



LAPORAN SURVEI
KEPUASAN DOSEN, KARYAWAN DAN MAHASISWA
(STAKEHOLDERS)
PADA MUTU LAYANAN UNIVERSITAS
PERIODE TAHUN 2019

DIREKTORAT PERENCANAAN DAN PENJAMINAN MUTU INTERNAL (PMI)

Universitas Paramadina

Jl, Gatot Subroto Kav, 97 Mampang, Jakarta 12790

T,+62 21 79181188 ext, 121

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

spmi@paramadina.ac.id

KATA PENGANTAR

Dalam rangka terus meningkatkan kualitas layanan Universitas kepada *stakeholders*, maka Universitas Paramadina (UPM) secara berkala (setiap tahun) mengadakan Survei tentang kepuasan terhadap pengelolaan UPM. Kegiatan ini dimaksudkan untuk:

- 1) Mengukur sejauh mana kepuasan para sivitas akademika terhadap mutu layanan yang diselenggarakan oleh UPM.
- 2) Mendorong sivitas akademika dalam memberikan masukan atau penilaian terhadap kinerja Unit Kerja di lingkungan UPM.
- 3) Mendorong Unit Kerja untuk meningkatkan kualitas pengelolaan dan layanan.
- 4) Mendorong Unit Kerja menjadi lebih inovatif dalam pengelolaan dan layanan

Survei dilakukan berdasarkan aturan dan panduan yang telah ditetapkan oleh pimpinan Universitas. Pelaksana dan pengelola survei ini adalah menjadi tanggung jawab Direktorat Perencanaan dan Penjaminan Mutu Internal (PMI).

Adapun tahapan pelaksanaan survei yang PMI lakukan adalah:

- 1) Menyusun panduan survei dan prosedur-prosedurnya,
- 2) Mengevaluasi dan merevisi serta merancang instrumen survei yang dilengkapi dengan pengujian instrumen tersebut,
- 3) Menyebarkan instrumen survei kepada semua responden dengan media online (*google form*) atau media kertas jika ditemukan kendala dalam media online,
- 4) Mengolah hasil survei dan menganalisis hasil survei,
- 5) Membuat laporan dan rekomendasi untuk disampaikan ke pimpinan Universitas.

Hasil survei akan menjadi bahan evaluasi dan landasan untuk perbaikan mutu UPM di masa yang akan datang. Dalam laporan ini akan berisi 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 survei

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, Januari 2020

Direktorat Perencanaan dan Penjaminan Mutu Internal

DAFTAR ISI

.....	1
KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI.....	3
DAFTAR TABEL.....	4
DAFTAR DIAGRAM.....	5
1.1 Latar Belakang	6
1.1 Tujuan Survei	7
2. METODE ANALISIS DATA	7
2.1 Komponen Pengukuran.....	7
2.2 Alat Ukur dan Cara Skoring	9
Kategori tingkat kepuasan tersebut selanjutnya akan menjadi acuan menganalisis hasil survei kepuasan terhadap responden Mahasiswa, Dosen dan Tendik.....	9
2.3 Analisis Data	9
3. HASIL SURVEI.....	10
Distribusi Sebaran Angket/Kuisisioner	10
3.1 Kepuasan Mahasiswa.....	11
3.2 Kepuasan Dosen	16
3.3 Kepuasan Tenaga Kependidikan (Tendik)	20
4. KESIMPULAN DAN SARAN	23
4.1 KESIMPULAN	23
4.1 SARAN	24

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kategori Tingkat Kepuasan	9
Tabel 3.1 Distribusi Sebarab Angket/Kuesioner	10
Tabel 3.2 Sebaran Responden Mahasiswa Sarjana dan Magister	10
Tabel 3.3 Sebaran Responden Dosen	11
Tabel 3.4 Sebaran Responden Tendik	11
Tabel 3.5 Rata-rata Tingkat Kepuasan setiap Direktorat dan Prodi	15

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 3.1 Kepuasan Mahasiswa Sarjana dan Magister pada Mutu Layanan	12
Diagram 3.2 Kepuasan Mahasiswa Sarjana Magister Tiap Prodi terhadap Mutu Layanan	13
Diagram 3.3 Tingkat Kepuasan Dosen	16
Diagram 3.4 Kepuasan Dosen dari Tiap Prodi	17
Diagram 3.5 Kepuasan Tendik	21
Diagram 3.6 Kepuasan Karyawan dari Tiap Direktorat	21

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengelolaan pendidikan di UPM mengacu pada standar pendidikan nasional yang ditetapkan Pemerintah (SN-DIKTI) dan Yayasan Paramadina (SN-UPM). 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 Paramadina memenuhi mutu kriteria yang diharapkan. Langkah untuk mengetahui sejauh mana layanan tersebut memenuhi kebutuhan pengguna adalah dengan mengukur kepuasan yang dipersepsi *stakeholder* melalui survei. *Stakeholders* internal menjadi target dalam survei kepuasan ini. Survei kepuasan ini berusaha menjaring pendapat responden dari kalangan Mahasiswa (program Sarjana dan Magister), Dosen - baik Dosen Tidak Tetap maupun Dosen 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 November 2019. Instrumen survei yang digunakan di tahun 2019 merupakan hasil evaluasi dan revisi dari instrumen survei di tahun-tahun sebelumnya. Evaluasi dan revisi dilakukan karena penyesuaian kepentingan dan menyesuaikan dengan kebutuhan pengukuran mutu yang lebih lengkap dan valid.

Penyebaran ke responden dilakukan secara online menggunakan *google form*. Media penyebaran survei secara online tersebut melalui email dan *whatsapp* group ke semua Dosen, perwakilan Mahasiswa dan semua Karyawan (Tenaga Kependidikan/Tendik).

Pada pelaksanaan survei tahun 2019 ini, jumlah responden tidak mencapai yang diharapkan, namun cukup dapat untuk diolah dan dianalisa. Hal ini karena terdapat beberapa survei lainnya yang dilakukan juga di Direktorat Akademik dan

Program Studi (Prodi). Ke depannya diharapkan semua survei akan dikoordinasi di tingkat Universitas (PMI).

