



**LAPORAN SURVEY
KEPUASAN DOSEN DAN MAHASISWA TERHADAP
MUTU LAYANAN UNIVERSITAS
PERIODE TAHUN 2013**

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

PENGANTAR

Puji dan syukur disampaikan ke hadirat Allah SWT atas terselesaikannya survey kepuasan mahasiswa dan dosen Universitas Paramadina periode tahun 2013, Tidak lupa kami menyampaikan terimakasih kepada pihak-pihak yang membantu terselenggaranya kegiatan survey ini,

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

Pelaksanaan survey yang dilakukan setiap tahun ini, masih memerlukan pengembangan dan improvement untuk tahun-tahun mendatang, sehingga saran dan masukan yang membangun akan sangat membantu menyempurnakan pelaksanaan dan penulisan laporan survey,

Salam,

Jakarta, Desember 2013

Quality Assurance Directorate

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Proses peningkatan kinerja Universitas Paramadina dilakukan dengan senantiasa memperhatikan berbagai masukan dari pihak internal maupun eksternal, Salah satu hal yang dilakukan untuk mendapatkan masukan tersebut adalah dengan melakukan survey kepuasan kepada para mahasiswa, dosen tetap dan dosen luar biasa Universitas, Hasil survey ini diharapkan mampu memberikan landasan yang akurat terkait dengan data-data yang menyatakan kepuasan responden terhadap mutu layanan Universitas, Survey ini dilakukan setiap tahun dengan menggunakan kuesioner yang disebar kepada responden, Pada tahun 2013, Direktorat Quality Assurance kembali melakukan survey kepuasan ini yang sehingga hasil survey ini dapat dijadikan sebagai dasar untuk melakukan evaluasi diri bagi penyelenggara Universitas,

Tujuan Survey

Secara sepintas pada latar belakang telah disampaikan tujuan survey kepuasan 2013, secara spesifik tujuan dilaksanakannya kembali survey kepuasan ini adalah:

1. Diperoleh data kepuasan mahasiswa, dosen tetap dan dosen luar biasa terhadap mutu layanan Universitas pada tahun 2013
2. Mendapatkan landasan untuk melakukan perbaikan mutu layanan universitas selama tahun 2014
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 2013 ini, melibatkan tiga kelompok responden yaitu mahasiswa, 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), Pada tabel 1 berikut ini dapat diketahui sebaran responden survey tahun 2013,

Tabel 1, Responden Survey Kepuasan tahun 2013

Program Studi	Dosen Tetap	Dosen Luar Biasa	Mahasiswa
Sarjana (S1)			
DKV	3	5	7
DPI	2	5	3
Falsafah dan Agama	1	9	9
Hubungan Internasional	2	26	60
Ilmu Komunikasi	9	24	34
Manajemen	3	7	17
Psikologi	2	5	27
Teknik Informatika	-	3	5
Tidak Menyebutkan	-	4	-
TOTAL (S1)	22	88	162
Magister (S2)			
PGSB	2	-	2
PGSC	3	-	10
PGSD	2	-	7
Tidak Menyebutkan	-	2	-
TOTAL (S2)	6	2	19
TOTAL RESPONDEN	28	90	181

Dari tabel 1,dapat terlihat bahwa sebaran responden untuk setiap program studi terlihat ada yang mewakili walaupun bila dilihat dari sudut pandang metode penelitian maka belum memenuhi azas *representativeness*,Program studi TI (S1) dari sisi dosen tetap tidak ada yang mewakili atau mengisi, Sedangkan dari sisi mahasiswa terlihat setiap program studi terdapat responden yang mewakilinya dengan jumlah yang bervariasi, Tantangan ke depan dari direktorat QA adalah meningkatkan peran serta setiap prodi baik dari dosen tetap, dosen luar biasa maupun mahasiswa, diupayakan memenuhi azas *representativeness* dari sisi metode penelitian, Kalaupun belum dapat memenuhi azas tersebut, minimal setiap program studi ada yang mewakili,

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:

1. Remunerasi dan Hubungan dengan Rektorat

Komponen ini berkaitan dengan ketepatan/kesesuaian honor yang diterima, kebijakan honor yang ditetapkan dan kecepatan dalam membayar honor, Dalam komponen ini juga diukur kepuasan dosen luar biasa terhadap interaksi dengan rektorat terutama saat *kickoff meeting*,

2. Penilaian kinerja oleh QA

Komponen ini berkaitan dengan penilaian kinerja dosen luar biasa yang dilakukan direktorat QA dan kuesioner penilaian dosen oleh mahasiswa

