



LAPORAN SURVEI
KEPUASAN DOSEN, KARYAWAN DAN MAHASISWA (*STAKEHOLDERS*)
PADA MUTU LAYANAN UNIVERSITAS
PERIODE TAHUN 2018

DIREKTORAT PERENCANAAN DAN PENJAMINAN MUTU INTERNAL

Universitas Paramadina

Jl, Gatot Subroto Kav, 97 Mampang, Jakarta 12790

T, +62 21 79181188 ext, 121

<http://www.paramadina.ac.id>

KATA PENGANTAR

Survei kepuasan merupakan kegiatan rutin yang dilakukan oleh Direktorat Perencanaan dan Penjaminan Mutu Internal (PMI) setiap tahunnya. Kegiatan ini dimaksudkan untuk mengukur sejauh mana kepuasan para *stakeholder* (civitas academica) terhadap mutu layanan yang diselenggarakan oleh Universitas Paramadina (UPM) periode 2018. Pada bulan November 2018, PMI kembali melakukan pengukuran untuk kemudian dapat dijadikan landasan untuk perbaikan mutu layanan pada tahun berikutnya.

Alat bantu kuesioner (instrumen) menggunakan instrumen hasil perbaikan instrumen tahun-tahun sebelumnya. Instrumen kepuasan diisi oleh responden dari Mahasiswa, Dosen, dan Tenaga Kependidikan

Laporan ini merupakan rangkuman dari hasil survei tersebut, dan kami mengharapkan saran dari para pembaca dan pemangku kepentingan, tidak hanya untuk perbaikan pelaksanaan survei saja, tetapi juga mutu layanan yang telah dilakukan pengelola UPM 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 kebbaikannya.

Salam,
Jakarta, Desember 2018

Direktorat Perencanaan dan Penjaminan Mutu Internal
/@PMI UPM

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI.....	3
DAFTAR TABEL.....	4
1.1 Latar Belakang.....	8
1.2 Tujuan Survei.....	8
2 METODE ANALISIS DATA.....	9
2.1 Komponen Pengukuran.....	9
2.2 Alat Ukur dan Cara Skoring.....	10
2.3 Analisis Data	11
3 HASIL SURVEI.....	12
Distribusi Sebaran Angket/Kuisisioner.....	12
3.1 Kepuasan Mahasiswa	13
3.1.2 Sarana dan Prasarana Universitas.....	15
3.2 Kepuasan Dosen.....	16
3.3 Kepuasan Karyawan.....	19
4 KESIMPULAN DAN SARAN	21
4.1 KESIMPULAN	21
4.1 SARAN.....	22

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kategori Tingkat Kepuasan	11
Tabel 3.1 Distribusi Angket Kepuasan Dosen dan Mahasiswa	12
Tabel 3.2 Distribusi Angket Kepuasan Pegawai	13
Tabel 3.3 Distribusi Sebaran Angket Survei Kepuasan	14
Tabel 3.4 Jumlah Responden Kelompok Dosen dan Mahasiswa	15
Tabel 3.5 Jumlah Responden Kelompok Pegawai	16
Tabel 3.6 Kepuasan DT dan DLB S1 pada Layanan Akademik	35
Tabel 3.7 Kepuasan DT dan DLB S1 pada Program Studi	36
Tabel 3.8 Kepuasan DT dan DLB S1 pada Sarana dan Prasarana	37
Tabel 3.9 Kepuasan DT dan DLB S1 pada Besaran Honor, Ketetapan Pembayaran Honor, dan Pelayanan SDM	38
Tabel 3.10 Kepuasan DT dan DLB S2 pada Layanan Akademik	40
Tabel 3.11 Kepuasan DT dan DLB S2 pada Program Studi	41
Tabel 3.12 Kepuasan DT dan DLB S2 pada Sarana dan Prasarana	42
Tabel 3.13 Kepuasan Dosen DT dan DLB S2 pada Besaran Honor, Ketetapan Pembayaran, dan Pelayanan SDM	43
Tabel 3.14 Tabel Kepuasan Pegawai pada Kerjasama inter dan antar departemen	44
Tabel 3.15 Kepuasan Pegawai pada Komunikasi dan Solusi dari Atasan	48
Tabel 3.16 Tabel Kepuasan Pegawai pada Sistem Absensi, Penilaian Kinerja, Peningkatan Kompetensi dan Sarana dan Prasarana	50

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 3.1 Persentase Sebaran Angket Survey Kepuasan	15
Diagram 3.2 Kepuasan Mahasiswa Strata 1 pada Mutu Layanan Universitas Paramadina (secara umum).....	17
Diagram 3.3 Persentase Kepuasan Mahasiswa S1 terhadap Proses Perkuliahan..	18
Diagram 3.4 Kepuasan Mahasiswa S1 pada Proses Perkuliahan Tiap Program Studi.....	19
Diagram 3.5 Persentase Kepuasan Mahasiswa S1 pada Layanan Bimbingan Akademik.....	20
Diagram 3.6 Kepuasan Mahasiswa S1 ada Layanan Bimbingan Akademik Tiap Program Studi.....	21
Diagram 3.7 Persentase Kepuasan Mahasiswa S1 pada Sarana dan Prasarana....	21
Diagram 3.8 Kepuasan Mahasiswa S1 pada Sarana dan Prasarana	23
Diagram 3.9 Persentase Kepuasan Mahasiswa Program Studi Psikologi pada Ketersediaan Sarana dan Ruang Praktikum Psikologi.....	24
Diagram 3.10 Presentasi Kepuasan Mahasiswa Program Studi IK, DKV dan DPI pada Ketersediaan Sarana Ruang Studio dan Lab Multimedia.....	24
Diagram 3.11 Persentase Kepuasan Mahasiswa S1 pada pelayanan yang diberikan	25
Diagram 3.12 Kepuasan Mahasiswa S1 pada Pelayanan Universitas Tiap Program Studi.....	26
Diagram 3.13 Kepuasan Mahasiswa S1 pada Kegiatan Kemahasiswaan.....	27
Diagram 3.14 Kepuasan Mahasiswa S1 pada Kegiatan Kemahasiswaan Tiap Program Studi	27

