



LAPORAN SURVEI
KEPUASAN DOSEN, KARYAWAN DAN MAHASISWA (*STAKEHOLDERS*)
PADA MUTU LAYANAN UNIVERSITAS
PERIODE TAHUN 2017

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* terhadap mutu layanan yang diselenggarakan oleh Universitas Paramadina. Pada bulan November 2017, PMI kembali melakukan pengukuran untuk kemudian dapat dijadikan landasan untuk perbaikan mutu layanan pada tahun berikutnya.

Pelaksanaan survey masih menggunakan alat bantu kuesioner (*tools*) yang telah digunakan pada survey sebelumnya, namun menggunakan media online *google form*. *Stakeholder* yang menjadi populasi adalah responden dari elemen mahasiswa, dosen, dan karyawan.

Laporan ini merupakan rangkuman dari hasil survei tersebut, dan kami mengharapkan saran dari para pembaca dan pemangku kepentingan, tidak hanya untuk perbaikan pelaksanaan survey 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 kebaikannya.

Salam,
Jakarta, Mei 2018

Direktorat Perencanaan dan Penjaminan Mutu Internal
UPM

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR DIAGRAM.....	v
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan Survei	1
2. METODE ANALISIS DATA.....	2
2.1 Komponen Pengukuran.....	2
2.2 Alat Ukur dan Cara Skoring.....	3
2.3 Analisis Data	4
3 HASIL SURVEI	5
Distribusi Sebaran Angket/Kuisisioner.....	5
3.1 Kepuasan Mahasiswa	7
3.1.1 Kepuasan Mahasiswa Strata 1	7
3.1.2 Kepuasan Mahasiswa Program Magister (S2)	17
3.2 Kepuasan Dosen.....	21
3.2.1 Dosen Strata 1	21
3.2.2 Dosen Magister (S2)	24
3.3 Kepuasan Karyawan.....	26
3.4 Rangkuman Saran untuk UPM dari Mahasiswa, Dosen, dan Karyawan	27
4 KESIMPULAN DAN SARAN	34
4.1 KESIMPULAN	34
4.2 SARAN.....	35

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kategori Tingkat Kepuasan

Tabel 3.1 Jumlah Responden Survei

Tabel 3.2 Sebaran Responden Mahasiswa S1

Tabel 3.3 Sebaran Responden Mahasiswa S2

Tabel 3.4 Sebaran Responden Dosen S1

Tabel 3.5 Sebaran Responden Dosen S2

Tabel 3.6 Sebaran Responden Pegawai

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 3.1 Kepuasan Mahasiswa S1 pada Mutu Layanan UPM (Secara Umum)

Diagram 3.2 Tingkat Kepuasan Mahasiswa S1 Terhadap Proses Perkuliahan

Diagram 3.3 Persentase Kepuasan Mahasiswa pada Layanan Bimbingan Akademik

Diagram 3.4 Kepuasan Mahasiswa pada Layanan Bimbingan Akademik Tiap Prodi

Diagram 3.5 Persentase Kepuasan Mahasiswa pada Sarana dan Prasarana

Diagram 3.6 Kepuasan pada Sarana dan Prasarana Kampus

Diagram 3.7 Persentase Kepuasan Mahasiswa pada Pelayanan yang diberikan

Diagram 3.8 Kepuasan Kepada Pelayanan Universitas

Diagram 3.9 Kepuasan Mahasiswa tiap Program Studi pada Kegiatan

Kemahasiswaan

Diagram 3.10 Persentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Perkembangan Kampus

Diagram 3.11 Kepuasan Mahasiswa Tiap Program Studi pada Perkembangan

Kampus

Diagram 3.12 Kepuasan Mahasiswa S2 terhadap Perkuliahan

Diagram 3.13 Kepuasan Mahasiswa S2 Tiap Program Studi pada Proses

Perkuliahan

Diagram 3.14 Kepuasan Mahasiswa S2 pada Bimbingan Akademik

Diagram 3.15 Kepuasan Sarana dan Prasarana

Diagram 3.16 Kepuasan Mahasiswa S2 pada Pelayanan Universitas

Diagram 3.17 Kepuasan Mahasiswa S2 pada Kegiatan Universitas

Diagram 3.18 Kepuasan Mahasiswa S2 pada Perkembangan Universitas

Diagram 3.19 Kepuasan Dosen S1 Terhadap Layanan Akademik

Diagram 3.20 Kepuasan Dosen S1 Pada Program Studi

Diagram 3.21 Kepuasan Dosen S1 terhadap Sarana dan Prasarana

Diagram 3.22 Kepuasan Dosen S1 terhadap Layanan SDM

Diagram 3.23 Kepuasan Dosen S2 terhadap Layanan Akademik

Diagram 3.24 Kepuasan Dosen S2 terhadap Layanan Prodi

Diagram 3.25 Kepuasan Dosen S2 terhadap Sarana dan Prasarana

Diagram 3.26 Kepuasan Dosen S2 terhadap Layanan SDM

Diagram 3.27 Kepuasan Karyawan terhadap kerjasama antar bagian dan Sarana Prasarana UPM

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 Tidak Tetap, dan Karyawan. Rekaman hasil survei ini kemudian diolah dan dianalisa sebagai bahan masukan untuk perbaikan layanan UPM 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 UPM selama tahun 2017;
2. Mendapatkan landasan untuk melakukan perbaikan mutu layanan UPM selama tahun 2017 dan periode ke depannya;
3. Mendapatkan masukan dari responden terkait dengan hal-hal yang perlu ditingkatkan dalam mutu layanan UPM;
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 UPM, 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 UPM, 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 UPM, 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 kebijaksanaan serta ketepatan penerimaan honorarium.
4. Besar honorarium, ketepatan pembayaran honor dan pelayanan SDM.

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.

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

2.2 Alat Ukur dan Cara Skoring

Data berupa angket yang terkumpul kemudian diolah dengan mengeksplor 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

<i>Mean Score</i>	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 UPM tahun 2017 ini, melibatkan empat kelompok responden yaitu Mahasiswa, Karyawan, Dosen Tetap dan Dosen Tidak Tetap yang ada di UPM. Sebanyak 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

Responen	Jumlah	Prosentase
Mahasiswa S1	245	70%
Mahasiswa S2	19	5%
Dosen S1	44	13%
Dosen S2	12	3%
Karyawan	31	9%
Total	351	

Berdasarkan data di table jumlah responden tersebut dapat menunjukkan bahwa *civitas academica* UPM masih **terbilang responsive terhadap survey kepuasan ini**.

Adapun sebaran dari setiap kategori responden adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2 Sebaran responden Mahasiswa S1

Prodi	Jumlah
PDP	13
PDV	37
PIF	29
PFA	17
PIK	59
PSI	55
PHI	8
PMJ	27
Total	245

Tabel 3.3 Sebaran responen Mahasiswa S2

Prodi	Jumlah
PMK	10
PMH	7
PMM	2
Total	19

Dari tabel 3.2 dan table 3.3 tersebut terlihat bahwa setiap Program Studi (Prodi) telah diwakili dengan responden terbanyak Mahasiswa S1 Fakultas Falsafah dan Peradaban (FFP).

Tabel 3.4 Sebaran responen Dosen S1

Prodi	Jumlah
PDP	6
PDV	4
PIF	1
PFA	6
PIK	10
PSI	5
PHI	4
PMJ	8
Total	44

Tabel 3.5 Sebaran responen Dosen S2

Prodi	Jumlah
PMK	5
PMH	6
PMM	0
PMA	1
Total	12

Tabel 3.4 dan 3.5 memberikan informasi bahwa sebaran Dosen sebagai responden cukup merata, kecuali pada program studi Magister Manajemen (PMM).

Tabel 3.6 Sebaran responen Pegawai (Tenaga Kependidikan)

Direktorat	Jumlah
DAK	6
DOP	17
DUA	3
DKI	1
DHP	4
Total	31

Tabel 3.6 memberikan informasi bahwa 5 dari 7 Direktorat terwakili. Partisipasi karyawan seperti dalam tabel 3.6 juga menunjukkan respon yang positif terhadap survei ini. Keseluruhan jumlah total angket yang berhasil dikumpulkan dan layak untuk diolah mencapai 351 angket. Jumlah ini dianggap cukup mewakili dan dapat dianalisa.

3.1 Kepuasan Mahasiswa

3.1.1 Kepuasan Mahasiswa Strata 1

Berdasarkan hasil survei kepuasan, secara umum dapat tergambar bahwa kepuasan Mahasiswa S1 pada mutu layanan UPM tergambar pada diagram berikut:

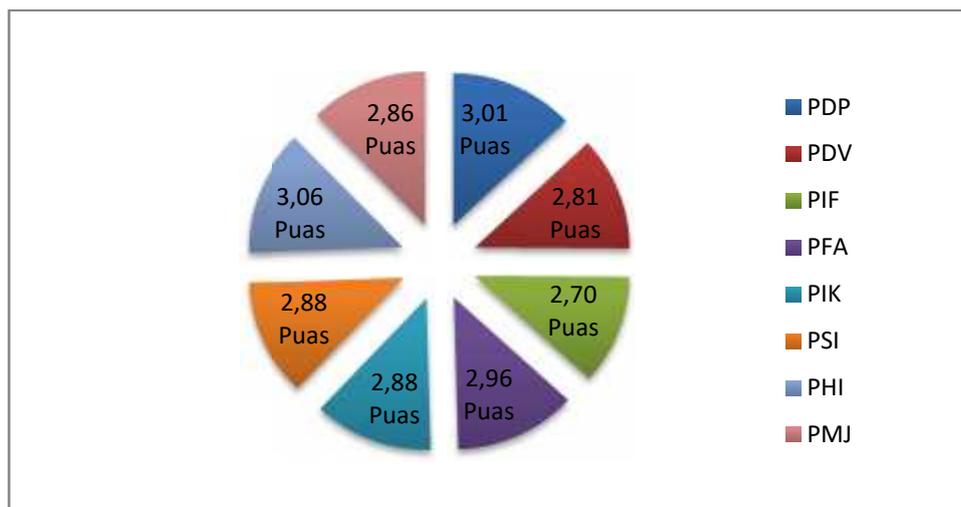


Diagram 3.1 Kepuasan Mahasiswa Strata 1 pada Mutu Layanan Universitas Paramadina (secara umum)

Semua responden Mahasiswa S1 merasa puas dengan mutu layanan UPM dengan nilai rata-rata kepuasan antara 2.70 – 3.06. Hasil olahan data lebih lanjut dapat dicermati kepuasan Mahasiswa untuk masing-masing aspek yang diukur.

Kepuasan Mahasiswa pada mutu layanan UPM diukur melalui komponenan diantaranya sebagai berikut:

3.1.1.1 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 komponen pemberian nilai hasil belajar.