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,

Alat Ukur dan Cara Skoring

Kuesioner kepuasan yang dikembangkan Direktorat Quality Assurance mengikuti derajat sebaran respon dari Skala Likert yaitu skala 1 – 6 dari sangat tidak setuju (STS) sampai dengan sangat setuju (SS), Kuesioner untuk dosen terdapat 34 pernyataan dan untuk mahasiswa terdapat 54 pernyataan, Baik kuesioner untuk dosen 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 2, 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 Sangat kurang
- 1,6 – 2,5 Kurang
- 2,6 – 3,5 Rata-rata bawah
- 3,6 – 4,5 Rata-rata atas
- 4,6 – 5,5 Baik
- > 5,5 Sangat baik

Tabel 2, Mean Kepuasan DT dan DLB untuk setiap komponen pengukuran

Program Studi	Status	Bagian Akademik	Program Studi	Fasilitas Kampus	Khusus dijawab DLB	Penilaian Kinerja
DKV	DT	4,70	4,53	3,34		3,83
	DLB	5,37	5,32	4,85	5,40	5,20
DPI	DT	5,45	5,17	3,86		4,25
	DLB	5,24	5,03	3,81	4,40	5,00
FA	DT	5,00	4,83	4,14		4,00
	DLB	5,08	4,69	4,32	4,89	4,00
HI	DT	5,10	5,08	3,45		4,75
	DLB	5,18	5,05	4,18	4,57	4,50
IKOM	DT	4,94	4,81	4,26		3,89
	DLB	5,25	4,95	4,55	4,83	5,10

MNJ	DT	4,77	5,06	4,31		4,67
	DLB	5,13	5,31	4,68	5,29	5,14
PSI	DT	5,80	5,85	5,82		5,82
	DLB	5,00	5,02	5,01	5,01	5,01
TI	DT	-	-	-	-	-
	DLB	5,27	4,89	4,05	4,67	4,33
Rata-Rata	DT	5,11	5,05	4,17	-	4,46
	DLB	5,32	5,03	4,43	4,88	4,79

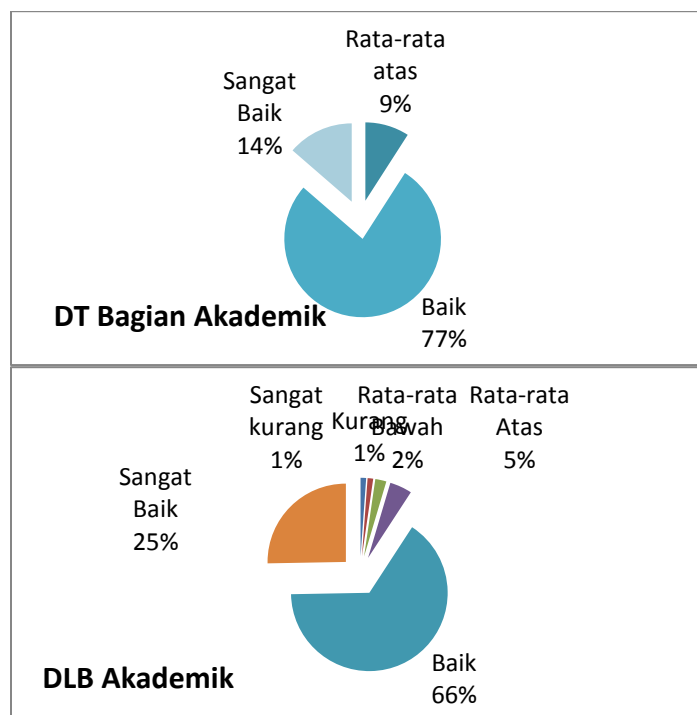
Berdasarkan tabel 2 dapat dipahami bahwa dosen tetap dan dosen luar biasa memberikan kepuasan hampir semua komponen pengukuran di atas rata-rata hipotetik penelitian (3,5) kecuali untuk komponen fasilitas kampus, dosen tetap Prodi DPI menunjukkan indeks kepuasan yang kurang dari rata-rata hipotetik penelitian,

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 dilakukan terhadap 22 responden yang menyerahkan kembali kuesioner survey dari program studi S1 kecuali program studi TI, hal ini karena tidak ada DT yang menjadi responden dari prodi tersebut. Pengukuran kepuasan dosen luar biasa (DLB) dilakukan terhadap 88 orang DLB dari berbagai program studi (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, penilain kinerja (dari kuesioner mahasiswa dan QA). Dengan demikian total untuk dosen sebanyak 110 orang dosen.

