleh karena itu angket hasil survei dapat dianggap layak mewakili populasi secara keseluruhan.

3.1 Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan hasil survei kepuasan, secara umum dapat tergambarkan bahwa kepuasan mahasiswa pada mutu layanan Universitas Mahasiswa masih pada level skor sedang.

Bagan III.2 Bagan Kepuasan Mahasiswa pada Mutu Layanan Universitas Paramadina

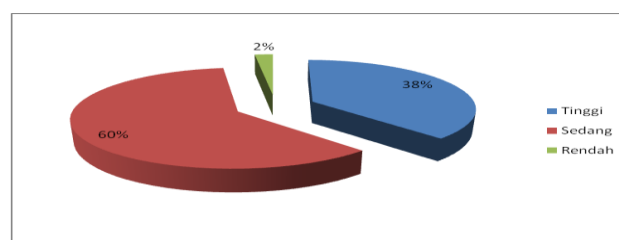


Hanya sekitar 8% responden saja yang yang berada pada level puas dan kurang puas. Hasil olahan data lebih lanjut dapat dicermati kepuasan mahasiswa untuk masing-masing aspek yang diukur. Kepuasan mahasiswa pada mutu layanan universitas diukur melalui komponen;

3.1.1 Proses Perkuliahan

Para responden diminta untuk memberikan pendapatnya berkenaan dengan pernyataan bagaimana semangat dosen ketika mengajar, pemberian kesempatan untuk menyampaikan pendapat di kelas, penyampaian materi perkuliahan hingga kebijakan dosen ketika memberikan penilaian terhadap hasil belajar.

Bagan III.3 Prosentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Perkuliahan



Kategori skor untuk komponen kepuasan proses perkuliahan adalah sebagai berikut;

Nilai 20 – 16 : Tinggi

Nilai 15-11 : Sedang

Nilai 10-5: Rendah

Tampak pada bagan III.2, sebanyak 60% mahasiswa berada pada level skor kepuasan sedang atau menengah, dan 38% lainnya berada pada level skor tinggi atau sangat puas. Hanya sekitar 2% saja yang berada pada level

skor kepuasan rendah atau kurang puas dengan proses belajar yang diberikan. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa menilai proses belajar di kelas, maupun penilaian tugas di universitas cenderung berada pada level menengah atau biasa saja. Sebaran penilaian pada masing-masing prodi adalah berikut ini;

Tabel III.5 Kepuasan Mahasiswa pada Proses Perkuliahan Tiap Prodi

			Proses			Total
			Rendah	Sedang	Tinggi	
Prodi	Prodi FA	Count	0	0	4	4
		% within Prodi	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
		% within Proses	0.0%	0.0%	5.5%	2.1%
	Prodi TI	Count	0	4	5	9
		% within Prodi	0.0%	44.4%	55.6%	100.0%
		% within Proses	0.0%	3.4%	6.8%	4.6%
	Prodi DPI	Count	0	5	0	5
		% within Prodi	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
		% within Proses	0.0%	4.3%	0.0%	2.6%
	Prodi DKV	Count	0	7	5	12
		% within Prodi	0.0%	58.3%	41.7%	100.0%
		% within Proses	0.0%	6.0%	6.8%	6.2%
	Prodi PSIKOLOGI	Count	2	24	5	31
		% within Prodi	6.5%	77.4%	16.1%	100.0%
		% within Proses	50.0%	20.5%	6.8%	16.0%
	Prodi MANAJEMEN	Count	0	19	8	27
		% within Prodi	0.0%	70.4%	29.6%	100.0%
		% within Proses	0.0%	16.2%	11.0%	13.9%
	Prodi HI	Count	1	32	24	57
		% within Prodi	1.8%	56.1%	42.1%	100.0%
		% within Proses	25.0%	27.4%	32.9%	29.4%
	Prodi IKOM	Count	1	26	22	49
		% within Prodi	2.0%	53.1%	44.9%	100.0%
		% within Proses	25.0%	22.2%	30.1%	25.3%
Total	Count	4	117	73	194	
	% within Prodi	2.1%	60.3%	37.6%	100.0%	
	% within Proses	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Tabel di atas menggambarkan sebaran pendapat mahasiswa di tiap-tiap program studi tentang proses perkuliahan yang berlangsung. Nampak bahwa sedikit sekali responden yang memberikan pendapat pada level skor rendah. Semua mahasiswa prodi FA memberikan pendapatnya pada level skor tinggi, namun tidak demikian dengan mahasiswa prodi DKV yang seluruh responden mahasiswanya hanya memberikan pendapat pada level skor sedang saja. Perbedaan mencolok antara level skor sedang dan tinggi ada pada Prodi Psikologi.

Dari hasil survei, diketahui bahwa proses perkuliahan merupakan salah satu aspek yang disukai mahasiswa. Menurut pendapat mereka, dosen yang mengajar kompeten, energik, ramah, dengan cara menyampaikan materi dan cara belajar yang menyenangkan. Lingkungan belajar mereka pun seperti di rumah sendiri. Ini tentunya merupakan salah satu kelebihan universitas yang perlu dipertahankan.

3.1.2 Pembimbingan Akademik

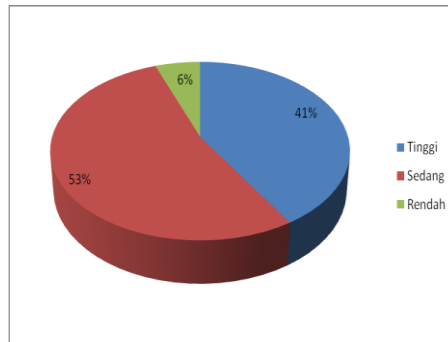
Dosen memiliki tugas untuk menjadi pendamping mahasiswa ketika menempuh studi. Kualitas pembimbingan mahasiswa di Universitas Paramadina dibantu dengan menggunakan aplikasi komputer yang mampu menyimpan *history* akademik masing-masing mahasiswa dan memungkinkan mahasiswa untuk berinteraksi dengan dosen via internet tanpa harus bertatap muka langsung. Kategori level skor untuk komponen layanan pembimbingan akademik ini adalah;

Nilai 15 – 12 : Tinggi

Nilai 11 –8 : Sedang

Nilai 7–5: Rendah

Bagan III.4 Prosentase Kepuasan Mahasiswa pada Layanan Bimbingan Akademik



Meskipun tidak sebesar prosentasi kepuasan proses perkuliahan, sebagian besar (53%) mahasiswa merasa puas dengan layanan pembimbingan akademik yang dilakukan oleh dosen. Mahasiswa yang berada pada level skor tinggi juga cukup banyak yaitu sebesar 41%. Dari sini dapat disimpulkan bahwa kebutuhan mahasiswa untuk berkonsultasi dan melakukan perencanaan untuk menyelesaikan studi tepat waktu telah cukup terpenuhi meskipun belum sempurna.