1.1 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 yang terdiri dari beberapa komponen pengukuran, Komponen-komponen pengukuran tersebut ada yang berbeda dan ada yang sama untuk kelompok responden.

Angket kepuasan Mahasiswa dengan 38 item pertanyaan untuk mengukur aspek;

- A. Pembimbingan Akademik, yang meliputi kepuasan perihal berkonsultasi mahasiswa dengan dosen Pembimbing Akademik (PA), kemudahan berkonsultasi, arahan tentang keberhasilan studi (4 pertanyaan).
- B. Sarana dan Prasarana UPM, yang meliputi kepuasan kenyamanan pelayanan, kegiatan belajar mengajar, kelengkapan ruang kelas, laboratorium, koneksi internet, aplikasi akademik ASIK, pembayaran perkuliahan, perpustakaan, fasilitas lainya yaitu aula, klinik, ibadah, organisasi kemahasiswaan, olah raga, parkir, toilet, dan kantin (17 pertanyaan).
- C. Pelayanan Staf UPM, yang meliputi pelayanan staf kemahasiswaan, akademik, admin prodi, keuangan, IT, Laboratorium, bagian umum, bagian fasilitas dan petugas keamanan kampus (8 pertanyaan).

D. Kegiatan kemahasiswaan, yang meliputi kepuasan kegiatan HIMA prodi, DPM, OKUP, SEMA, GMP, kebebasan berekspresi di forum-forum UPM, keaktifan berpartisipasi kegiatan UPM, bervariasinya kegiatan mahasiswa, dan kesempatan berprestasi di luar UPM (9 pertanyaan).

Keempat aspek tersebut merepresentasikan 4 dimensi survei kepuasan Mahasiswa terhadap mutu layanan UPM.

Selanjutnya **angket kepuasan Dosen** dengan 16 item pertanyaan untuk mengukur aspek;

- A. Layanan akademik, meliputi kegiatan layanan akademik pada kesehariannya, layanan staf administrasi program studi, pengaturan penjadwalan, sistem kehadiran mahasiswa, sistem UAS dan penyerahan soal serta nilai, dan penilaian hasil belajar (6 pertanyaan).
- B. Layanan program studi, meliputi kepuasan pada kurikulum, RPS, jadwal dan kelas yang diampu, kegiatan prodi serta kerjasama antar dosen (5 pertanyaan).
- C. Sarana dan Prasarana Kampus, meliputi kepuasan penggunaan ruang kelas, fasilitas yang ada di dalam kelas, koneksi internet, kebersihan lingkungan kampus, ketersediaan benda pustaka dan perpustakaan, fasilitas umum (toilet, kantin, klinik, mushola, parkir, sekuriti) (5 pertanyaan).

Ketiga aspek tersebut merepresentasikan 3 dimensi survei kepuasan dosen terhadap mutu layanan UPM.

Sedangkan **angket kepuasan Tendik** dengan 13 pertanyaan untuk mengukur aspek;

- A. Layanan antar Direktorat, meliputi kepuasan kerjasama rekan dalam satu direktorat, kerjasama rekan antar direktorat, pelayanan antar direktorat, kesempatan peningkatan kompetensi, peraturan kepegawaian, cara komunikasi atasan langsung dan komunikasi rekan sejawat (7 pertanyaan).
- B. Layanan Universitas secara umum, meliputi kepuasan sarana dan prasarana kampus, koneksi internet, kebersihan lingkungan, kenyamanan, keamanan, cara UPM melakukan sosialisasi peraturan, fasilitas umum (toilet, kantin, klinik, mushola, parkir, sekuriti) (6 pertanyaan).

Kedua aspek tersebut merepresentasikan 2 dimensi survei kepuasan Tendik terhadap mutu layanan UPM.

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, Tendik 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 tiap kelompok responden. Dari perhitungan tersebut diperoleh norma tingkat kepuasan secara umum sebagai berikut:

Tabel 2.1 Kategori Tingkat Kepuasan

<i>Mean Score</i>	<i>Kategori</i>
< 1,50	Sangat Tidak Puas
1,50 - 2,50	Tidak Puas
2,51 - 3,50	Puas
>3,50	Sangat Puas

Kategori tingkat kepuasan tersebut selanjutnya akan menjadi acuan menganalisis hasil survei kepuasan terhadap responden Mahasiswa, Dosen dan Tendik.

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 batang atau pie untuk memudahkan pembacaanya. Analisis dilakukan secara menyeluruh untuk mengetahui rata-rata kepuasan pada setiap komponen dan dilakukan juga berdasarkan program studi dan direktorat. 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

Kelompok responden yang memberikan pendapatnya dalam survei kepuasan terhadap mutu layanan UPM tahun 2019 ini, adalah Mahasiswa, Tendik, Dosen (Dosen Tetap dan Dosen Tidak Tetap) yang ada aktif di UPM. Dari data pengisi survei yang terkumpul dan dinyatakan valid adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Distribusi Sebaran Angket/ Kuesioner

Kelompok	Jumlah	Populasi	Prosentase
Dosen	50	87	57,5%
Mahasiswa	197	2336	8,4%
Tendik	41	89	46,1%
Total	339	2599	13%

Berdasarkan data di tabel jumlah responden tersebut dapat menunjukkan bahwa sivitas akademika Universitas Paramadina masih **terbilang responsive terhadap survei kepuasan ini**, namun jumlah responden mahasiswa menurun dibandingkan dengan jumlah responden mahasiswa di tahun sebelumnya (tahun 2018, jumlah responden mahasiswa 395). Hal ini disebabkan karena waktu pengisian survei yang hampir berbarengan dengan periode ujian. Metode penyebaran survei dilakukan secara *online* melalui *google form*.