Komponen Bagian Akademik

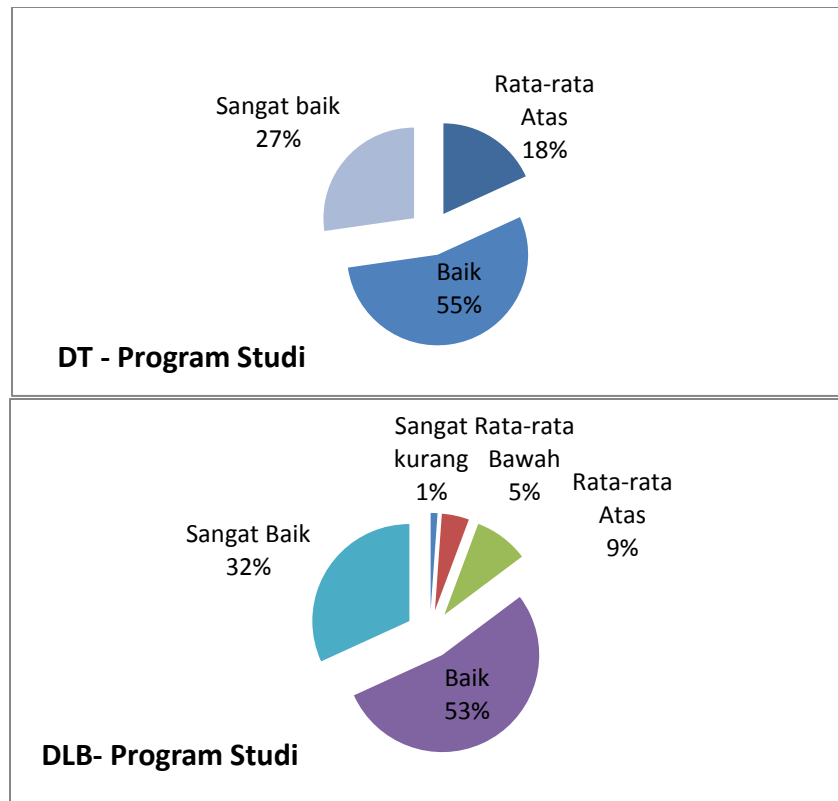


Gambar 1. Diagram Kepuasan DT dan DLB terhadap Bagian Akademik

Berdasarkan gambar 1, diperoleh informasi bahwa dari 22 DT yang menjadi responden survey ini, memiliki mayoritas tingkat kepuasan terhadap bagian akademik tergolong sebesar 77% atau sebanyak 17 responden. Sedangkan untuk DLB diperoleh informasi sebanyak 66% menyatakan kepuasannya terhadap bagian akademik pada taraf baik. Selain aspek pelayanan staf administrasi akademik dan prodi, bagian akademik ini juga mengukur kriteria kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan sistem penilaian terhadap prestasi mahasiswa, absensi mahasiswa, penyerahan soal dan nilai serta pelaksanaan UTS dan UAS.

Komponen Program Studi

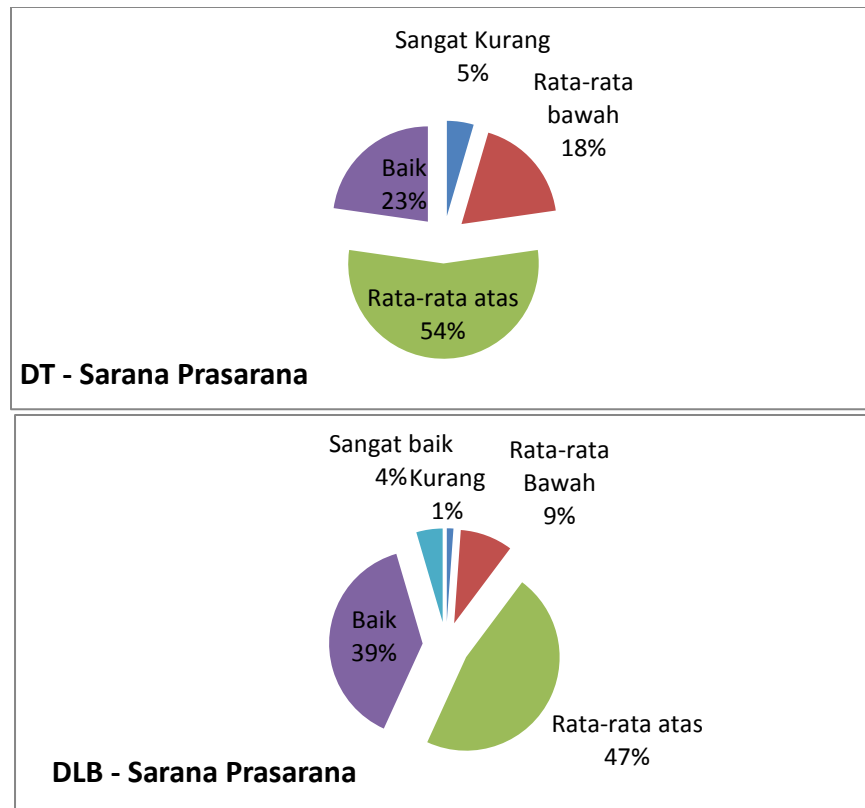
Survey ini juga mengukur tingkat kepuasan dosen tetap terhadap kinerja program studi yang didalamnya meliputi kriteria kurikulum, jam mengajar yang diberikan prodi, jenis MK, kerja sama dosen di prodi dan kinerja tim panel seleksi dosen. Gambar 2 berikut ini menjelaskan hasil surveynya. Dari hasil survey menyebutkan bahwa tingkat kepuasan DT terhadap program studinya mayoritas berada pada kategori baik, yaitu sebanyak 55% atau sebanyak 12 responden. Sedangkan untuk DLB menyatakan