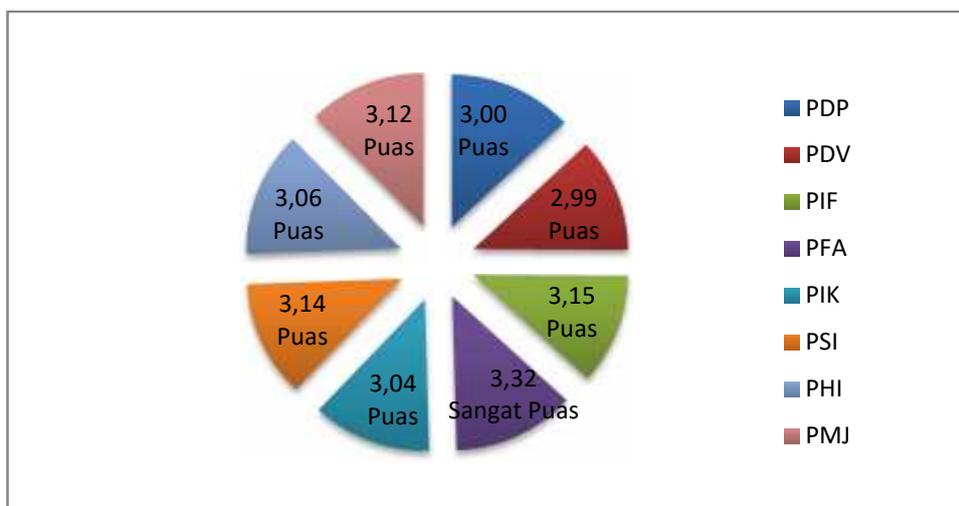


Diagram 3.2 Tingkat Kepuasan Mahasiswa S1 terhadap Proses Perkuliahan

Tampak pada diagram 3.2 bahwa 7 dari 8 prodi S1, Mahasiswa menyatakan puas dan 1 prodi S1 menyatakan sangat puas dengan terhadap proses perkuliahan. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar Mahasiswa menilai **proses belajar di kelas, maupun penilaian tugas di universitas berada pada level puas.**

Menurut pendapat Mahasiswa, Dosen pengajar di UPM mempunyai kompetensi yang baik dan mampu mengajar dengan menarik, Dosen pun memberi kesempatan Mahasiswa untuk berkomunikasi dan diskusi dengan ramah walau di luar waktu pembelajaran. Hal ini tentunya merupakan salah satu kelebihan UPM dan perlu dipertahankan serta ditingkatkan.

3.1.1.2 Pembimbingan Akademik

Salah satu kewajiban Ddosen 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. Berikut ini tingkat kepuasan Mahasiswa terhadap pembimbing akademik:

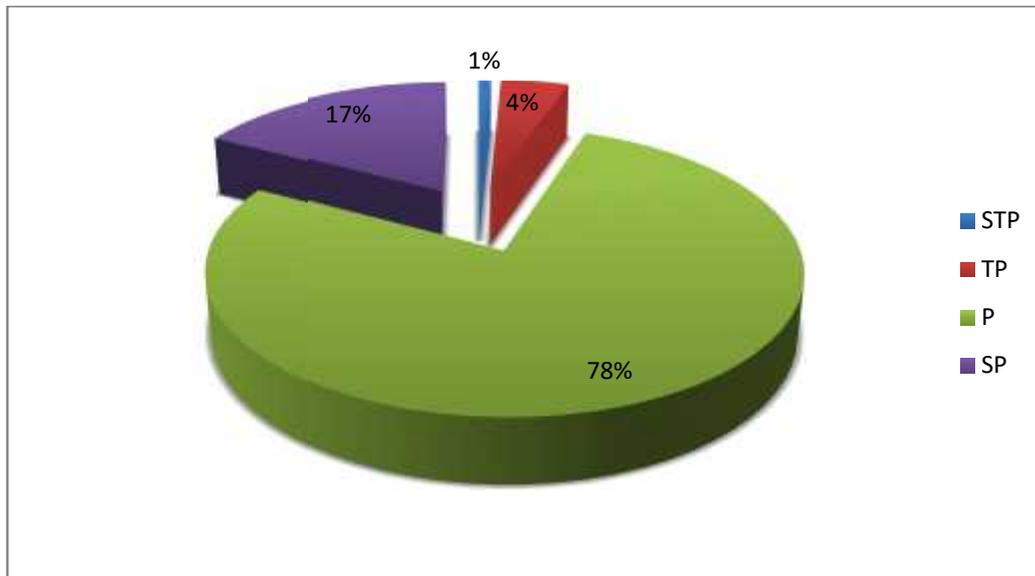


Diagram 3.3 Persentase Kepuasan Mahasiswa pada Layanan Bimbingan Akademik

Dari gambar tersebut terlihat bahwa **sebagian besar (78%) mahasiswa S1 merasa puas dengan layanan bimbingan akademik yang dilakukan oleh Dosen**. Mahasiswa yang merasa puas dengan bimbingan akademik berpendapat karena Dosen pembimbing UPM mudah dihubungi dan senantiasa memberikan solusi saat sedang berkonsultasi, ramah dan sabar dalam membimbing mahasiswanya, sementara Mahasiswa yang merasa tidak puas dengan pembimbing akademik rata-rata berpendapat karena ada beberapa Dosen yang terlalu sibuk sehingga sulit untuk bertemu atau bahkan dihubungi.

Tingkat kepuasan bimbingan akademik di setiap prodi dapat dilihat pada *chart* berikut ini :

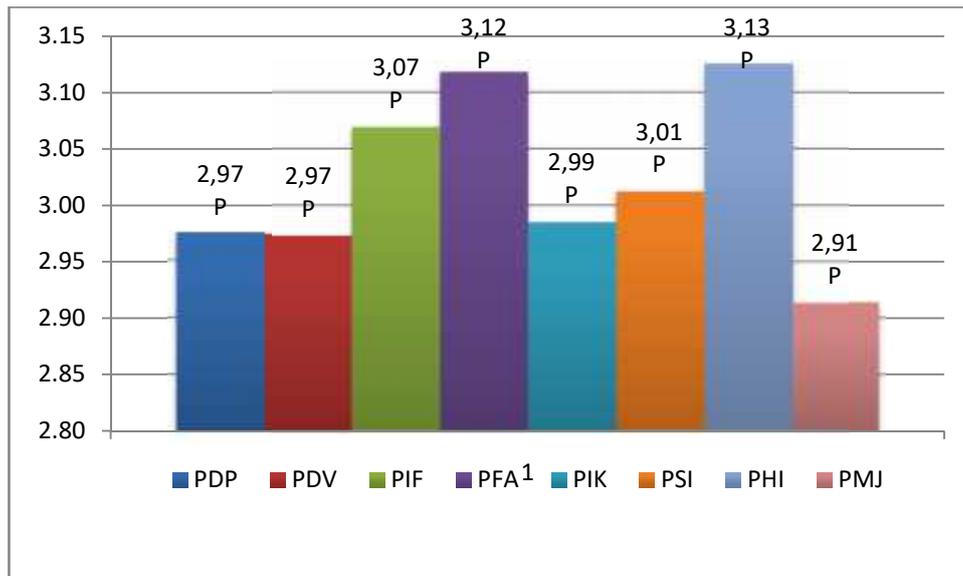


Diagram 3.4 Kepuasan Mahasiswa pada Layanan Bimbingan Akademik Tiap Program Studi

Berdasarkan hasil tabel apabila kita melihat setiap Program Studi, berikut dapat diketahui bahwa sebaran jawaban responden secara keseluruhan masih tetap merasa puas di hampir setiap Program Studi. 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.**

3.1.1.3 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, koneksi internet/wifi, sistem akademik, perpustakaan, ruang kelas dan ibadah, kantin, fasilitas olah raga, lahan parkir, toilet dan kebersihan kampus. Kategori skor untuk sebanyak 20 pernyataan komponen sarana dan prasarana UPM ini adalah;

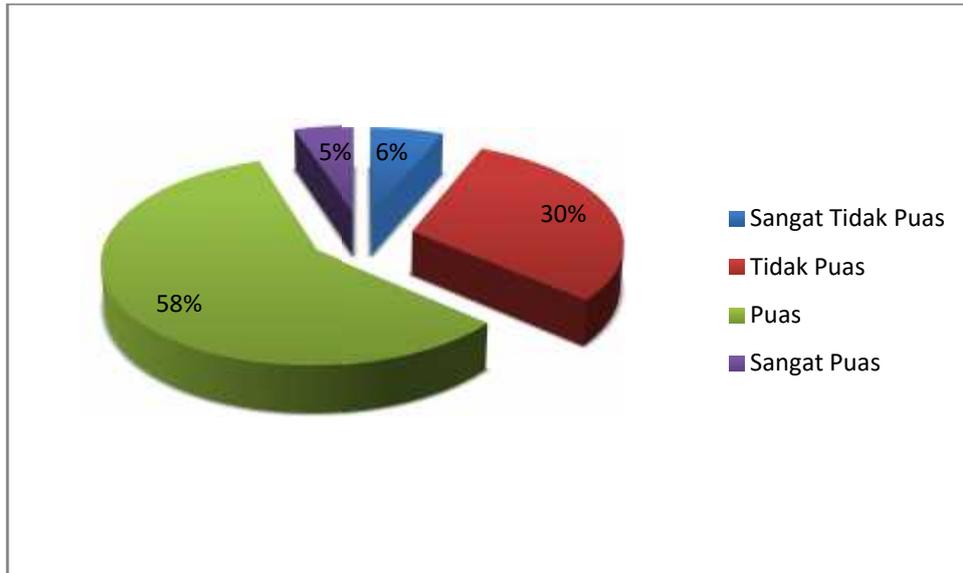


Diagram 3.5 Persentase Kepuasan Mahasiswa pada Sarana dan Prasarana

Pada diagram 3.5 terlihat bahwa Mahasiswa S1 masih banyak (30%) yang merasa tidak puas dengan sarana dan prasarana UPM, dan 6% Mahasiswa yang merasa sangat tidak puas. Sebanyak 52% Mahasiswa merasa puas dan 5% Mahasiswa lainnya merasa sangat puas. Kondisi ini cukup menggambarkan bahwa masih banyak ruang bagi UPM 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 UPM adalah perpustakaan, lingkungan kampus yang bersih, lahan parkir gratis, dan kantin bersih dan ramah.