Adapun sebaran dari setiap kategori responden adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2 Sebaran responden Mahasiswa tingkat Sarjana dan Magister

No	Program Studi	Jumlah responden
1	PMH (Program Studi Magister Ilmu Hubungan Internasional)	22
2	PMK (Program Studi Magister Ilmu Komunikasi)	20
3	PMA (Program Studi Magister Ilmu Agama Islam)	6
4	PMM (Program Studi Magister Manajemen)	2
5	PHI (Program Studi Hubungan Internasional)	63
6	PIK (Program Studi Ilmu Komunikasi)	17
7	PFA (Program Studi Falsafah dan Agama)	12
8	PPS (Program Studi Psikologi)	26
9	PMJ (Program Studi Manajemen)	6
10	PTI (Program Studi Teknik Informatika)	16
11	PDV (Program Studi Desain Komunikasi Visual)	6
12	PDP (Program Studi Desain Produk)	1
	Jumlah	197

Tabel 3.3 Sebaran responden Dosen

No	Program Studi	Jumlah responden
1	PMH (Program Studi Magister Ilmu Hubungan Internasional)	4
2	PMK (Program Studi Magister Ilmu Komunikasi)	2
3	PMA (Program Studi Magister Ilmu Agama Islam)	2
4	PMM (Program Studi Magister Manajemen)	1
5	PHI (Program Studi Hubungan Internasional)	4
6	PIK (Program Studi Ilmu Komunikasi)	7
7	PFA (Program Studi Falsafah dan Agama)	2
8	PPS (Program Studi Psikologi)	3
9	PMJ (Program Studi Manajemen)	2
10	PTI (Program Studi Teknik Informatika)	5
11	PDV (Program Studi Desain Komunikasi Visual)	3
12	PDP (Program Studi Desain Produk)	2
13	Dosen Tidak Tetap	13
	Jumlah	50

Tabel 3.4 Sebaran responden Tendik

No	Direktorat	Jumlah Responden
1	DAK (Direktorat Akademik)	18
2	PPM (Direktorat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat)	1
3	DKP (Direktorat Kerjasama, Pemasaran dan Hubungan Alumni)	5
4	PMI (Direktorat Perencanaan dan Penjaminan Mutu Internal)	3
5	DKI (Direktorat Kemahasiswaan dan Inkubator Bisnis)	1
6	DOP (Direktorat Operasi dan Pengelolaan Sumber Daya)	10
7	DUA (Direktorat Keuangan dan Akuntansi)	3
	Jumlah	41

3.1 Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan hasil survei kepuasan, secara umum dapat tergambarkan bahwa kepuasan Mahasiswa Sarjana dan Magister pada mutu layanan UPM yang meliputi dimensi pembimbingan akademik, sarana dan prasarana dan pelayanan staf dapat tergambar pada diagram berikut:

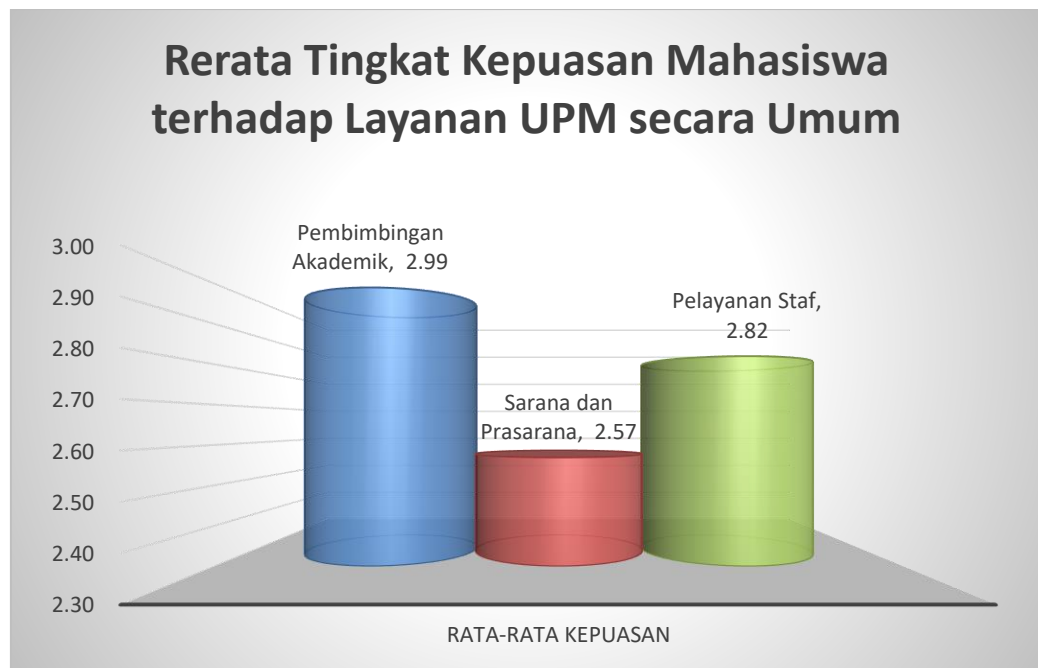


Diagram 3.1 Kepuasan Mahasiswa Sarjana dan Magister pada Mutu Layanan UPM

Berdasarkan diagram 3.1 tersebut terlihat bahwa mahasiswa Sarjana dan Magister dari semua prodi rata-rata kepuasannya pada peringkat 'puas' dengan nilai rata-rata kepuasan adalah 2.79. Dari nilai tersebut dapat dikatakan bahwa nilai kepuasannya pun masih dalam kategori rendah. Hal ini perlu ditingkatkan lagi agar kepuasannya bisa mencapai 'sangat puas'. Perlu berbagai upaya di tingkat prodi dan Universitas.

