



EXECUTIVE SUMMARY

HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA 2013/2014

I. PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan kepada pemangku kepentingan merupakan salah satu kunci keberhasilan organisasi dalam membangun hubungan yang erat dengan konsumennya. Dengan kualitas pelayanan yang baik diharapkan dapat menciptakan kenyamanan dan ketenangan lingkungan organisasi. Perguruan tinggi yang berperan aktif dalam menciptakan sumberdaya manusia yang kompetensi, sangat memerlukan suasana akademik dan lingkungan yang nyaman untuk melakukan proses belajar mengajar. Dengan pelayanan yang baik, perguruan tinggi diharapkan akan menjadi rumah kedua bagi dosen dan mahasiswa.

Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi menilai kepuasan layanan mahasiswa dalam borangnya dan menuntut adanya instrumen pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan yang sah, andal dan mudah digunakan serta dilaksanakan secara berkala. Laporan hasil survei kepuasan mahasiswa juga dianalisa dengan metode yang tepat, komprehensif, disimpulkan dengan baik dan digunakan untuk perbaikan sistem manajemen layanan kegiatan kemahasiswaan, mudah diakses oleh pemangku kepentingan. Sedangkan bidang layanan yang dinilai adalah dalam 3 (tiga) komponen utama, yaitu Proses Akademik, Fasilitas (Sarana-Prasarana) dan Layanan.

Tujuan dari pelaksanaan survei ini adalah untuk mendapatkan informasi yang valid terhadap kepuasan proses akademik, fasilitas dan layanan yang diberikan kepada mahasiswa. Dengan survei ini tentukan akan mendapat masukan bagi perbaikan pengelolaan universitas terutama terkait ketiga komponen tersebut.

Tahun ini untuk pertama kalinya Universitas Pembangunan Jaya (UPJ) melakukan survei kepuasan mahasiswa dan akan dilakukan secara berkala setiap tahun di waktu yang sama. Pelaksanaan survei dilakukan pada saat pelaksanaan Ujian Akhir Semester (UAS) dengan mengisi lembar survei yang disediakan secara offline/manual.

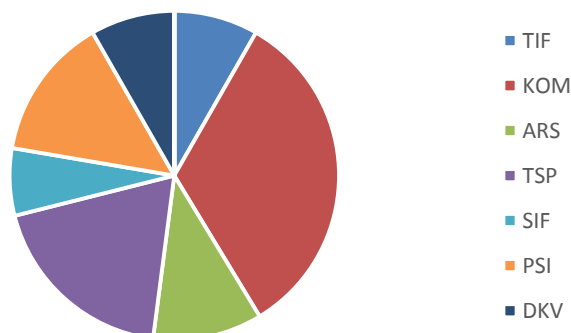
Instrumen pengukuran menggunakan model SERVQUAL yang mengacu pada perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima dengan layanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Dengan cara lain, kualitas dapat didefinisikan sebagai

seberapa jauh perbedaan (gap) antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kategori jawaban responden dirancang dengan menggunakan skala likert yang terdiri dari 6 (enam) kategori jawaban sangat tidak penting, tidak penting, kurang penting, cukup penting, penting dan sangat penting. Begitu pula untuk pengukuran tingkat kepuasan menggunakan 6 (enam) kategori.

Untuk mendapatkan alat ukur yang valid, dilakukan uji validasi 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

Pada pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa yang pertama, responden yang mengisi survei adalah sejumlah 121 orang mahasiswa yang terbagi dari 7 (tujuh) Program Studi, dengan penyebaran sebagai berikut:



III. ASPEK SARANA DAN PRASARANA

Dalam aspek sarana dan prasarana mahasiswa merasa cukup puas dengan kebersihan dan kerapian ruang kuliah, dan kebersihan toilet. Sedangkan mahasiswa menyatakan kurang puas pada beberapa hal, yaitu kelengkapan dan kenyamanan perpustakaan, ketersediaan laboratorium, lab komputer, fasilitas ibadah dan tempat parkir. Sedangkan mahasiswa tidak puas dengan sarana dan prasarana kantin serta kemudahan akses kampus dengan kendaraan umum.