Tabel III.6 Kepuasan Mahasiswa pada Layanan Bimbingan Akademik Tiap Prodi

			Pembimbingan akademik			Total
			Rendah	Sedang	Tinggi	
Prodi	Prodi FA	Count	0	2	2	4
		% within Prodi	0.0%	50.0%	50.0%	100.0%
		% within Pembimbingan akademik	0.0%	1.9%	2.5%	2.1%
	Prodi TI	Count	1	5	3	9
		% within Prodi	11.1%	55.6%	33.3%	100.0%
		% within Pembimbingan akademik	9.1%	4.9%	3.8%	4.6%
	Prodi DPI	Count	0	2	3	5
		% within Prodi	0.0%	40.0%	60.0%	100.0%
		% within Pembimbingan akademik	0.0%	1.9%	3.8%	2.6%
	Prodi DKV	Count	0	8	4	12
		% within Prodi	0.0%	66.7%	33.3%	100.0%
		% within Pembimbingan akademik	0.0%	7.8%	5.0%	6.2%
	Prodi PSIKOLOGI	Count	1	19	11	31
		% within Prodi	3.2%	61.3%	35.5%	100.0%
		% within Pembimbingan akademik	9.1%	18.4%	13.8%	16.0%
	Prodi MANAJEMEN	Count	0	18	9	27
		% within Prodi	0.0%	66.7%	33.3%	100.0%
		% within Pembimbingan akademik	0.0%	17.5%	11.2%	13.9%
	Prodi HI	Count	6	25	26	57
		% within Prodi	10.5%	43.9%	45.6%	100.0%
		% within Pembimbingan akademik	54.5%	24.3%	32.5%	29.4%
Prodi IKOM	Count	3	24	22	49	
	% within Prodi	6.1%	49.0%	44.9%	100.0%	
	% within Pembimbingan akademik	27.3%	23.3%	27.5%	25.3%	
Total	Count	11	103	80	194	
	% within Prodi	5.7%	53.1%	41.2%	100.0%	
	% within Pembimbingan akademik	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

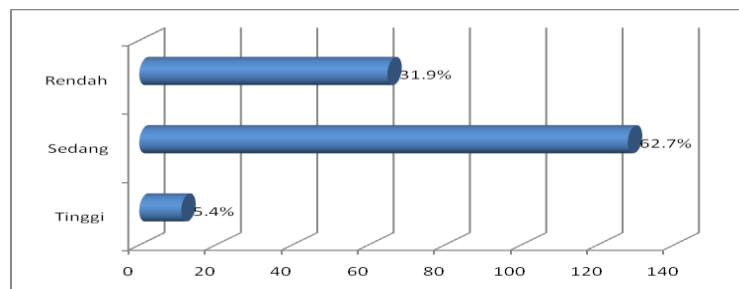
Berdasarkan hasil tabel berikut dapat diketahui bahwa sebaran jawaban responden secara keseluruhan masih tetap lebih banyak pada level skor sedang di hampir setiap prodi . Level skor tinggi terbanyak ada pada Prodi HI, diikuti oleh prodi IK. Mahasiswa pun seringkali menyebutkan bahwa hal yang paling disukai adalah kedekatannya dengan dosen, utamanya dosen tetap yang tidak sulit ditemui atau dihubungi. Hal ini dirasakan menyenangkan karena hampir tidak berjarak. Ini membuat mahasiswa membuat mereka lebih nyaman untuk berekspresi menyampaikan pendapatnya.

3.1.3 Sarana dan Prasarana Universitas

Komponen yang ditelaah dalam kegiatan survei ini meliputi kepuasan pada fasilitas layanan kampus yang tersedia seperti ruang pelayanan dan administrasi, keamanan, wifi, sistem akademik, perpustakaan, ruang kelas dan ibadah, lahan parkir, toilet dan kebersihan kampus. Kategori skor untuk sebanyak 20 pernyataan komponen sarana dan prasarana universitas ini adalah;

Nilai 100 – 73.3 : Tinggi Nilai 73.3 – 46.7 : Sedang Nilai 46.6 – 20: Rendah

Bagan III.5 Prosentase Kepuasan Mahasiswa pada Sarana dan Prasarana



Pada bagan III.5 nampak bahwa sebagian besar mahasiswa berada pada level skor sedang (62,9%). Jumlah ini masih lebih banyak daripada kepuasan mahasiswa pada proses perkuliahan. Kepuasan mahasiswa pada komponen keduanya yang berada pada level yang sama. Sebanyak 32% mahasiswa memberikan penilaian pada level skor rendah. Jumlah prosentase ini terbilang besar dan karenanya patut untuk mendapatkan perhatian tambahan dari pengelola universitas untuk diupayakan perbaikan ke depan.

Kondisi ini cukup menggambarkan bahwa masih banyak ruang bagi universitas untuk meningkatkan layanan sarana dan prasarana yang ada. Semua itu dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa.

Dari hasil survei diketahui beberapa alasan mahasiswa yang mahasiswa sebutkan sebagai hal yang paling disukai terkait sarana dan prasarana yang disediakan universitas. Hal yang mereka sukai adalah keamanan lingkungan, kantin – yang meskipun dirasakan panas udaranya tapi menyediakan yang mereka butuhkan. Selain itu adanya lahan parkir gratis meskipun seringkali dikeluhkan tidak luas. Di sini mereka dapat menginap mobil tanpa khawatir biaya yang harus dikeluarkan.

Selain itu, di kampus juga tersedia ruang berkumpul area terbuka yang seperti berada di taman dengan pohon rindang – meskipun belakangan mereka menuliskan kekecewaannya karena pohon rindang yang rimbun ditebang. Perpustakaan juga tak luput disebutkan sebagai tempat ngadem favorit, dan tentunya perpustakaan yang suasananya cozy. Bahkan ada yang menyampaikan bahwa kampus lingkungan kecil ini

efisien dan memberikan keuntungan antara lain, lebih mudah mengenal dan berinteraksi dengan banyak orang. Begitu kecilnya area universitas membuat mereka tidak perlu khawatir kehilangan barang-barang miliknya. Berdasarkan pengalaman mereka, bila ada barang yang hilang atau tertinggal, mereka dapat dengan mudah mendapatkannya kembali. Universitas juga menyediakan CCTV yang memungkinkan untuk memantau segala sudut.

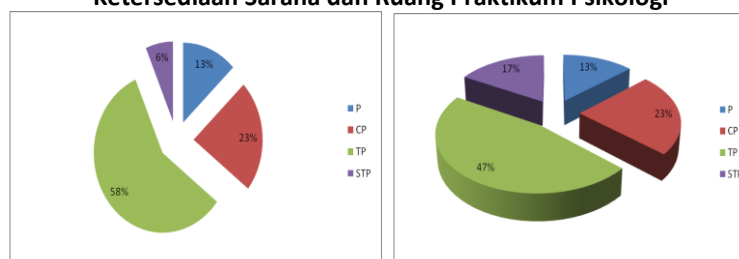
Tabel III.7 Kepuasan Mahasiswa pada Sarana dan Prasarana Universitas

			Sarana & Prasarana			Total
			Rendah	Sedang	Tinggi	
Prodi	Count		0	4	0	4
	Prodi FA	% within Prodi	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
		% within Sarana & Prasarana	0.0%	3.3%	0.0%	2.1%
	Count		4	4	1	9
	Prodi TI	% within Prodi	44.4%	44.4%	11.1%	100.0%
		% within Sarana & Prasarana	6.5%	3.3%	10.0%	4.6%
	Count		2	3	0	5
	Prodi DPI	% within Prodi	40.0%	60.0%	0.0%	100.0%
		% within Sarana & Prasarana	3.2%	2.5%	0.0%	2.6%
	Count		4	8	0	12
	Prodi DKV	% within Prodi	33.3%	66.7%	0.0%	100.0%
		% within Sarana & Prasarana	6.5%	6.6%	0.0%	6.2%
	Count		12	18	1	31
	Prodi PSIKOLOGI	% within Prodi	38.7%	58.1%	3.2%	100.0%
		% within Sarana & Prasarana	19.4%	14.8%	10.0%	16.0%
	Count		4	18	5	27
	Prodi MANAJEMEN	% within Prodi	14.8%	66.7%	18.5%	100.0%
		% within Sarana & Prasarana	6.5%	14.8%	50.0%	13.9%
	Count		17	38	2	57
	Prodi HI	% within Prodi	29.8%	66.7%	3.5%	100.0%
		% within Sarana & Prasarana	27.4%	31.1%	20.0%	29.4%
	Count		19	29	1	49
Total	Prodi IKOM	% within Prodi	38.8%	59.2%	2.0%	100.0%
		% within Sarana & Prasarana	30.6%	23.8%	10.0%	25.3%
	Count		62	122	10	194
		% within Prodi	32.0%	62.9%	5.2%	100.0%
			100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Nampak pada tabel, masing-masing prodi memberikan pendapatnya lebih ke arah level skor rendah. Mahasiswa terbanyak pada level skor tinggi adalah dari Prodi Manajemen. Sementara skor mahasiswa prodi FA yang jumlah mahasiswanya paling sedikit, berada pada level sedang saja.