Adapun detail komponen kepuasan Mahasiswa pada mutu layanan Universitas yang diukur adalah sebagai berikut:

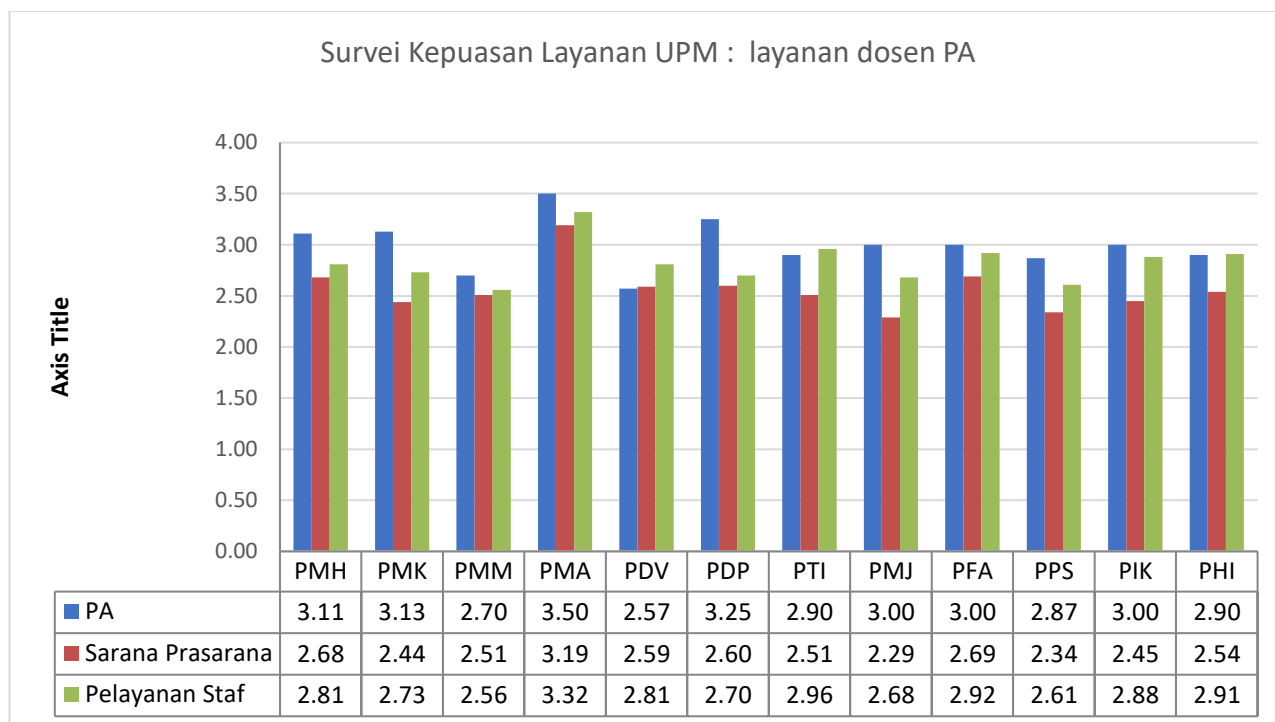


Diagram 3.2 Kepuasan Mahasiswa Sarjana dan Magister tiap prodi terhadap Mutu Layanan Universitas Paramadina

3.1.1.1 Pembimbingan Akademik

Setiap mahasiswa aktif mendapatkan hak untuk mendapatkan bimbingan dari Dosen Pembimbing Akademik. Setiap Dosen Tetap, salah satu kewajibannya adalah mendampingi Mahasiswa ketika menempuh studi, melayani konsultasi akademik Mahasiswa agar tidak terkendala dalam studi.

Dengan bantuan aplikasi, 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 melalui media online maupun menggunakan berbagai media komunikasi online lainnya.

Berdasarkan gambar 3.2 terlihat bahwa rata-rata tingkat kepuasan Mahasiswa terhadap mutu pembimbingan akademik adalah di tingkat 'puas', yaitu pada skor 2,99. Dengan skor tertinggi ada di Mahasiswa Prodi Magister Ilmu Agama Islam (3.50) dan terendah (2.57) pada Mahasiswa Prodi Desain Komunikasi Visual.

Menurut Mahasiswa 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. Namun ada juga Mahasiswa yang merasa kurang puas dengan komunikasinya dengan Dosen. **Mahasiswa berpendapat bahwa Mahasiswa juga harus dihargai oleh Dosen, dan perlunya komunikasi Dosen dengan Mahasiswa agar dapat membantu kemajuan akademiknya.**

3.1.1.2 *Sarana dan Prasarana Universitas*

Pada survei kepuasan tahun 2019 ini, komponen sarana dan prasarana yang 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, menjadi perhatian dari mahasiswa. Dari diagram 3.1 tersebut di atas dapat dilihat bahwa rata-rata tingkat kepuasan Mahasiswa terhadap mutu sarana dan prasarana UPM adalah pada skor 2,57 yaitu pada tingkat 'puas' namun dapat dikatakan pada puas yang rendah. Tingkat kepuasan tertinggi diberikan pendapatnya dari Mahasiswa PMA (skor 3,15) dan terendah dari Mahasiswa PMJ (skor 2,29).

Dari nilai tersebut dapat dilihat bahwa Mahasiswa dari 4 prodi memberikan pendapatnya "tidak puas dengan kondisi sarana dan prasarana" UPM. Berdasarkan pendapat langsung dari Mahasiswa terhadap kondisi sarana dan prasarana UPM dapat dirangkum berikut ini:

- 1) Kebersihan lingkungan kampus sarana umum (toilet, mushola, ruang kelas, kantin, lobby, dan meja kursi perkuliahan)
- 2) Gedung tampak suram dan kumuh, perlu peremajaan dan pengecatan ulang
- 3) Perlunya ruang khusus untuk merokok, dan diatur dengan jelas
- 4) Perluasan dan penataan ruang parkir
- 5) Perlu peningkatan kualitas peralatan laboratorium dan studio
- 6) Perlu peningkatan variasi benda-benda pustaka (buku, jurnal, majalah)

3.1.1.3 *Pelayanan yang diberikan (pelayanan staf)*

Pada komponen ini, kepuasan pelayanan yang disurvei berkaitan dengan pelayanan dari staf dari Direktorat Akademik (pelayanan Mahasiswa, administrasi

akademik, perpustakaan), Prodi, Direktorat Keuangan, Direktorat Operasional dan Pengelolaan Sumber Daya (Laboratorium, IT, umum, fasilitas, dan petugas keamanan). Dari 7 direktorat yang ada, ketiga direktorat tersebut dan prodi-lah yang sehari-hari berinteraksi dengan Mahasiswa.