Adapun tingkat kepuasan sarana dan prasarana pada setiap program studi adalah sebagai berikut:

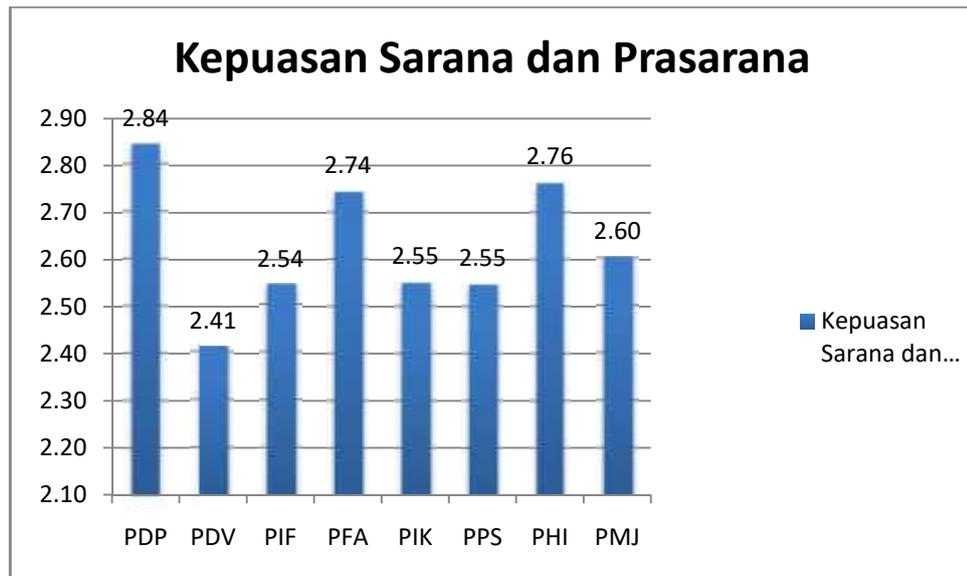


Diagram 3.6 Kepuasan pada Sarana dan Prasarana Kampus

Pada diagram tersebut terlihat bahwa 6 dari 7 prodi merasa puas dengan sarana dan prasarana kampus, kecuali prodi PDV. Beberapa alasan mengatakan karena sarana atau fasilitas yang kurang memadai di tempat *workshop/bengkel* desain.

3.1.1.4 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.

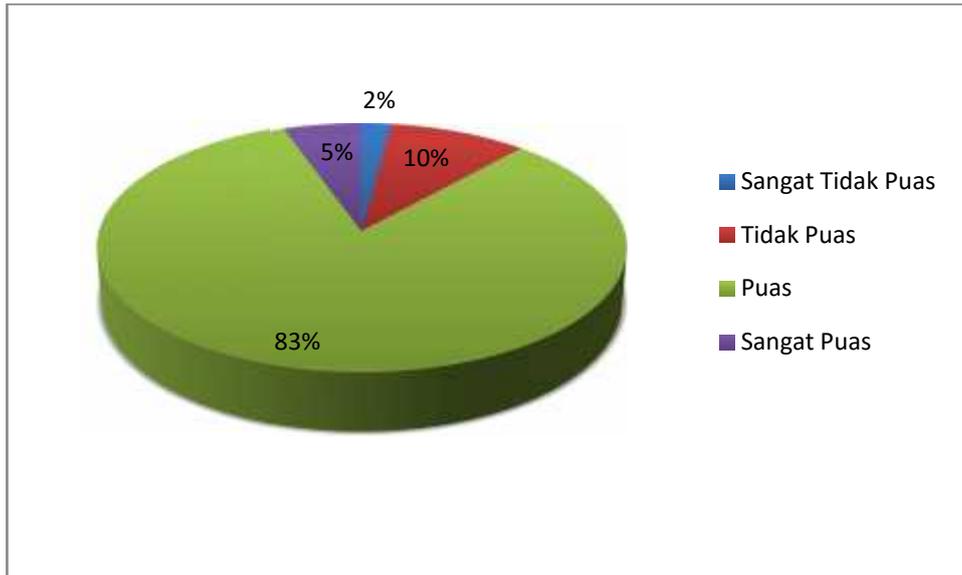


Diagram 3.7 Persentase Kepuasan Mahasiswa pada pelayanan yang diberikan

Terhadap pelayanan yang diberikan oleh UPM terdapat 5% Mahasiswa merasa sangat puas, 83% Mahasiswa, 10% Mahasiswa merasa tidak puas dan 2% Mahasiswa merasa sangat tidak puas. Hal yang masih perlu mendapat perhatian adalah Mahasiswa merasa kurang puas dengan pelayanan bagian keuangan dan akademik. Hal ini tentu akan menjadi peluang bagi UPM untuk memperbaiki pelayanan. Sebaran hasil survei kepuasan di masing-masing Program Studi adalah sebagai berikut:

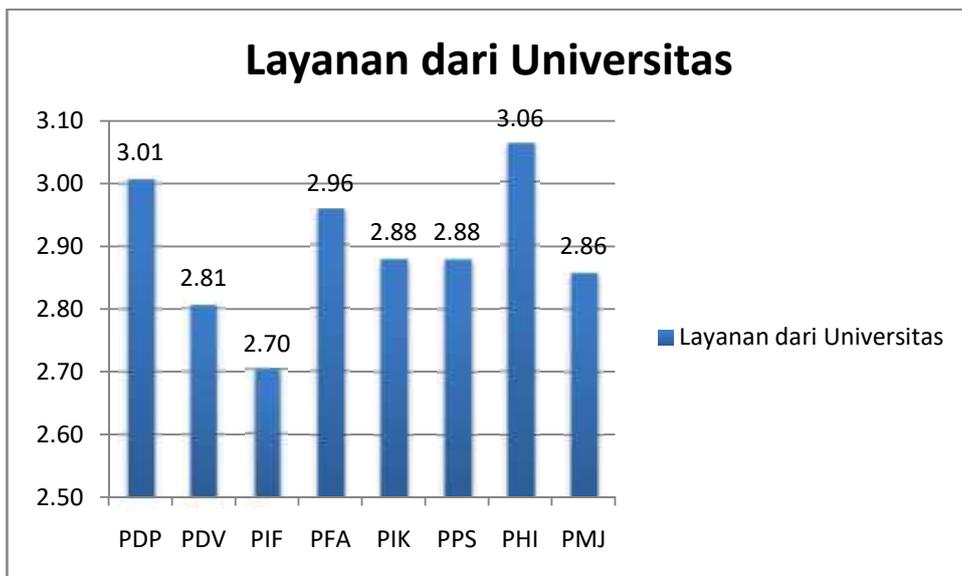


Diagram 3.8 Kepuasan pada Pelayanan Universitas

Menurut diagram 3.8 tersebut di atas menunjukkan bahwa jika dirata-rata tingkat kepuasannya, setiap prodi merasa puasa dengan pelayanan UPM. Walau pada diagram sebelumnya menunjukkan adanya data ketidakpuasan. Hal ini perlu ditindaklanjuti oleh bagian-bagian terkait.

3.1.1.5 Kegiatan Kemahasiswaan

Komponen yang disurvei meliputi kegiatan yang dilakukan organisasi Kemahasiswaan UPM, DKI, Kegiatan GMP, Kebebasan untuk berekspresi di forum-forum UPM, dan kesempatan untuk berpartisipasi secara aktif pada kegiatan-kegiatan UPM.

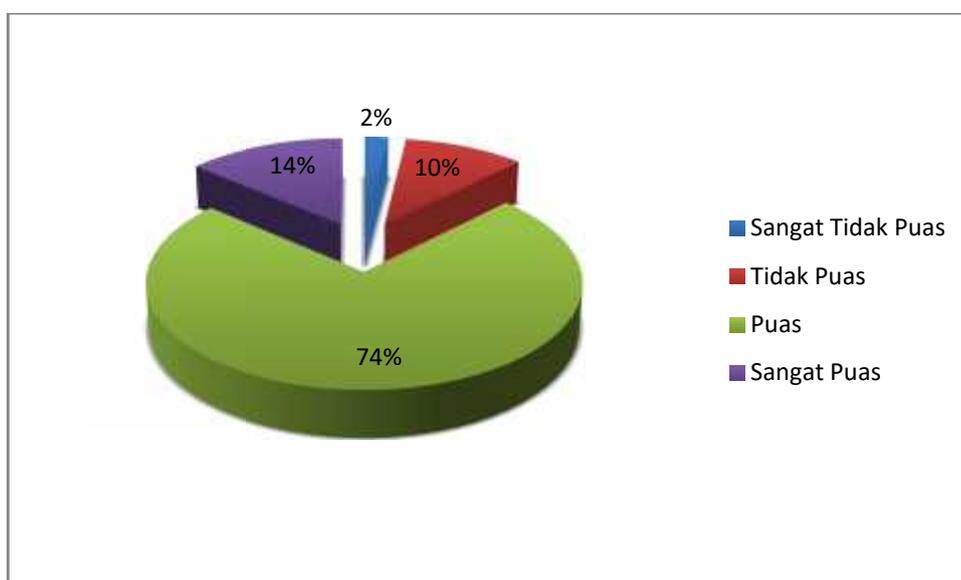


Diagram 3.9 Kepuasan pada Kegiatan Kemahasiswaan

Keberagaman dan keaktifan kegiatan Mahasiswa memberikan pendapat sebanyak 74% Mahasiswa merasa puas dan 14% Mahasiswa merasa sangat puas dengan kegiatan kemahasiswaan yang ada di UPM. Sebagian Mahasiswa berpendapat bahwa kegiatan kemahasiswaan di UPM sangat bermanfaat. Mahasiswa menjadikan kegiatan Mahasiswa sebagai salah satu faktor yang membuat mereka *betah* ada di UPM. Sementara 10% lainnya merasa tidak puas dengan kegiatan kemahasiswaan, mahasiswa menganggap kegiatan kemahasiswaan sebagai sesuatu yang biasa saja. Sebaran pendapat Mahasiswa pada tiap-tiap Program Studi dapat dilihat pada tabel berikut :

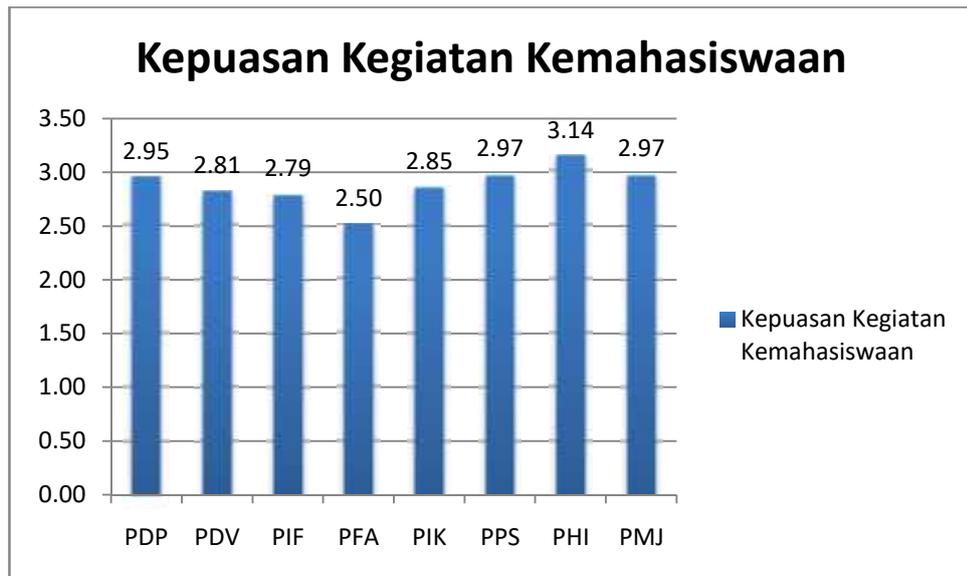


Diagram 3.9 Kepuasan Mahasiswa Tiap Program Studi pada Kegiatan Kemahasiswaan

Berdasarkan diagram rata-rata pendapat Mahasiswa dari semua Program Studi tersebut merasa puas dengan kegiatan kemahasiswaan yang ada di UPM.

