

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA
TAHUN AKADEMIK 2016/2017

Lembaga Penjaminan Mutu Universitas





EXECUTIVE SUMMARY

HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA TAHUN AKADEMIK 2016/2017

I. PENDAHULUAN

Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh universitas, maka Universitas Pembangunan Jaya (UPJ) melakukan survei kepuasan mahasiswa yang telah dilakukan sejak tahun akademik 2013/2014 setiap akhir semester ganjil (bulan Desember) dengan responden seluruh mahasiswa aktif UPJ.

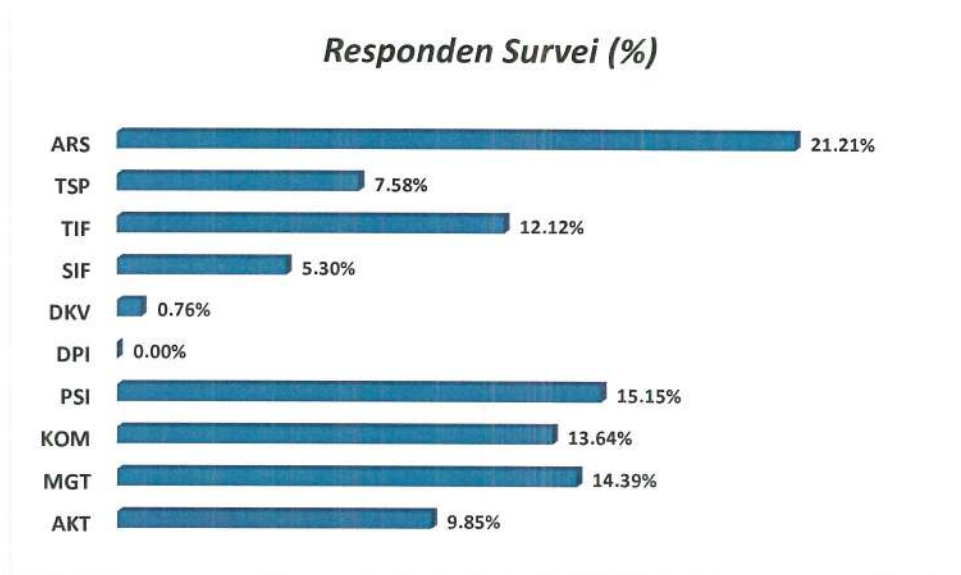
Survei ini bertujuan untuk mendapatkan informasi yang valid terhadap kepuasan proses akademik, fasilitas dan layanan yang diberikan kepada mahasiswa. Melalui survei ini maka akan diperoleh masukan bagi perbaikan pengelolaan universitas terutama terkait ketiga komponen tersebut.

Berbeda dari 3 (tiga) kali survei sebelumnya yang dilakukan secara manual dan menggunakan model Servqual, maka mulai tahun akademik 2016/2017 survei dilakukan secara *online* dan menggunakan model skala likert (1-5) yang terdiri dari 5 kategori jawaban, yaitu Sangat Puas, Puas, Tidak Puas, Sangat Tidak Puas dan Tidak Tahu.

Untuk mendapatkan alat ukur yang valid, dilakukan uji validitas yang dimaksudkan untuk memastikan bahwa setiap butir pertanyaan yang digunakan tidak menimbulkan pemahaman/arti ganda, dipahami oleh mahasiswa dan mewakili indikator yang dibuat. Untuk memastikan kemudahan penggunaan instrumen, dilakukan beberapa hal seperti menyertakan petunjuk pengisian kuesioner, menggunakan istilah yang mudah dipahami mahasiswa, menyediakan kolom pilihan jawaban sehingga mudah untuk pengisian.

II. RESPONDEN

Survei dikirimkan kepada seluruh mahasiswa melalui email @student.upj.ac.id yang dimiliki oleh seluruh mahasiswa. Responden memberikan jawaban atas survei terlihat pada diagram berikut ini (dalam persentase, setiap Program Studi).



