



EXECUTIVE SUMMARY

HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA TAHUN AKADEMIK 2019/2020

I. PROFIL RESPONDEN

Berdasarkan hasil survei, terdapat 1866 mahasiswa yang ikut berpartisipasi dalam survei kepuasan mahasiswa tahun akademik 2019/2020. Hal ini menyatakan bahwa sebanyak 2230 mahasiswa aktif yang terdiri dari 10 program studi, sebanyak 84% turut merefleksikan pengalamannya terkait dengan proses pembelajaran, fasilitas pembelajaran dan layanan-layanan yang diberikan oleh unit kerja yang mendukung kegiatan akademik maupun non akademik mahasiswa.

Tabel 1. Persentase (%) Partisipasi Mahasiswa

Responden	Sampel	Populasi	%Partisipasi
Mahasiswa	1866	2230	84%

Persentase responden yang memberikan jawaban atas survei terlihat pada diagram berikut ini (dalam persentase, masing-masing program studi).

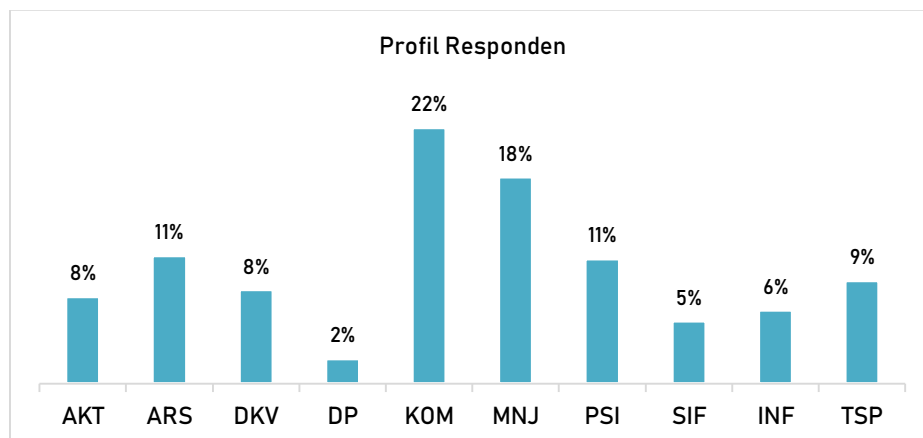


Diagram 1. Persentase Asal Prodi Mahasiswa

Waktu pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Waktu Pelaksanaan Survei

Responden	Waktu Pelaksanaan Survei
Mahasiswa	13 Januari 2020 – 17 Januari 2020

INSTRUMEN DAN PENGOLAHAN DATA

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner kepuasan mahasiswa yang terdiri dari 3 aspek yang meliputi proses pembelajaran, fasilitas pembelajaran dan layanan unit kerja. Dari ketiga aspek tersebut tersebar dalam 24 butir indikator yang terkait dengan kepuasan mahasiswa, yaitu kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik ada 4 butir, kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran ada 4 butir, kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas yang mendukung proses pembelajaran ada 8 butir dan kepuasan mahasiswa terhadap layanan unit kerja ada 8 butir.

Setiap butir pernyataan diuji dengan uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan *Cronbach's Alpha* dengan signifikansi 5%. Metode sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. Hasil akhir pengujian validitas dan reliabilitas menunjukkan seluruh item pernyataan yang digunakan dalam kuesioner ini valid untuk digunakan.

Hasil survei kepuasan mahasiswa dihitung berdasarkan jumlah jawaban mahasiswa terhadap pilihan jawaban dengan menggunakan model skala likert (1-5) yang terdiri dari 5 kategori jawaban, yaitu: (1) Tidak Tahu, (2) Sangat Tidak Puas, (3) Tidak Puas, (4) Puas dan (5) Sangat Puas.

II. HASIL SURVEI DI BIDANG PROSES PEMBELAJARAN DAN FASILITAS PEMBELAJARAN

Dari sisi layanan 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:

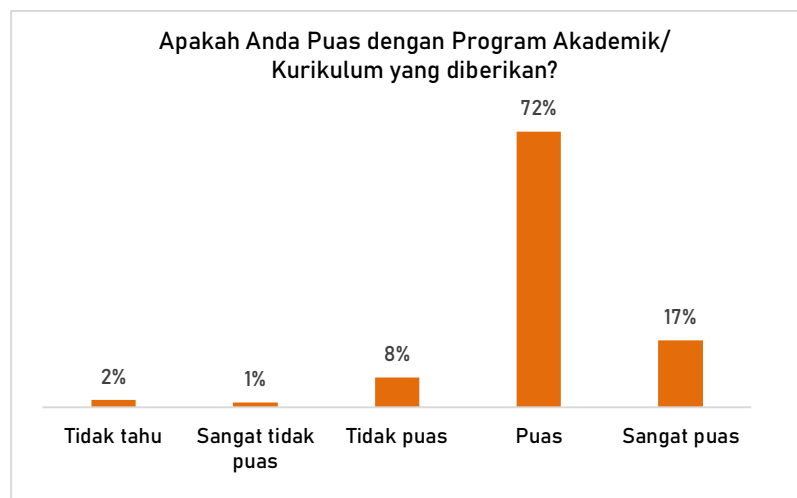


Diagram 2. Persentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Program Akademik/Kurikulum yang diberikan