Gambar 2. Tingkat kepuasan DT dan DLB terhadap Program Studi

Komponen Sarana dan Prasarana

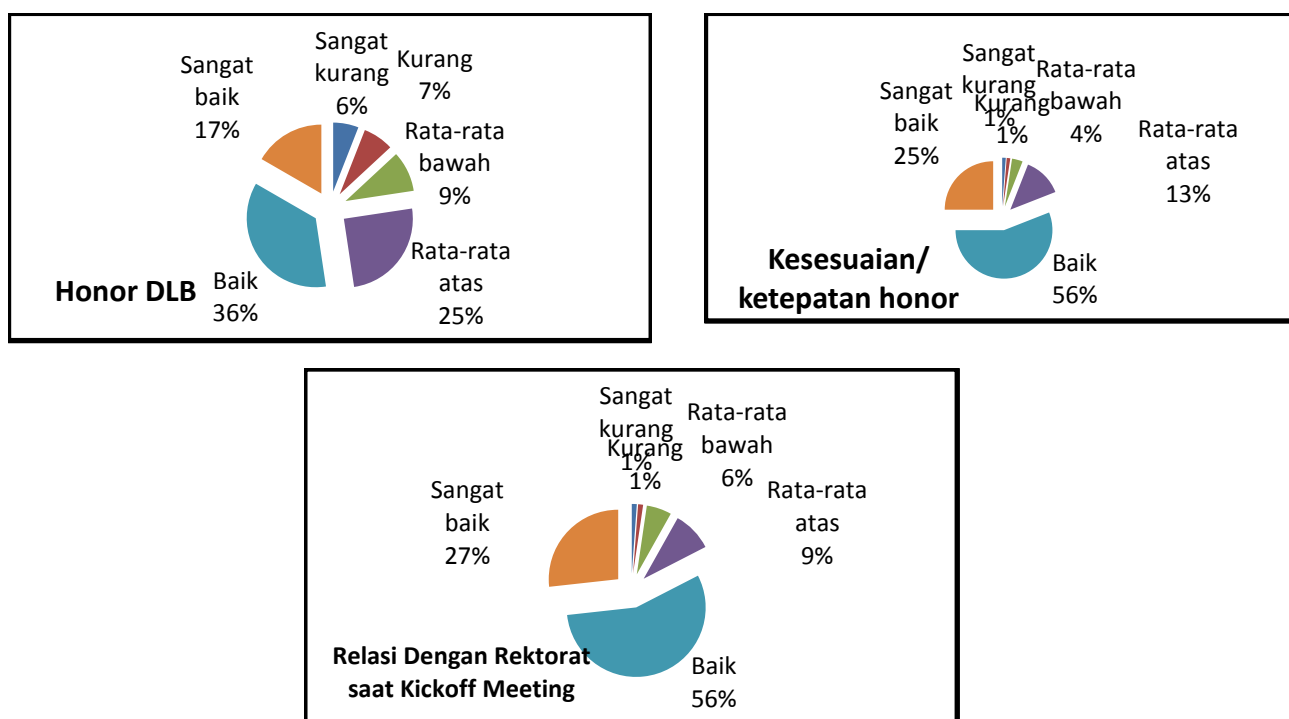
Fasilitas kampus diukur berdasarkan sarana dan prasarana yang mendukung program belajar mengajar di Universitas Paramadina, diantaranya berkaitan dengan kondisi kelas, internet, klinik, toilet, tempat parkir, peralatan di kelas seperti LCD, komputer, AC dll. Dari survey yang dilakukan diperoleh informasi seperti yang terlihat pada gambar 3.