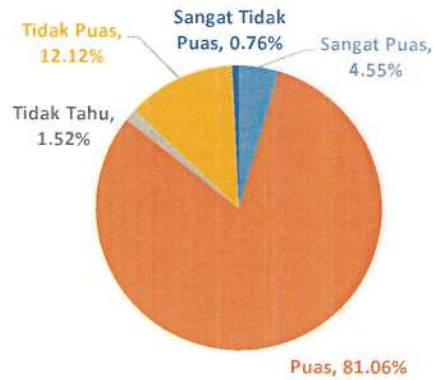
III. HASIL SURVEI DI BIDANG PROSES PEMBELAJARAN DAN FASILITAS PEMBELAJARAN

Dari sisi pelayanan akademik, hasil survei memperlihatkan bahwa:

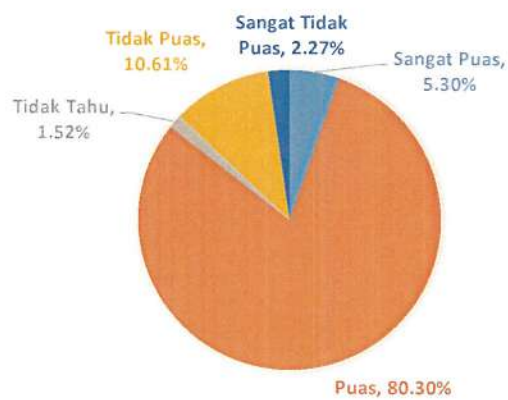
1. Mahasiswa merasa puas dengan program akademik/kurikulum yang diberikan oleh masing-masing Program Studi;
2. Mahasiswa merasa puas dengan proses belajar mengajar yang mereka terima selama menjadi mahasiswa UPJ;
3. Mahasiswa merasa puas dengan sistem evaluasi belajar/penilaian yang diberikan oleh dosen dalam hal tugas, UTS maupun UAS;
4. Mahasiswa merasa puas dengan suasana akademik di kampus UPJ;

Secara diagram dapat dilihat pada diagram berikut ini:

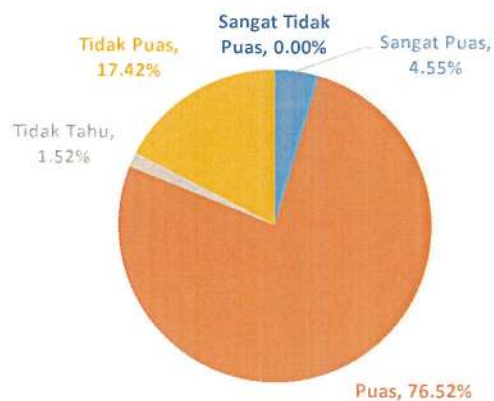
1. APAKAH ANDA PUAS DENGAN PROGRAM AKADEMIK/KURIKULUM YANG DIBERIKAN?



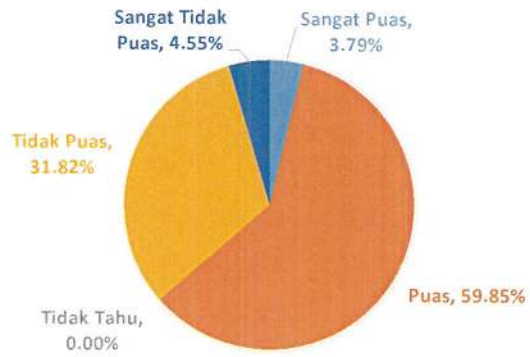
2. APAKAH ANDA PUAS DENGAN PROSES BELAJAR MENGAJAR YANG ANDA JALANI?