Diagram 3.15 Persentase Kepuasan Mahasiswa S1 pada kegiatan kemahasiswaan	28
Diagram 3.16 Kepuasan Mahasiswa S1 pada Perkembangan Kampus Tiap Program Studi.....	29
Diagram 3.17 Kepuasan Mahasiswa S2 terhadap Mutu Layanan Universitas Paramadina (secara umum)	30
Diagram 3.18 Kepuasan Mahasiswa S2 Pada Proses PerkuliahanTiap Program Studi.....	30
Diagram 3.19 Kepuasan Mahasiswa S2 pada Pembimbing AkademikTiap Program Studi.....	31
Diagram 3.20 Kepuasan Mahasiswa S2 pada Sarana dan PrasaranaTiap Program Studi.....	32
Diagram 3.21 Kepuasan Mahasiswa S2 pada Pelayanan UniversitasTiap Program Studi.....	32
Diagram 3.22 Kepuasan Mahasiswa S2 pada Kegiatan Mahasiswa Tiap Program Studi.....	33
Diagram 3.23 Kepuasan Mahasiswa S2 pada Perkembangan Universitas Tiap Program Studi.....	34
Diagram 3.24 Diagram Kepuasan DT dan DLB S1 pada Layanan Akademik.....	35
Diagram 3.25 Diagram Kepuasan DT dan DLB S1 pada Program Studi.....	36
Diagram 3.26 Diagram Kepuasan DT dan DLB S1 pada Sarana dan Prasarana.....	37
Diagram 3.27 Diagram Kepuasan DT dan DLB S1 pada Besaran dan Ketepatan	

Pembayaran Honorarium	39
Diagram 3.28 Kepuasan DT dan DLB S2 pada Layanan Akademik	40
Diagram 3.29 Kepuasan DT dan DLB S2 pada Program Studi.....	41
Diagram 3.30 Kepuasan DT dan DLB S2 pada Sarana dan Prasarana.....	42
Diagram 3.31 Kepuasan DT dan DLB S2 pada pada Besaran Honor,Ketetapan Pembayaran, dan Pelayanan SDM	44
Diagram 3.32 Tingkat Kepuasan Pegawai Universitas Paramadina	45
Diagram 3.33 Kepuasan Pegawai pada Kerjasama inter dan antar departemen....	46
Diagram 3.34 Kepuasan Pegawai pada Komunikasi dan Solusi dari Atasan.....	48
Diagram 3.35 Sistem Absensi, Penilaian Kinerja,Peningkatan Kompetisi dan Sarana dan Prasarana.....	50

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengelolaan pendidikan di Universitas Paramadina (UPM) mengacu pada standar pendidikan nasional yang ditetapkan pemerintah. Direktorat Perencanaan dan Penjaminan Mutu Internal (PMI) 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 PMI adalah untuk memastikan bahwa layanan yang dilakukan oleh pengelola UPM memenuhi mutu kriteria yang diharapkan. Langkah untuk mengetahui sejauh mana layanan tersebut memenuhi kebutuhan pengguna adalah dengan mengukur kepuasan yang dipersepsi *stakeholder* melalui survei. Survei kepuasan ini berusaha menjaring pendapat responden dari kalangan Mahasiswa, Dosen - baik Dosen Tetap maupun Dosen Tetap, dan Karyawan. Rekaman hasil survei ini kemudian diolah dan dianalisa sebagai bahan masukan untuk perbaikan layanan Universitas ke depan.

Alat bantu survei berupa 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 2017. Penyebaran ke responden dilakukan secara online menggunakan google form. Media penyebaran survei secara online tersebut melalui email ke semua Dosen, perwakilan Mahasiswa dan semua Karyawan (Tenaga Kependidikan).

1.2 Tujuan Survei

Tujuan diadakannya survei kepuasan di UPM adalah agar :

1. Diperoleh data kepuasan Dosen Tetap dan Dosen Tidak Tetap, Karyawan dan Mahasiswa terhadap mutu layanan Universitas selama tahun 2018
2. Mendapatkan landasan untuk melakukan perbaikan mutu layanan universitas selama tahun 2018 dan periode ke depannya
3. Mendapatkan masukan dari responden terkait dengan hal-hal yang perlu ditingkatkan dalam mutu layanan Universitas
4. Memberikan hasil survei dan analisisnya ke pemangku kepentingan demi perbaikan dan peningkatan kualitas mutu layanan di UPM

2 METODE ANALISIS DATA

2.1 Komponen Pengukuran

Survei kepuasan ini menggunakan angket/kuesioner yang disusun oleh PMI dengan terdiri dari beberapa komponen pengukuran, Komponen-komponen pengukuran tersebut ada yang berbeda dan ada yang sama untuk kelompok responden.