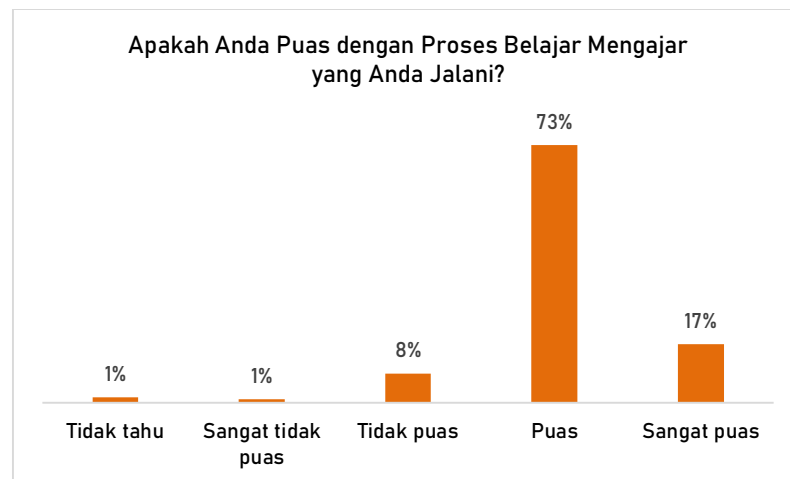


Diagram 3. Persentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Belajar Mengajar

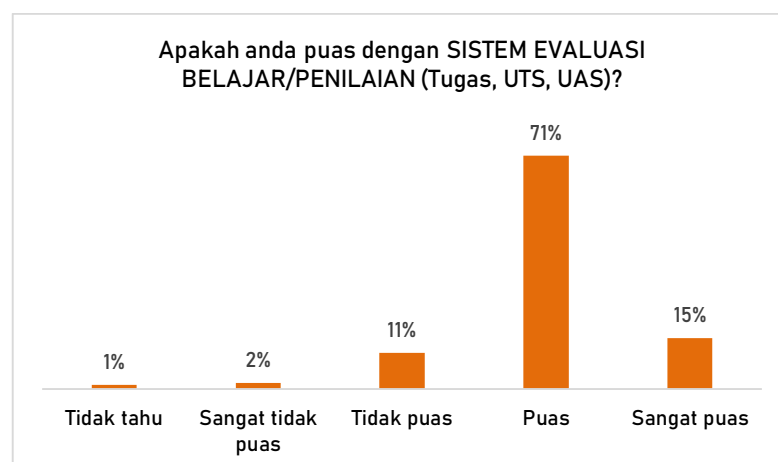


Diagram 4. Persentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Sistem Evaluasi Belajar/Penilaian (Tugas, UTS, UAS)

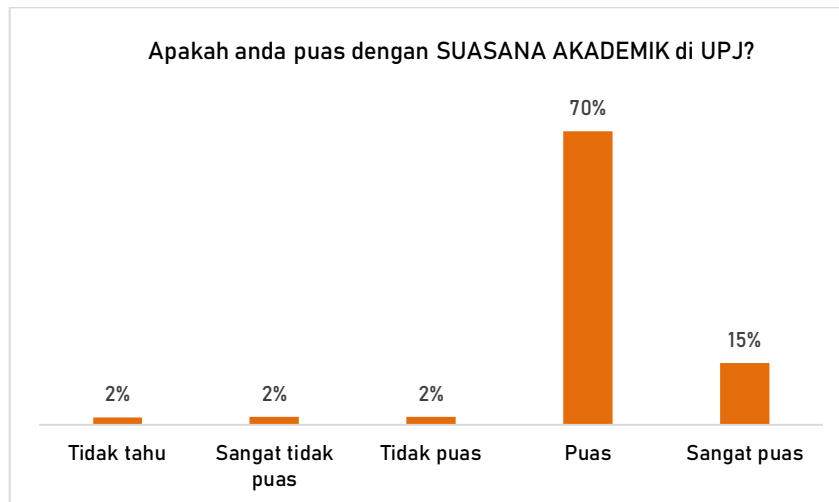


Diagram 5. Persentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Suasana Akademik di UPJ

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:

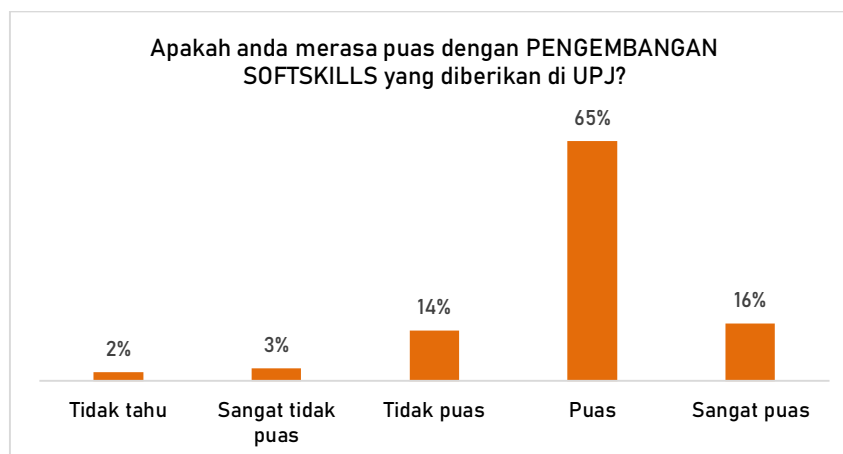


Diagram 6. Persentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Suasana Akademik di UPJ