3. APAKAH ANDA PUAS DENGAN SISTEM EVALUASI BELAJAR/PENILAIAN (TUGAS, UTS, UAS)?



4. APAKAH ANDA PUAS DENGAN SUASANA AKADEMIK DI UPJ?

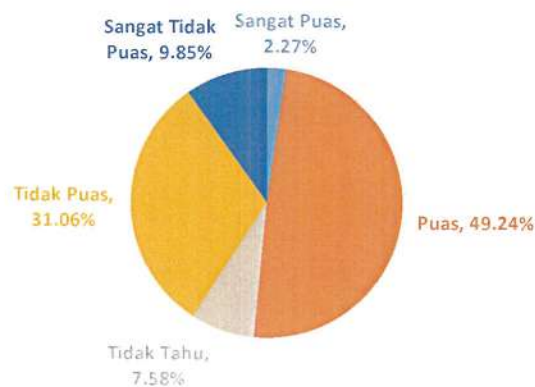


Beberapa hal terkait dengan pembelajaran, terlihat bahwa:

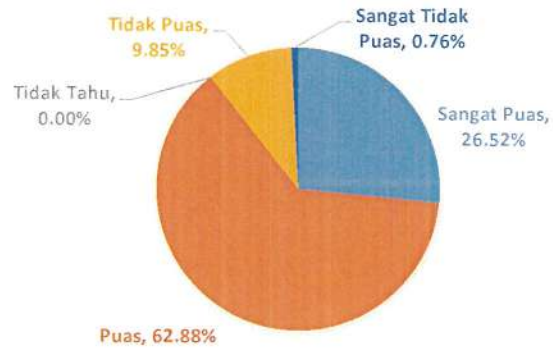
1. Mahasiswa merasa puas dengan pengembangan *softskills* yang diberikan UPJ;
2. Mahasiswa merasa puas dengan pelayanan Pembimbingan Akademik oleh Dosen PA;
3. Mahasiswa merasa puas dengan kompetensi Dosen yang mengajar selama menjalani proses pembelajaran di UPJ;
4. Mahasiswa merasa puas dengan ruang kuliah/kelas yang digunakan untuk mendukung proses pembelajaran;

Secara diagram dapat dilihat pada diagram berikut ini:

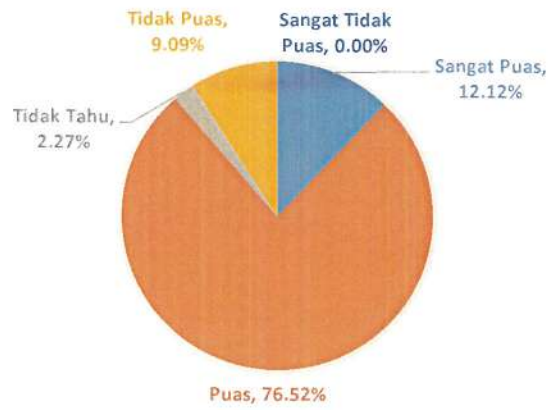
5. APAKAH ANDA PUAS DENGAN PENGEMBANGAN SOFTSKILLS YANG DIBERIKAN DI UPJ?



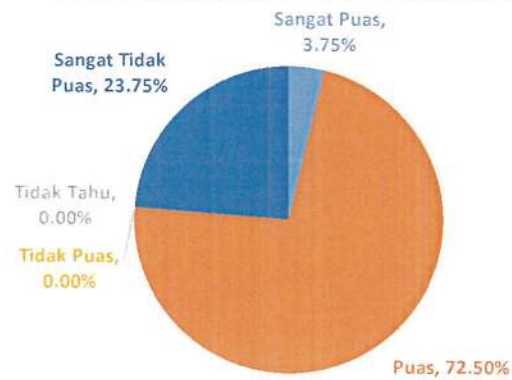
6. APAKAH ANDA PUAS DENGAN PELAYANAN PEMBIMBINGAN AKADEMIK OLEH DOSEN PA?