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.

Secara menyeluruh memiliki 38 item dengan empat dimensi yaitu:

1. Kepuasan terhadap pelayanan dosen pembimbing akademik terdapat 4 item
2. Kepuasan terhadap prasarana dan sarana (ruang kelas, LCD dll) terdapat 17 item
3. Kepuasan terhadap pelayanan staff (akademik, perpustakaan, satpam dll) terdapat 8 item
4. Kepuasan terhadap peluang kegiatan mahasiswa yang didukung oleh Universitas terdapat 9 item

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 kebijakanserta ketepatan penerimaan honorarium.
4. Besar honorarium, ketepatan pembayaran honor dan pelayanan SDM

Secara menyeluruh memiliki 16 item dengan tiga dimensi yaitu:

1. Kepuasan terhadap akademik (staf dan pelayanan) terdiri dari 6 item
2. Kepuasan terhadap program studi terdiri dari 5 item
3. Kepuasan terhadap sarana dan prasarana UPM terdiri dari 5 item

Sedangkan angket kepuasan karyawan mengukur aspek;

1. Kerjasama, meliputi kepuasan bekerjasama dengan rekan-rekan satu direktorat maupun direktorat lain.
2. Komunikasi dan solusi dari atasan
3. Sistem absensi, sistem penilaian kinerja, peningkatan kompetensi sarana dan prasarana.

Secara menyeluruh memiliki 13 item dengan dua dimensi yaitu:

1. Kepuasan terhadap kerjasama dengan rekan kerja terdiri dari 7 item
2. Kepuasan terhadap sarana, prasarana dan fasilitas kampus lainnya terdiri dari 6 item

2.2 Alat Ukur dan Cara Skoring

Data berupa angket yang terkumpul kemudian diolah dengan mengeksport hasil survei di google form ke format excel pada lembar data responden (*coding sheet*). Jawaban responden mengikuti skala Likert yang memberikan 4 (empat) alternatif jawaban, yaitu **Sangat Puas, Puas, Tidak Puas, dan Sangat Tidak Puas**. Baik kuesioner untuk dosen, karyawan maupun untuk mahasiswa ditambahkan dengan pernyataan terbuka yang berkaitan dengan saran-saran yang belum terukur

dalam kuesioner yang diberikan. Langkah selanjutnya adalah dilakukan perhitungan *mean score* yang membantu menentukan pengkategorian dari kepuasan yang dirasakan responden. Dari perhitungan tersebut diperoleh norma tingkat kepuasan sebagai berikut:

Tabel 2.1 Kategori Tingkat Kepuasan

Mean Score	Kategori
< 1,75	Sangat Tidak Puas
1,75 - 2,50	Tidak Puas
2,51- 3,25	Puas
3,26- 4,00	Sangat Puas

2.3 Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan melakukan teknik statistik deskriptif dengan menggunakan analisis frekuensi 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.

3 HASIL SURVEI

Distribusi Sebaran Angket/Kuisisioner

Dalam survei kepuasan terhadap mutu layanan Universitas tahun 2018 ini, melibatkan empat kelompok responden yaitu mahasiswa, karyawan (tenaga kependidikan), Dosen Tetap dan Dosen Tidak Tetap yang ada di Universitas Paramadina. Terkumpul 351 responden ini tersebar di setiap Program Studi baik tingkat sarjana (S1) maupun magister (S2) dan karyawan pada setiap direktorat serta dosen. Berikut adalah sebaran jumlah responden yang mengisi survei:

Tabel 3.1 Jumlah Responden Survei

Kelompok Responden	Jumlah
Mahasiswa	395
Dosen	59
Tenaga kependidikan	43
Total	497

Berdasarkan data di table jumlah responden tersebut dapat menunjukkan bahwa civitas akademika Universitas Paramadina masih **terbilang responsive terhadap survey kepuasan ini**. Penyebaran survey dilakukan secara online, dan dilengkapi dengan pengisian secara offline.

Adapun sebaran dari setiap kategori responden adalah sebagai berikut :

Tabel 3.2 Sebaran responden Mahasiswa S1 dan S2

No	Program Studi	Jumlah Mhs Aktif	Jumlah kuesioner terisi
1	Desain Komunikasi Visual-S1	71	23
2	Desain Produk-S1	7	3
3	Falsafah dan Agama-S1	15	6
4	Hubungan Internasional-S1	134	117
5	Ilmu Komunikasi-S1	161	55
6	Teknik Informatika-S1	26	20
7	Manajemen-S1	65	49
8	Psikologi-S1	118	82
9	Magister Ilmu Agama Islam-S2	3	0
10	Magister Hubungan Internasional-S2	8	8
11	Magister Ilmu Komunikasi-S2	33	17
12	Magister Manajemen-S2	37	15
	Grand Total	678	395

Tabel 3.3 Sebaran responden Pegawai (Tenaga Kependidikan)

Direktorat	Jumlah
DAK	19
DOP	9
DKI	2
DKP	5
DUA	3
PPM	2
PMI	3
TOTAL	43

Tabel 3.3 memberikan informasi bahwa semua Direktorat terwakili. Partisipasi karyawan seperti dalam tabel 3.3 juga menunjukkan respon yang positif terhadap survey ini.