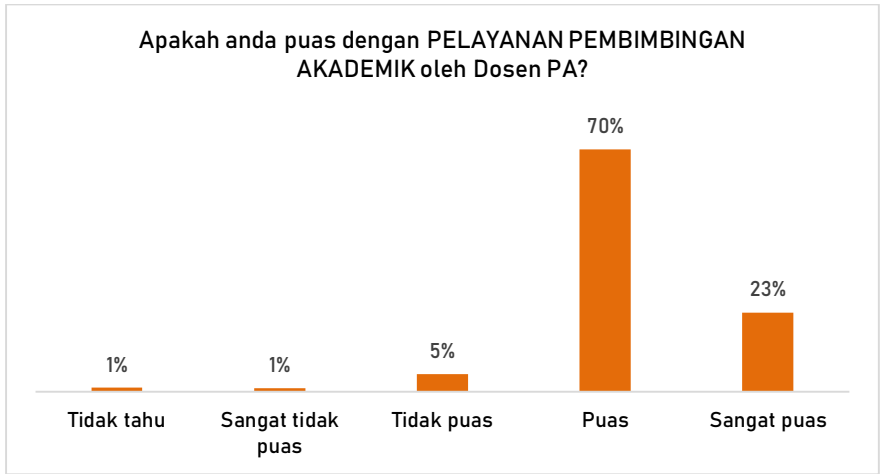


Diagram 7. Persentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Pembimbingan Akademik oleh Dosen PA

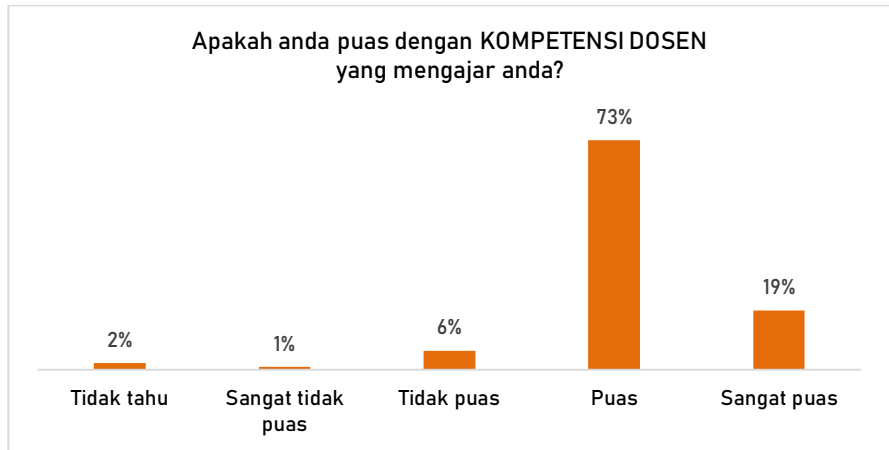


Diagram 8. Persentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Kompetensi Dosen

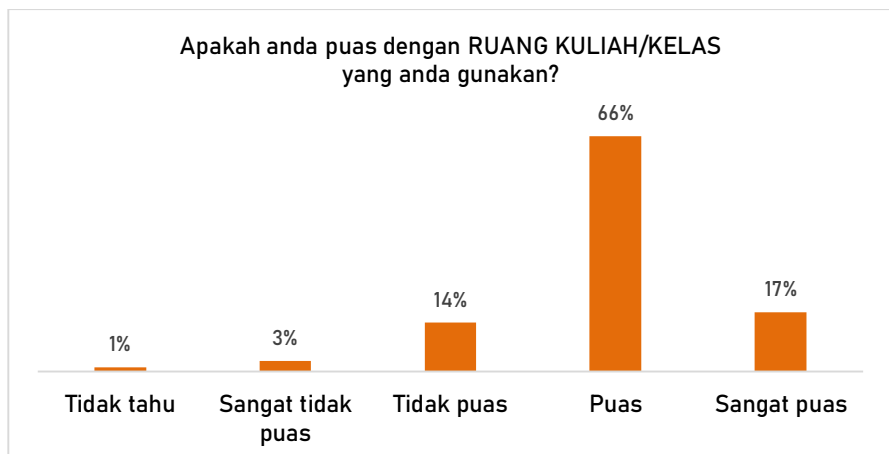


Diagram 9. Persentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Ruang Kelas/Kuliah

Untuk fasilitas lainnya, hasil survei menunjukkan bahwa:

1. Mahasiswa **merasa puas dengan ruang laboratorium dan peralatannya** yang digunakan untuk mendukung proses pembelajaran;
2. Mahasiswa **merasa puas dengan koleksi dan akses di perpustakaan**;
3. Mahasiswa **merasa puas dengan akses internet dan pelayanan ICT**;
4. Mahasiswa **merasa puas dengan fasilitas ibadah** yang tersedia;
5. Mahasiswa **merasa puas dengan fasilitas olahraga** yang tersedia;
6. Mahasiswa **merasa puas dengan kantin** yang tersedia;
7. Mahasiswa **merasa puas dengan klinik** yang tersedia;
8. Mahasiswa **merasa puas dengan toilet** yang tersedia.