Bagi mahasiswa Prodi DPI, DKV, Psikologi, dan IK memiliki sarana ruang khusus untuk menunjang proses perkuliahan. Berikut adalah pendapat mereka;

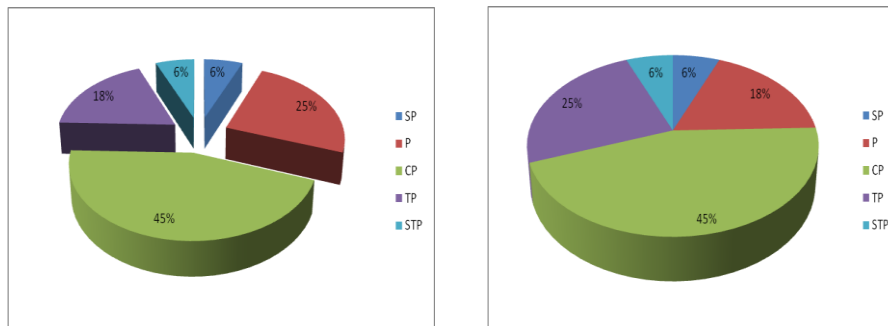
Bagan III.6 Prosentase Kepuasan Mahasiswa Prodi Psikologi pada Ketersediaan Sarana dan Ruang Praktikum Psikologi



Hampir setengah mahasiswa Prodi Psikologi nyata-nyata memberikan penilaian ketidakpuasannya dengan ketersediaan sarana dan ruang praktikum Psikologi yang ada pada saat ini. Sementara itu mahasiswa Prodi IK

merasa cukup puas dengan sarana ruang studio dan laboratorium multimedia fasilitas kampus seperti dalam bagan berikut;

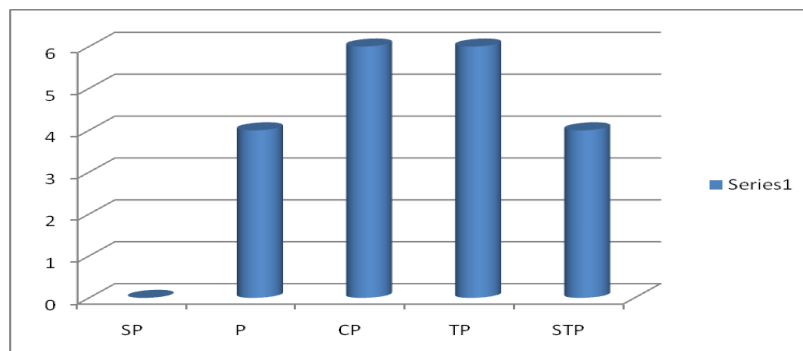
Bagan III.7 Prosentase Kepuasan Mahasiswa Prodi IK pada Ketersediaan Sarana Ruang Studio dan Lab Multimedia



Sebanyak 45% mahasiswa yang menyatakan cukup puas dengan ruang studio dan laboratorium multi media. Hanya sekitar 6% saja yang menyatakan tidak puas dengan sarana tersebut.

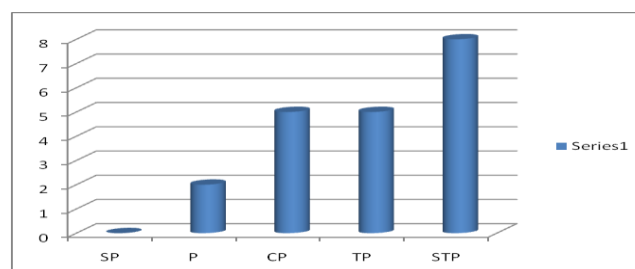
Sementara itu, penilaian sarana studio bagi mahasiswa Prodi DPI dan DKV tidak jauh berbeda pendapatnya.

Bagan III.8 Prosentase Kepuasan Mahasiswa Prodi DPI dan DKV pada Ruang Studio

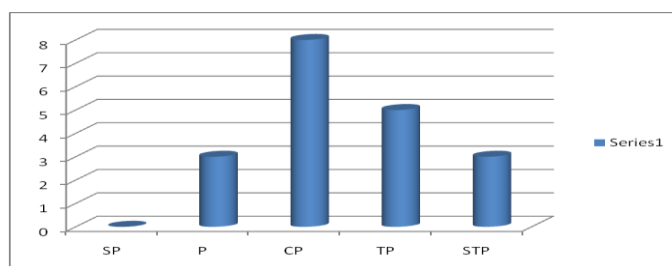


Nampak dari bagan di atas, antara mereka yang puas-cukup puas dengan ruang studio dengan yang tidak puas-sangat tidak sama banyak jumlahnya. Sementara itu kepuasan mahasiswa Prodi DPI dengan ketersediaan sarana *workshop* cenderung rendah seperti dalam bagan berikut;

Bagan III.9 Prosentase Kepuasan Mahasiswa Prodi DPI pada Sarana *Workshop*



Bagan III.10 Prosentase Kepuasan Mahasiswa Prodi DPI pada Sarana Multimedia

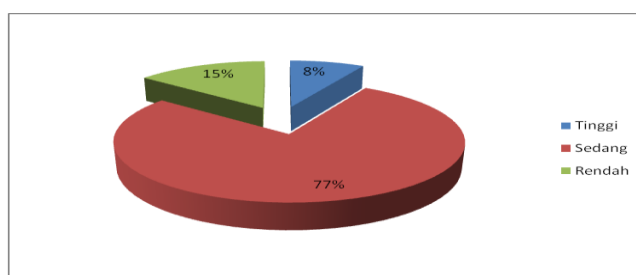


Hal yang berbeda dengan ketersediaan sarana *workshop* bagi mahasiswa program DPI, sarana multimedia yang ada dianggap sudah cukup memuaskan dan memadai untuk menunjang proses belajar.

3.1.4 Pelayanan Universitas

Mahasiswa memberikan pendapatnya tentang kepuasan pelayanan yang diberikan universitas melalui para petugas akademik maupun staf administratif di masing-masing prodi, petugas perpustakaan dan satpam (keamanan). Berdasarkan dari hasil survei, kepuasan mahasiswa berada pada level sedang. Mahasiswa tidak merasa adanya pelayanan yang signifikan berarti. Berikut adalah *pie chart* dari kepuasan mahasiswa;

Bagan III.11 Kepuasan Mahasiswa pada Pelayanan Universitas



Kategori skor untuk komponen kepuasan pada layanan petugas ini adalah;

Nilai 45 – 34 : Tinggi

Nilai 33-21 : Sedang

3. Nilai 20-9: Rendah

Hasil olahan data menunjukkan bahwa sebanyak 77% mahasiswa berada pada level skor sedang. Sementara mereka yang berada pada level skor tinggi hanya 8%. Sedangkan mereka yang tidak merasa puas sekitar 15%. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan petugas belum mencapai pelayanan prima.

