



EXECUTIVE SUMMARY

HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA TAHUN AKADEMIK 2018/2019

I. PENDAHULUAN

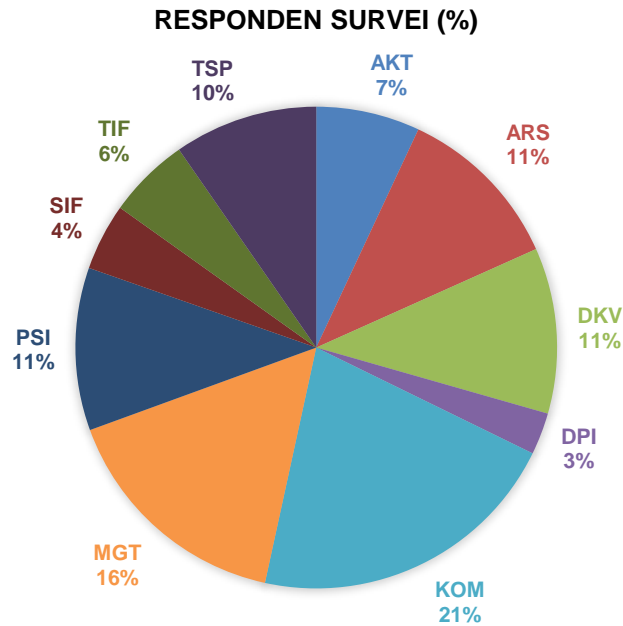
Universitas Pembangunan Jaya (UPJ) melalui Lembaga Penjaminan Mutu Universitas (LPMU) secara rutin melaksanakan survei kepuasan mahasiswa. Survei kepuasan mahasiswa terdiri dari aspek: 1) proses pembelajaran, 2) fasilitas pembelajaran dan 3) layanan yang diberikan unit kerja kepada mahasiswa meliputi: layanan biro pendidikan, layanan kemahasiswaan dan alumni, layanan keuangan, layanan perpustakaan, layanan pembinaan minat dan bakat mahasiswa dan layanan pembinaan karir dan informasi kerja bagi mahasiswa dan calon lulusan.

Survei kepuasan mahasiswa tahun akademik 2018/2019 dilaksanakan pada saat mahasiswa melakukan pengisian Borang Rencana Studi (BRS) semester gasal, tanggal 5-9 Agustus 2019. Dalam hal ini LPMU bekerjasama dengan Bagian ICT merancang agar mahasiswa mengisi survei terlebih dahulu sebelum melanjutkan melakukan pengisian BRS.

PROFIL RESPONDEN

Berdasarkan hasil survei, terdapat 1492 mahasiswa yang berpartisipasi dalam survei kepuasan mahasiswa tahun akademik 2018/2019, artinya dari 1712 mahasiswa aktif yang terdiri dari 10 (sepuluh) program studi sebanyak 87,15% turut merefleksikan pengalaman-pengalamannya terkait dengan proses pembelajaran, fasilitas pembelajaran dan layanan-layanan yang diberikan oleh unit kerja dan dirasakan manfaatnya oleh mahasiswa.

Persentase responden memberikan jawaban atas survei terlihat pada diagram berikut ini (dalam persentase, masing-masing Program Studi).



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

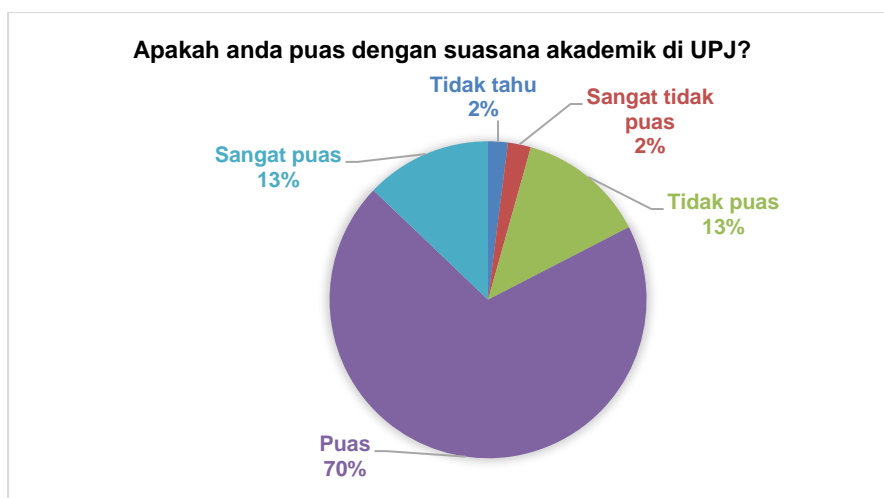
Dari sisi layanan akademik, hasil survei memperlihatkan bahwa:

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:

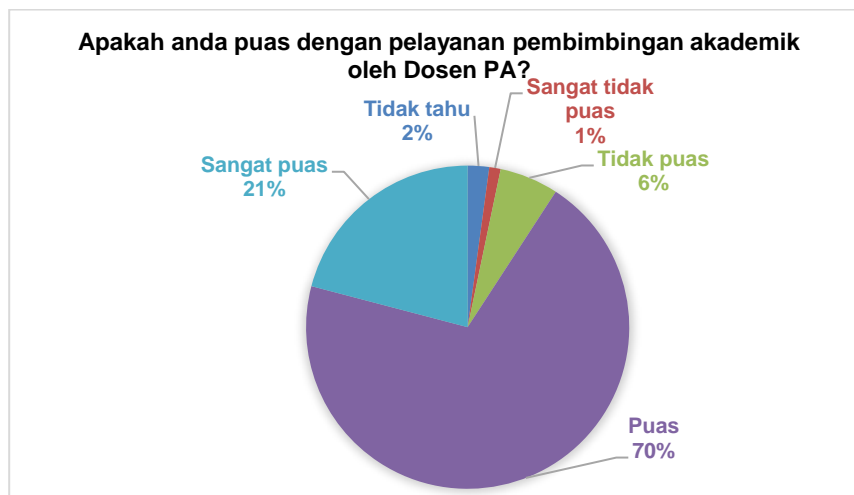


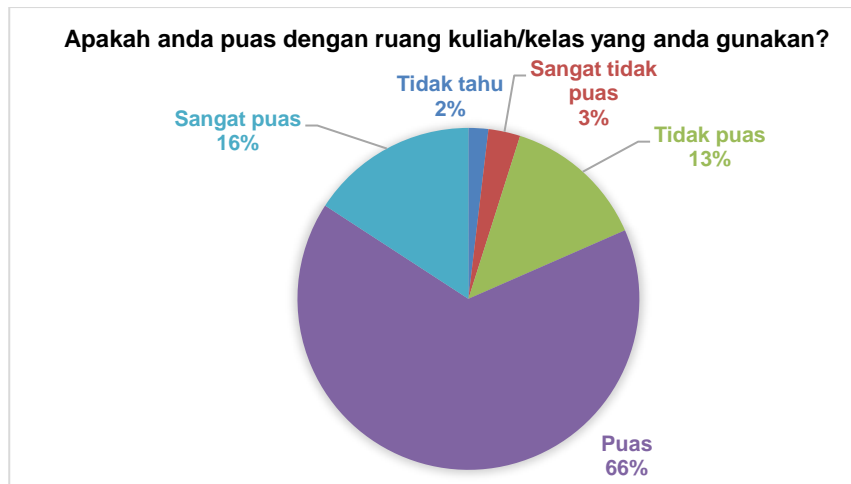


Beberapa hal terkait dengan pembelajaran, terlihat bahwa:

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:

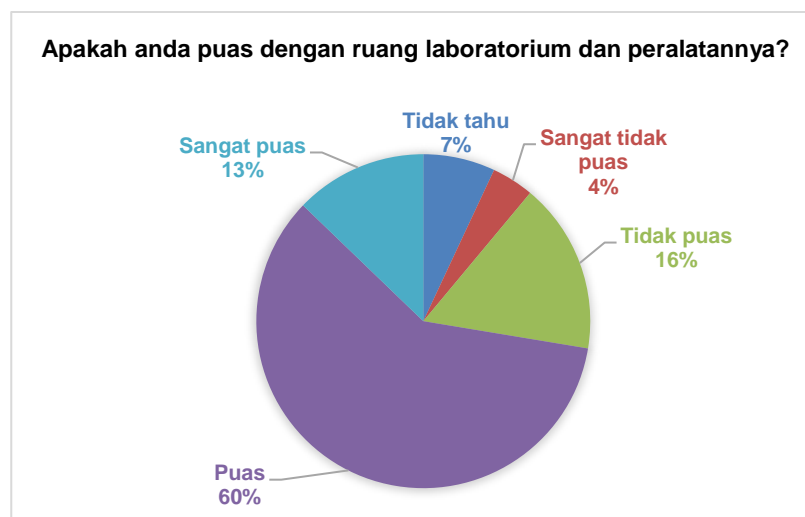




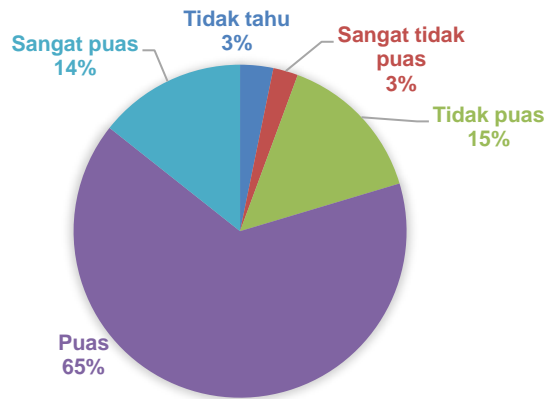
Untuk fasilitas lainnya, hasil survei menunjukkan bahwa:

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.

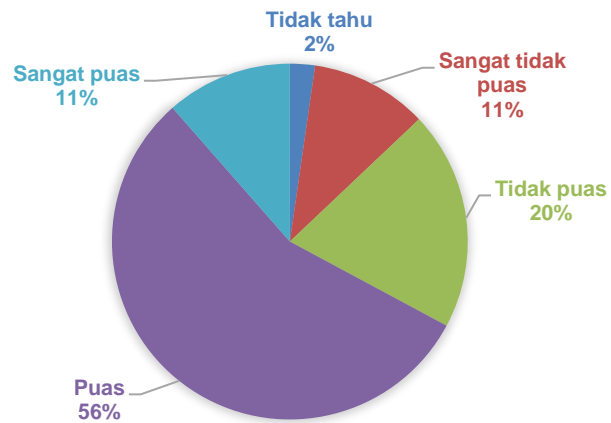
Secara diagram dapat dilihat pada diagram berikut ini:



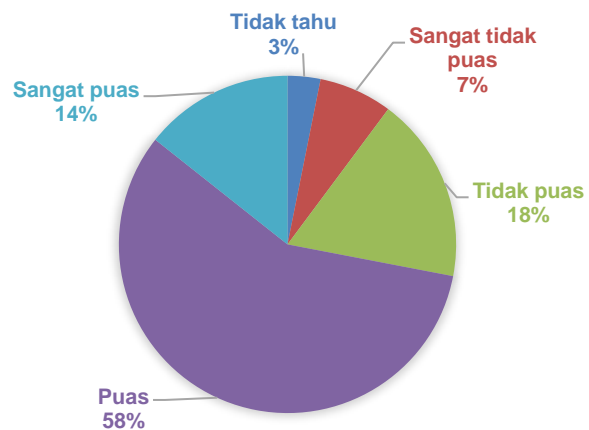
Apakah anda puas dengan koleksi dan akses di perpustakaan?



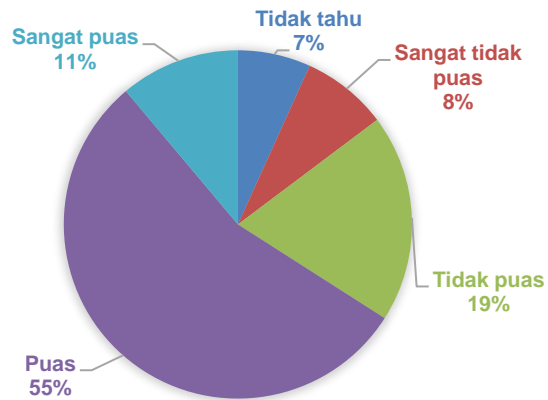
Apakah anda puas dengan akses internet dan pelayanan ICT?



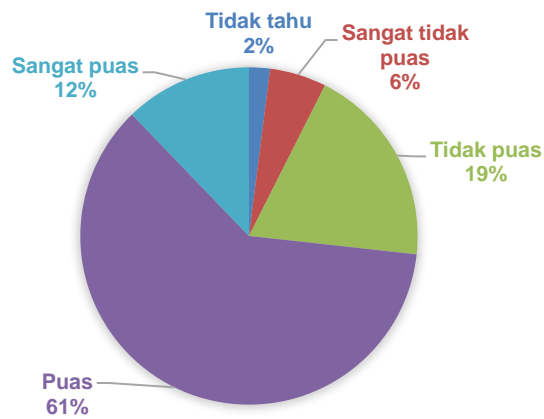
Apakah anda puas dengan fasilitas ibadah yang tersedia?



