



## **EXECUTIVE SUMMARY**

### **HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA 2015/2016**

#### **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.

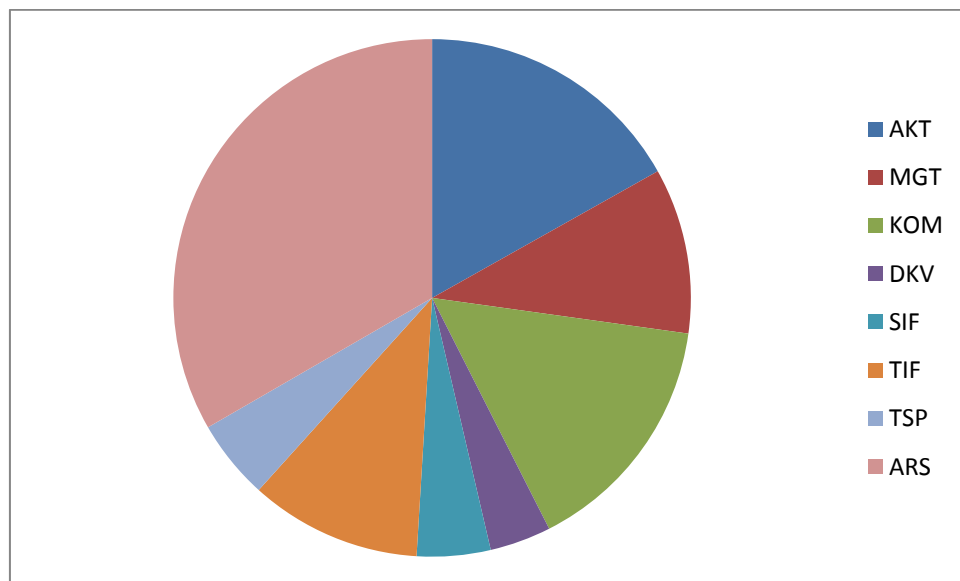
Instrumen pengukuran menggunakan model SERVQUAL yang mengacu pada perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima dengan layanan

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 261 orang mahasiswa yang terbagi dari 8 (delapan) Program Studi, dengan penyebaran sebagai berikut:



## III. ASPEK SARANA DAN PRASARANA

Dalam aspek sarana dan prasarana mahasiswa merasa cukup puas pada lima komponen sarana prasarana, yaitu kebersihan kelas, perpustakaan, lab komputer, kebersihan toilet dan tempat parkir. Sedangkan ketersediaan lab dan peralatan, kebersihan fasilitas ibadah, kantin dan kemudahan akses kampus dengan kendaraan umum dinilai kurang memuaskan oleh mahasiswa.

Aspek	Tingkat Harapan*	Tingkat Kepuasan*	SKOR	HASIL	HASIL 2014
Kebersihan dan kerapian ruang kuliah	5.44	3.69	-1.74	Cukup Puas	Puas
Kelengkapan koleksi dan kenyamanan perpustakaan	5.29	3.64	-1.65	Cukup Puas	Cukup Puas
Ketersediaan laboratorium sesuai keilmuan	5.37	3.29	-2.08	Kurang Puas	Cukup Puas
Lab komputer yang memadai dan mudah diakses	5.24	3.40	-1.84	Cukup Puas	Cukup Puas
Kebersihan Toilet	5.50	3.56	-1.93	Cukup Puas	Cukup Puas
Kebersihan Fasilitas Ibadah	5.39	3.31	-2.08	Kurang Puas	Cukup Puas
Tempat Parkir yang memadai, teratur dan aman	5.33	3.41	-1.92	Cukup Puas	Cukup Puas
Kantin yang memadai dan nyaman	5.33	3.03	-2.30	Kurang Puas	Kurang puas
Kemudahan akses kampus dengan kendaraan umum	5.27	2.74	-2.52	Kurang Puas	Kurang Puas

Pada semua komponen, tidak terdapat peningkatan tingkat kepuasan bahkan beberapa diantaranya tingkat kepuasan mahasiswa menurun. Setelah dianalisa, hal tersebut dapat disebabkan oleh proses perpindahan gedung kampus UPJ ke lokasi baru pada bulan September 2015. Pada saat pengisian survei, kondisi kampus baru selesai kurang lebih 80%, dan masih banyak pekerjaan pembangunan yang dilakukan diseluruh area kampus. Dengan masih adanya pekerjaan pembangunan tersebut, dapat dirasakan oleh seluruh sivitas akademika kondisi kampus yang kurang bersih sehingga tingkat kenyamanan dan kepuasan mahasiswa terhadap kondisi kampus menurun, terutama sarana dan prasarana.