Hal yang tidak disukai yang sempat dicatat dalam bagian akhir survei disebutkan bahwa mereka seringkali kecewa dengan pelayanan bagian keuangan dan akademik untuk utamanya urusan kemahasiswaan dan akademik. Namun tidak dijelaskan apa yang membuat mereka merasa dipersulit. Mengetahui hal ini tentu akan menjadi peluang bagi universitas untuk meluruskan dan memperbaiki pelayanan. Sebaran hasil survei kepuasan di masing-masing prodi adalah sebagai berikut;

Tabel III.8 Kepuasan Mahasiswa Tiap Prodi pada Pelayanan Universitas

			Pelayanan			Total
			Rendah	Sedang	Tinggi	
Prodi	Count		0	3	1	4
	Prodi FA	% within Prodi	0.0%	75.0%	25.0%	100.0%
		% within Pelayanan	0.0%	2.0%	3.6%	2.1%
	Count		4	4	1	9
	Prodi TI	% within Prodi	44.4%	44.4%	11.1%	100.0%
		% within Pelayanan	25.0%	2.7%	3.6%	4.6%
	Count		0	4	1	5
	Prodi DPI	% within Prodi	0.0%	80.0%	20.0%	100.0%
		% within Pelayanan	0.0%	2.7%	3.6%	2.6%
	Count		0	10	2	12
	Prodi DKV	% within Prodi	0.0%	83.3%	16.7%	100.0%
		% within Pelayanan	0.0%	6.7%	7.1%	6.2%
	Count		0	29	2	31
	Prodi PSIKOLOGI	% within Prodi	0.0%	93.5%	6.5%	100.0%
		% within Pelayanan	0.0%	19.3%	7.1%	16.0%
	Count		3	18	6	27
	Prodi MANAJEMEN	% within Prodi	11.1%	66.7%	22.2%	100.0%
		% within Pelayanan	18.8%	12.0%	21.4%	13.9%
	Count		6	44	7	57
	Prodi HI	% within Prodi	10.5%	77.2%	12.3%	100.0%
		% within Pelayanan	37.5%	29.3%	25.0%	29.4%
	Count		3	38	8	49
	Prodi IKOM	% within Prodi	6.1%	77.6%	16.3%	100.0%
		% within Pelayanan	18.8%	25.3%	28.6%	25.3%
	Count		16	150	28	194
	Total	% within Prodi	8.2%	77.3%	14.4%	100.0%
		% within Pelayanan	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tampak pada tabel di atas masing-masing prodi menunjukkan jawaban yang merata berada pada level skor sedang, baik pada prodi dengan jumlah mahasiswa sedikit maupun banyak. Ini menunjukkan bahwa hampir setiap mahasiswa memberikan pendapat yang sama pada pelayanan petugas universitas.

3.1.5 Kegiatan Kemahasiswaan

Hasil survei menunjukkan bahwa mahasiswa tidak terlalu menunjukkan kepuasan berarti dengan kegiatan kemahasiswaan yang difasilitasi oleh kampus. Kategori skor untuk komponen kepuasan pada kegiatan kemahasiswaan adalah;

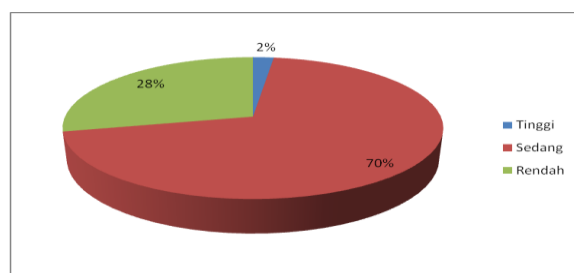
Nilai 35 – 26 : Tinggi

Nilai 25 – 16 : Sedang

3. Nilai 15 –7: Rendah

Sebanyak 70% responden tidak merasakan kepuasan yang berarti mereka berada pada level skor sedang. Mahasiswa menanggapi kebebasan berekspresi pada forum-forum, dan beraktipikasi aktif pada program-program kemahasiswaan kampus selama ini sebagai suatu yang biasa saja.

Bagan III.12 Kepuasan Mahasiswa pada Kegiatan Kemahasiswaan



Sementara cukup banyak juga (28%) mahasiswa yang berpendapat tidak merasa puas dengan kegiatan kemahasiswaan di lingkungan universitas. Sebaran pendapat mahasiswa pada tiap-tiap prodi dapat dilihat pada tabel berikut;

Tabel III.9 Sebaran Kepuasan Mahasiswa pada Kegiatan Kemahasiswaan Pada Tiap Prodi

		Kegiatan Kemahasiswaan			Total
		Rendah	Sedang	Tinggi	
Prodi FA	Count	0	2	2	4
	% within Prodi	0.0%	50.0%	50.0%	100.0%
	% within Kegiatan Kemahasiswaan	0.0%	1.5%	3.6%	2.1%
Prodi TI	Count	1	4	4	9
	% within Prodi	11.1%	44.4%	44.4%	100.0%
	% within Kegiatan Kemahasiswaan	25.0%	3.0%	7.3%	4.6%
Prodi DPI	Count	0	3	2	5
	% within Prodi	0.0%	60.0%	40.0%	100.0%
	% within Kegiatan Kemahasiswaan	0.0%	2.2%	3.6%	2.6%
Prodi DKV	Count	0	8	4	12
	% within Prodi	0.0%	66.7%	33.3%	100.0%
	% within Kegiatan Kemahasiswaan	0.0%	5.9%	7.3%	6.2%
Prodi PSIKOLOGI	Count	1	23	7	31
	% within Prodi	3.2%	74.2%	22.6%	100.0%
	% within Kegiatan Kemahasiswaan	25.0%	17.0%	12.7%	16.0%
Prodi MANAJEMEN	Count	0	22	5	27
	% within Prodi	0.0%	81.5%	18.5%	100.0%
	% within Kegiatan Kemahasiswaan	0.0%	16.3%	9.1%	13.9%
Prodi HI	Count	2	35	20	57
	% within Prodi	3.5%	61.4%	35.1%	100.0%
	% within Kegiatan Kemahasiswaan	50.0%	25.9%	36.4%	29.4%
Prodi IKOM	Count	0	38	11	49
	% within Prodi	0.0%	77.6%	22.4%	100.0%
	% within Kegiatan Kemahasiswaan	0.0%	28.1%	20.0%	25.3%
Total	Count	4	135	55	194
	% within Prodi	2.1%	69.6%	28.4%	100.0%
	% within Kegiatan Kemahasiswaan	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Jawaban responden terwakili lebih banyak dari prodi dengan jumlah mahasiswa terbanyak, HI dan IKOM, diikuti oleh prodi Psikologi dan Manajemen.

3.1.6 Persepsi tentang Perkembangan Universitas

Kategori skor komponen kepuasan pada persepsi perkembangan universitas ;

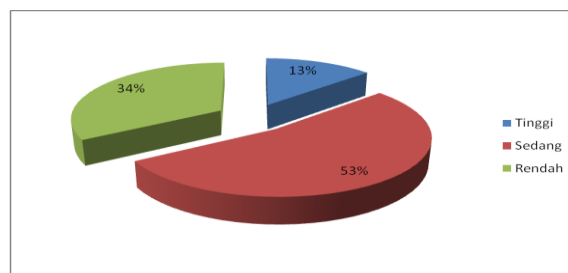
Nilai 20 – 15 : Tinggi

Nilai 15 – 10 : Sedang

3. Nilai 9 –4: Rendah

Berdasarkan kategori tersebut diketahui bahwa terdapat 13% mahasiswa yang berpersepsi positif tentang upaya perkembangan universitas. Sementara 53% diantaranya memiliki level skor sedang atau biasa saja. Sekitar 34% diantaranya kurang memiliki persepsi positif. Kondisi yang demikian ini perlu dicermati mengingat sebagian besar mahasiswa belum memilih kecenderungan sikap atau harapan yang pasti tentang universitas di masa mendatang baik dari segi perbaikan fasilitas, manajemen dan variasi kegiatan kampus.