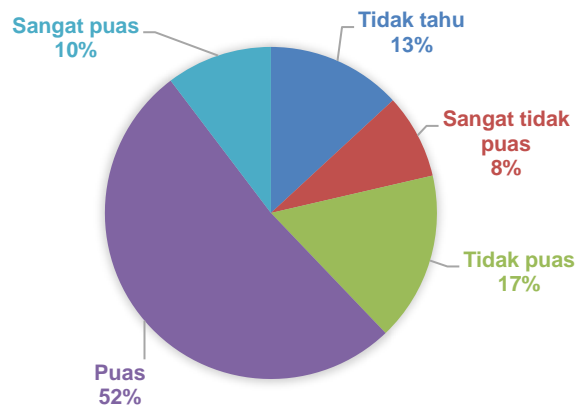
Apakah anda puas dengan fasilitas olahraga yang tersedia?



Apakah anda puas dengan kantin yang tersedia?



Apakah anda puas dengan klinik yang tersedia?





III. HASIL SURVEI DI BIDANG LAYANAN

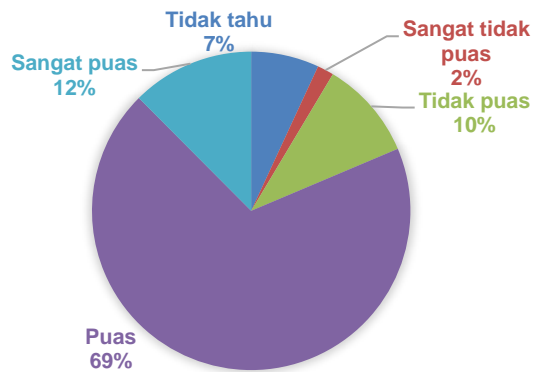
Hasil survei menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa puas dengan layanan-layanan yang diberikan oleh Unit Kerja dibawah ini, walaupun terdapat 1 (satu) pertanyaan yaitu mengenai kepuasan pembinaan karir dan informasi kerja yang tidak dapat dijawab (tidak tahu) oleh mahasiswa. Layanan-layanan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

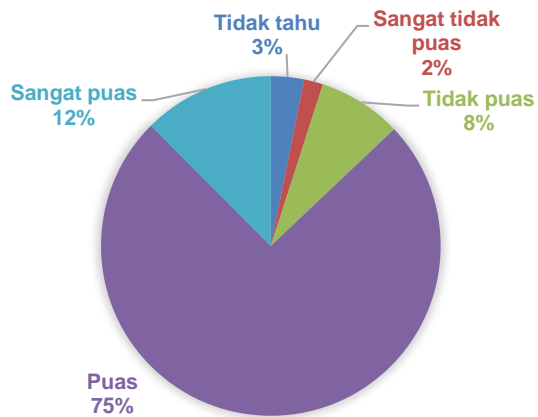
Secara diagram dapat dilihat pada diagram berikut ini:



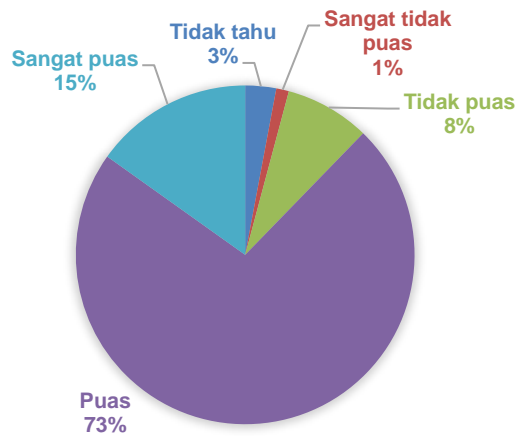
Apakah anda puas dengan layanan Bagian Kemahasiswaan dan Beasiswa?



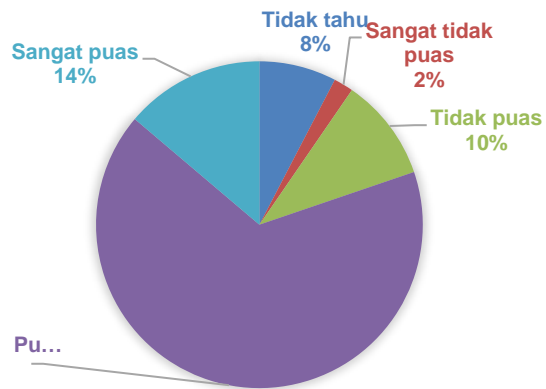
Apakah anda puas dengan layanan Bagian Keuangan?