Dari diagram 3.1 tersebut di atas terlihat bahwa rata-rata kepuasan Mahasiswa di UPM merasa “puas” dengan layanan staf di UPM, yaitu pada skor 2.8. Skor ini masih dapat dikatakan rendah dan perlu ditingkatkan lebih baik lagi. Berdasarkan pendapat Mahasiswa, dapat dihitung rata-rata kepuasannya menjadi lebih detail terhadap layanan dari masing-masing direktorat dan prodi, yaitu:

Tabel 3.5: Rata-rata tingkat kepuasan setiap direktorat dan prodi

No.	Direktorat / Prodi	Skor Kepuasan
1	DAK	2,84
2	DUA	2,61
3	DOP	2,89
4	Prodi	3,03

Dari tabel 3.5 tersebut terlihat bahwa kepuasan rendah dari layanan DUA (Keuangan) dan tertinggi dari layanan staf Prodi. Pendapat-pendapat Mahasiswa tentang kepuasan layanan staf adalah sebagai berikut:

- 1) Perlunya kejelasan informasi dan peningkatan cara layanan dari Keuangan
- 2) Sistem pembayaran yang belum memudahkan Mahasiswa
- 3) Layanan staf Keuangan yang dapat dikatakan “jutek” sehingga mahasiswa merasa malas mengurus administrasi keuangan
- 4) IT Paramadina masih lemah, koneksi internet masih lambat dan putus-putus, serta wifi yang harus diperluas jangkauannya, terutama di kelas dan perpustakaan
- 5) Dedikasi dan kredibilitas keseluruhan sivitas dipertanyakan
- 6) Birokrasi yang berbelit-belit dan membutuhkan waktu penyelesaian masalah menjadi lama terutama dalam pengembalian dana dan pencairan dana kegiatan
- 7) Kemampuan staf akademik dalam memberikan informasi dan memahami informasi agar lebih ditingkatkan, serta perlunya jumlah staf akademik dalam melayani Mahasiswa terutama kelas malam dan sabtu

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 Direktorat Akademik, Sarana Prasarana dan Kerjasama di tingkat Prodi.

Secara umum tingkat kepuasan Dosen Tetap maupun Dosen Tidak Tetap terhadap ketiga komponen kepuasan adalah sebagai berikut:

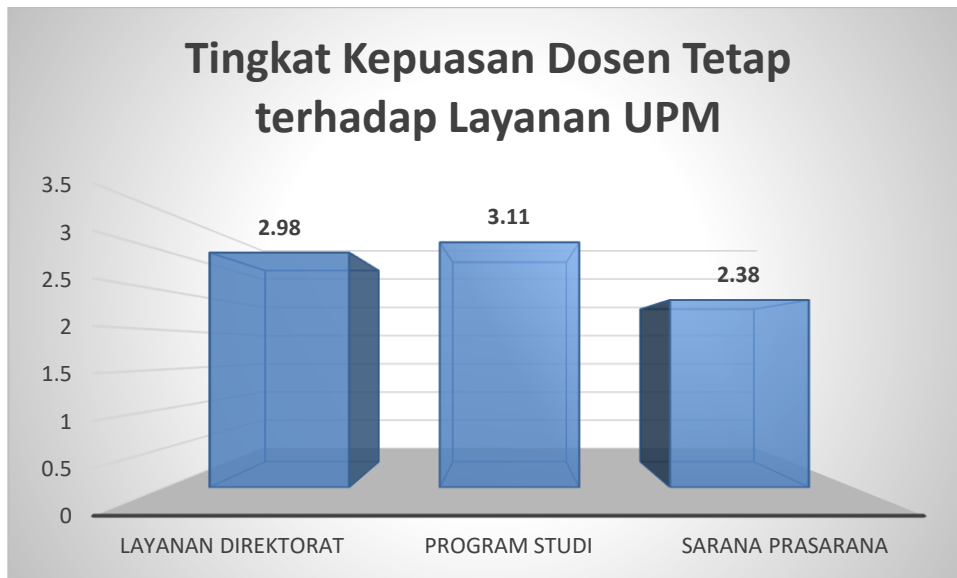


Diagram 3.3 Tingkat Kepuasan Dosen

Dari diagram 3.4 tersebut terlihat bahwa rata-rata kepuasan Dosen terhadap komponen layanan akademik, prodi dan sarana prasarana adalah dalam kategori 'puas', dengan skor semua di atas 2.5. Namun hal ini masih perlu terus ditingkatkan agar tingkat kepuasannya menjadi 'sangat puas'.

Berdasarkan responden Dosen dari tiap prodi, memberikan pendapatnya terhadap kepuasan layanan akademik, Prodi dan sarana prasarana UPM dapat dilihat pada diagram 3.4 berikut ini:

Tingkat Kepuasan Dosen Tetap Program Studi terhadap Layanan UPM

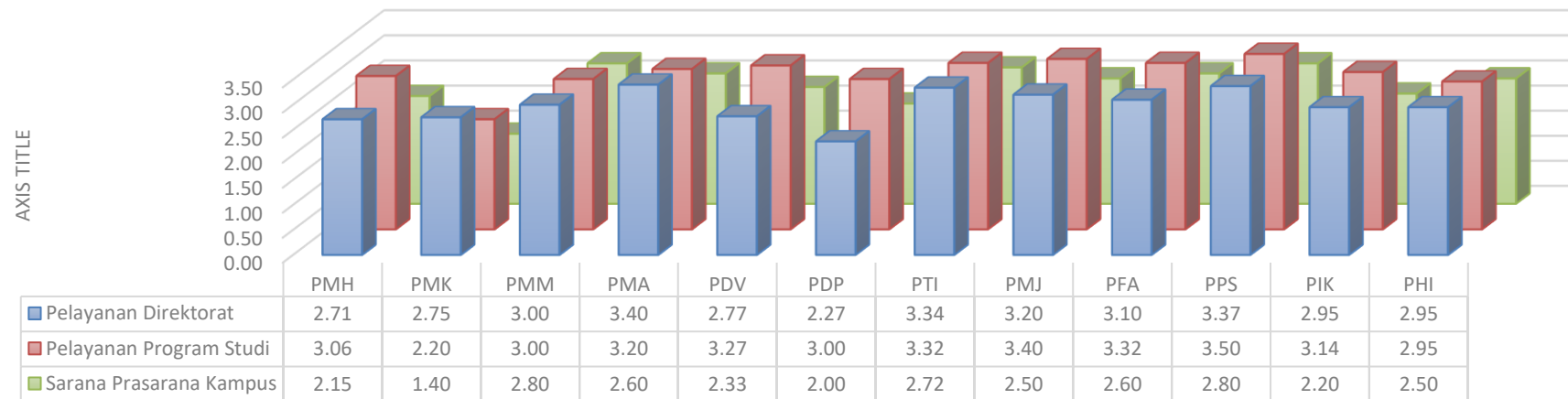


Diagram 3.4 Kepuasan Dosen dari tiap prodi

Dari diagram 3.5 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.

3.2.1 Pelayanan Direktorat

Yang dimaksudkan pelayanan direktorat adalah layanan dari Direktorat Akademik (DAK), meliputi kegiatan layanan akademik pada kesehariannya, layanan staf administrasi prodi, pengaturan penjadwalan, sistem kehadiran mahasiswa, sistem UAS dan penyerahan soal serta nilai, dan penilaian hasil belajar. Dari hasil survei kepuasan yang direpresentasikan pada diagram 3.4 tersebut terlihat bahwa rata-rata pendapat dari Dosen tentang layanan DAK adalah “puas” dengan skor 2.98. Namun tetap perlu peningkatan agar layanan dapat dirasa “sangat puas” pada periode mendatang.

Dosen-dosen dari PMA memberikan pendapatnya puas (skor 3.40) mendekati sangat puas dengan layanan dari DAK, sedangkan dosen-dosen dari PDP memberikan pendapatnya pada tingkat kepuasan paling rendah (2,27) dibanding pendapat dari dosen-dosen di prodi lainnya. Hal ini perlu mendapatkan perhatian dan survei lebih detil lagi.

3.2.2 Pelayanan di Program Studi

Yang dimaksudkan pelayanan di tingkat prodi adalah kepuasan dalam kerjasama tim Dosen di tingkat prodi. Kepuasan yang diukur meliputi kepuasan pada kurikulum dirumuskan bersama, dokumen Rencana Pembelajaran Semester (RPS) mata kuliah, jadwal dan kelas yang diampu, kegiatan prodi serta kerjasama antar Dosen.

Dari diagram 3.4 tersebut di atas terlihat bahwa rata-rata pendapat Dosen dari semua prodi adalah puas yaitu skor 3.11. Kepuasan ini mendekati sangat puas, oleh karena itu perlu peningkatan layanan dan kerjasama di setiap prodi. Dosen di Prodi Psikologi memberikan nilai kepuasan “sangat puas” dengan layanan internal prodinya. Sementara Dosen dari PMK memberikan pendapatnya “puas” dengan skor kepuasan yang paling rendah dibandingkan dengan Dosen dari prodi lainnya.

3.2.3 Mutu Sarana dan Prasarana

Kepuasan Dosen terhadap Sarana dan Prasarana Kampus, meliputi kepuasan penggunaan ruang kelas, fasilitas yang ada di dalam kelas, koneksi internet, kebersihan lingkungan kampus, ketersediaan benda pustaka dan perpustakaan, fasilitas umum (toilet, kantin, klinik, mushola, parkir, sekuriti). Rata-rata skor kepuasannya adalah 2,38. Hal ini dapat dikatakan “puas” namun masih dalam kepuasan rendah. Perlu banyak upaya untuk peningkatan ke tingkat sangat puas.

Dosen-dosen dari PMA memberikan nilai kepuasan pada skor 2,8. Sementara dosen-dosen dari PMK memberikan nilai kepuasan dengan skor 1,4, yang berarti “Sangat Tidak Puas”. Pendapat-pendapat dosen dari berbagai prodi tentang mutu sarana dan prasarana dapat dituliskan sebagai berikut:

a. TOILET

- i. Air di toilet dan mushola harus dicek berkala karena sering mati
- ii. Perlunya peningkatan kebersihan toilet dan lancarnya air

b. Office Boy (OB)

- i. Perlunya tambahan personel OB untuk membantu persiapan kelas dan bantuan secara teknis penggunaan peralatan perkuliahan
- ii. Perlunya peningkatan ketrampilan kerja OB terutama dalam persiapan kelas
- iii. OB susah dicari untuk membantu dalam menangani kendala-kendala dalam perkuliahan (secara teknis) dan responnya lambat sehingga waktu perkuliahan berkurang karena hal teknis
- iv. Terkadang OB lupa memberi minum di ruang kelas
- v. OB sebaiknya bisa *standby* di ruangan tertentu (misal pelayanan) agar mudah dihubungi
- vi. Perlunya SOP atau rincian kerja yang jelas untuk kerja OB dan admin lainnya

c. Komputer

- i. Perlunya komputer kelas atau inventaris Universitas yang dapat digunakan untuk pengajaran apabila Dosen tidak membawa laptop

d. Kebersihan

- i. Kelas di gedung B, Gedung C dan ruang-ruang lainnya banyak nyamuk dan perlu penanganan mengenai hal ini.
- ii. Perlu ditingkatkan kebersihan ruang-ruang

- iii. Kebersihan kampus saat ini tidak sebersih sebelumnya (dengan vendor yang lama)
- iv. Kebersihan semua tempat harus dijaga bila perlu tambah personil *cleaning service*
- e. Per'kabel'an
 - i. Perlunya *portable speaker (Bluetooth)* untuk perkuliahan kelas besar
 - ii. Beberapa kelas hanya dilengkapi dengan stop kontak pendek dengan posisi terkunci sehingga sulit untuk mengatur kabel-kabel sambungan yang ada, dan perlunya kabel penyambung untuk tiap kelas
 - iii. Kabel-kabel bekas jaringan dan lainnya agar dapat dirapikan atau dilepas jika tidak digunakan agar tidak mengganggu gerakan Dosen/Mahasiswa dalam perkuliahan berlangsung

3.3 Kepuasan Tenaga Kependidikan (Tendik)

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)
7. Direktorat Operasional dan Pengelolaan Sumber Daya (DOP)

Tendik dari masing-masing direktorat tersebut memberikan pendapatnya terhadap tingkat kepuasan suasana kerja dan sarana prasarana UPM. Berikut diagram yang menyajikan hasil survei kepuasan Tendik dari tiap direktorat tersebut.