3.1.1.6 Perkembangan Kampus

Terhadap perkembangan kampus, komponen yang ditelaah dalam kegiatan survei ini meliputi variasi kegiatan di UPM, kesempatan untuk berprestasi di luar universitas, perbaikan fasilitas dan manajemen UPM.

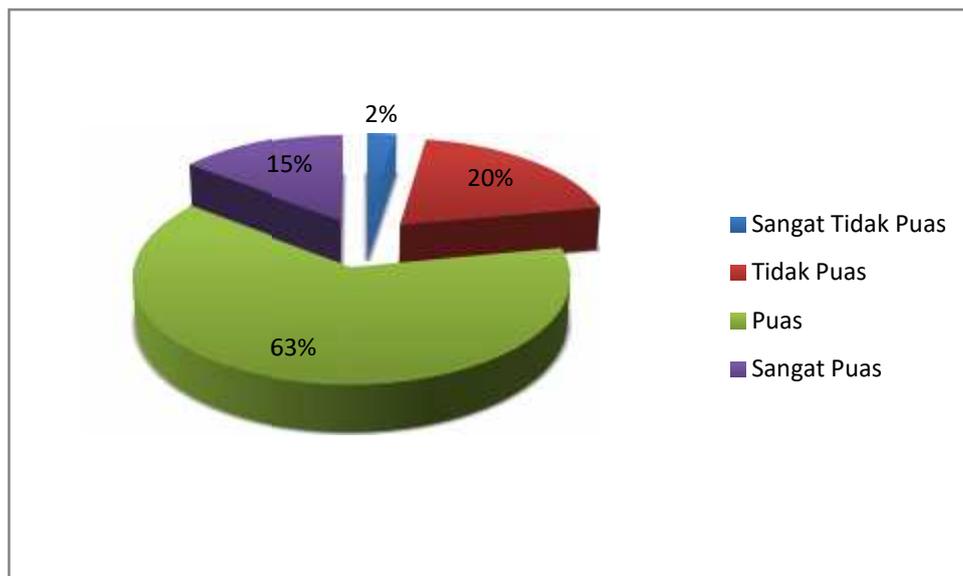


Diagram 3.10 Persentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Perkembangan Kampus

Berdasarkan diagram 3.10 tersebut, 63% Mahasiswa merasa puas, 15% merasa sangat puas, 20% merasa tidak puas dan 2% merasa tidak puas. Sebagian Mahasiswa merasa tidak puas tersebut karena perkembangan fisik bangunan kampus yang agak lambat.

Berikut adalah sebaran persepsi positif Mahasiswa pada tiap-tiap Program Studi tentang perkembangan kampus ke depan:

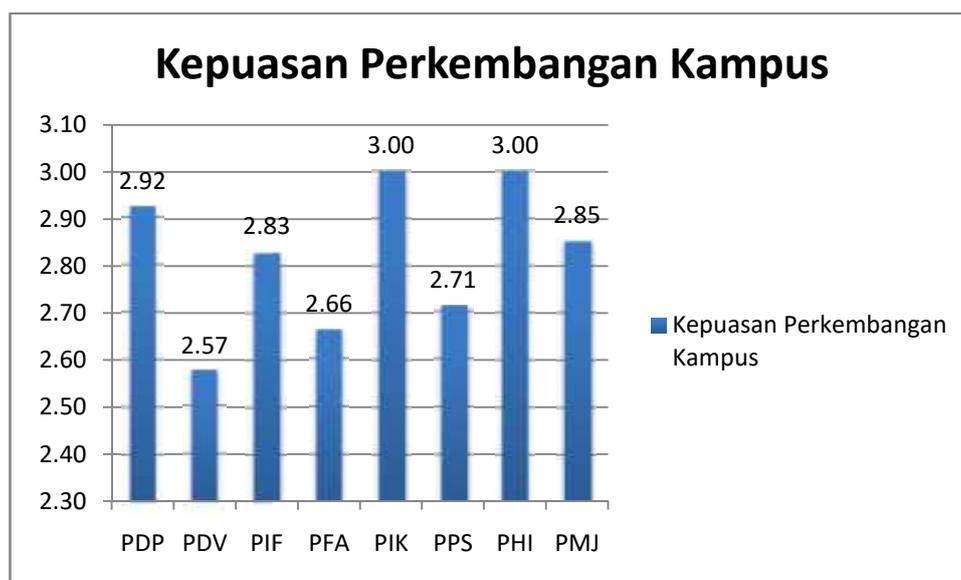


Diagram 3.11 Kepuasan Mahasiswa Tiap Program Studi pada Perkembangan Kampus

Hasil survei rata-rata untuk seluruh Prodi, Mahasiswa merasa puas dengan perkembangan kampus. Mutu layanan pada aspek kepuasan Mahasiswa pada proses perkuliahan, pembimbingan akademik, kegiatan kemahasiswaan dan perkembangan kampus cenderung berada pada kategori puas. Namun tidak demikian halnya dengan aspek sarana dan prasarana dan pelayanan UPM, Mahasiswa dari berbagai Program Studi memberikan pendapatnya cenderung pada kategori tidak puas. Kondisi yang demikian ini menjadi perhatian bagi UPM untuk semakin meningkatkan mutu layanan pendidikan sehingga ke depan UPM bisa menjadi lebih baik lagi.

3.1.2 Kepuasan Mahasiswa Program Magister (S2)

Berdasarkan hasil survei kepuasan, secara umum dapat tergambarkan bahwa kepuasan Mahasiswa S2 pada mutu layanan UPM adalah tergambarkan dalam diagram berikut ini:

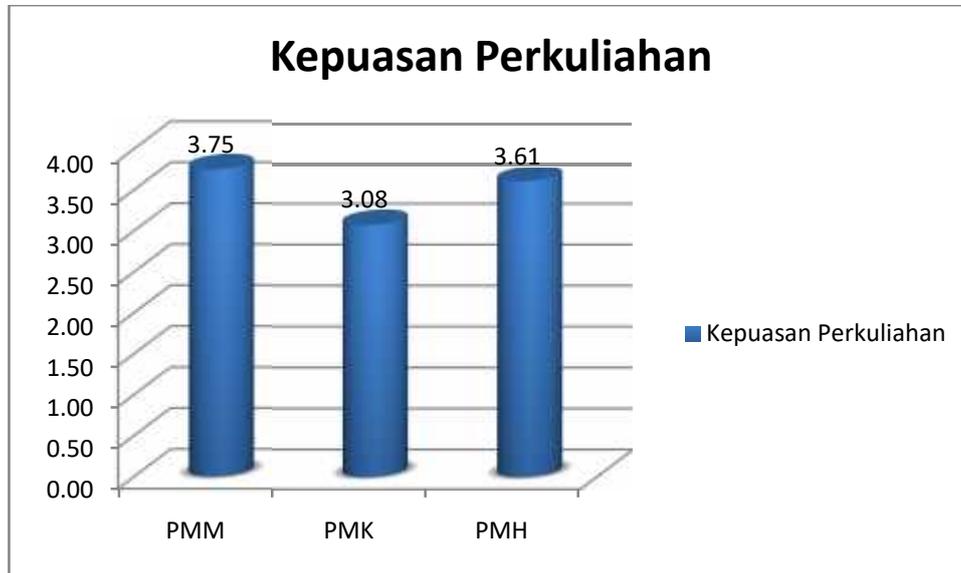


Diagram 3.12 Kepuasan Mahasiswa S2 terhadap perkuliahan

Berdasarkan diagram 3.12 tersebut, Mahasiswa S2 merasa puas dengan perkuliahan di UPM.

Hasil olahan data lebih lanjut dapat dicermati kepuasan Mahasiswa untuk masing-masing aspek yang diukur. Kepuasan Mahasiswa S2 pada mutu layanan UPM diukur melalui komponenan diantaranya sebagai berikut :

3.1.2.1 Proses Perkuliahan

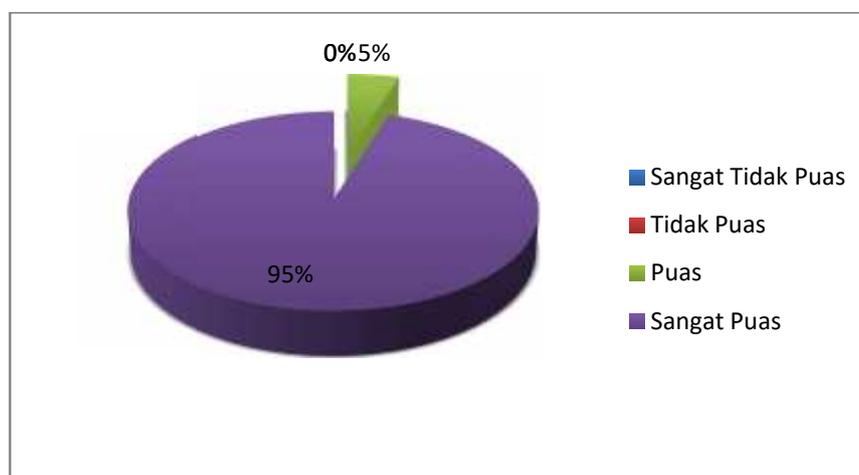


Diagram 3.13 Kepuasan Mahasiswa S2 Tiap Program Studi Pada Proses Perkuliahan

Dari diagram 3.13 tersebut, terlihat bahwa 95% responden dari kelompok Mahasiswa S2 merasa sangat puas dengan proses perkuliahan yang berlangsung. Hal ini perlu dipertahankan bahkan bisa ditingkatkan sampai 100%.

3.1.2.2 *Pembimbing Akademik*

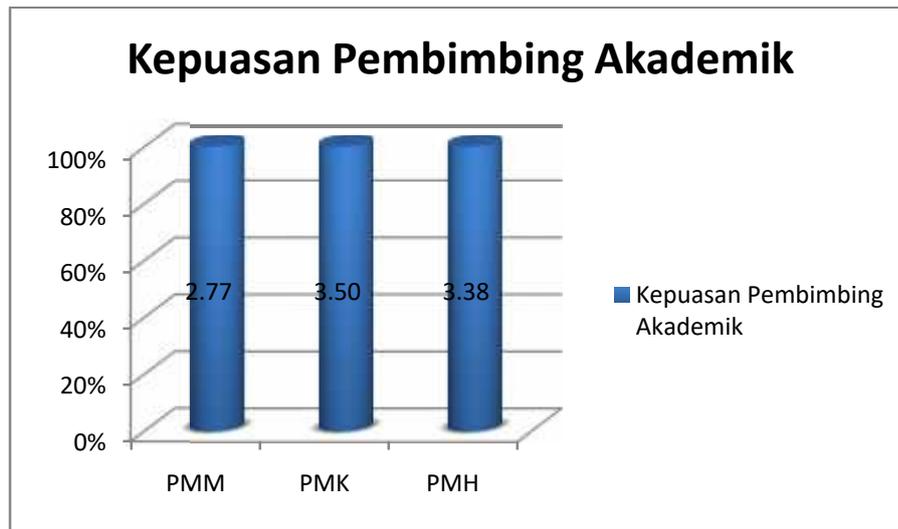


Diagram 3.14 Kepuasan Mahasiswa S2 pada Pembimbing Akademik

Dari diagram 3.14 di atas terlihat bahwa pembimbingan akademik berlangsung dengan baik dan Mahasiswa merasa sangat puas, kecuali PMM yang masih merasa puas.