7. APAKAH ANDA PUAS DENGAN KOMPETENSI DOSEN YANG MENGAJAR ANDA?



8. APAKAH ANDA PUAS DENGAN RUANG KULIAH/KELAS YANG ANDA GUNAKAN?



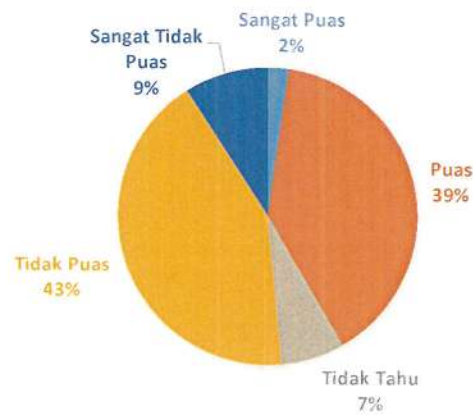
Untuk fasilitas lainnya, hasil survei menunjukkan bahwa:

1. Mahasiswa merasa puas dengan ruang laboratorium dan pelatannya yang digunakan untuk mendukung proses pembelajaran;
2. Mahasiswa merasa tidak puas dengan koleksi dan akses di perpustakaan;
3. Mahasiswa merasa tidak puas dengan akses internet dan pelayanan ICT;
4. Mahasiswa merasa puas dengan fasilitas ibadah yang tersedia;
5. Mahasiswa merasa tidak puas dengan fasilitas olahraga yang tersedia;
6. Mahasiswa merasa puas dengan kantin yang tersedia;
7. Mahasiswa merasa puas dengan klinik yang tersedia;
8. Mahasiswa tidak dapat menjawab (tidak tahu) mengenai kepuasan terhadap fasilitas klinik yang tersedia;
9. Mahasiswa merasa puas dengan toilet yang tersedia.

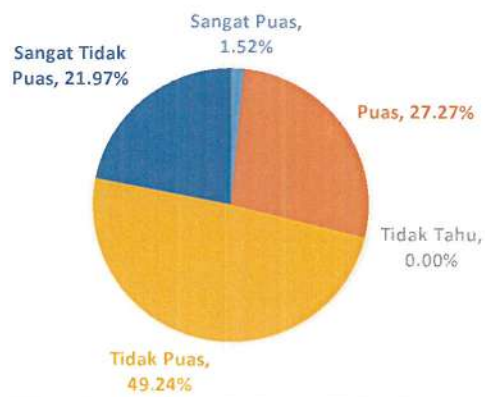
Secara diagram dapat dilihat pada diagram berikut ini:



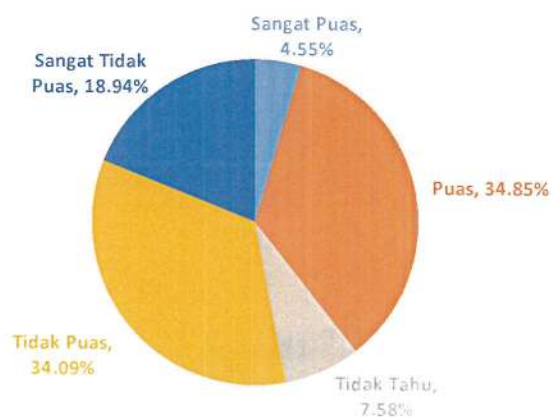
10. APAKAH ANDA PUAS DENGAN KOLEKSI DAN AKSES DI PERPUSTAKAAN?



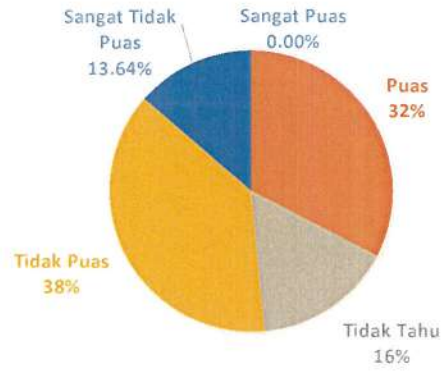
11. APAKAH ANDA PUAS DENGAN AKSES INTERNET DAN PELAYANAN ICT?