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

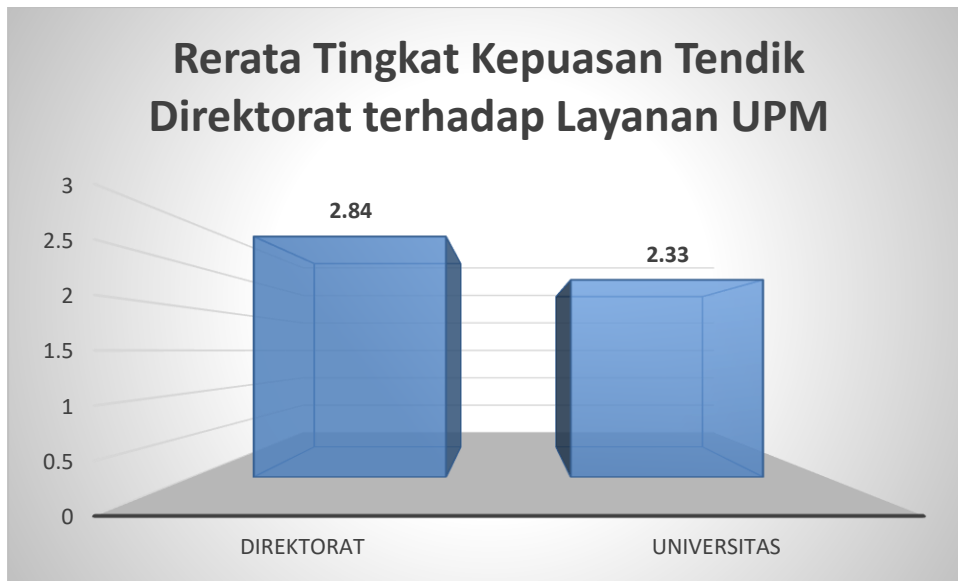


Diagram 3.5 Kepuasan Tendik

Berdasarkan diagram 3.5 tersebut terlihat bahwa Tendik merasa lebih puas dengan layanan dalam direktorat masing masing (inter dan antar direktoat) dibandingkan dengan layanan tingkat Universitas. Rata-rata skor kepuasannya adalah 2,59 atau dalam kategori “puas”.

Lebih detail mengenai tingkat kepuasan tendik terhadap layanan UPM dapat dilihat pada diagram berikut ini:

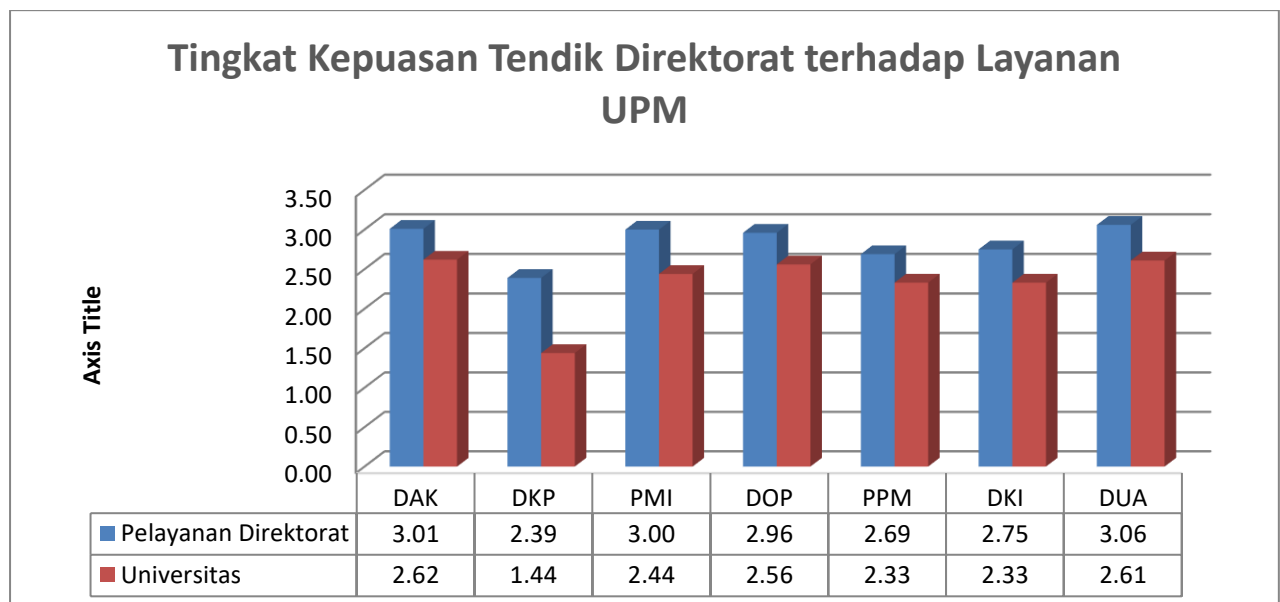


Diagram 3.6 Kepuasan karyawan dari tiap Direktorat

Dari diagram 3.6 tersebut terlihat bahwa Tendik dari setiap direktorat rata-rata memberikan skor kepuasan pada peringkat “puas”, walau masih ada Tendik yang merasa tidak puas dengan layanan tingkat Direktorat dan Universitas.