3.1 Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan hasil survei kepuasan, secara umum dapat tergambarkan bahwa kepuasan mahasiswa S1 dan S2 pada mutu layanan Universitas Mahasiswa adalah tergambar pada diagram berikut:

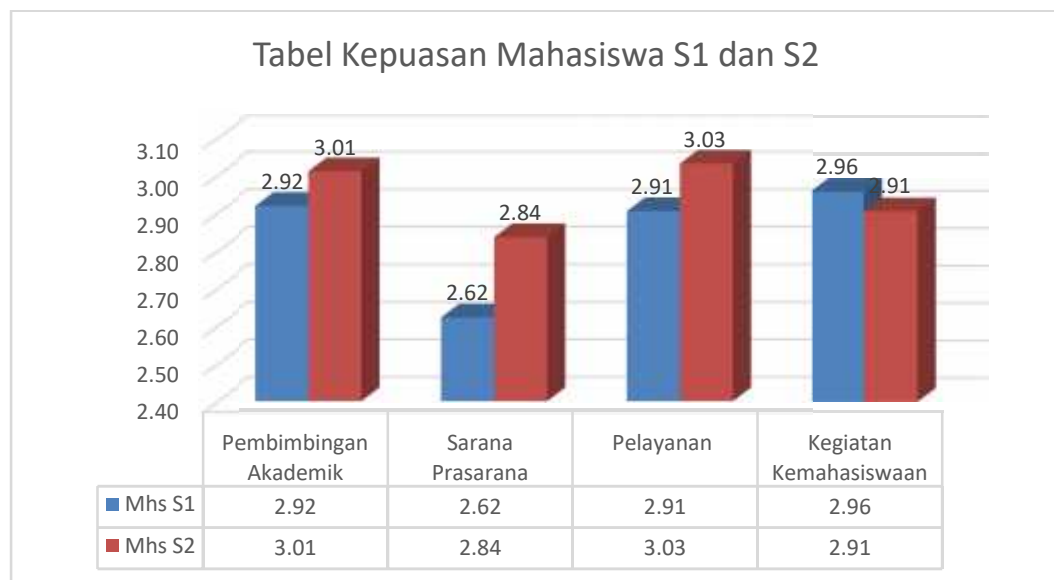
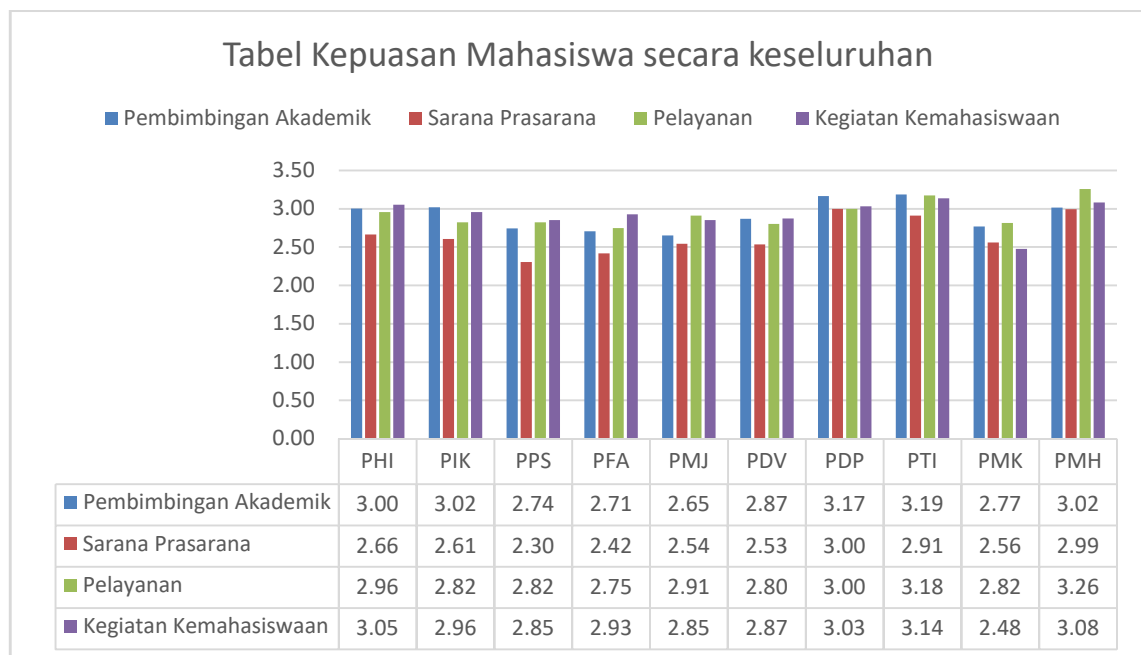


Diagram 3.1 Kepuasan Mahasiswa S1 dan S2 pada Mutu Layanan Universitas Paramadina

Berdasarkan diagram 3.1 tersebut terlihat bahwa mahasiswa S1 dan S2 rata-rata kepuasannya pada peringkat 'puas' dengan nilai rata-rata kepuasan

2.85 (mahasiswa S1) dan 2.95 (mahasiswa S2). Hal ini perlu ditingkatkan lagi agar kepuasannya bisa mencapai 'sangat puas'. Perlu berbagai upaya di tingkat prodi dan universitas.