Bagan III.13 Kepuasan Mahasiswa pada Perkembangan Universitas



Berikut adalah sebaran persepsi positif mahasiswa tentang perkembangan kampus ke depan.

Tabel III.10 Sebaran Kepuasan Mahasiswa Tiap Prodi pada Persepsi Perkembangan Universitas

		Persepsi tentang Univ			Total
		Rendah	Sedang	Tinggi	
Prodi	Count	0	3	1	4
	Prodi FA				
	% within Prodi	0.0%	75.0%	25.0%	100.0%
	% within Persepsi tentang Univ	0.0%	2.9%	3.8%	2.1%
	Count	5	2	2	9
	Prodi TI				
	% within Prodi	55.6%	22.2%	22.2%	100.0%
	% within Persepsi tentang Univ	7.7%	1.9%	7.7%	4.6%
	Count	3	2	0	5
	Prodi DPI				
	% within Prodi	60.0%	40.0%	0.0%	100.0%
	% within Persepsi tentang Univ	4.6%	1.9%	0.0%	2.6%
	Count	5	7	0	12
	Prodi DKV				
	% within Prodi	41.7%	58.3%	0.0%	100.0%
	% within Persepsi tentang Univ	7.7%	6.8%	0.0%	6.2%
	Count	13	17	1	31
	Prodi PSIKOLOGI				
	% within Prodi	41.9%	54.8%	3.2%	100.0%
	% within Persepsi tentang Univ	20.0%	16.5%	3.8%	16.0%
	Count	4	16	7	27
	Prodi MANAJEMEN				
	% within Prodi	14.8%	59.3%	25.9%	100.0%
	% within Persepsi tentang Univ	6.2%	15.5%	26.9%	13.9%
	Count	16	34	7	57
	Prodi HI				
	% within Prodi	28.1%	59.6%	12.3%	100.0%
	% within Persepsi tentang Univ	24.6%	33.0%	26.9%	29.4%
	Count	19	22	8	49
	Prodi IKOM				
	% within Prodi	38.8%	44.9%	16.3%	100.0%
	% within Persepsi tentang Univ	29.2%	21.4%	30.8%	25.3%
	Count	65	103	26	194
Total	% within Prodi	33.5%	53.1%	13.4%	100.0%
	% within Persepsi tentang Univ	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Mutu layanan pada aspek kepuasan mahasiswa pada proses perkuliahan, pembimbingan akademik cenderung berada pada level skor menengah ke tinggi. Namun tidak demikian halnya dengan aspek layanan petugas, sarana dan prasarana, kegiatan kemahasiswaan dan persepsi pada perkembangan universitas. Mahasiswa memberikan pendapatnya cenderung pada level skor menengah ke rendah. Kondisi yang demikian ini menjadi perhatian bagi universitas untuk semakin meningkatkan mutu layanan pendidikan sehingga ke depan dapat menjadi lebih baik.

3.1.7 Kepuasan Mahasiswa Strata 2

Sementara itu hasil pengolahan data mahasiswa skor strata 2, dapat diketahui bahwa kepuasan mahasiswa pada proses perkuliahan cenderung berada pada level skor tinggi.

Tabel III.11 Kepuasan Mahasiswa S2 terhadap Proses Perkuliahan

		Proses Perkuliahan		Total
		sedang (9-14)	tinggi (15-20)	
program_studi	MHI	1	5	6
	MIK	4	11	15
	MM	1	5	6
Total		6	21	27

Sebagian besar responden dari kelompok mahasiswa S2 merasa puas dengan proses perkuliahan yang berlangsung. Mahasiswa Prodi MHI dan MM memberikan jawaban skor yang sama pada kategori sedang dan tinggi. Sementara dua kali lipat dari jumlah mahasiswa prodi MHI dan MM merasa puas dengan proses

perkuliahan yang berlangsung. Menanggapi kondisi yang demikian ini, program studi MHI dan MM perlu mengupayakan layanan yang lebih baik lagi untuk mahasiswa-mahasiswanya.

Tabel III.12 Kepuasan Mahasiswa S2 pada Sarana dan Prasarana

		Sarana dan Prasarana			Total
		rendah (24-37)	sedang (38-51)	tinggi (52-65)	
program_studi	MHI	0	3	3	6
	MIK	1	9	5	15
	MM	0	5	1	6
Total		1	17	9	27

Keterbatasan sarana dan prasarana yang tersedia di kampus juga dirasakan oleh mahasiswa yang berada pada jenjang strata 2. Kepuasan sarana dan prasarana bagi mereka sebagian besar berada pada level skor sedang.

Tabel III.13 Kepuasan Mahasiswa S2 pada Pelayanan Universitas

		Pelayanan Universitas		Total
		sedang (10-17)	tinggi (18-25)	
program_studi	MHI	0	6	6
	MIK	1	14	15
	MM	0	6	6
Total		1	26	27

Sementara itu kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan petugas kampus 2 universitas sangat baik. Sebagian besar dari mereka menyatakan puas dengan pelayanan petugas yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan akademik mereka.

Tabel III.14. Kepuasan Mahasiswa S2 pada Kegiatan Kemahasiswaan

		Kegiatan Kemahasiswaan		Total
		sedang (4-7)	tinggi (8-11)	
program_studi	MHI	2	4	6
	MIK	5	10	15
	MM	2	4	6
Total		9	18	27

Mahasiswa yang berada pada jenjang strata 2 tergambarkan lebih cenderung merasa puas dengan kegiatan kemahasiswaan yang difasilitasi oleh kampus. Kegiatan yang diadakan di kampus 2 Universitas Paramadina dapat dikatakan sudah mengakomodir kebutuhan mahasiswa.

Tabel III.15 Kepuasan Mahasiswa S2 terhadap Perkembangan Universitas

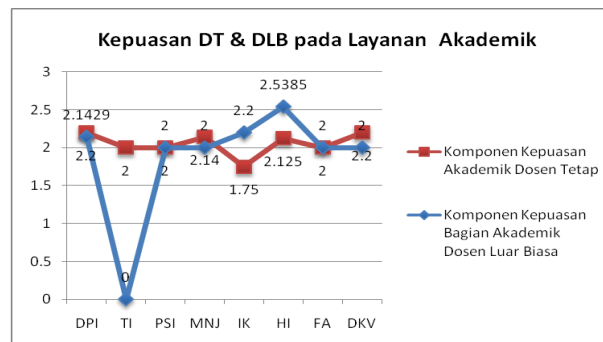
		Persepsi Perkembangan Univ		Total
		sedang (9-14)	tinggi (15-20)	
program_studi	MHI	3	3	6
	MIK	4	11	15
	MM	2	4	6
Total		9	18	27

Hasil survei pun menunjukkan bahwa mahasiswa-mahasiswa yang berada pada jenjang strata 2 pun menunjukkan persepsi yang lebih condong ke arah positif tentang perkembangan kampus.