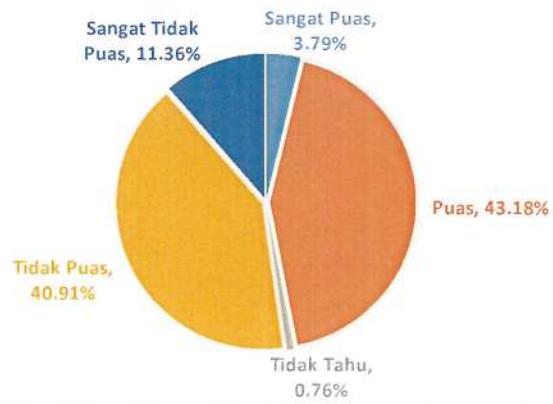
12. APAKAH ANDA PUAS DENGAN FASILITAS IBADAH YANG TERSEDIA?



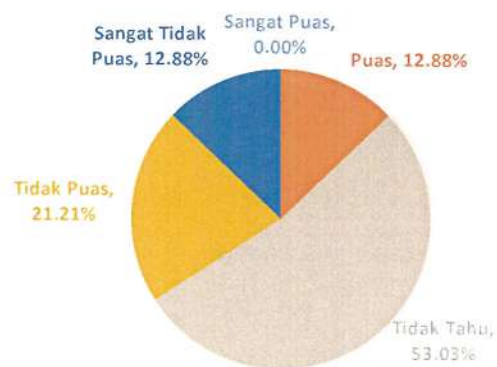
**13. APAKAH ANDA PUAS DENGAN FASILITAS
OLAHRAGA YANG TERSEDIA?**



**14. APAKAH ANDA PUAS DENGAN KANTIN
YANG TERSEDIA?**



**15. APAKAH ANDA PUAS DENGAN KLINIK
YANG TERSEDIA?**



16. APAKAH ANDA PUAS DENGAN TOILET YANG TERSEDIA?



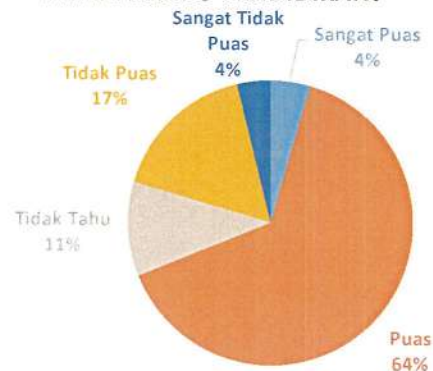
IV. HASIL SURVEI DI BIDANG LAYANAN

Hasil survei menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa puas dengan layanan-layanan yang diberikan oleh Unit Kerja dibawah ini, walaupun terdapat 1 (satu) pertanyaan yaitu mengenai kepuasan pembinaan karir dan informasi kerja yang tidak dapat dijawab (tidak tahu) oleh mahasiswa. Layanan-layanan tersebut diberikan oleh Unit Kerja dibawah ini:

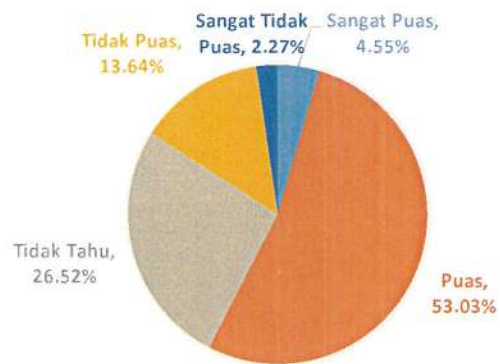
1. Biro Pendidikan;
2. Kemahasiswaan dan Alumni;
3. Keuangan;
4. Perpustakaan;
5. Pembinaan Minat dan Bakat Mahasiswa;
6. Pembinaan Karir dan Informasi Kerja bagi Mahasiswa dan calon lulusan.