3.1.2.3 *Sarana dan Prasarana*

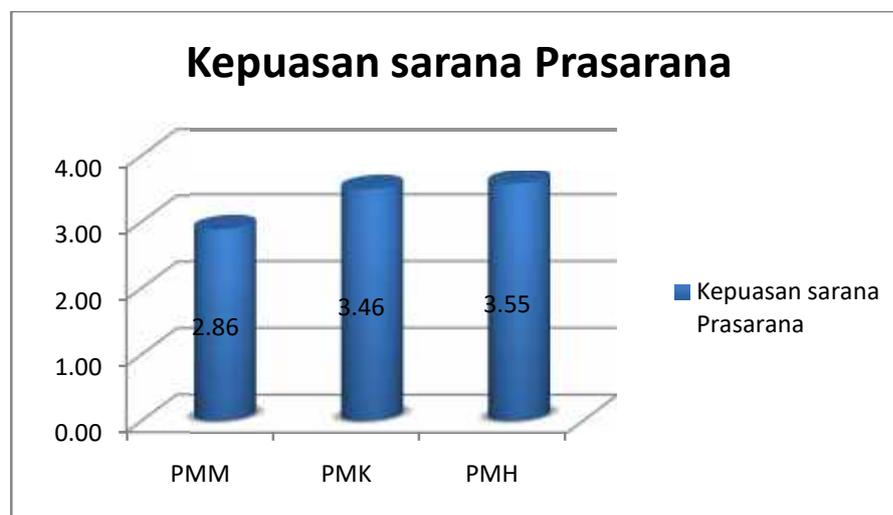


Diagram 3.15 Kepuasan Mahasiswa S2 pada Sarana dan Prasarana

Dari diagram 3.15 di atas terlihat bahwa terhadap sarana prasarana kampus merasa sangat puas, kecuali PMM yang masih merasa puas. Hal ini karena masiha da keterbatasan sarana dan prasarana yang tersedia di kampus.

3.1.2.4 *Pelayanan Universitas*



Diagram 3.16 Kepuasan Mahasiswa S2 pada Pelayanan Universitas

Pada komponen ini nilai mean diatas 3, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan Mahasiswa tinggi (sangat puas) dan tentunya UPM terus berupaya untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik bagi para Mahasiswanya.

3.1.2.5 Kegiatan Kemahasiswaan

Berikut hasil survei tentang kegiatan kemahasiswaan pada mahasiswa S2 :

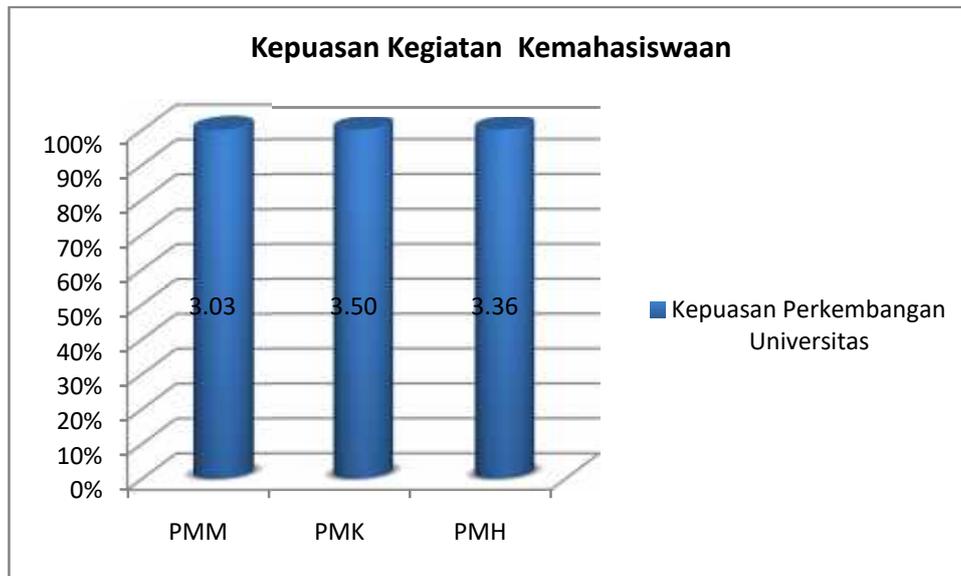


Diagram 3.17 Kepuasan Mahasiswa S2 pada Kegiatan Mahasiswa

Mahasiswa yang berada pada jenjang strata 2 tergambaran lebih cenderung merasa puas dengan kegiatan kemahasiswaan yang difasilitasi oleh kampus.

3.1.2.6 Perkembangan Universitas

Berikut hasil survei tentang perkembangan universitas berdasarkan pendapat mahasiswa S2:

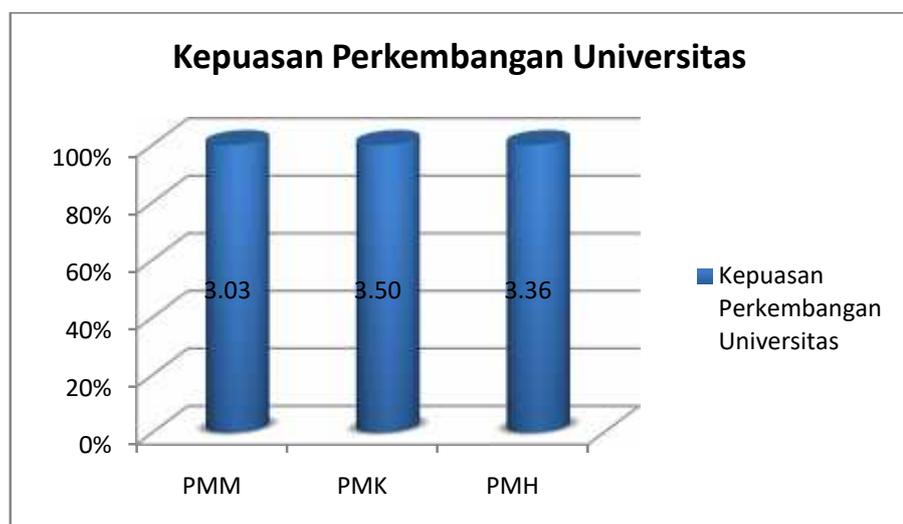


Diagram 3.18 Kepuasan Mahasiswa S2 pada Perkembangan Universitas

Hasil survei yang terlihat pada diagram 3.18 tersebut, menunjukkan bahwa Mahasiswa program S2 merasa sangat puas dengan perkembangan kampus yang terus ke arah positif.

3.2 Kepuasan Dosen

Dosen pengajar UPM meliputi Dosen Tetap dan Dosen Tidak Tetap. Dalam survei ini keduanya digabung untuk analisisnya.

3.2.1 Dosen Strata 1

3.1.2.1 Layanan Akademik

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.

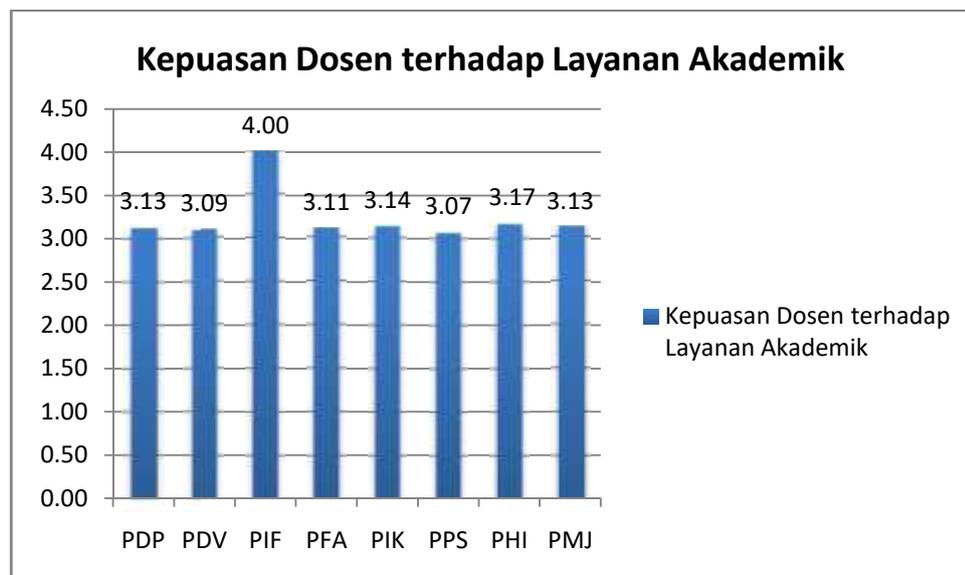


Diagram 3.19 Kepuasan Dosen S1 terhadap Layanan Akademik

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa rata-rata means score Dosen S1 diatas 3, artinya mereka merasa puas dengan layanan akademik yang diberikan UPM.

3.2.1.2 Layanan Program Studi

Komponen survei terhadap layanan prodi meliputi kurikulum, GBPP/RPS, penentuan jadwal dan kelas yang diampu, serta kerjasama antar Dosen.

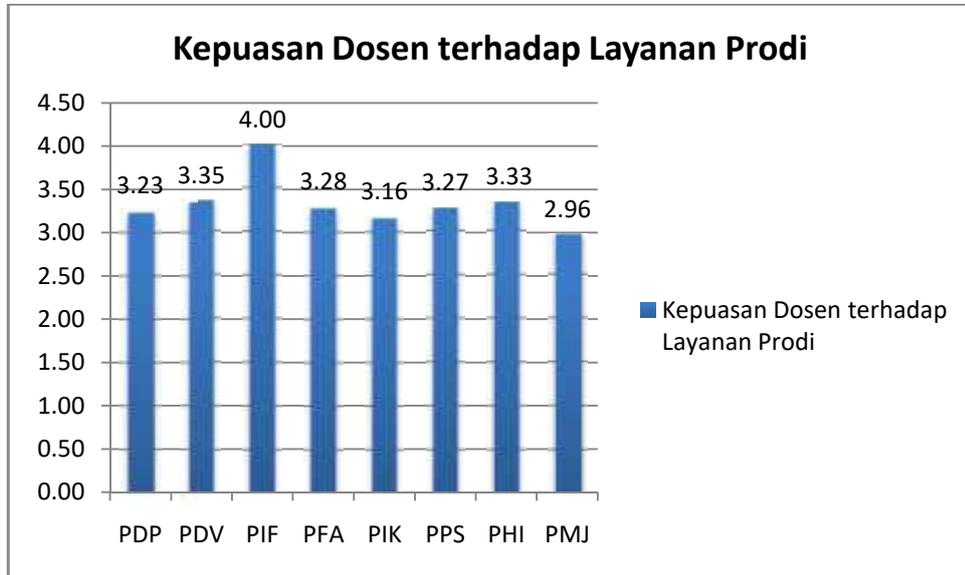


Diagram 3.20 Kepuasan Dosen S1 pada Program Studi

Terlihat bahwa pada diagram 3.20, hasil survei menunjukkan bahwa hampir 100% program studi merasa puas dengan layanan internal di prodi masing-masing, dan prodi IF merasa sangat puas. Hal ini perlu ditingkatkan kualitas dan dipertahankan layanan yang sudah baiknya.