3.3.1 Layanan Direktorat

Komponen survei Layanan antar Direktorat, meliputi kepuasan kerjasama rekan dalam satu direktorat, kerjasama rekan antar direktorat, pelayanan antar direktorat, kesempatan peningkatan kompetensi, peraturan kepegawaian, cara komunikasi atasan langsung dan komunikasi rekan sejawat. Hasil survei menunjukkan bahwa komunikasi dengan atasan dapat memudahkan penyelesaian pekerjaan, dimana atasan juga memberikan arahan kerja dan solusi masalah dengan cara yang tepat sehingga mudah dipahami. Cerminan hasil kerjasama tersebut dapat terlihat di hampir semua direktorat.

Dari diagram 3.6 terlihat bahwa Tendik dari DUA merasa puas dengan skor paling tinggi terhadap kepuasan layanan direktorat dan antar direktorat, dan Tendik dari DKP yang merasa puas dengan skor terendah. Namun terhadap layanan Universitas, Tendik merasa puas pada tingkat yang rendah, bahkan tim DKP merasa sangat tidak puas, sedangkan tim dari PMI, PPM dan DKI merasa tidak puas. Ketidakpuasannya terutama terhadap kondisi dan layanan fasilitas Universitas. Hal ini perlu perhatian dan perbaikan layanan terutama di tingkat Universitas.

3.3.2 Layanan Universitas

Komponen survei Layanan Universitas secara umum, meliputi kepuasan sarana dan prasarana kampus, koneksi internet, kebersihan lingkungan, kenyamanan, keamanan, cara UPM melakukan sosialisasi peraturan, fasilitas umum (toilet, kantin, klinik, mushola, parkir, sekuriti). Item-item tersebut mempengaruhi kinerja tim di masing-masing direktorat.

Dari diagram 3.6, terlihat bahwa rata-rata pendapat Tendik dari semua direktorat adalah “tidak puas” dengan skor 2.33. Dari diagram 3.7 terlihat bahwa 3 direktorat memberikan peringkat puas, 3 direktorat memberikan peringkat tidak puas dan satu direktorat memberikan pendapat sangat tidak puas.

Berikut pendapat langsung dari Tendik yang dituliskan pada lembar survei kepuasan:

1. Kurangnya kebersihan fasilitas umum, terutama toilet, ruang kerja dan kantin serta kebersihan dari nyamuk
2. Perlunya pengembangan sistem yang terintegrasi agar dapat menghasilkan layanan yang prima terhadap *stakeholders*
3. Perlunya penanggungjawab dari internal UPM untuk pekerjaan "*cleaning service*"
4. Perbaikan kebijakan dan aturan yang lebih menyeluruh, perbaikan pola komunikasi dari berbagai arah.
5. Adanya sistem penilaian kinerja yang lebih baik.
6. Perhatian pada peningkatan kompetensi pegawai, dengan adanya pelatihan-pelatihan yang dapat meningkatkan kualitas kerja pegawai
7. Perbaikan proses dan Formulir-formulir FPD dan LPJ agar mudah dipahami oleh seluruh personal yang berurusan dengan hal ini
8. Tugas pokok dan fungsi staf agar dijelaskan dan ada dokumentasinya agar beban pekerjaan yang tumpang tindih dan berat sebelah dapat dihindari
9. Perlunya dibuat SOP yang jelas dan terbuka dalam rangka apresiasi pegawai dan adanya dukungan karyawan dari atasan

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 KESIMPULAN

Dari isian kuesioner dan pendapat dari responden sebanyak 339 tersebut di atas, yang mencakup Mahasiswa, Dosen untuk prodi di Sarjana dan Magister serta Tendik telah mencukupi untuk dianalisis.

1. Kepuasan yang diukur terhadap Mahasiswa:

No	Komponen	Tingkat kepuasan mahasiswa
1.	Pembimbingan Akademik	Puas
2.	Sarana dan Prasarana UPM	Puas dan cenderung tidak puas
3.	Layanan secara umum	Rata-rata merasa puas
4.	Kegiatan kemahasiswaan	Puas

Berdasarkan hal tersebut, layanan UPM terhadap Mahasiswa masih dalam kategori “puas” dan dari tahun ke tahun belum ada peningkatan untuk menjadi “sangat puas”.

2. Kepuasan yang diukur terhadap Dosen:

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

Sama halnya dengan pendapat Mahasiswa, pendapat Dosen tentang kepuasan mutu UPM adalah pada kategori “puas”. Perlu upaya dalam peningkatan ke “sangat puas”

3. Kepuasan yang diukur terhadap Tendik:

No	Komponen	Tingkat kepuasan tendik
1.	Layanan Direktorat	Puas dan cenderung sangat puas
2.	Layanan Unviersitas	Puas cenderung tidak puas

Kepuasan karyawan terhadap kerjasama inter dan antar direktorat 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.

Dari ketiga kelompok responden tersebut, merasa puas yang kategori rendah adalah pada item sarana dan prasarana. Responden pada umumnya berpendapat bahwa dari tahun ke tahun fasilitas dan sarana dan prasarana UPM tidak banyak mengalami perbaikan. Walau pada kenyataannya di tahun 2019 UPM telah memperbaiki fasilitas perkuliahan dan sarana pendukung lainnya, namun hal ini belum mempengaruhi pendapat responden.

4.1 SARAN

Berdasarkan pelaksanaan dan analisis hasil survei kepuasan 2019, rekomendasi yang dapat dilakukan sebagai langkah perbaikan ke depan adalah sebagai berikut;

1. Perlu peningkatan dan 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
6. Perbaikan aturan dan pelaksanaannya sangat perlu menjadi perhatian pimpinan
7. Fasilitas dan sarana dan prasarana menjadi poin penting juga dalam penilaian kualitas layanan UPM, diantaranya:
 - a. Adanya sistem layanan yang berbasis IT
 - b. Peningkatan sistem layanan yang berorientasi pada “kualitas layanan” kepada Mahasiswa dari semua Staf dan Dosen
 - c. Perlunya informasi yang jelas tentang sistem layanan
 - d. Kebersihan toilet, ruang kelas, kantin, ruang sholat menjadi prioritas untuk perbaikan dan peningkatan. Terutama air, nyamuk dan bau-bau lainnya yang mengganggu kesehatan
 - e. Tim *cleaning service* yang selalu cepat tanggap atas lingkungan yang selalu dibersihkan.