Adapun detil komponen kepuasan mahasiswa pada mutu layanan universitas yang diukur adalah sebagai berikut :



**Diagram 3.2Kepuasan Mahasiswa S1 dan S2 tiap proditerhadap
Mutu Layanan Universitas Paramadina**

3.1.1 Pembimbingan Akademik

Salah satu kewajiban Dosen adalah mendampingi Mahasiswa ketika menempuh studi. Mahasiswa berkonsultasi dengan Dosen terutama Dosen Pembimbing Akademik. Proses pembimbingan Mahasiswa di UPM dibantu dengan menggunakan aplikasi komputer (aplikasi Asik.paramadina.ac.id) yang mampu menyimpan *history* akademik masing-masing Mahasiswa dan memungkinkan Mahasiswa untuk berinteraksi dengan Dosen lewat media online maupun menggunakan berbagai media komunikasi online lainnya. Berdasarkan gambar 3.2 terlihat bahwa rata-rata tingkat kepuasan Mahasiswa S1 dan S2 terhadap mutu pembimbingan akademik adalah di tingkat 'puas', yaitu pada skor 3.01. Tertinggi (3.19) pada Mahasiswa prodi TI (Informatika) dan terendah (2.65) pada Mahasiswa prodi MJ (Manajemen). **Seratus persen**

(100%) responden merasa puas dengan mutu pembimbingan akademik di UPM. Mahasiswa pun seringkali menyebutkan bahwa hal yang paling disukai adalah kedekatannya dengan Dosen, karena Dosen mudah ditemui atau dihubungi melalui media online maupun offline. Ini membuat **Mahasiswa merasa lebih nyaman untuk berekspresi menyampaikan pendapatnya.**

3.1.2 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, koneksi internet/wifi, sistem akademik, perpustakaan, ruang kelas dan ibadah, kantin, fasilitas olah raga, lahan parkir, toilet dan kebersihan kampus. Kategori skor untuk komponen sarana dan prasarana universitas ini adalah:

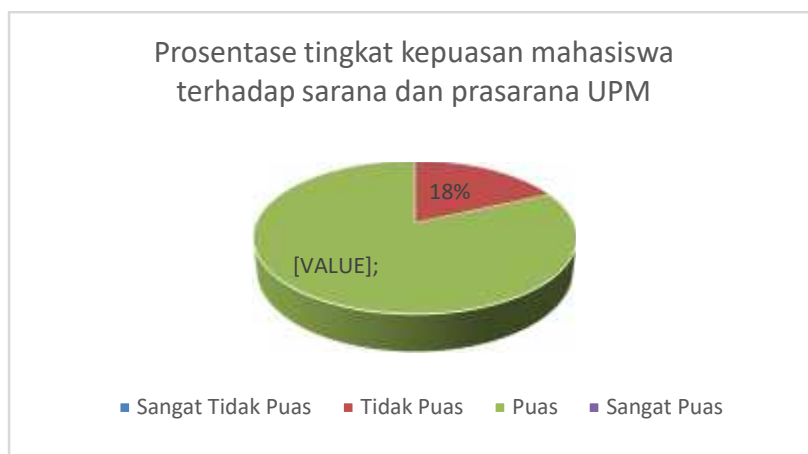


Diagram 3.3 Persentase Kepuasan Mahasiswa pada Sarana dan Prasarana

Pada diagram 3.3 terlihat bahwa mahasiswa masih ada (18%) yang merasa tidak puas dengan sarana dan prasarana UPM, 82% Mahasiswa merasa puas. 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 yang Mahasiswa sebutkan hal yang paling disukai (merasa puas) terkait dengan sarana dan prasarana yang disediakan universitas adalah perpustakaan, lingkungan kampus yang bersih, lahan parkir gratis, lobi yang bersih dan lingkungan asri dan ramah.

Pada diagram 3.2 terlihat bahwa Mahasiswa prodi PMH merasa sangat puas (skor 3.26), sedangkan Mahasiswa prodi PFA merasa tidak puas (skor 2.15) terhadap kepuasan sarana dan prasarana kampus.

3.1.3 *Pelayanan yang diberikan*

Kepuasan pelayanan yang disurvei berkaitan dengan pelayanan dari staf pelayanan mahasiswa, administrasi akademik, program studi, keuangan, perpustakaan, IT, Laboratorium, umum dan fasilitas, kemahasiswaan, petugas keamanan dan dokter klinik.

Dari gambar 3.2 terlihat bahwa rata-rata responden menyatakan 'puas' terhadap pelayanan yang UPM berikan ke mahasiswa dan 100% dalam tingkat 'puas' tersebut. Walaupun adanya data ketidakpuasan, hal ini perlu ditindaklanjuti oleh bagian-bagian terkait. Terlihat juga bahwa mahasiswa dari prodi PMH merasa sangat puas dengan layanan universitas.

3.1.4 *Kegiatan Kemahasiswaan*

Komponen yang disurvei meliputi kegiatan yang dilakukan organisasi Kemahasiswaan UPM, DKI, Kegiatan GMP, Kebebasan untuk berekspresi di forum-forum Universitas, dan kesempatan untuk berpartisipasi secara aktif pada kegiatan-kegiatan universitas. Dari gambar 3.2 tersebut, terhadap kegiatan kemahasiswaan, mahasiswa merasa puas, dan kepuasan tertinggi pada mahasiswa prodi PMH.

3.2 Kepuasan Dosen

Dosen pengajar UPM meliputi Dosen Tetap dan Dosen Tidak Tetap. Dalam survei ini keduanya digabung untuk analisisnya. Komponen kepuasan yang disurvei dengan responden dosen adalah kepuasan layanan akademik, sarana prasarana dan kerjasama di tingkat prodi.