3.2.1.3 Sarana dan Prasarana

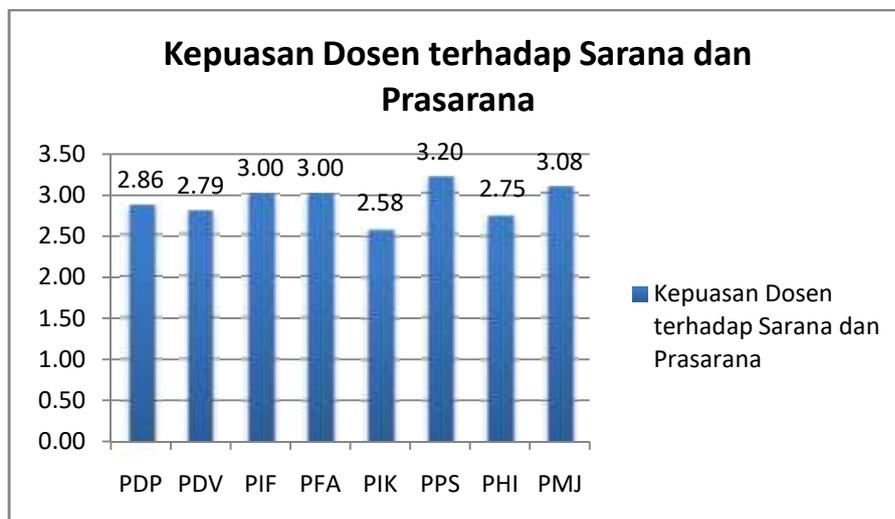


Diagram 3.21 Kepuasan Dosen S1 terhadap Sarana dan Prasarana

Dari diagram tersebut terlihat bahwa Dosen dari semua prodi merasa puas dengan sarana dan prasarana UPM. Walau masih ada beberapa catatan hal-hal yang perlu ditingkatkan, yaitu ruang kelas, laboratorium dan fasilitasnya, ruang tunggu Dosen, layanan *office boy*, keamanan, parkir, perpustakaan, klinik, ruang ibadah, toilet, dan kebersihan secara umum.

3.2.4 Pelayanan SDM

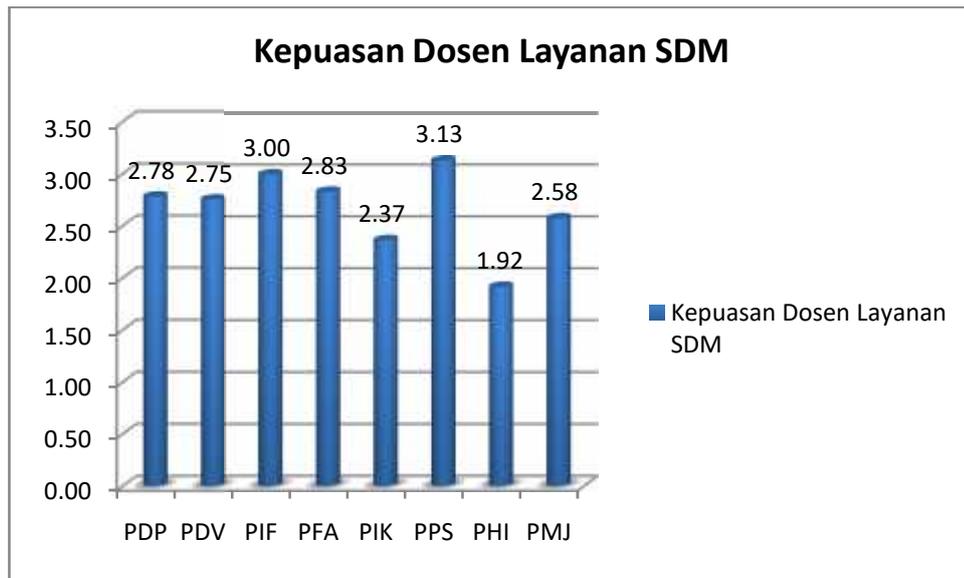


Diagram 3.22 Kepuasan Dosen terhadap Layanan SDM

Dari diagram tersebut terlihat bahwa layanan SDM masih sangat perlu mendapatkan perhatian, karena mayoritas prodi hanya merasa puas dan satu prodi merasa tidak puas. Layanan tersebut meliputi honorarium kegiatan belajar mengajar, layanan kenaikan jabatan dosen dan lainnya berkaitan dengan SDM.

3.2.2 Dosen Magister (S2)

Dosen yang dimaksudkan dalam responden survei ini adalah Dosen Tetap dan Dosen Tidak Tetap untuk prodi MIK, MHI dan MAI. Berikut hal-hal yang disurvei:

3.2.1.1 Layanan Akademik

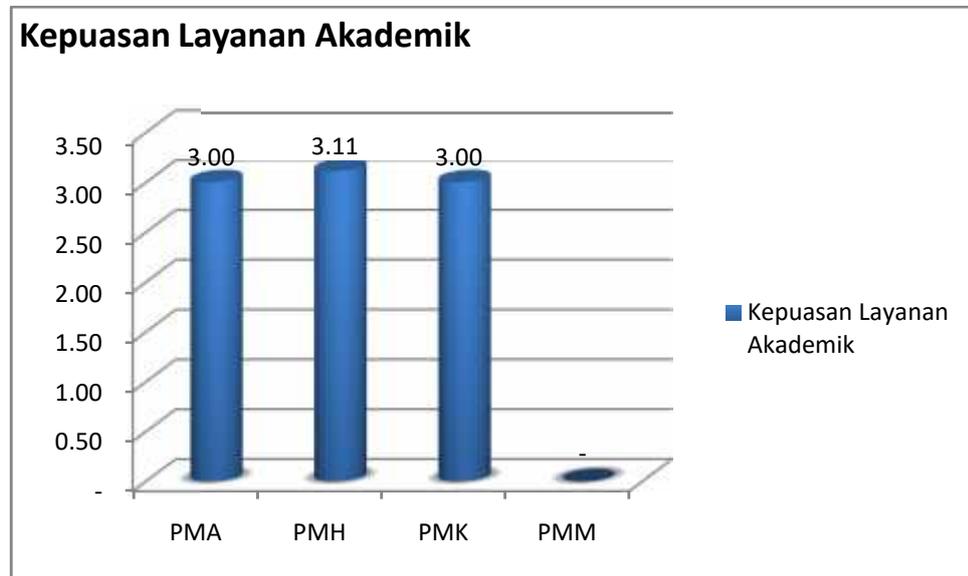


Diagram 3.23 Kepuasan Dosen S2 terhadap Layanan Akademik

Dosen S2 cenderung merasa puas dengan layanan akademik yang ada. Tentunya hal ini tetap harus ada peningkatan kualitasnya agar Dosen merasa sangat puas.

3.2.1.2 Layanan Program Studi

Layanan program studi berkenaan dengan kurikulum, GBPP/RPS, penentuan jadwal dan kelas yang diampu, serta kerjasama antar Dosen. Dosen merasa puas dan sangat puas dengan layanan prodi masing-masing. Berikut diagram hasil surveinya:

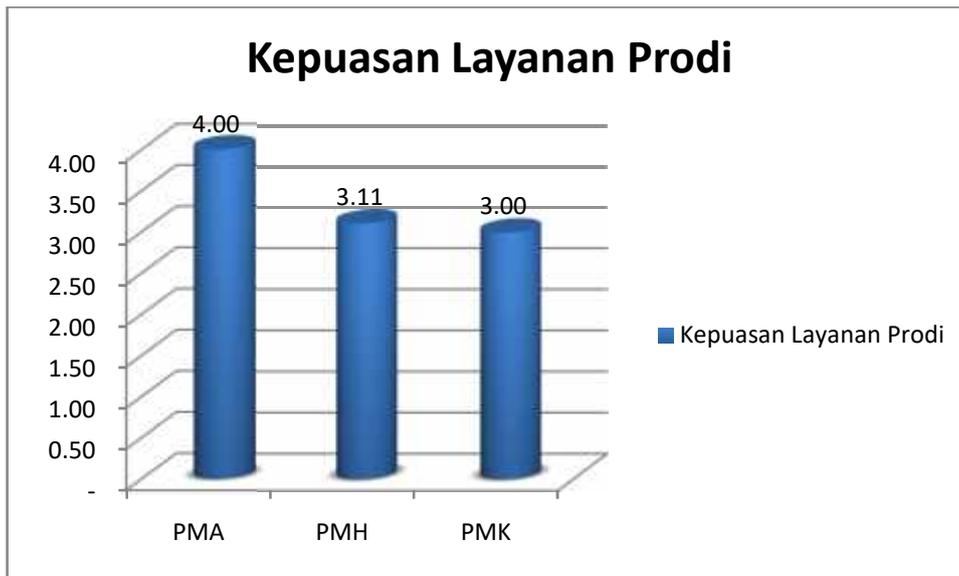


Diagram 3.24 Kepuasan Dosen S2 terhadap Layanan Prodi

3.2.1.3 Sarana dan Prasarana

Terhadap layanan Sarana dan Prasarana terhadap kegiatan pembelajaran, Dosen S2 merasa puas, dan perlu terus ada peningkatannya.

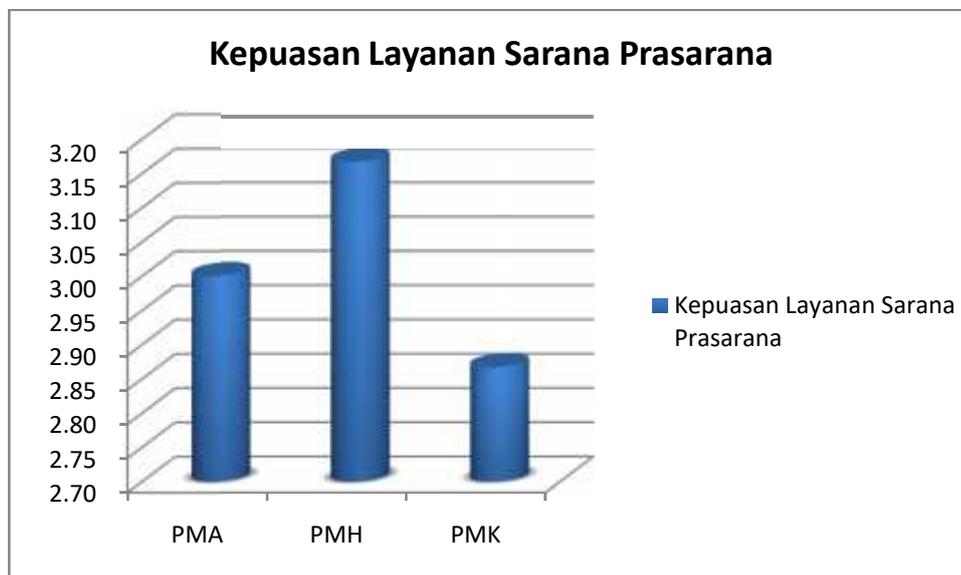


Diagram 3.25 Kepuasan Dosen S2 terhadap Sarana dan Prasarana

3.2.4 Pelayanan SDM

Berikut diagram kepuasan Dosen S2 terhadap layanan SDM. Rata-rata Dosen dari setiap prodi S2 merasa puas dengan layanan SDM yang meliputi honorarium pengajaran, dan pelayanan lainnya berkaitan dengan peningkatan kualitas SDM.

