



EXECUTIVE SUMMARY

HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA 2014/2015

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.

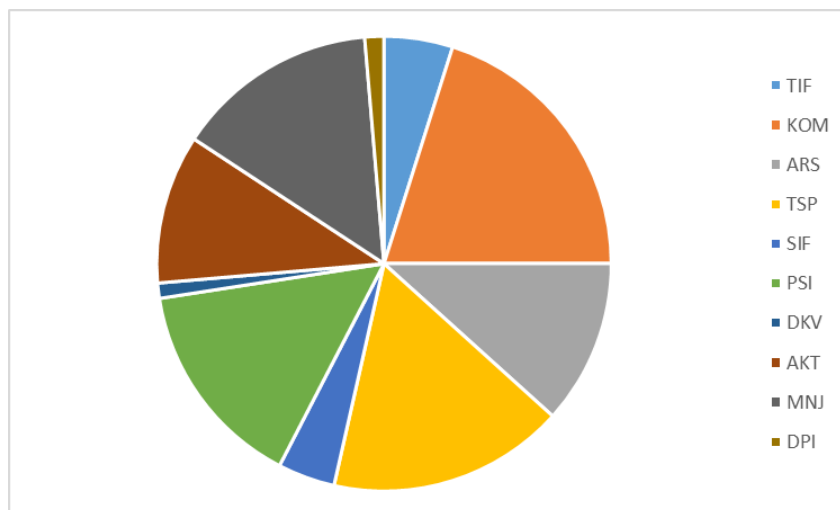
Instrumen pengukuran menggunakan model SERVQUAL yang mengacu pada perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima dengan layanan

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 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

Pada pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa yang pertama, responden yang mengisi survei adalah sejumlah 368 orang mahasiswa yang terbagi dari 10 (sepuluh) Program Studi, dengan penyebaran sebagai berikut:



III. ASPEK SARANA DAN PRASARANA

Dalam aspek sarana dan prasarana mahasiswa merasa cukup puas lima sarana prasarana, yaitu kelengkapan perpustakaan, laboratorium, lab komputer, kebersihan toilet, fasilitas ibadah dan tempat parkir. Untuk kebersihan dan kerapian ruang kuliah, mengalami peningkatan dari cukup puas menjadi puas yang artinya kebersihan ruang kelas semakin diperhatikan dan kebersihannya semakin dapat ditingkatkan. Untuk dua komponen lain, yaitu kantin dan kemudahan akses juga berubah dari tidak puas menjadi kurang puas. Walaupun masih kurang puas, namun terdapat sedikit perubahan positif pada kedua komponen tersebut.

Pada semua komponen, terdapat peningkatan tingkat kepuasan, yang menunjukkan bahwa perbaikan yang dilakukan UPJ cukup mendapatkan perhatian dari mahasiswa dan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Aspek	Tingkat Harapan*	Tingkat Kepuasan*	SKOR	HASIL	HASIL 2013
Kebersihan dan kerapian ruang kuliah	4.24	4.44	0.2	Puas	Cukup Puas
Kelengkapan koleksi dan kenyamanan perpustakaan	4.18	3.59	-0.59	Cukup Puas	Kurang Puas
Ketersediaan laboratorium sesuai keilmuan	4.12	3.31	-0.81	Cukup Puas	Kurang Puas
Lab komputer yang memadai dan mudah diakses	4.05	3.35	-0.7	Cukup Puas	Kurang Puas
Kebersihan Toilet	4.39	3.95	-0.44	Cukup Puas	Cukup Puas
Kebersihan Fasilitas Ibadah	4.26	3.59	-0.67	Cukup Puas	Kurang Puas
Tempat Parkir yang memadai, teratur dan aman	4.31	3.41	-0.9	Cukup Puas	Kurang Puas
Kantin yang memadai dan nyaman	4.21	3.19	-1.02	Kurang puas	Tidak Puas
Kemudahan akses kampus dengan kendaraan umum	4.13	2.68	-1.45	Kurang Puas	Tidak Puas

Tugas bagi Universitas untuk terus meningkatkan kualitas sarana prasarana perkuliahan, agar tingkat kepuasan mahasiswa dapat semakin meningkat dan memenuhi harapan mahasiswa.