Gambar 3. Kepuasan DT dan DLB terhadap Sarana dan Prasarana

Gambar 3 menjelaskan bahwa mayoritas DT merasakan kepuasan terhadap sarana dan prasarana kampus pada kategori rata-rata atas sebesar 58% dan DL sebesar 47%. Refleksi dari data ini adalah, Universitas masih memiliki ruang yang luas untuk meningkatkan sarana dan prasarana kampus agar kepuasan para DT dan DLB meningkat menjadi baik atau sangat baik, sehingga proses belajar mengajar dapat berjalan lebih optimal.

Selain ketiga komponen tersebut untuk DLB diukur juga kepuasannya terhadap honorarium (kebijakan dan ketepatan waktu pembayaran), relasi dengan rektorat, penilaian kinerja oleh mahasiswa dan QA. Pada gambar 4 berikut ini menjelaskan komponen-komponen tersebut.



Gambar 4. Kepuasan DLB terhadap Honor dan Relasi dengan Rektorat

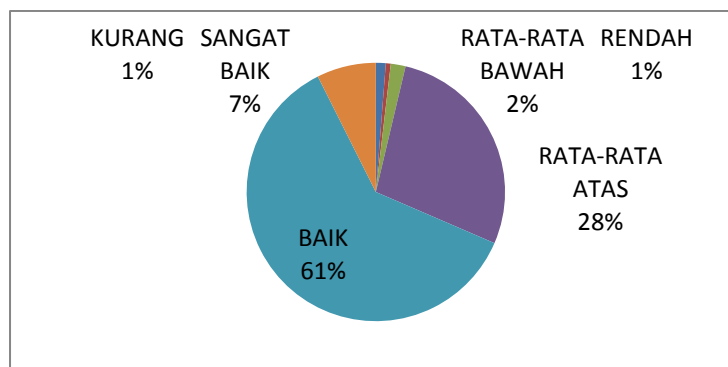
Gambar 4 menjelaskan bahwa terkait dengan honorarium baik kebijakan maupun ketepatan dalam penyampaian honorarium, mayoritas DLB memiliki kepuasan pada kategori baik. Demikian juga terkait dengan relasi dengan rektorat terutama saat kegiatan *kickoff meeting* pada setiap semesternya.

HASIL ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA

Pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap penyelenggaraan proses pendidikan didasarkan pada komponen-komponen yaitu proses perkuliahan, pembimbing akademik, sarana dan prasarana 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 5 menginformasikan gambaran kepuasan mahasiswa terhadap proses perkuliahan.

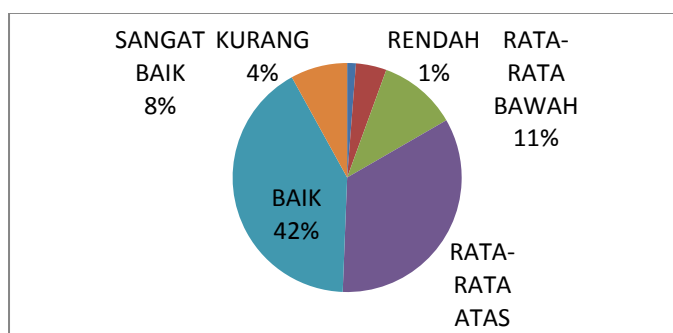


Gambar 5. Kepuasan mahasiswa terhadap proses perkuliahan

Berdasarkan gambar 5 terlihat bahwa mayoritas mahasiswa merasakan kepuasan terhadap proses perkuliahan yang berlangsung di Universitas dengan kategori baik, yaitu sebanyak 61%.

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 6 menggambarkan kepuasan mahasiswa terhadap pembimbing akademik.

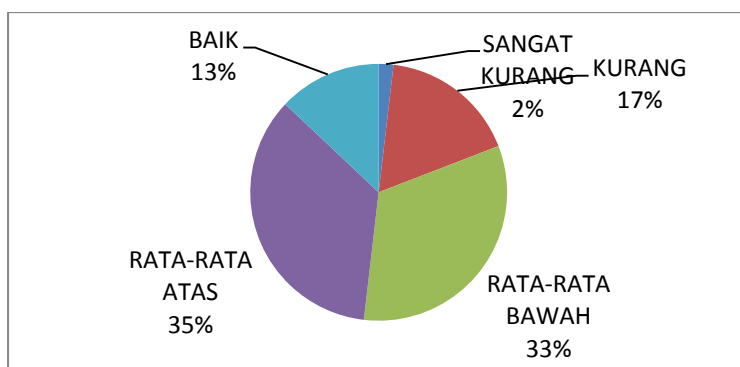


Gambar 6. Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen PA

Dari gambar 6 dapat diperoleh informasi bahwa kepuasan mahasiswa terhadap dosen PA mayoritas berada dalam kategori baik yaitu sebanyak 42%. Refleksi dari kepuasan terhadap pembimbing akademik ini adalah masih terbukanya peluang untuk meningkatkan pelayanan PA kepada mahasiswa agar mahasiswa yang masih merasa belum cukup puas berkurang.