Secara diagram dapat dilihat pada diagram berikut ini:

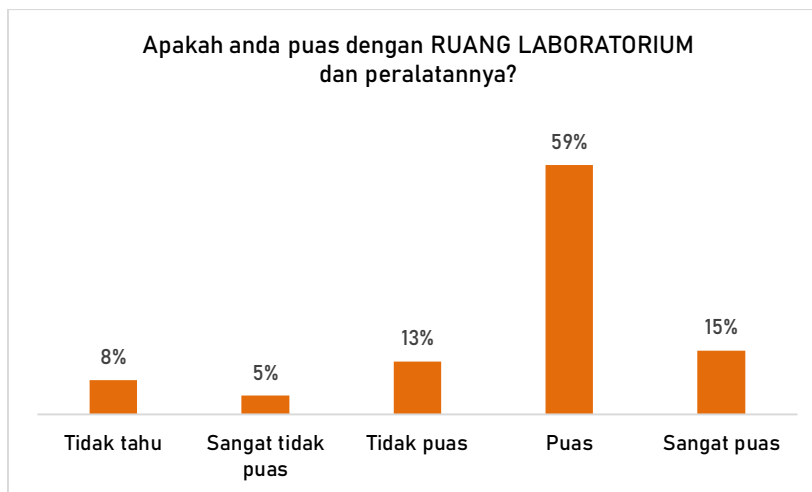


Diagram 10. Persentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Ruang Laboratorium dan Peralatannya



Diagram 11. Persentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Koleksi dan Akses di Perpustakaan

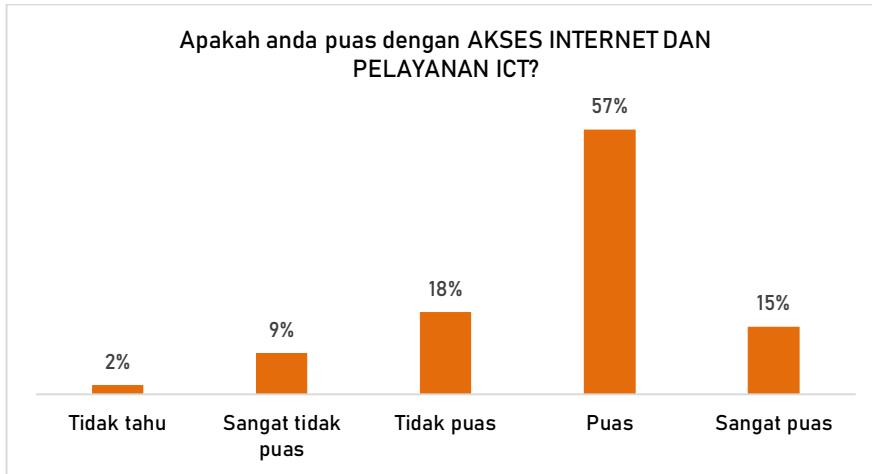


Diagram 12. Persentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Akses Internet dan Pelayanan ICT

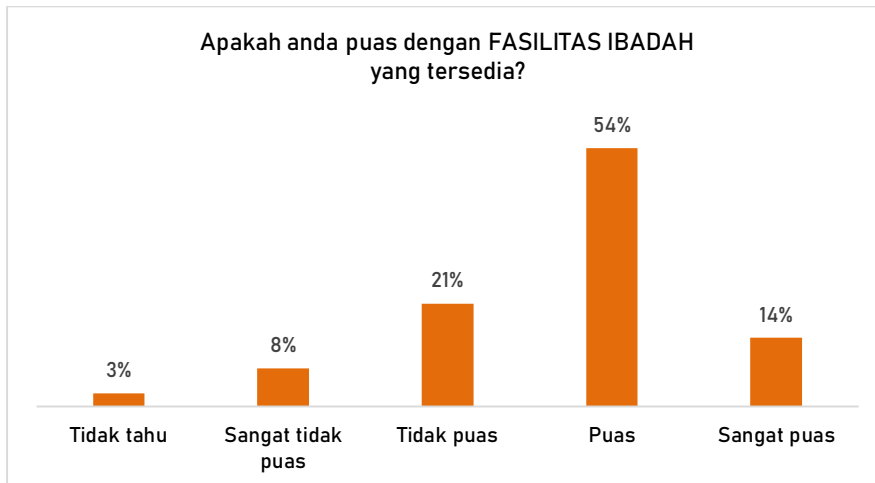


Diagram 13. Persentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Fasilitas Ibadah yang Tersedia

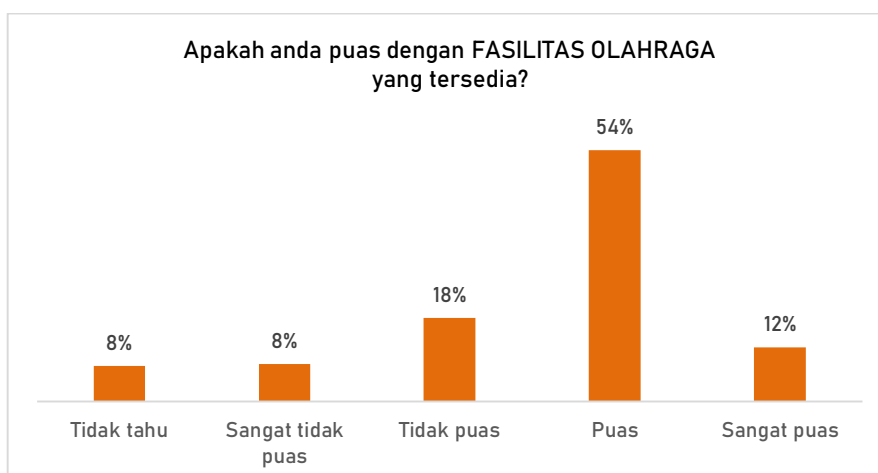


Diagram 14. Persentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Fasilitas Olahraga yang Tersedia