Secara umum tingkat kepuasan dosen tetap maupun tidak tetap terhadap ketiga komponen kepuasan adalah sebagai berikut:

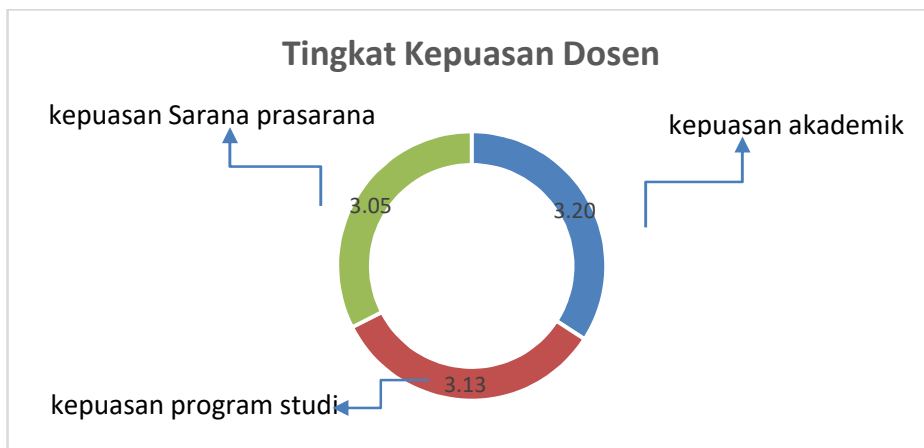


Diagram 3.4 Tingkat Kepuasan Dosen

Dari diagram 3.4 tersebut terlihat bahwa rata-rata kepuasan Dosen terhadap komponen layanan akademik, program studi dan sarana prasarana adalah dalam kategori 'puas'. Namun hal ini masih perlu terus ditingkatkan agar tingkat kepuasannya menjadi 'sangat puas'.

Berdasarkan status Dosen Tetap dan Dosen Tidak tetap, perbedaan tingkat kepuasannya dapat dilihat dalam gambar 3.5 berikut ini :

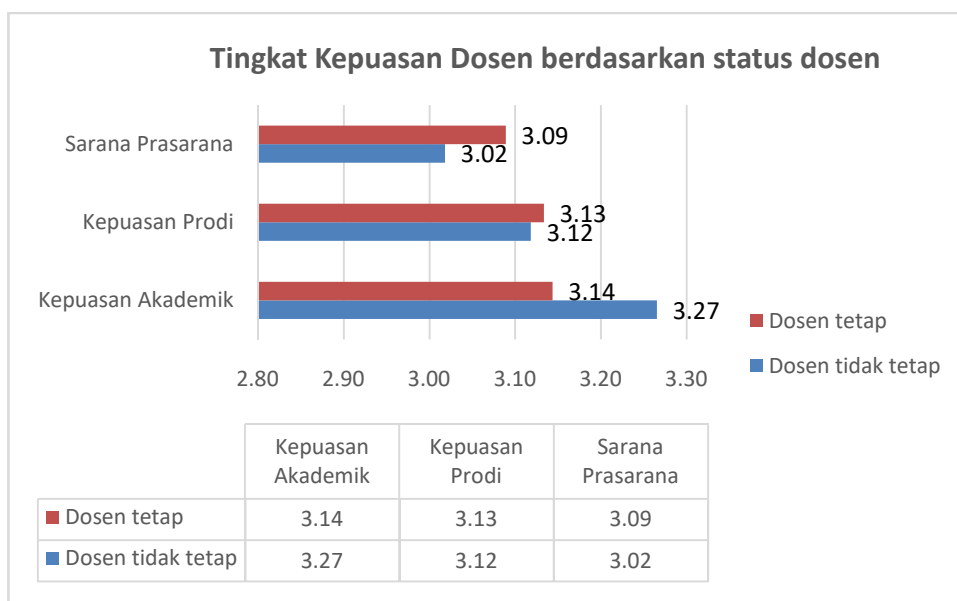


Diagram 3.5 Kepuasan Dosen berdasarkan status dosen

Dari gambar 3.5 tersebut terlihat bahwa semua Dosen baik Dosen Tetap maupun Dosen Tidak Tetap memberikan pendapatnya bahwa 'puas' dengan layanan akademik, prodi dan sarana prasarana UPM. Bahkan Dosen Tidak Tetap memberikan penilaian 'sangat puas' dengan layanan akademik. Hal

ini karena didukung kinerja yang membaik di layanan akademik dan telah terimplementasikannya sistem akademik yang semakin membantu kinerja akademik.