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 7 menyajikan gambaran kepuasan mahasiswa terkait dengan komponen sarana dan prasarana.



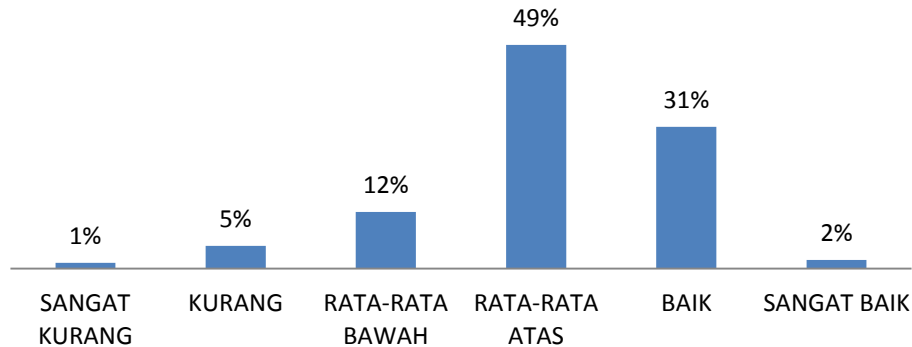
Gambar 7. Kepuasan mahasiswa terhadap Sarana-Prasarana Kampus

Gambar 7 menjelaskan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap sarana-prasarana kampus masih tergolong rata-rata, baik rata-rata atas maupun rata-rata bawah. Hal ini menjelaskan bahwa usaha universitas untuk memberikan kualitas sarana dan prasarana masih belum mampu membuat kepuasan mahasiswa berada dalam kategori baik walaupun ada 13% yang tergolong pada kepuasn yang baik.

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 8 dijabarkan gambaran kepuasan mahasiswa terhadap komponen pelayanan yang diberikan kampus.

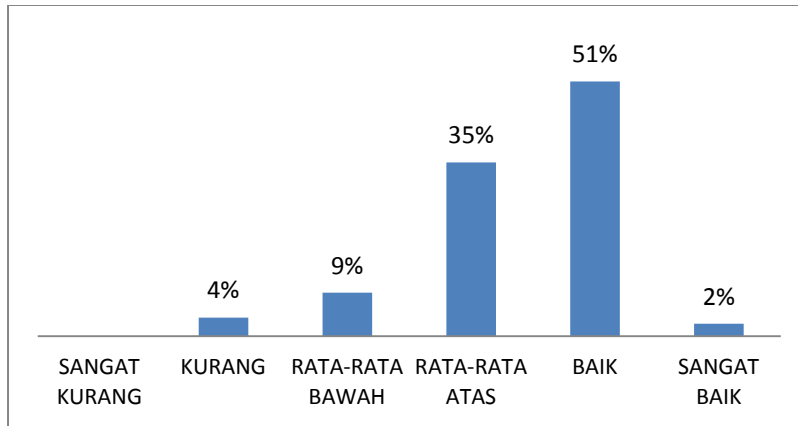


Gambar 8. Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di kampus

Pelayanan yang diberikan kampus dirasakan mahasiswa mayoritas pada kategori rata-rata atas yaitu sebesar 49%. Hal ini dapat direfleksikan bahwa kurang dari 50% responden yang memiliki kepuasan terhadap pelayanan kampus dalam kategori baik. Dari data ini maka, diharapkan universitas meningkatkan kualitas layanan kampus untuk dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa.

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.

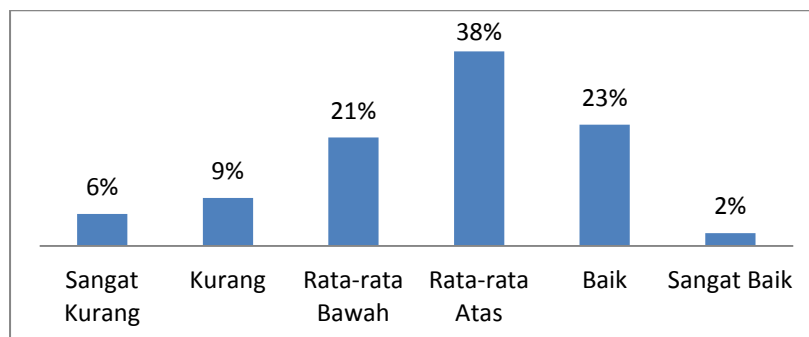


Gambar 9. Kepuasan mahasiswa terhadap kegiatan mahasiswa

Berdasarkan gambaran pada gambar 9 dapat diperoleh informasi bahwa kepuasan mahasiswa terhadap kegiatan mahasiswa mayoritas berada pada kategori baik. 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 10 memberikan gambaran kepuasan mahasiswa terhadap komponen perkembangan Universitas.