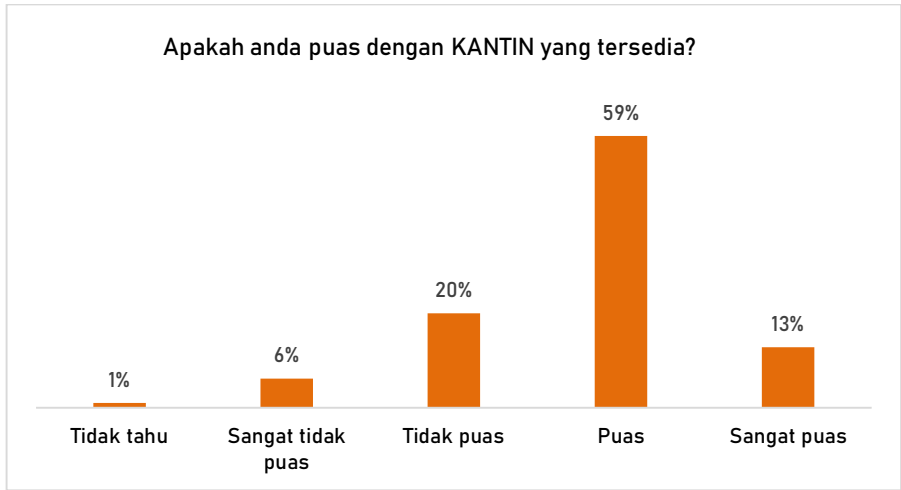


Diagram 15. Persentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Kantin yang Tersedia



Diagram 16. Persentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Klinik yang Tersedia

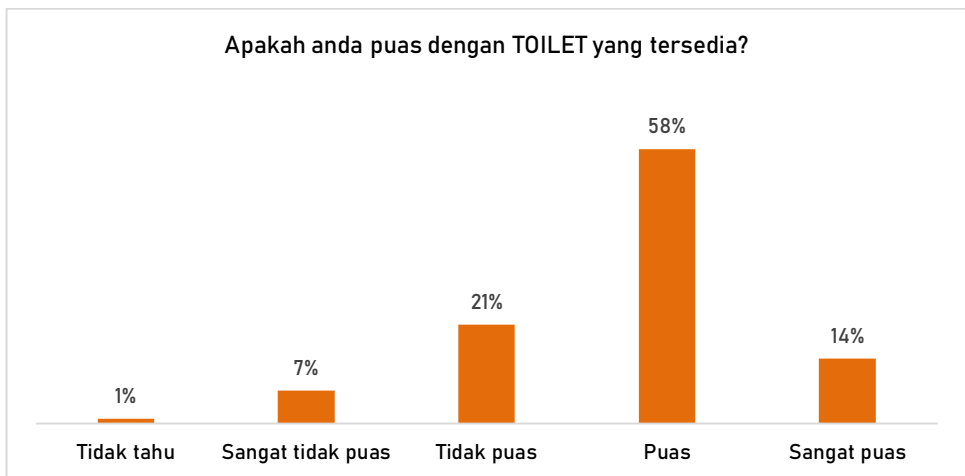


Diagram 17. Persentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Toilet yang Tersedia

III. 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:

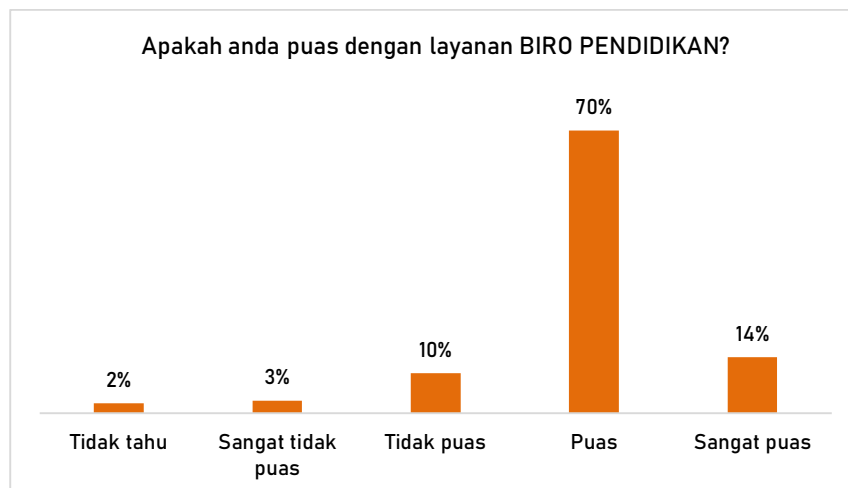


Diagram 18. Persentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Biro Pendidikan