Tugas bagi Universitas untuk terus segera menyelesaikan pembangunan kampus, sehingga dapat mengembalikan kondisi yang kondusif untuk melakukan kegiatan belajar mengajar. Dan meningkatkan kualitas sarana prasarana perkuliahan, agar tingkat kepuasan mahasiswa dapat kembali meningkat dan memenuhi harapan 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*	SKOR	KETERANGAN	HASIL 2014
Staf akademik santun dalam pelayanan	5.29	4.20	-1.10	Cukup Puas	Puas
Staf akademik mampu melayani kepentingan mahasiswa	5.31	4.25	-1.06	Cukup Puas	Puas
Staf akademik dapat menyelesaikan tugas sesuai janji	5.28	4.20	-1.08	Cukup Puas	Puas

Berdasarkan tingkat kepuasan mahasiswa tahun sebelumnya (2014), terdapat penurunan dari puas menjadi cukup puas dalam ketiga komponen penilaian dalam aspek pelayanan oleh staf biro administrasi pendidikan. Hal ini terkait dengan kondisi kampus dan dokumen administrasi yang masih belum tertata rapi pasca perpindahan kampus, serta sistem informasi (SISFOKAMPUS) yang belum berjalan normal pasca perpindahan sehingga cukup menghambat proses pelayanan administrasi kepada mahasiswa.

## V. ASPEK SIKAP TANGGAP

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

Aspek	Tingkat Harapan*	Tingkat Kepuasan*	SKOR	KETERANGAN	HASIL 2014
Pelaksanaan ujian dilakukan tepat waktu	5.40	4.50	-0.90	Cukup Puas	Puas
Perkuliahan terjadwal baik dan sesuai dengan jadwal	5.43	4.27	-1.15	Cukup Puas	Puas
UPJ menyediakan bantuan bagi mahasiswa tidak mampu	5.46	3.89	-1.57	Cukup Puas	Cukup Puas
UPJ membantu mahasiswa bila menghadapi masalah akademik	5.50	4.15	-1.36	Cukup Puas	Cukup Puas
UPJ menyediakan waktu bagi orangtua untuk konsultasi	5.10	3.97	-1.13	Cukup Puas	Puas

Tiga di antara komponen ini mengalami penurunan tingkat kepuasan dari hasil survei sebelumnya (2014) sehingga perlu segera ada perbaikan positif dalam aspek sikap tanggap tersebut di atas, agar dapat kembali mendapatkan kepercayaan mahasiswa.

## 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 cukup 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	KETERANGAN	HASIL 2014
Keluhan mahasiswa selalu ditanggapi oleh UPJ melalui Dosen PA	5.40	4.70	-0.69	Cukup Puas	Puas
Waktu digunakan efektif oleh dosen dalam mengajar	5.42	4.65	-0.77	Cukup Puas	Puas
Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar	5.25	4.40	-0.85	Cukup Puas	Puas

Aspek	Tingkat Harapan*	Tingkat Kepuasan*	SKOR	KETERANGAN	HASIL 2014
UPJ memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	5.34	4.05	-1.30	Cukup Puas	Cukup Puas
UPJ memahami minat dan bakat mahasiswa	5.43	4.08	-1.34	Cukup Puas	Cukup Puas

## VII. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil dari survei kepuasan mahasiswa tahun 2015 menunjukkan bahwa ada beberapa penurunan tingkat kepuasan mahasiswa pada beberapa komponen penilaian. Hal ini harus menjadi perhatian dan perbaikan di masa mendatang dari beberapa komponen yang dievaluasi. Dengan perpindahan kampus ke lokasi yang baru, diharapkan akan dapat memberikan pelayanan yang jauh lebih baik daripada saat masih berada di lokasi yang, dengan catatan pembangunan kampus harus diselesaikan dengan segera.

Tangerang Selatan, 2 Februari 2016

**Lembaga Penjaminan Mutu Universitas**