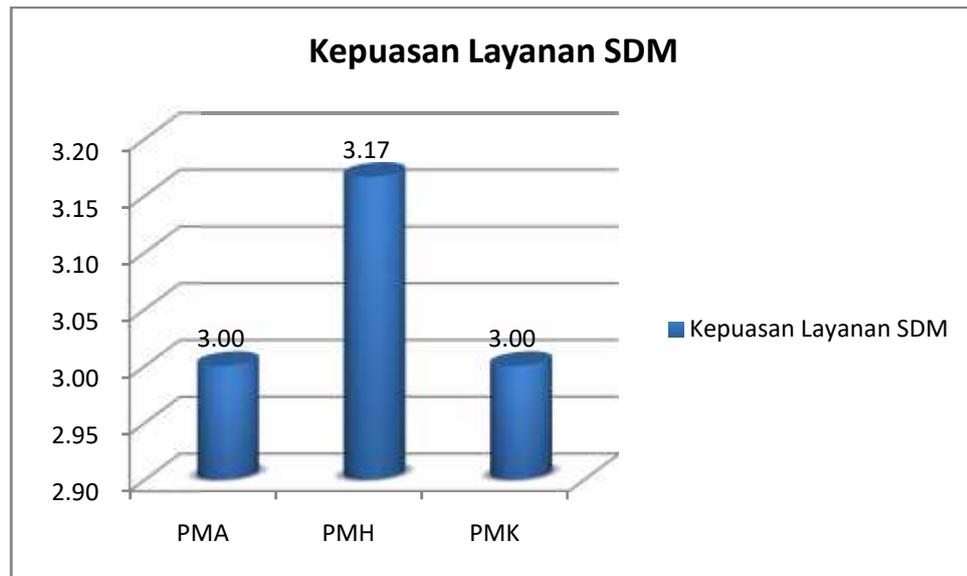


Diagram 3.26 Kepuasan Dosen S2 terhadap Layanan SDM

3.3 Kepuasan Karyawan

Aspek yang diukur oleh Karyawan adalah penilaian kinerja, sistem absensi, solusi dari atasan, komunikasi dengan atasan, kerjasama antar maupun internal Bagian dirasakan lebih baik. Karyawan merasa puas kerjasama inter dan antar Bagian. Hal ini menjadikan sistem kerja antar karyawan yang sangat baik dan dukungan rekan satu Bagian 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.

Terhadap sistem absensi, sebagian karyawan berpendapat bahwa sistem absensi yang dinilai terlalu disiplin, begitu juga dengan sistem penilaian kinerja.

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.

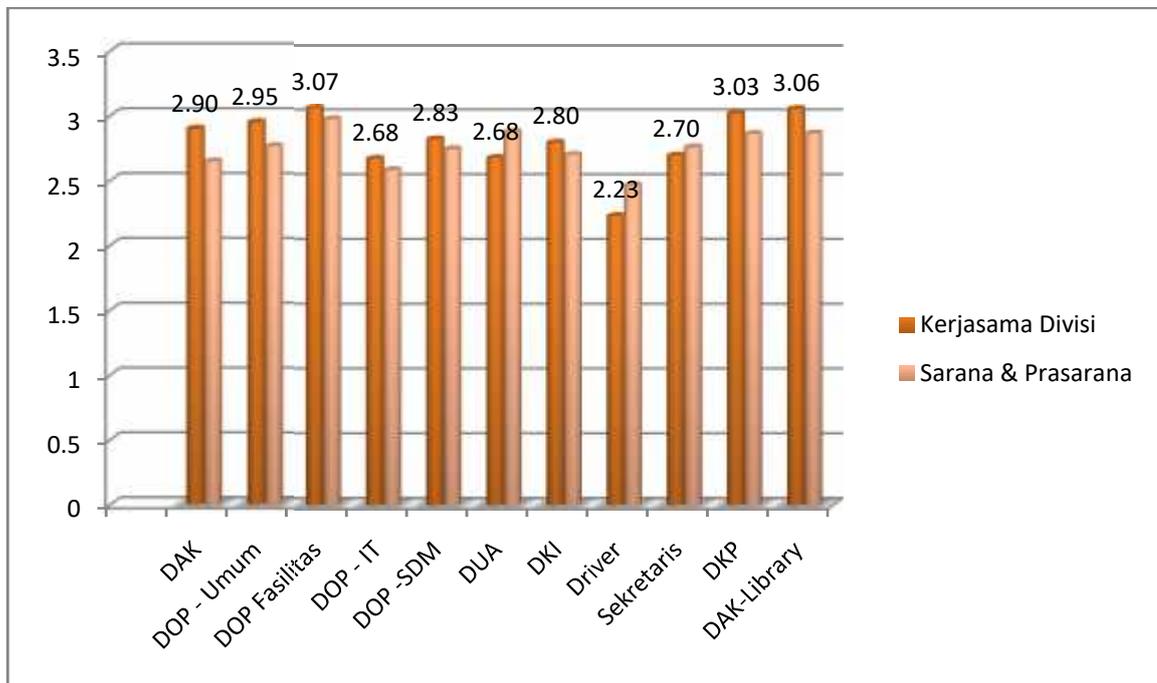


Diagram 3.27 Kepuasan karyawan terhadap Kerjasama antar Bagian dan Sarana Prasarana UPM

3.4 Rangkuman Saran untuk UPM dari Mahasiswa, Dosen, dan Karyawan Mahasiswa S1:

Hal yang paling disukai

1. Mahasiswa merasa bebas mencari jati diri melalui eksperimen-eksperimen, diskusi dengan hangat dan terbuka dengan mahasiswa dari prodi lain, dengan Staf dan dengan Dosen.
2. Lokasi kampus yang strategis di tengah kota, dengan lingkungan yang dirasa 'hommy', nyaman, dan asri.
3. Hubungan Dosen dan Staf dengan Mahasiswa yang baik, ramah, bersih dan suasana kekeluargaan.
4. Mudah berkomunikasi dengan Dosen dan berteman dengan Mahasiswa dari prodi lain.
5. Prodi Desain yang bagus, Dosen yang menyenangkan.
6. Proses belajar dan kegiatan yang beragam dan disiplin serta pembimbingan dari Dosen juga menyenangkan (mudah konsultasi).

7. Kampus dengan konsep belajar dan cara berpikir yang cocok dengan Mahasiswa, modern dan Dosen yang baik sehingga menyenangkan dalam belajar.
8. Lingkungan dan sarana perkuliahan yang cukup memadai.
9. Sistem belajar yang menyenangkan dan pemberian nilai yang obyektif serta transparan.
10. Lingkungan kampus yang aman dan nyaman untuk belajar dan berkegiatan Mahasiswa.
11. Sikap/attitude para pegawai /staf UPM yang ramah dan sopan.
12. Tidak adanya sistem senioritas di unit-unit kegiatan Mahasiswa.
13. Kegiatan mahasiswa (OKUP) yang beragam dan ramai.
14. Perpustakaan yang nyaman, dan mencukupi kebutuhan benda-benda pustaka untuk belajar.

Hal yang paling tidak disukai

1. Fasilitas laboratorium, studio dan bengkel Desain yang kurang memadai.
2. Koneksi internet (WiFi) yang belum stabil dan kadang error.
3. Fasilitas toilet yang kurang (terutama sabun dan tissue), ada beberapa yang rusak.
4. Lokasi 'boleh merokok' belum diterapkan dengan baik sehingga ada Mahasiswa yang masih merokok di area 'dilarang merokok'. Kantin sebagai tempat makan yang kurang nyaman karena diisi oleh banyak Mahasiswa yang merokok dan terasa sangat panas.
5. Sarana prasarana di mushola yang kurang baik, peralatan sholat yang kurang dan yang ada kurang layak.
6. Parkiran masih kurang mencukupi terutama jika ada acara di kampus.
7. Sistem pembayaran yang tidak bisa 'dicicil' / diangsur serta Proses administrasi keuangan yang 'bertele-tele' dan informasi yang kurang jelas terutama untuk pengajuan dan pelaporan keuangan dalam berkegiatan.
8. Dana keuangan yang dikasih per UKM tidak cukup sehingga acara untuk kampus tidak jalan.
9. Kurangnya tempat menunggu untuk pergantian kuliah.
10. Kondisi bangku perkuliahan terkadang kotor dan banyak tulisan-tulisan sehingga mengganggu konsentrasi belajar.

11. Ada beberapa staf administrasi yang kurang ramah (keuangan dan layanan mahasiswa) dan juga beberapa Dosen yang kurang jelas dalam mengajar bahkan cenderung arogan.
12. Pintu kelas yang 'kaca' mengganggu konsentrasi perkuliahan.
13. Ruang dan sarana prasarana kegiatan kemahasiswaan yang kurang.
14. Kebijakan akademik yang berganti/berubah-ubah cukup membingungkan dan kurangnya sosialisasi sebelumnya.
15. Jadwal dokter klinik yang kurang disosialisasi, sehingga terlihat dokter klinik 'tidak pernah ada'.
16. Terdapat beberapa Dosen yang 'terlambat' masuk kelas.
17. Kampus kecil, belum banyak prodi, sehingga kalah bersaing dengan universitas lainnya.
18. Lokasi kampus tengah kota ternyata malah macet menuju kampus.

Saran yang ingin disampaikan

- 1) Perlu diperbanyak forum terbuka untuk seluruh civitas, supaya paham kondisi dan keluhan sesama keluarga Paramadina serta mau mendengarkan aspirasi mahasiswa.
- 2) Diperbaiki fasilitas laboratorium, peralatan bengkel dan studio desain.
- 3) Keberagaman Lab komputer bisa ditingkatkan lagi (Lab Game, Lab IoT, dll).
- 4) Tingkatkan koneksi internet dan dibuat lebih stabil.
- 5) Promosi ditingkatkan lagi (terutama DP dan IF) agar jumlah mahasiswa lebih banyak dan kampus lebih rame serta beragam, lebih giat usaha dan beriklannya.
- 6) Sikap staf (keuangan dan akademik) dalam pelayanan ke Mahasiswa agar lebih baik.
- 7) Tempat ibadah dan peralatannya diperbaik dan ditingkatkan kebersihannya, pisahkan tempat wudhu bagi akhwat.
- 8) Jadikan kampus 'bebas asap rokok'.
- 9) Pendanaan untuk OKUP dan proses realisasinya bisa dipermudah.
- 10) Fasilitas toilet lebih diperhatikan, bisa lebih bersih, ada tissue dan sabun, toilet perempuan jam malam bisa dipindah/diganti yang dekat kelas A109.