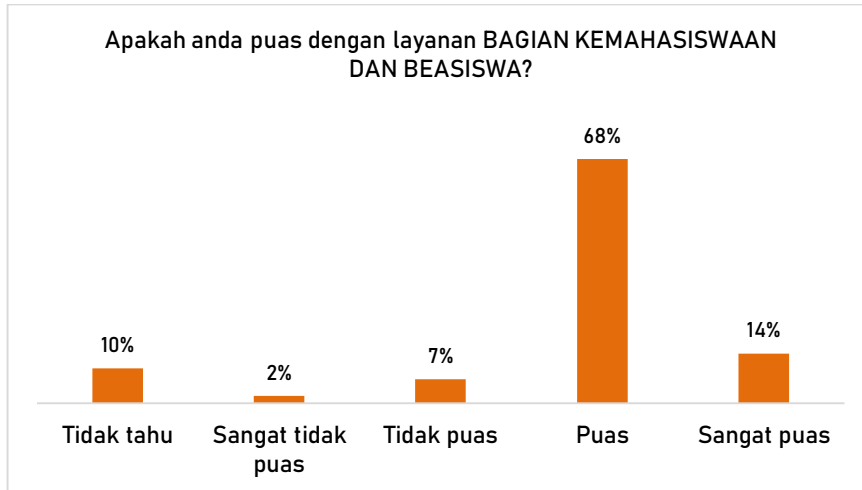


Diagram 19. Persentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Bagian Kemahasiswaan dan Beasiswa

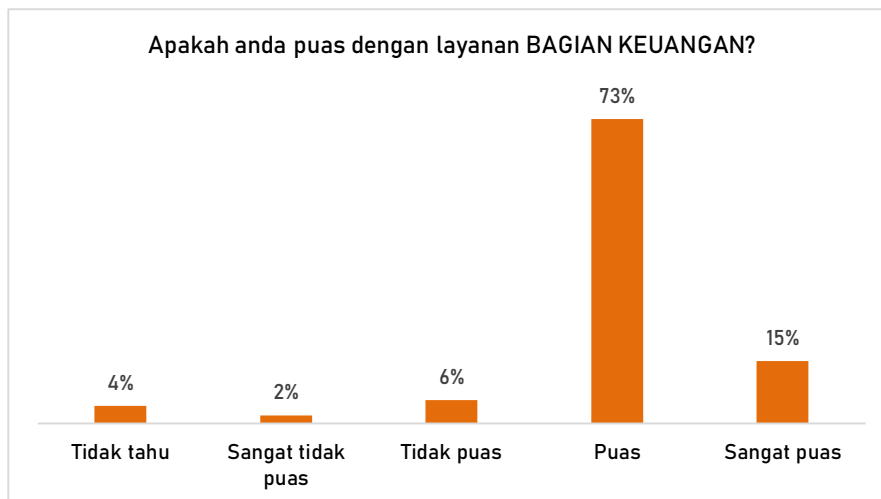


Diagram 20. Persentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Bagian Keuangan

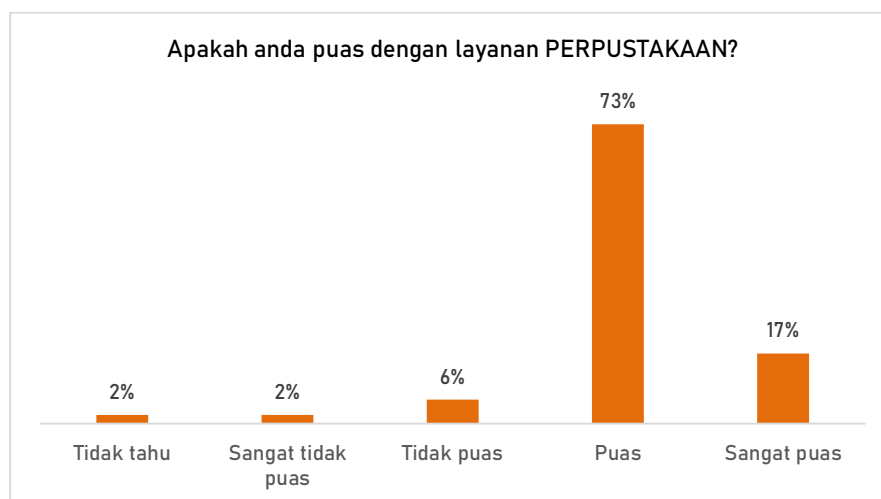


Diagram 21. Persentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Bagian Keuangan

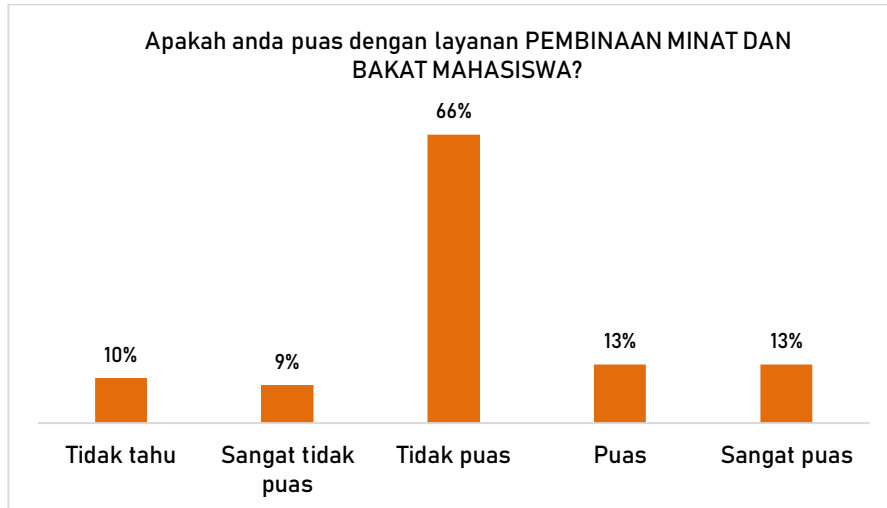


Diagram 22. Persentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pembinaan Minat dan Bakat Mahasiswa