Berdasarkan responden dosen dari tiap prodi, memberikan pendapatnya terhadap kepuasan layanan akademik, prodi dan sarana prasarana UPM dapat dilihat pada diagram 3.6 berikut ini :

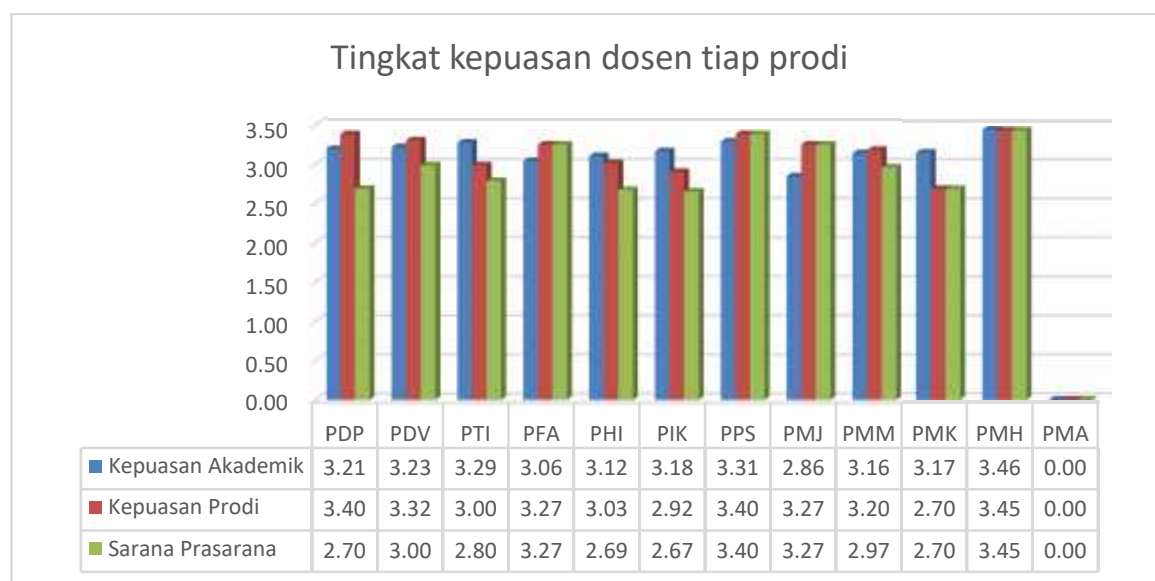


Diagram 3.6KepuasanDosen dari tiap prodi

Dari diagram 3.6 terlihat bahwa dari tiap prodi memberikan pendapat kepuasan di tingkat 'puas' untuk semua komponen layanan. Hal ini perlu peningkatan di semua aspek agar memberikan tingkat kepuasan 'sangat puas'.

Pengukuran kepuasan dosen pada layanan yang diberikan akademik meliputi sistem kehadiran mahasiswa, pelaksanaan UTS/UAS hingga pengumpulan penilaian hasil belajar dapat tergambar dari hasil survei ini. Komponen survei terhadap layanan prodi meliputi kurikulum, GBPP/RPS, penentuan jadwal dan kelas yang diampu, serta kerjasama antar dosen.

3.3 Kepuasan Karyawan

Berikut diagram yang menunjukkan tingkat kepuasan terhadap kedua komponen yang disurvei tersebut :

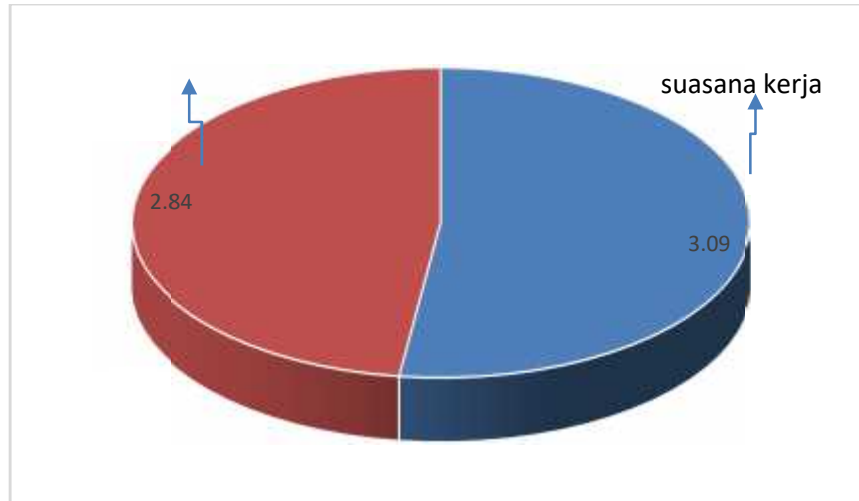


Diagram 3.7KepuasanTenaga Kependidikan (Karyawan)

Berdasarkan struktur organsiasinya, UPM memiliki 7 direktorat yang menjalankan fungsinya untuk menciptakan tata kelola dan mutu universitas dengan baik. Ketujuh direktorat tersebut adalah :

1. Direktorat Akademik (DAK)
2. Direktorat Kemahasiswaan dan Inkubator Bisnis (DKI)
3. Direktorat Kerjasama, Pemasaran dan Hubungan Alumni (DKP)
4. Direktorat Keuangan dan Akuntansi (DUA)
5. Direktorat Penjaminan Mutu Internal (PMI)
6. Direktorat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (PPM)

Tenaga kependidikan dari masing-masing direktorat tersebut memberikan pendapatnya terhadap tingkat kepuasan suasana kerja dan sarana prasarana UPM. Berikut diagram yang menyajikan hasil survey kepuasan tenaga kependidikan dari tiap direktorat tersebut.