Secara diagram dapat dilihat pada diagram berikut ini:

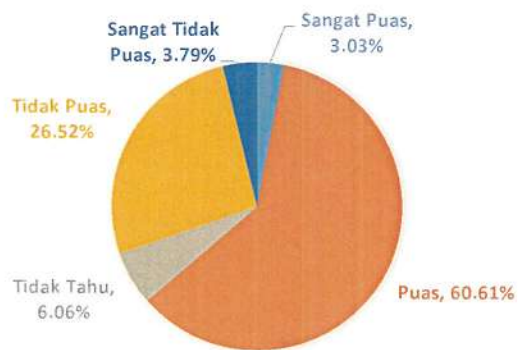
17. APAKAH ANDA PUAS DENGAN LAYANAN BIRO PENDIDIKAN?



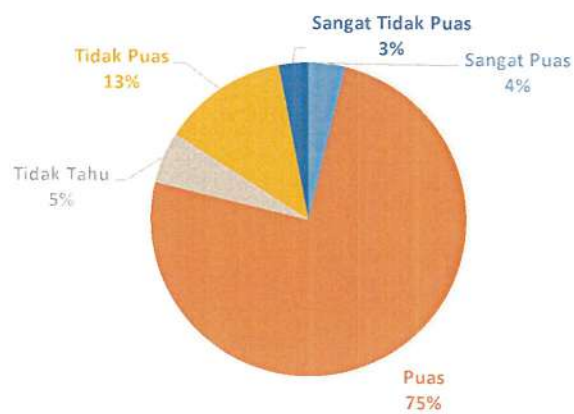
18. APAKAH ANDA PUAS DENGAN LAYANAN BAGIAN KEMAHASISWAAN DAN BEASISWA?



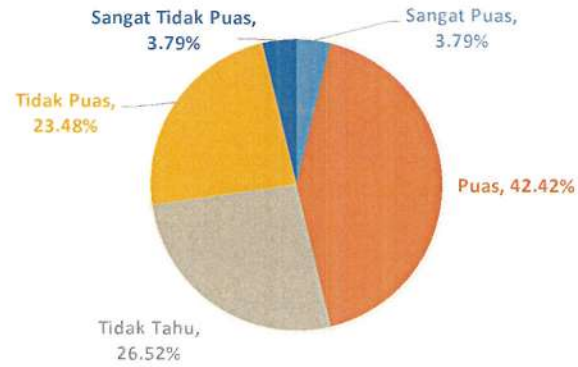
19. APAKAH ANDA PUAS DENGAN LAYANAN BAGIAN KEUANGAN?



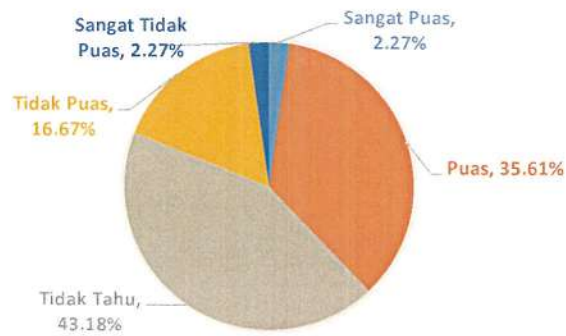
20. APAKAH ANDA PUAS DENGAN LAYANAN PERPUSTAKAAN?