IV. ASPEK PELAYANAN STAF BIRO ADMINISTRASI PENDIDIKAN

Dalam aspek pelayanan administrasi akademik, mahasiswa menyatakan 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*	SKOR	HASIL	HASIL 2013
Staf akademik santun dalam pelayanan	4.26	4.46	0.2	Puas	Cukup Puas
Staf akademik mampu melayani kepentingan mahasiswa	4.27	4.51	0.24	Puas	Cukup Puas
Staf akademik dapat menyelesaikan tugas sesuai janji	3.66	3.89	0.23	Puas	Cukup Puas

Berdasarkan tingkat kepuasan mahasiswa tahun sebelumnya (2013), terdapat peningkatan dari cukup puas menjadi puas dalam ketiga komponen penilaian dalam aspek pelayanan oleh staf biro administrasi pendidikan. Hal tersebut memberikan informasi bahwa pelayanan yang diberikan oleh staf biro administrasi pendidikan meningkat lebih baik dari tahun sebelumnya.

V. ASPEK SIKAP TANGGAP

Dalam aspek sikap tanggap, mahasiswa menyatakan puas untuk 3 hal, yaitu pelaksanaan ujian yang tepat waktu serta perkuliahan yang terjadwal baik dan berjalan sesuai jadwal dan penyediaan waktu bagi orang tua untuk berkonsultasi. Sedangkan mahasiswa menyatakan kurang puas pada komponen UPJ menyediakan bantuan bagi mahasiswa tidak mampu, UPJ dinilai kurang dalam membantu mahasiswa yang menghadapi masalah akademik.

Aspek	Tingkat Harapan*	Tingkat Kepuasan*	SKOR	HASIL	HASIL 2013
Pelaksanaan ujian dilakukan tepat waktu	4.16	4.63	0.47	Puas	Cukup Puas
Perkuliahan terjadwal baik dan sesuai dengan jadwal	4.23	4.43	0.2	Puas	Cukup Puas
UPJ menyediakan bantuan bagi mahasiswa tidak mampu	4.31	3.8	-0.51	Cukup Puas	Kurang Puas
UPJ membantu mahasiswa bila menghadapi masalah akademik	4.3	4.06	-0.24	Cukup Puas	Kurang Puas
UPJ menyediakan waktu bagi orangtua untuk konsultasi	3.88	3.88	0	Puas	Kurang Puas

Seluruh komponen dalam aspek ini mengalami peningkatan dari hasil survei sebelumnya (2013), menunjukkan bahwa telah ada perbaikan positif dalam aspek sikap tanggap tersebut di atas.

VI. ASPEK ASSURANCE

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

Aspek	Tingkat Harapan*	Tingkat Kepuasan*	SKOR	HASIL	HASIL 2013
Keluhan mahasiswa selalu ditanggapi oleh UPJ melalui Dosen PA	4.27	4.66	0.39	Puas	Puas
Waktu digunakan efektif oleh dosen dalam mengajar	4.25	4.65	0.4	Puas	Puas
Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar	4.04	4.24	0.2	Puas	Cukup Puas
UPJ memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	4.23	3.8	-0.43	Cukup Puas	Cukup Puas
UPJ memahami minat dan bakat mahasiswa	4.27	3.83	-0.44	Cukup Puas	Cukup Puas

VII. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil dari survei kepuasan mahasiswa tahun 2014 menunjukkan bahwa ada beberapa perubahan positif yang menghasilkan peningkatan kepuasan mahasiswa pada beberapa komponen penilaian. Namun tetap masih ada beberapa hal yang perlu mendapatkan perhatian dan perbaikan di masa mendatang dari beberapa 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, 9 Januari 2015

Biro Administrasi Pendidikan dan Penjaminan Mutu