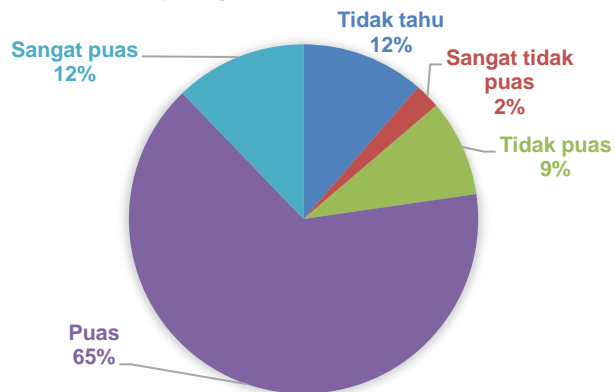
Apakah anda puas dengan layanan Perpustakaan?



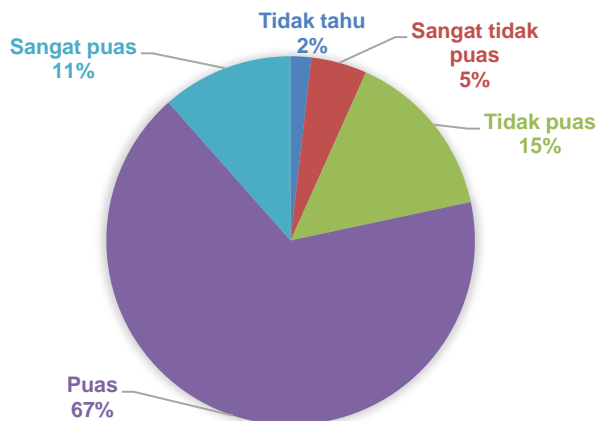
Apakah anda puas dengan layanan pembinaan minat dan bakat mahasiswa?

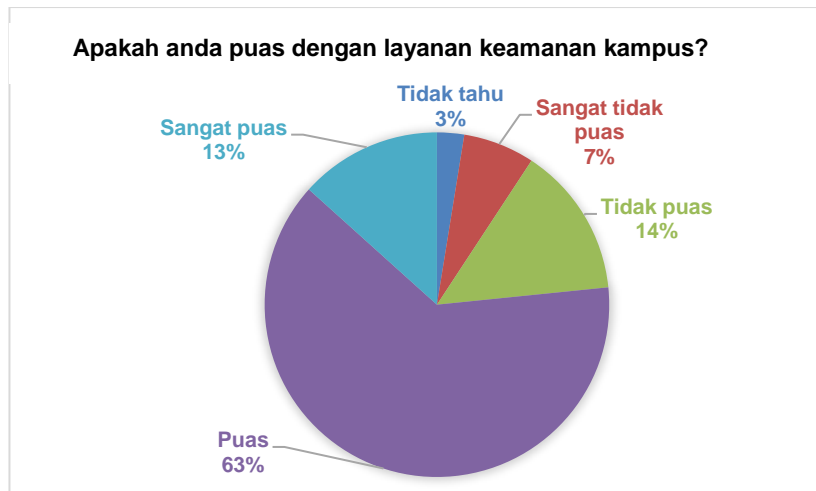


Apakah anda puas dengan layanan pembinaan karir dan informasi kerja bagi mahasiswa dan calon lulusan



Apakah anda puas dengan kebersihan kampus?





Dari hasil survei terlihat bahwa terjadi pembenahan pada berbagai aspek sehingga terjadi peningkatan kepuasan terhadap layanan yang diberikan kepada mahasiswa jika dibandingkan dengan tahun lalu.

IV. 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. Menyediakan fasilitas olahraga lebih lengkap, memperjelas waktu operasional atau ketentuan mengenai penggunaan maupun peminjamannya agar mahasiswa dapat memanfaatkan fasilitas olahraga dengan baik;
2. Memperbaiki sistem keamanan kampus untuk mencegah kejadian kehilangan yang berulang terutama keamanan di area parkir motor karena sering terjadi laporan mahasiswa yang kehilangan helm;
3. Memperbaiki layanan klinik dengan memperjelas waktu dan jenis layanan sehingga mahasiswa dapat memanfaatkan layanan klinik dengan baik;
4. Memperbaiki sistem kebersihan kampus, terutama area kantin, toilet dan parkir. Kantin sering tercium aroma tidak sedap yang ditimbulkan oleh toilet di area kantin;
5. Menyediakan tempat-tempat mahasiswa untuk dapat melaksanakan kegiatan lain seperti mengerjakan tugas dengan nyaman dan didukung dengan fasilitas jaringan internet yang memadai.

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 2019/2020.

Tangerang Selatan, Agustus 2019

Lembaga Penjaminan Mutu Universitas