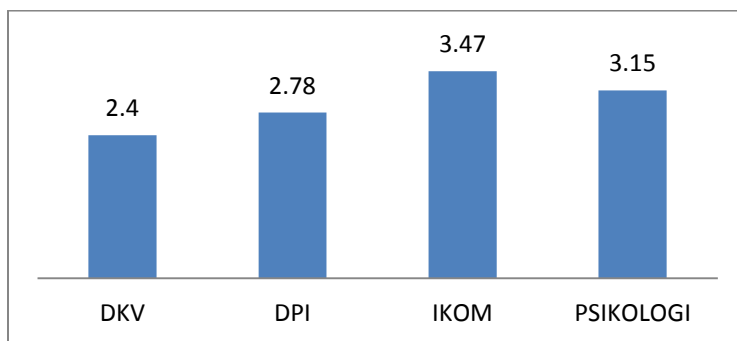


Gambar 10. Kepuasan Mahasiswa terhadap Perkembangan Universitas

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 10 terlihat bahwa mayoritas responden menyatakan kepuasannya pada kategori rata-rata atas sebanyak 38%. Refleksi dari data sebaran data ini adalah, usaha-usaha pengembangan kampus yang dilakukan pengelola Universitas masih dirasa cukup. 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 11 menjelaskan rata-rata kepuasan mahasiswa pada program studi tersebut terkait dengan laboratorium yang ada.



Gambar 11. Kepuasan Mahasiswa terhadap Laboratorium

Keberadaan Laboratorium di program studi yang sudah mendapatkan kepuasan pada kategori cukup memuaskan adalah laboratorium untuk program studi Ikom dan Psikologi. Sedangkan untuk program studi DKV dan DPI memberikan informasi kepuasan mahasiswa dibawah dari cukup. 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 9 orang, 7 orang DT dan 2 orang DLB. Dari sembilan dosen tersebut kemudian diukur tingkat kepuasannya dengan menghitung rata-rata skor kepuasan yang diperoleh. Gambaran selengkapnya terdapat pada tabel 3.

Tabel 3. Gambaran rata-rata kepuasan Dosen S2

Program Studi	Status	Bagian Akademik	Prodi	Sarana Dan Prasarana Kampus	Khusus DLB	Penilaian Kinerja
Diplomacy	DT	4.60	4.40	5.00		5.00
MM	DT	5.10	4.80	4.60		4.80
PGSC	DT	4.70	4.80	4.10		4.00
	DLB	4.40	4.70	2.70	4.50	4.00

Tabel 3 memberikan informasi bahwa untuk setiap komponen dalam pengukuran kepuasan dosen minimal berada pada kategori rata-rata atas dan maksimal pada kategori baik. Kecuali untuk sarana dan prasarana DLB menunjukkan kepuasan berada pada kategori rata-rata bawah mendekati kurang puas.

HASIL ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA S2

Jumlah responden untuk kepuasan mahasiswa S2 sebanyak 19 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 4.

Tabel 4. Rata-rata kepuasan mahasiswa S2 terhadap Universitas

Prodi	Proses Perkuliahan	Konsultasi Kepada KaProdi	Sarana dan Prasarana Universitas	Pelayanan Dari Universitas	Kegiatan Kemahasiswaan	Perkembangan Universitas
POLKOM	4.90	4.83	4.86	5.00	5.00	4.33
SF	5.90	5.38	5.14	6.00	6.00	5.50
Diplomacy	5.20	5.07	5.10	5.00	5.00	4.64

Berdasarkan tabel 4, maka dapat diperoleh informasi bahwa kepuasan mahasiswa S2 terhadap komponen-komponen yang diukur menunjukkan kategori rata-rata atas, baik dan sangat baik. 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 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

Sarana dan Prasarana

1. LCD dan komputer diperbaiki
2. AC banyak yang tidak dingin
3. Toilet mampet dan banjir
4. Toilet mampet dan banjir
5. Ruang khusus untuk pembelajaran dengan video dan audio (film) yang sering dilakukan oleh dosen
6. Petugas keamanan diberi pelatihan tersenyum.
7. Meja dosen dikelas dan kursi agak sedikit ditinggikan. Meja dosen terlalu kecil.
8. Sering tidak kebagian tempat parkir. Mohon dipikirkan solusinya.
9. Diruang kelas harap diberi layar/monitor komputer karena tidak semua dosen membawa laptop.
10. Toilet mampet dan banjir