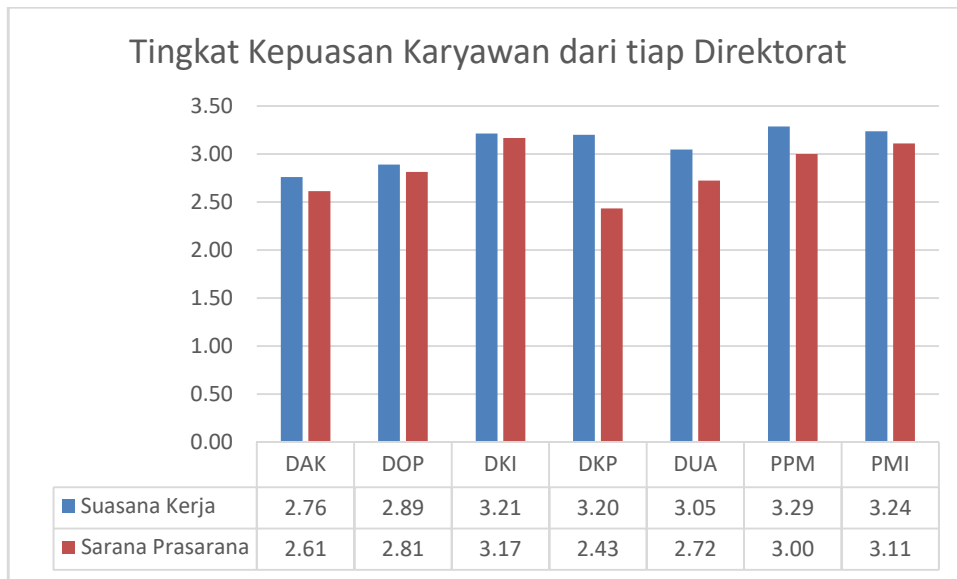


Diagram 3.8 Diagram Kepuasan karyawan dari tiap Direktorat

Komponen yang diukur oleh karyawan adalah suasana kerja yang meliputi penilaian kinerja, sistem absensi, solusi dari atasan, komunikasi dengan atasan, kerjasama antar maupun internal departemen dirasakan lebih baik. Karyawan merasa puas kerjasama inter dan antar departemen. Hal ini menjadikan system kerja antar karyawan yang sangat baik dan dukungan rekan satu departemen dirasakan sangat berarti oleh masing-masing karyawan.

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. Cerminkan hasil kerjasama tersebut dapat terlihat di hampir semua departemen.

Komponen lain yang diukur adalah kondisi sarana prasarana yang ada, dirasa puas dan tidak puas oleh karyawan. Hal ini memang kondisi sarana dan prasarana untuk mendukung kinerja karyawan masih ada yang kurang memuaskan. Untuk itu, UPM terus berusaha meningkatkan kuantitas dan kualitas sarana prasarana yang ada.

Dari diagram 3.8 tersebut, karyawan memberikan penilaian tingkat kepuasan adalah 'puas' terhadap suasana kerja dan sarana prasarana UPM, dan karyawan di direktorat PPM meberikan penilaian 'sangat puas' terhadap suasana kerja direktoratnya. Dari hasil survey juga diperoleh masukan dari karyawan agar ditingkatkan kualitas komunikasi dan kinerja antar direktorat.

4 KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 KESIMPULAN

Jumlah responden 497 yang terdiri dari mahasiswa S1, mahasiswa S2, dosen Tetap dan Tidak Tetap untuk prodi di S1 dan S2, serta Karyawan, telah mencukupi untuk dianalisis.

Kepuasan yang diukur terhadap mahasiswa S1 dan S2 :

No	Komponen	Mahasiswa S1	Mahasiswa S2
1.	Pembimbingan Akademik	Puas dan cenderung sangat puas	Puas dan cenderung sangat puas
2.	Sarana dan Prasarana UPM	Puas dan cenderung sangat puas	Puas dan cenderung sangat puas
3.	Layanan secara umum	Rata-rata merasa puas	Sangat puas
4.	Kegiatan kemahasiswaan	Puas dan cenderung sangat puas	Puas dan cenderung sangat puas

Berdasarkan table tersebut, layanan UPM secara menyeluruh ke mahasiswa S1 dan S2, mahasiswa merasa puas dan cenderung sangat puas. Namun universitas tetap harus tetap berupaya untuk memberikan layanan yang baik dan handal kepada mahasiswa.

Kepuasan yang diukur terhadap dosen S1 dan S2 (dosen tetap dan tidak teta) :

No	Komponen	Dosen S1	Dosen S2
1.	Layanan Akademik	Puas dan cenderung sangat puas	Puas dan cenderung sangat puas
2.	Layanan Program Studi	Puas dan cenderung sangat puas	Puas dan cenderung sangat puas
3.	Sarana dan Prasarana UPM	Puas dan cenderung sangat puas	Puas dan cenderung sangat puas

Kepuasan karyawan terhadap kerjasama inter dan antar devisi rata-rata merasa puas. Hal ini sangat mendukung system kinerja yang baik. Namun sarana dan prasarana juga masih merasa tidak puas walau sebagian merasa puas.

4.1 SARAN

Berdasarkan pelaksanaan dan analisis hasil survei kepuasan 2018, 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. 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.
3. Pendekatan egaliter dan *high touch* perlu terus diperlihara dan dikembangkan sehingga menjadi nilai unik layanan pendidikan di universitas
4. Peningkatan sarana prasarana dan layanan universitas sangat mendapatkan sorotan oleh dosen dan pegawai. Untuk itu perlu ada langkah-langkah nyata oleh Pimpinan untuk menindaklanjutinya
5. Kerjasama tim yang sudah terjalin di internal manajemen universitas perlu selalu dijaga dan terus dimotivasi agar menghasilkan produk mutu layanan yang prima