- 11) Mohon diperbaiki di bagian manajemen dan keuangan dan berikan kebebasan kepada mahasiswa agar mereka tetap bisa berekspresi tetapi tetap dengan term & condition.
- 12) Seluruh *civitas academica* harus bersatu untuk memajukan kampus dan tidak saling menjatuhkan atau 'menjelek-jelekkan' terutama di media sosial atau forum-forum diskusi.
- 13) Perbaiki dan tingkatkan konten-konten Web Paramadina terutama terkait dengan promosi dan keberagaman kegiatan mahasiswa UPM.
- 14) Kedepan manajemen operasional kampus saya harap bisa membuat mahasiswa mampu memiliki daya saing yang kuat dengan kampus lain.
- 15) Pertahankan kebaikan dan prestasi yang telah dimiliki oleh Universitas Paramadina dan lebih percepat perbaikan fasilitas.
- 16) Memperbanyak fasilitas kampus, kantin lebih direnovasi agar lebih nyaman. Kelas AC nya dingin. Ganti atap kampus (jangan seng).
- 17) Dosen-dosen lebih update dalam hal materi perkuliahan. Perbanyak koleksi buku. Manfaatkan fasilitas ASIK dan E-Learning dengan maksimal. Benahi sarana dan prasana.
- 18) Perbaiki sistem ASIK, pemilihan dosen LB/Umum, Wifi jangan lemot, sistem E-Learning harus dimaksimalkan.
- 19) Tingkatkan Dosen mata kuliah umum terutama kemampuan mengajarnya, penggunaan e-learning.
- 20) Tingkatkan Sarana olah raga dan praktikum.
- 21) Usul untuk diadakan program pertukaran pelajar.
- 22) Pindah gedung ke yang lebih besar, akreditasi kampus dan prodi perbanyak yang A, perbanyak Mahasiswa dan Dosen, perbaiki fasilitas kampus, lebih sering promosiin kampus, manajemen kampus lebih diperbaiki lagi, banyak kampus yang lebih bagus, jangan kalah saing dengan kampus swasta dan negeri yang lain. dan jangan lupa perbanyak fakultas, terutama kedokteran karena kampus faforit selalu ada fakultas kedokterannya.
- 23) Lebih ditingkatkan lagi segala fasilitas untuk mahasiswa dan untuk pelayanan mahasiswa mohon agar mengurus absensi dan hal lainnya lebih digampangkan dan cepat.
- 24) Kantin direnovasi. Mushola direnovasi.

25)Perbaiki SDM, diperbanyak pengamanan, dikarenakan masih banyak yang menggunakan fasilitas kampus untuk keperluan pribadi atau kelompok yang jauh dari kepentingan kampus. Masih ditemukan kelompok yang nongkrong hingga malam/pagi di kampus.

Mahasiswa s2

Hal yang disukai

1. Pelayanannya sangat ramah dan baik
2. Dosen komunikatif, link dan networking, sistem perusahaan yang tidak ribet
3. Awalnya saya memilih kuliah S2 di Paramadina karena lokasi yang strategis kemudian pindah ke palmerah dimana saya butuh effort, tapi overall sistem dan dosen menyampaikan materi dengan baik
4. Networking, matakuliah yang memfasilitasi kebutuhan kamiNetworking
5. Banyak kegiatan Riset, pelatihan seperti EPSP dll, dosennya memiliki kompetensi yang baik dibidangnya
6. saya sangat suka pemandangan di PGS, membuat kelas seakan mengasyikan dan tidak menjenuhkan

Hal yang paling tidak disukai

- 1) Parkiran terkadang penuh dan sempit.
- 2) Lokasi kuliah macet, dan kondisi jalanan menuju kampus macet

Saran yang ingin disampaikan

- 1) Parkiran Gratis dan adanya Sarana Olah Raga.
- 2) Tingkatkan terus fasilitas bagi kami Mahasiswa, maju terus Paramadina.
- 3) Tingkatkan kecepatan wifi, semoga selalu maju ke depannya.

Dosen S1

SARAN

- 1) Perbaiki fasilitas dan kesejahteraan Dosen/karyawan.
- 2) Pembayaran honor mengajar paralel seharusnya diberikan seperti pengajar DLB (waktunya), karena kelebihan SKS bisa dilihat langsung di SK Pengajaran, tanpa harus di akhir semester.
- 3) Perbaiki fasilitas belajar harus ditingkatkan, koneksi internet harus di perbaiki (sangat tidak memuaskan), OS komputer & internet tolong update, tidak lagi ubuntu tapi windows. Perlu adanya kegiatan untuk kebersamaan sesama dosen dan staf, gathering dll di luar kota.
- 4) Banyak kesepakatan yang tidak terealisasi dalam pelaksanaan operasional.
- 5) Studio C (Desain) harus lebih diperhatikan.
- 6) Semakin sering sharing antara Dosen dengan Mahasiswa tentang aktivitas kreatif diadakan.
- 7) Sistem penyerahan nilai tidak menimbang jumlah mahasiswa dan mata kuliah yang diampu dosen. Bahkan waktu yang hanya seminggu "sungguh" terlalu pendek.
- 8) Toilet dan mushola adalah "cerminan" meskipun tampak belakang. Perlakuannya mesti sama seperti memelihara tampak depan Univ. Prinsip pembayaran honorarium pada dasarnya mengikuti acuan agama Islam (Qur'an dan hadist) sebagaimana menjadi kitab dan hikmah bersama, "Bayarlah sebelum kering keringatnya" (HR. Ibnu Majah).
- 9) "Saya sebagai tendik STP terhadap honorarium yang saya terima dikarenakan saya dianggap memakai jam kerja. Pertanyaannya: apakah dengan sharing ilmu di kelas (belajar) dianggap main-main? Saran: Mohon kebijakan tersebut dievaluasi/dicabut kembali. Terima kasih"
- 10) IT agar sistemnya lebih lancar dan familiar.
- 11) ruang pelayanan Dosen steril dari Mahasiswa.

Dosen S2

SARAN

- 1) Segera mempunyai kampus/gedung untuk kegiatan pendidikan. Tempat-macet merupakan kendala yang mungkin akan terus dialami, mungkin akan tetap ada adaptasi sebelum mendapatkan tempat yang tepat.
- 2) Koneksi internet diperbaiki, meskipun *connect* terkadang tidak dapat menjalankan video dalam rangka pembelajaran.

Pegawai

Saran

- 1) Toleransi keterlambatan waktu untuk absen terutama kedatangan jangan 1 menit terkait kondisi kemacetan Jakarta sekarang ini.
- 2) Toilet suka rusak dan sering terjadi mati air.
- 3) Sosialisasikan dengan baik semua peraturan baru kepada karyawan agar komunikasi terjalin dengan baik.
- 4) Penilaian kinerja terhadap atasan perlu lebih mendalam, bagaimana peran atasan dalam menyelesaikan masalah & menciptakan inovasi-inovasi baru.
- 5) Harapan kami adalah kesejahteraan karyawan mohon diperhatikan (contoh program cicilan rumah). Peningkatan kemampuan karyawan.
- 6) Perlu meningkatkan kualitas sarana prasarana dan memberikan kesempatan pada staf untuk dapat lebih mengembangkan *softskill*.
- 7) Diperbaiki toilet dan dijaga kebersihan sekitar kampus dan juga kantin. Agar dapat meningkatkan kebersihan kantin. Untuk toilet agar dicek secara berkala, toilet sering rusak. Untuk klinik agar ditempatkan di ruang yang lebih layak. Mohon disediakan kembali tissue untuk karyawan.
- 8) Untuk staf yang masa kerja diatas 3 tahun sebaiknya diberikan status kepegawaian yang lebih jelas dan untuk atasan harus memberikan arahan dan koordinasi yang benar. Bagi karyawan yang sudah masa kerja 3 tahun wajib diberikan status karyawan tetap, untuk meningkatkan kinerja kami menjadi lebih baik.
- 9) Harus lebih diperhatikan kesejahteraan semua karyawan.

4 KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 KESIMPULAN

Jumlah responden 245 yang terdiri dari Mahasiswa S1, Mahasiswa S2, Dosen S1, Dosen S2, Karyawan, telah mencukupi untuk dianalisis

Kepuasan yang diukur terhadap Mahasiswa S1 dan S2:

No	Komponen	Mahasiswa S1	Mahasiswa S2
1	Proses perkuliahan	Puas dan cenderung sangat puas	Puas dan cenderung sangat puas
2	Pembimbingan Akademik	Puas dan cenderung sangat puas	Puas dan cenderung sangat puas
3	Sarana dan Prasarana UPM	Tidak puas dan sebagian cenderung puas	Puas dan cenderung sangat puas
4	Layanan secara umum	Rata-rata merasa puas	Sangat puas
5	Kegiatan kemahasiswaan	Puas dan cenderung sangat puas	Puas dan cenderung sangat puas
6	Perkembangan kampus	Sebagian Tidak puas, sebagian merasa puas cenderung sangat puas	Puas dan cenderung sangat puas

Berdasarkan tabel tersebut, layanan UPM secara menyeluruh ke Mahasiswa S1 dan S2, Mahasiswa merasa puas dan cenderung sangat puas. Namun pimpinan tetap harus memperhatikan masukan-masukan Mahasiswa seperti tercantum pada subbab sebelumnya menindaklanjutinya.

Kepuasan yang diukur terhadap Dosen S1 dan S2 :

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	Puas
4	Layanan SDM	Sebagian merasa tidak puas dan sebagian merasa puas	Puas

Berdasarkan tabel tersebut, Dosen rata-rata merasa puas dengan layanan akademik, layanan prodi, sarana dan prasana serta layanan SDM. Hal yang sangat disoroti oleh Dosen adalah sarana prasarana terutama laboratorium, bengkel dan studio. Kondisinya masih kurang memadai. Demikian juga layanan SDM terutama pembayaran honorarium dan sistem kehadiran. Hal ini perlu perhatian dan peningkatan layanannya dari pihak terkait.

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

4.2 SARAN

Berdasarkan pelaksanaan dan analisis hasil survei kepuasan 2017, 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. Perlunya meninjau ulang angket kepuasan yang telah digunakan selama 5 (lima) tahun terakhir, agar 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. Peningkatan sarana prasarana dan layanan SDM sangat mendapatkan sorotan oleh dosen dan pegawai. Untuk itu perlu ada langkah-langkah nyata oleh Pimpinan untuk menindaklanjutinya

6. Mutu layanan pada Mahasiswa memerlukan dukungan dari pihak pengelola UPM, terutama komponen layanan akademik, layanan keuangan dan keadaan sarana dan prasarana saat ini.
7. Kerjasama tim yang sudah terjalin di internal manajemen UPM perlu selalu dijaga dan terus dimotivasi agar menghasilkan produk mutu layanan yang prima