Aspek	Tingkat Harapan*	Tingkat Kepuasan*	Deskripsi Kepuasan
Kebersihan dan kerapian ruang kuliah	5.42	4.19	Cukup Puas
Kelengkapan koleksi dan kenyamanan perpustakaan	5.41	3.06	Kurang Puas

Aspek	Tingkat Harapan*	Tingkat Kepuasan*	Deskripsi Kepuasan
Ketersediaan laboratorium sesuai keilmuan	5.47	3.02	Kurang Puas
Lab Komputer yang memadai dan mudah diakses	5.41	3.24	Kurang Puas
Kebersihan Toilet	5.54	3.98	Cukup Puas
Kebersihan Fasilitas Ibadah	5.51	3.34	Kurang Puas
Tempat Parkir yang memadai, teratur dan aman	5.61	3.28	Kurang Puas
Kantin yang memadai dan nyaman	5.54	2.95	Tidak Puas
Kemudahan akses kampus dengan kendaraan umum	5.45	2.18	Tidak Puas

Tahun 2013 merupakan tahun kedua UPJ beroperasi, sehingga belum lengkap sarana prasarana yang disiapkan oleh mahasiswa, sehingga pada semua komponen pada aspek ini, tidak satupun mahasiswa merasa puas. Hal ini menjadi perhatian bagi UPJ untuk segera memperbaiki sarana prasarana yang ada sehingga dapat memenuhi tingkat kepuasan mahasiswa.

IV. ASPEK PELAYANAN STAF BIRO ADMINISTRASI PENDIDIKAN

Dalam aspek pelayanan administrasi akademik, mahasiswa menyatakan cukup puas dengan kesantunan staf akademik dalam pelayanan, staf akademik dinilai mampu melayani kepentingan mahasiswa serta dapat menyelesaikan tugas sesuai janji.

Aspek	Tingkat Harapan*	Tingkat Kepuasan*	Deskripsi Kepuasan
Staf akademik santun dalam pelayanan	5.54	4.37	Cukup Puas
Staf akademik mampu melayani kepentingan mahasiswa	5.60	4.42	Cukup Puas
Staf akademik dapat menyelesaikan tugas sesuai janji	5.60	4.22	Cukup Puas

Untuk perbaikan selanjutnya, staf administrasi pendidikan harus dapat memberikan pelayanan yang "excellent" sehingga mahasiswa merasa puas atas pelayanan staf administrasi pendidikan. Jumlah staf akademik sejumlah 4 (empat) orang masih dirasakan cukup untuk memberikan pelayanan kepada seluruh mahasiswa UPJ.

V. ASPEK SIKAP TANGGAP

Dalam aspek sikap tanggap, mahasiswa menyatakan cukup puas untuk 2 hal, yaitu pelaksanaan ujian yang tepat waktu serta perkuliahan yang terjadwal baik dan berjalan sesuai jadwal. Sedangkan mahasiswa menyatakan kurang puas pada komponen UPJ menyediakan bantuan bagi mahasiswa tidak mampu, UPJ dinilai kurang dalam membantu mahasiswa yang menghadapi masalah akademik, serta mahasiswa merasa UPJ kurang menyediakan waktu bagi orangtua untuk berkonsultasi.

Aspek	Tingkat Harapan*	Tingkat Kepuasan*	Deskripsi Kepuasan
Pelaksanaan Ujian dilakukan tepat waktu	5.36	4.28	Cukup Puas
Perkuliahan terjadwal baik dan sesuai dengan jadwal	5.58	4.21	Cukup Puas
UPJ menyediakan bantuan bagi mahasiswa tidak mampu	5.59	3.83	Kurang Puas
UPJ membantu mahasiswa bila menghadapi masalah akademik	5.51	3.99	Kurang Puas
UPJ menyediakan waktu bagi orangtua untuk konsultasi	5.11	3.96	Kurang Puas

VI. ASPEK ASSURANCE

Aspek assurance mencoba untuk menilai kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Dosen Pembimbing Akademik dan proses pengajaran di kelas. Untuk kedua hal tersebut, mahasiswa menyatakan mereka puas. Mahasiswa merasa cukup puas pemberian sanksi kepada pelaku pelanggaran serta bagaimana UPJ memberikan pemahaman terhadap kesulitan dan kepentingan mahasiswa.

Aspek	Tingkat Harapan*	Tingkat Kepuasan*	Deskripsi Kepuasan
Keluhan mahasiswa selalu ditanggapi oleh UPJ melalui Dosen PA	5.44	5.17	Puas
Waktu digunakan efektif oleh dosen dalam mengajar	5.47	5.32	Puas
Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar	5.31	4.87	Cukup Puas
UPJ memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	5.54	4.34	Cukup Puas
UPJ memahami minat dan bakat mahasiswa	5.61	4.24	Cukup Puas

VII. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil dari survei kepuasan mahasiswa tahun 2013 menunjukkan bahwa masih ada beberapa hal yang perlu mendapatkan perhatian dan perbaikan di masa mendatang dari semua komponen yang dievaluasi. Kegiatan ini akan dilakukan setiap tahun akademik untuk memantau dan mengevaluasi terus menerus juga perbaikan berkelanjutan untuk mencapai standar yang telah ditetapkan.

Tangerang Selatan, 2 Januari 2014

Biro Administrasi Pendidikan dan Penjaminan Mutu