Perpustakaan dan e-learning

1. Buku referensi disediakan
2. Text book di perpustakaan minim, bisa kerjasama dengan kampus lain
3. E-learning kurang friendly fiturnya
4. Materi kuliah sulit diakses di e-learning
5. Penyediaan laboratorium bahasa untuk belajar bahasa

Program Studi

1. DLB dilibatkan dengan kegiatan mahasiswa untuk pengembangan diri DLB
2. DLB diberikan panduan GBPP untuk panduan
3. Apresiasi terhadap loyalitas DT dan DLB
4. Tidak ada follow up dari QA, Dosen harusnya di berikan pelatihan peningkatan diri
5. Banyak informasi yang tidak disampaikan kepada DLB, tolong lebih pro aktif
6. Perlu dipererat lagi keakraban sesama dosen dan pihak universitas.
7. Kalau bisa ada pertemuan rutin DT dengan DLB di prodi untuk diskusi.

Universitas

1. Honor ditingkatkan karena sudah lama tidak naik (perhatikan biaya hidup yang sudah meningkat dan lihat juga dari pengalamanya seperti lama mengajar di perguruan tinggi, bukan hanya ijazah terakhirnya saja)

Kemahasiswaan

1. Sebaiknya ada aturan dalam berpakaian bagi mahasiswa, banyak yang berpakaian asal dan tidak menutup aurat

Ringkasan Saran Dari Mahasiswa Dalam Survey Kepuasan

Sarana dan Prasarana

1. Kelas yang AC nya tidak dingin
2. Wifi lemot
3. Parkiran sering tidak kebagian
4. Toilet yang sering rusak dan kotor
5. Kursi di ruang kelas ada yang rusak-rusak
6. Mushalla yang terlalu kecil
7. Harga makanan di kantin yang terlalu tinggi
8. Kelas yang kerap kali berbau tidak sedap
9. Kantin diberi tambahan kipas/ AC dan diperluas
10. Tambah ruangan untuk merokok
11. Ketersediaan speaker di kelas-kelas
12. Speaker untuk memanggil pemilik mobil bagi para satpam
13. LCD di beberapa kelas sering mati ex: B.1.2
14. Toilet sering tanpa tissue dan sabun
15. Mushala tanpa sajadah sangat tidak nyaman

16. Lapangan futsal perlu lampu tembak
17. Perbanyak CCTV
18. Disediakan speaker atau radio kampus untuk memudahkan penyebaran informasi

Akademik

1. Aplikasi yang digunakan komputer kelas harap diperhatikan.
2. Pengisian KRS harus di kampus. SIAP yang lemot
3. Pemberitahuan terlebih dahulu jika dosen tidak datang

Perpustakaan

1. Koleksi buku di perpustakaan terlalu minim. Bahkan kamus ind-eng atau ing-ind tidak ada. Sulit mencari jurnal.

Universitas

1. Birokrasi yang berbelit-belit
2. Kampus yang kurang transparan
3. Kebijakan yang tidak disosialisasikan kepada mahasiswa
4. Biaya kuliah yang mahal tidak dibarengi dengan fasilitas dan pelayanan yang memadai
5. Tata tertib terkait merokok kurang tegas. Terganggu dengan diperbolehkannya mahasiswa merokok di tempat-tempat dekat kelas pembelajaran. Tolong ditindak secara tegas.
6. Staff yang kurang ramah (terutama bagian keuangan, akademik, security, perpustakaan, pelayanan mahasiswa)

Kemahasiswaan

1. Masing-masing UKM butuh ruangan
2. Transparansi dana untuk kegiatan mahasiswa
3. Dialog antara mahasiswa dan kampus untuk sosialisasi kebijakan

Saran dari mahasiswa S2 :

1. Dosen yang tidak komitmen datang mengajar ditindak, suka membatalkan janji kelas sepihak
2. Ada jadwal kelas yang fix

3. Koleksi perpustakaan ditambah
4. Wifi diperiksa, karena tidak bisa log in dan koneksi lemah
5. Ikut sertakan mahasiswa dalam kegiatan kampus
6. Forum komunikasi antar angkatan

SIMPULAN DAN SARAN

Dari analisis kepuasan mahasiswa 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 rata-rata ke atas terhadap 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 dan DPI kurang puas terhadap sarana laboratorium yang menunjang proses belajar mengajar.