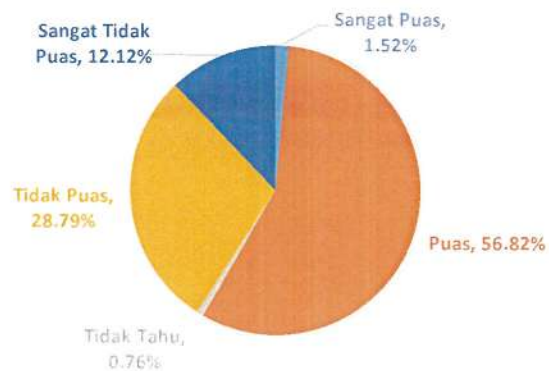
21. APAKAH ANDA PUAS DENGAN LAYANAN PEMBINAAN MINAT DAN BAKAT MAHASISWA?

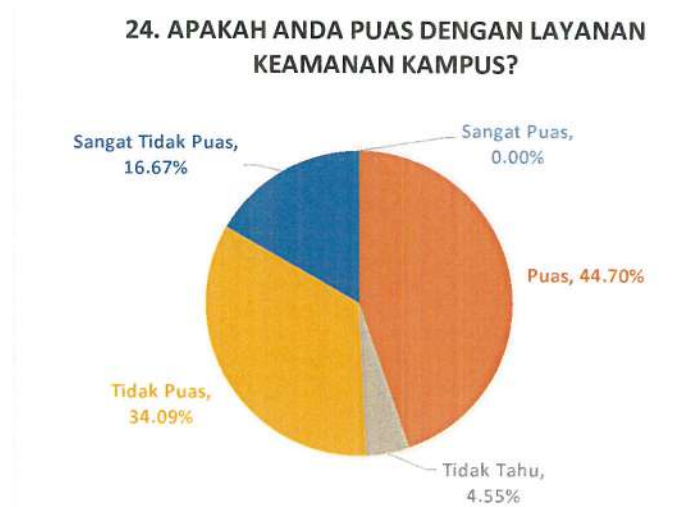


22. APAKAH ANDA PUAS DENGAN LAYANAN PEMBINAAN KARIR DAN INFORMASI KERJA BAGI MAHASISWA DAN CALON LULUSAN?



23. APAKAH ANDA PUAS DENGAN KEBERSIHAN KAMPUS?





Dari hasil survei tersebut terlihat bahwa UPJ harus melakukan beberapa pembenahan agar dapat memberikan layanan yang jauh lebih baik daripada yang telah ada saat ini.

V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI PERBAIKAN

Hasil dari survei kepuasan mahasiswa menunjukkan bahwa ada beberapa komponen yang telah memuaskan mahasiswa, namun ada pula yang masih memerlukan perbaikan.

Rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan guna memberikan tingkat kepuasan mahasiswa yang lebih baik antara lain:

1. Memperbaiki sistem kebersihan kampus agar beberapa komponen yang masih memerlukan perbaikan dapat segera diatasi, seperti fasilitas toilet yang kurang lengkap, suasana kantin yang kurang nyaman karena terkena angin, hujan dan panas, adanya beberapa AC kelas yang tidak berfungsi, dan masih banyaknya sampah yang berserakan di area kampus;
2. Meningkatkan kinerja unit JSDP agar dapat memberikan layanan pelatihan softskills yang diharapkan oleh mahasiswa. Perlu adanya peninjauan ulang mengenai pemberian poin JSDP kepada mahasiswa, agar konteks JSDP sesungguhnya dapat tercapai, dan mahasiswa tidak sekedar mengumpulkan poin;
3. Meningkatkan kinerja Dosen Pembimbing Akademik agar dapat memberikan informasi kepada mahasiswa secara tepat, terkait dengan kurikulum maupun mata kuliah program studi dan KOTA;
4. Memperhatikan aspek keamanan, agar mahasiswa merasa nyaman.

Rekomendasi perbaikan telah disampaikan dalam Rapat Pimpinan UPJ untuk mendapatkan tindak lanjut dan hasilnya akan disampaikan pada survei kepuasan mahasiswa tahun akademik berikutnya, yaitu TA 2017/2018.

Tangerang Selatan, Desember 2017

Lembaga Penjaminan Mutu Universitas