3.2 Kepuasan Dosen

Kepuasan dosen pada layanan yang diberikan akademik seperti implementasi sistem kehadiran mahasiswa, pengambilan kertas absen mahasiswa, pelaksanaan UTS/UAS hingga pengumpulan penilaian hasil belajar dapat tergambarkan dari hasil survei ini. Pada bagan berikut, mean kepuasan dosen tetap pada layanan akademik diwakili dengan warna merah, sementara garis biru mewakili dosen luar biasa.

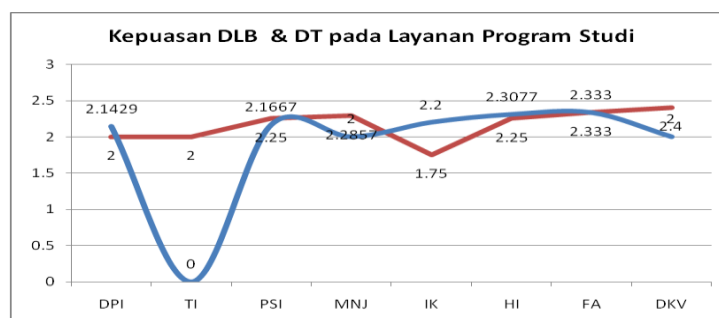
Bagan III.14 Kepuasan DT & DLB pada Layanan Akademik



Hasil survei menunjukkan bahwa baik dosen tetap maupun dosen luar biasa tidak menunjukkan kepuasan yang tinggi. Dosen-dosen tetap Prodi IK dan HI belum menilai akademik memberikan layanan prima, tetapi tidak demikian dengan dosen luar biasa pada prodi tersebut. Sementara itu, tidak ada dosen luar biasa pada prodi TI, namun sayangnya dosen tetapnya pun menilai hal yang sama dengan dosen lainnya. Layanan akademik belum menunjukkan layanan yang lebih baik.

Sementara itu layanan program studi dirasakan lebih baik daripada layanan akademik utamanya berkenaan dengan kurikulum, GBPP, penentuan jadwal dan kelas yang diampu, serta kerjasama antar dosen. Baik dosen tetap (garis merah) maupun dosen luar biasa (garis biru) tidak menunjukkan kepuasan yang hampir sama dan seragam dibandingkan dengan kepuasan dosen pada layanan akademik.

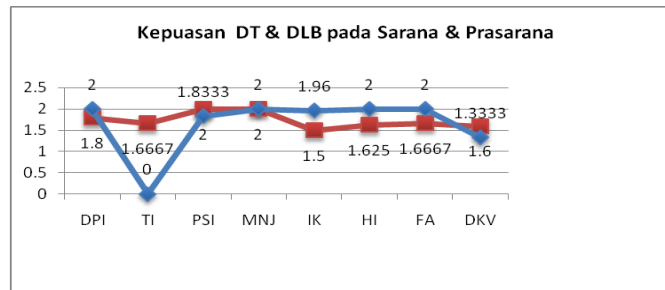
Bagan III.15 Kepuasan DT & DLB pada Layanan Program Studi



Pada bagan berikut, sarana dan prasarana yang tersedia di kampus dinilai masih kurang berarti baik bagi dosen tetap (garis merah) maupun dosen luar biasa (garis biru). Ruang kelas dan fasilitasnya, ruang

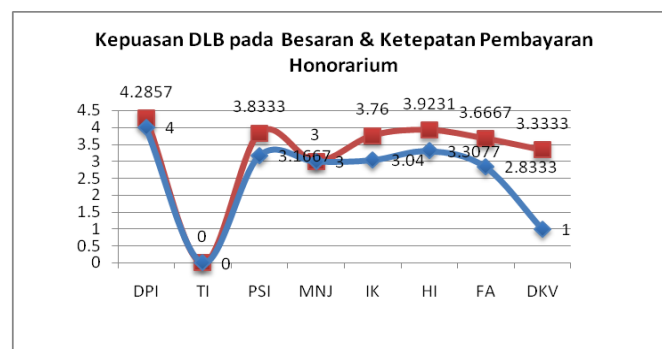
tunggu dosen, layanan *office boy*, keamanan, parkir, perpustakaan, klinik, ruang ibadah, toilet, dan kebersihan secara umum belum memuaskan.

Bagan III.16 Kepuasan DT & DLB pada Sarana dan Prasarana



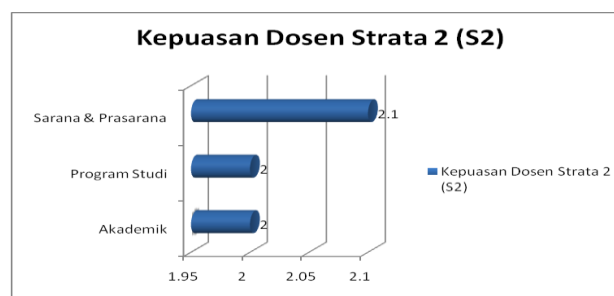
Sementara itu dosen luar biasa menilai cukup puas dengan kebijakan besaran honorarium yang diberlakukan. Selain itu, dosen luar biasa juga menilai lebih puas lagi pada ketepatan universitas melakukan pembayarannya. Gambaran ini tentunya cukup menggembirakan. Kebijakan honorarium merupakan cerminan bagaimana keteraturan manajemen universitas dilakukan. Persepsi ini tentunya memberikan gambaran tentang bagaimana pihak eksternal menilai profesionalitas pengelolaan manajemen universitas yang baik.

Bagan III.17 Kepuasan DT & DLB pada Besaran dan Ketepatan Pembayaran Honorarium



Dosen-dosen yang ada pada program strata 2 juga memberikan penilaiannya. Kepuasan yang sama dengan dosen-dosen pada program strata 1 juga dirasakan oleh mereka dimana kepuasan layanan akademik, program studi maupun sarana dan prasarana kampus dirasakan kurang memuaskan seperti dalam tergambar dalam bagan berikut;

Bagan III.18 Kepuasan Dosen S2 pada Layanan Akademik

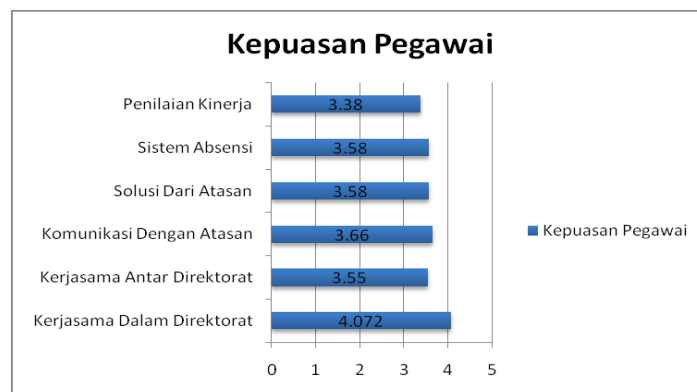


Nilai *mean* kepuasan layanan akademik, program studi dan sarana dan prasarana masih berada di sekitar angka 2. Tentunya ini memberikan gambaran belum terpenuhinya harapan para dosen di kampus 2.