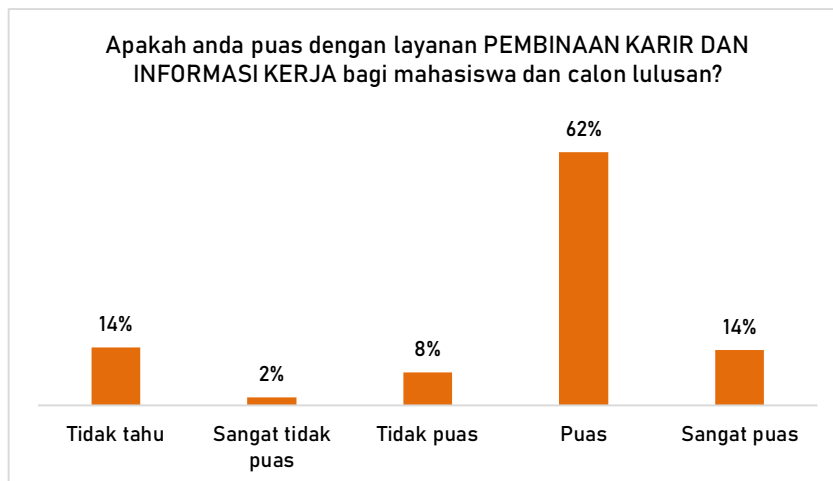


Diagram 23. Persentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pembinaan Karir dan Informasi Kerja bagi Mahasiswa dan Calon Lulusan

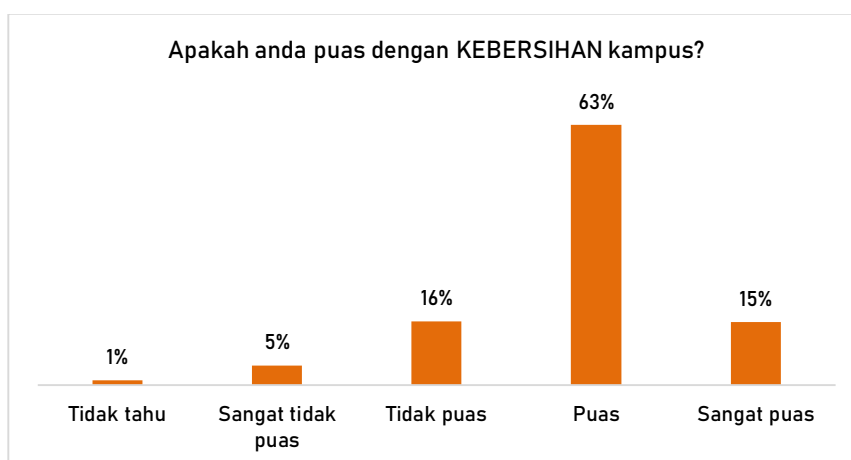


Diagram 24. Persentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Kebersihan Kampus

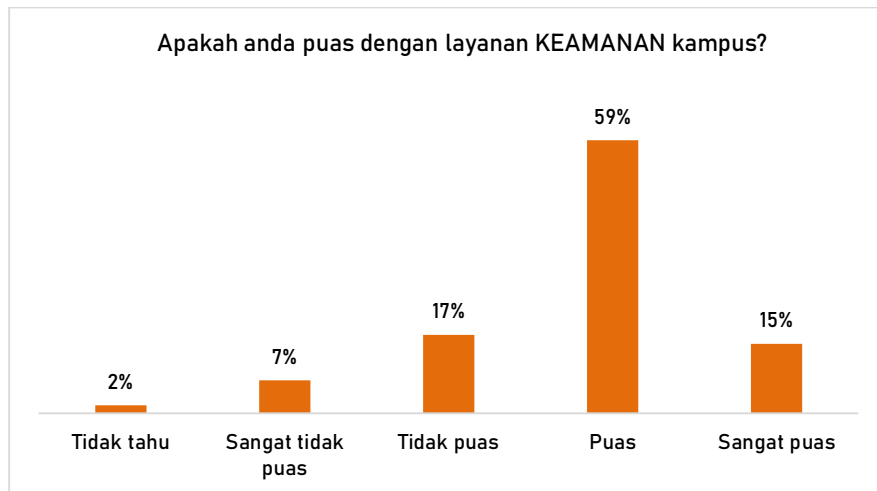


Diagram 25. Persentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Keamanan Kampus

Hasil survei menyatakan bahwa dari 6 item pernyataan mengenai layanan yang Diberikan Unit Kerja, mahasiswa merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh Unit Kerja untuk mendukung kegiatan akademik maupun non akademik. Namun terdapat 1 item pernyataan memiliki hasil yaitu 66% mahasiswa merasa tidak puas dengan layanan terhadap Pembinaan Minat dan Bakat Mahasiswa.

IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI PERBAIKAN

Berdasarkan hasil survei yang meliputi aspek pembelajaran dan fasilitas pembelajaran menyatakan bahwa ketidakpuasan mahasiswa terhadap fasilitas seperti tempat ibadah, kantin, toilet dan klinik memiliki angka persentase 'tidak puas' yang cukup tinggi. Hal ini ditunjukkan dengan jawaban yang lebih mendetil pada pertanyaan terbuka dalam kuesioner. Berikut ini adalah hal-hal yang perlu diperhatikan terkait dengan aspek pembelajaran dan fasilitas pembelajaran:

1. Kebersihan toilet (terutama toilet di kantin), toilet yang rusak (terutama di lantai 7);
2. Lahan parkir motor dan mobil yang kurang memadai;
3. Keamanan dan kenyamanan dalam di area parkir, karena adanya pengaduan tindakan kriminal (pencurian helm);
4. Letak mushola yang berdekatan dengan toilet;
5. Fasilitas olahraga yang sedikit dan kesulitan mendapatkan izin untuk menggunakan fasilitas olahraga;
6. Sistem/mekanisme pembayaran denda spp dan sks perlu dikaji ulang karena dianggap memberatkan mahasiswa;

7. Kurangnya pemeliharaan peralatan pendukung perkuliahan di kelas. Contoh: kondisi tampilan *infocus* yang sudah tidak jelas;
8. Beberapa ruang kelas bergema;
9. Tidak adanya fasilitas internet pada ruang kelas 706 dan 707 menjadi kendala bagi mahasiswa yang sedang melaksanakan proses pembelajaran berbasis internet (pada jam tertentu);
10. Sistem *mysisfo* dirasakan mahasiswa seringkali *down* pada saat-saat tertentu;
11. Menambah koleksi buku di perpustakaan;
12. Memperbaiki fasilitas kantin, penambahan meja dan kursi, luas kantin terlalu kecil jika dibandingkan dengan jumlah mahasiswa yang semakin bertambah dan banjir ketika hujan;
13. Memperhatikan kebersihan dan kenyamanan area kantin karena sering ditemukannya sisa-sisa makanan di meja;
14. Klinik yang tersedia belum dapat digunakan dengan maksimal;
15. Waktu layanan perpustakaan yang dapat diperpanjang (tetap buka di waktu jam makan siang), adanya ruang diskusi yang nyaman;
16. Fasilitas lab untuk DKV dilengkapi dengan computer dengan spesifikasi memadai, untuk gambar dilengkapi dengan *light box*;
17. Layanan PA dirasakan mahasiswa kurang efektif oleh mahasiswa karena dosen pembimbing akademik dianggap tidak bisa menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh mahasiswa;
18. Pengadaan semester pendek;
19. Konfirmasi poin JSDP memakan waktu lama sehingga memungkinkan terjadinya kehilangan dokumen yang mengharuskan mahasiswa melakukan pengiriman dokumen ulang;
20. Tidak ada notifikasi kepada mahasiswa perihal salah menginput atau hal lainnya ketika mahasiswa salah melakukan input bukti atau dokumen untuk keperluan klaim poin JSDP.

Rekomendasi yang dapat disampaikan terkait dengan hasil survei kepuasan mahasiswa TA 2019/2020 adalah sebagai berikut:

1. Menyusun ketentuan atau peraturan terkait dengan penggunaan area parkir, termasuk mengenai peraturan terkait dengan kehilangan (contoh: helm) dan disosialisasikan kepada mahasiswa;
2. Untuk mendukung sistem keamanan, maka direkomendasikan penggunaan kamera keamanan atau CCTV di area parkir;

3. Melakukan *briefing* kepada petugas keamanan terkait dengan ketentuan penitipan kunci kendaraan mahasiswa kepada petugas keamanan. Perlu dijelaskan dengan mendetil mengenai resiko yang dapat terjadi serta menindak tegas petugas keamanan yang tidak mentaati peraturan;
4. Sosialisasi mengenai penggunaan klinik kepada mahasiswa, misalnya: adanya pengumuman mengenai jam praktek klinik yang ditempel di depan ruang klinik, informasi jam praktek klinik di social media yang terkait dengan mahasiswa, misalnya IG Prodi, BEM atau HIMA;
5. Melakukan sosialisasi kepada mahasiswa terkait dengan proses atau waktu yang dibutuhkan (*timeline*) validasi bukti atau dokumen terkait dengan klaim poin JSDP oleh mahasiswa;
6. Membuat sistem/mekanisme untuk mengirimkan tanda atau *alert* kepada mahasiswa yang melakukan kesalahan *input* JSDP, sehingga mahasiswa dapat menyadari kesalahan yang terjadi dan segera melakukan input ulang;
7. Pemeriksaan berkala terhadap kelengkapan fasilitas ruang kelas, terutama *infocus* dan jaringan wifi untuk mendukung kelancaran proses pembelajaran mahasiswa;
8. Mengadakan survei layanan Pembimbing Akademik (PA) untuk mengetahui kualitas layanan dosen PA dalam mendukung mahasiswa menjalankan perkuliahan dalam satu semester.

Demikian hasil survei kepuasan mahasiswa TA 2019/2020 disampaikan pada Rapat Pimpinan sebagai masukan/saran perbaikan pada TA 2020/2021.

Tangerang Selatan, Februari 2020

Disusun oleh,



Indri Theresia, MM
Staf LPMU



Gita Widya L Soerjoatmodjo, M.Psi
Kepala LPMU