3.3 Kepuasan Karyawan

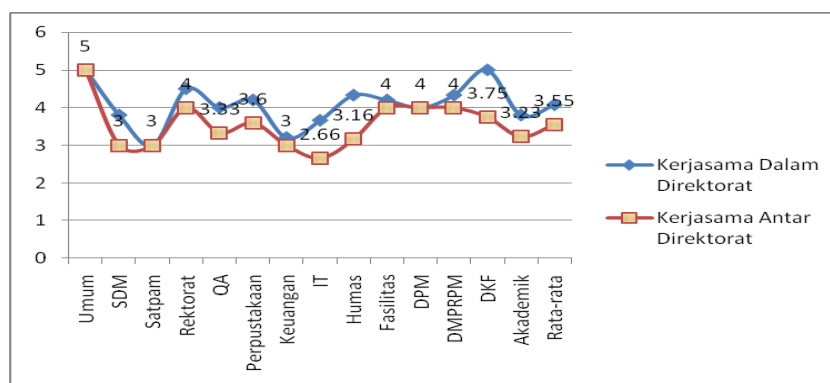
Berdasarkan hasil survei, karyawan merasakan kepuasan yang lebih dari cukup puas. Penilaian ini lebih baik daripada penilaian dari dosen tetap. Aspek yang diukur oleh karyawan adalah penilaian kinerja, sistem absensi, solusi dari atasan, komunikasi dengan atasan, kerjasama antar maupun internal departemen dirasakan lebih baik.

Bagan III.19 Kepuasan Karyawan



Nilai *mean* dari setiap aspek kepuasan karyawan cenderung tinggi. Selain itu dapat disimpulkan bahwa kepuasan dari rekan internal departemen juga lebih baik daripada antar departemen. Gambaran ini menunjukkan bahwa dukungan rekan satu departemen dirasakan sangat berarti oleh masing-masing karyawan.

Bagan III.20 Kepuasan Karyawan pada Kerjasama Internal maupun Antar Departemen

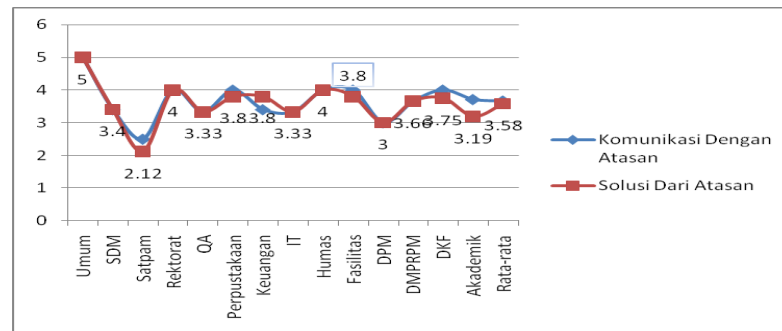


Pada bagan di atas, tergambar karyawan Direktorat Umum merasakan kepuasan kerjasama internal maupun antara departemen yang lebih baik daripada departemen yang lainnya. Kepuasan ini diikuti oleh Rektorat, Fasilitas, DPM, maupun DMPRPM. Sementara itu kepuasan internal departemen tertinggi dirasakan

oleh karyawan DKF. Selanjutnya diikuti oleh Rektorat, namun sayangnya tidak demikian dengan kerjasama antar direktoratnya. Sedangkan kepuasan kerjasama antar departemen terendah dirasakan oleh karyawan IT.

Berdasarkan hasil survei, diketahui bahwa dari aspek interaksi dan aspek komunikasi dalam jalinan hubungan antara atasan dengan karyawan di universitas tidak terlalu mengalami masalah berarti.

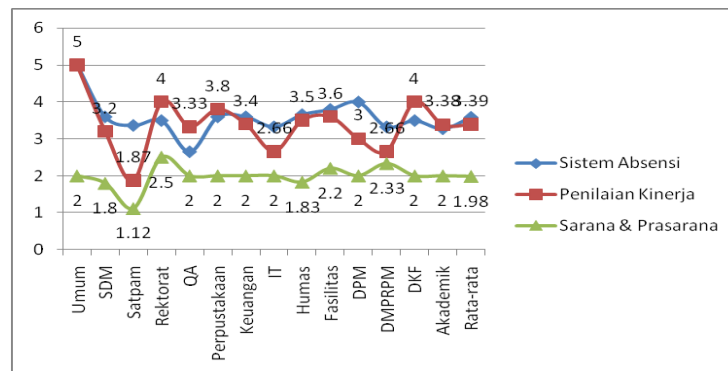
Bagan III.21 Kepuasan Karyawan pada Komunikasi dan Solusi Atasan



Hasil survei menunjukkan bahwa komunikasi dengan atasan dapat memudahkan penyelesaian pekerjaan, dimana atasan juga memberikan arahan kerja dan solusi masalah dengan cara yang tepat sehingga mudah dipahami. Cerminan hasil kerjasama tersebut dapat terlihat di hampir semua departemen. Meskipun demikian, yang perlu mendapat perhatian adalah kepuasan terendah dirasakan oleh satpam.

Berkenaan dengan sarana dan prasarana yang tersedia di kampus, nampak baik bagi mahasiswa, dosen maupun karyawan merasakan hal yang kurang lebih sama. Nilai *mean* dari aspek kepuasan sarana dan prasarana cenderung rendah.

Bagan III.22 Kepuasan Karyawan pada Sistem Absensi, Penilaian Kinerja, dan Sarana Prasarana



Meskipun demikian, layanan manajemen sumber daya karyawan masih dinilai lebih baik. Karyawan merasakan cukup puas dengan sistem absensi yang berlaku maupun penilaian kinerja yang selama ini diterapkan.

IV. Rangkuman Saran Mahasiswa, Dosen, dan Karyawan

Pada bagian akhir dari angket survei yang disebar, responden diminta menuliskan saran-sarannya untuk kemajuan universitas. Berikut adalah rangkuman dari saran mahasiswa;

1. Perbaiki koneksi/akses wifi diperbaiki, sedapatnya 1 router kecepatan minimal 10 mbps
2. Lengkapi buku-buku perpustakaan, terutama untuk prodi falsafah dan agama
3. Fasilitas komputer ditingkatkan, AC diperbaiki
4. Sebaiknya mahasiswa dilarang merokok kecuali di luar kampus
5. Sistem keuangan diperbaiki, jangan pelit mengeluarkan dana
6. Mewadahi implementasi dari nilai-nilai keparamadinaan
7. Lengkapi sabun tissue di toilet, jaga kebersihan mukena dan karpet, variasi makanan dan kondisi kantin yang tidak higienis
8. Mohon perbaiki ASIK, masak IPK hitung sendiri?
9. Berikan loker untuk semua mahasiswa
10. Butuh gudang untuk alat-alat desain DPI dan DKV
11. Penyuluhan pada mahasiswa yang suka membuang sampah tidak pada tempatnya
12. Waktu pelaksanaan PEPT dipindahkan ke pagi atau siang hari, sehingga mahasiswa dapat mengerjakan dengan konsentrasi dan stamina yang penuh
13. Bagian akademik lebih sigap dan cepat Buat pegawai-pegawai administrasi jangan terlalu mentingin urusan pribadi!!!. Staff dan pelayanan dosen lebih ramah lagi ya :)
14. Lantai atas di kelas pakai triplek mengganggu proses belajar
15. Pencitraan boleh, asal disesuaikan dengan fakta kampus. Contoh : pencitraan kampus dengan mata kuliah Anti Korupsi, tapi efektifitasnya tidak diukur
16. Sebaiknya fakultas dan prodi di kampus paramadina diperbanyak agar lebih bervariasi dan perbanyak kegiatan extra kampus dan *event-event* yang berfungsi meningkatkan *skill*, potensi, bakat, kepemimpinan dan konsep diri dari mahasiswa universitas paramadina
17. Pertama, Rektor sebaiknya lebih banyak komunikasi dan interaksi dengan mahasiswa sehingga mengetahui permasalahan yang terjadi dalam ruang lingkup kampus. Kedua, orang-orang keuangan harus *friendly* dengan mahasiswa.
18. Pertama, mohon pelayanan mahasiswa lebih bersikap attentive dan utamakan keramahan pelayanan. Kedua, sistem pencairan dana OKUP jangan dipersulit tanpa alasan yang jelas/terjustifikasi. Ketiga, aturan larangan makan di perpustakaan berlakukan untuk semua, aturan jangan berlaku setengah - setengah. petugas perpus harus mencontohkan kepada pengunjung dalam menaati aturan. saran : jam makan siang shift-shiftan saja

Berikut ini adalah rangkuman dari saran Dosen dan Karyawan;

- A. Berkenaan dengan fasilitas dan umum

1. Komputer di ruang kelas sebaiknya diremajakan spesifikasinya dan dilengkapi dengan monitor yang baik.
2. Fasilitas kegiatan belajar di kelas perlu diperhatikan, banyak in focus, kursi meja yang tidak lagi dapat berfungsi dengan baik
3. Pemeliharaan fasilitas lab komputer perlu diperhatikan
4. Sinyal wifi pada ruang kelas sebaiknya sama kuatnya di setiap ruang
5. AC di kelas perlu diperbaiki, membuat mahasiswa kurang nyaman, begitu pun dengan AC di ruang dosen dan prodi.
6. Kamar mandi terlihat kurang bersih dan tidak lengkap fasilitasnya (air, sabun cuci tangan dan tissue)
7. Sebaiknya tempat sampah tidak dibalik setelah jam kerja, karena mahasiswa jadi membuang sampah sembarangan
8. Perbaiki sarana ruang tunggu dosen LB agar dibuat lebih nyaman
9. Musholla dan tempat berwudhu, sarung dan mukena agar lebih rapi dan sehat
10. Perbaiki lahan parkir agar lebih nyaman, sementara untuk dosen S2 diberikan *ID card* bebas parkir
11. Sarana dan prasarana kampus ditingkatkan lagi dan penambahan lahan olahraga
12. Perpustakaan di kampus Gatsu kurang luas dan kurang nyaman.
13. Kebersihan karpet untuk sholat jumat di auditorium agar lebih diperhatikan, karpet sholat sebaiknya tidak digunakan untuk acara-acara

B. Akademik

1. Tinjau ulang keleluasaan dosen memberikan penilaian di kelas dapat terfasilitasi
2. Terkait ujian masuk mahasiswa baru, sebaiknya menyamakan kemampuan mahasiswa
3. Adakan kuliah di waktu *weekend*
4. Revisi aturan merokok
5. Kurikulum ditinjau ulang agar tidak *out of date* dan pendekatan *high touch* kepada mahasiswa perlu dikaji ulang
6. Jurnal paramadina segera direview ulang untuk diajukan akreditasi
7. Dukungan untuk biaya penelitian dosen ditingkatkan
8. Buku di perpustakaan agar lebih di update dan menambah jurnal internasional
9. Petugas e-learning proaktif memberikan tutorial dan menjemput materi dosen
10. Jalin banyak kerjasama untuk pengembangan program studi

C. Pengelolaan Universitas, Keuangan, dan SDM

1. Perbaiki sistem SDM, berikan jobdesk yang jelas dan SOP ditingkatkan untuk profesionalisme kerja.
2. Tenggang waktu absensi, mengingat kondisi jalanan saat ini

3. Diperlukan penambahan SDM keamanan untuk mengatur dan keamanan parkir serta memantau mahasiswa yang melakukan pelanggaran
4. Jalin komunikasi yang lebih baik antara dosen dan universitas, sejahterakan karyawan dan dosen serta menjaga suasana kekeluargaan. Kalau perlu, setiap tahun diadakan *family gathering* agar kekeluargaan semakin erat
5. Honor dosen luar biasa menjadi perhatian, dalam kurun waktu 17 tahun hanya naik 10 ribu rupiah
6. Peninjauan kembali kebijakan *sharing knowledge* bagi staf dan DLB
7. Utamakan status akademik dosen tetap agar dapat membantu positioning kampus yang bisa diangkat dari karya-karya dosen tersebut
8. Penilaian kerja dilakukan setiap tahun dan ada kenaikan gaji tiap tahunnya
9. Agar struktur organisasi universitas diperjelas dan memiliki pimpinan yang jelas
10. Prosedur atau Kebijakan agar disosialisasi terlebih dahulu dengan baik
11. Koordinasi antar direktorat belum baik, superioritas direktorat tertentu selayaknya tidak perlu ada. Mohon untuk meningkatkan fasilitas komunikasi antar direktorat untuk meghindari kesalahpahaman
12. Penilaian detail per direktorat terkait kinerja, agar supaya tidak terjadi penilaian subjektif personal antara satu direktorat lain pada direktorat lainnya, hanya karena penilaian sekilas
13. Perbaiki sistem keuangan, hemat boleh, pelit jangan.
14. Sosialisasi hasil dari evaluasi mohon sosialisasinya, sehingga kami tahu ada *follow up* terhadap hasil kuesioner

V. KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survei dapat disimpulkan secara umum bahwa mutu layanan universitas berada pada level sedang. Mutu layanan pada aspek kepuasan mahasiswa pada proses perkuliahan, pembimbingan akademik cenderung berada pada level skor menengah ke tinggi. Namun tidak demikian halnya dengan aspek layanan petugas, sarana dan prasarana, kegiatan kemahasiswaan dan persepsi pada perkembangan universitas. Mutu layanan untuk aspek tersebut cenderung belum prima.

Dosen tetap maupun dosen luar biasa menilai mutu layanan akademik dan prodi masih perlu ditingkatkan. Selain itu fasilitas sarana dan prasarana universitas perlu segera diperbaiki dan ditingkatkan untuk menunjang proses pendidikan. Kekurangan ini sangat dirasakan oleh semua pihak. Pengelolaan kerjasama internal universitas juga perlu terus dipelihara agar tetap terus dapat mendukung proses layanan pendidikan yang bermutu.

SARAN

Berdasarkan pelaksanaan dan gambaran hasil survei kepuasan 2015, rekomendasi yang dapat dilakukan sebagai langkah perbaikan ke depan adalah sebagai berikut;

1. Perlu partisipasi aktif dari seluruh sivitas akademika untuk bersedia mengisi angket dengan lengkap agar kegiatan survei dapat mengukur kepuasan layanan dengan tepat.
2. Angket kepuasan yang digunakan dalam survei ini belum pernah ditinjau ulang dalam 5 (lima) tahun terakhir, untuk itu perlu dilakukan tinjauan ulang komponen kepuasan yang diukur agar disesuaikan dengan perkembangan kampus.
3. Berdasarkan hasil survei dapat disimpulkan secara umum bahwa mutu layanan universitas masih harus terus ditingkatkan dan diperbaiki. Peningkatan perkuliahan dan layanan pembimbingan mahasiswa dapat dijadikan alternatif “nilai lebih” mutu universitas.
4. Pendekatan egaliter dan *high touch* perlu terus diperlihara dan dikembangkan sehingga menjadi nilai unik layanan pendidikan di universitas
5. Aspek lain yang harus ditingkatkan dan diperbaiki adalah mutu layanan petugas, sarana dan prasarana, kegiatan kemahasiswaan dan persepsi pada perkembangan universitas.
6. Mutu layanan pada mahasiswa memerlukan dukungan dari pihak pengelola universitas. Kerjasama tim yang sudah terjalin di internal manajemen universitas perlu selalu dijaga dan terus dimotivasi agar menghasilkan produk mutu layanan yang prima