



LAPORAN SURVEI
KEPUASAN DOSEN, KARYAWAN DAN MAHASISWA
PADA MUTU LAYANAN UNIVERSITAS
PERIODE TAHUN 2016

DIREKTORAT QUALITY ASSURANCE

Universitas Paramadina

Jl, Gatot Subroto Kav, 97 Mampang, Jakarta 12790

T,+62 21 79181188 ext, 121

<http://www.paramadina.ac.id>

KATA PENGANTAR

Survei kepuasan merupakan kegiatan rutin yang dilakukan oleh Direktorat *Quality Assurance* (QA) setiap tahunnya. Kegiatan ini dimaksudkan untuk mengukur sejauh mana kepuasan para *stakeholder* terhadap mutu layanan yang diselenggarakan oleh Universitas Paramadina. Pada bulan November 2016, kami kembali melakukan pengukuran untuk kemudian dapat dijadikan landasan untuk perbaikan mutu layanan pada tahun berikutnya.

Pelaksanaan survei masih menggunakan pola yang telah digunakan pada survei tahun 2016. *Stakeholder* yang menjadi populasi adalah responden dari elemen mahasiswa, dosen, dan karyawan. Angket yang digunakan juga masih mengacu pada angket tahun sebelumnya.

Laporan ini merupakan rangkuman dari hasil survei tersebut, dan kami mengharapkan saran dari rekan-rekan semua tidak hanya untuk perbaikan pelaksanaan survei saja, tetapi juga mutu layanan yang telah dilakukan pengelola Universitas Paramadina selama ini. Pada kesempatan ini pula, kami mengucapkan banyak terima kasih pada berbagai pihak yang telah bersedia dan ikhlas hati meluangkan waktu mengisi angket dan mendukung kelancaran kegiatan ini. Tanpa bantuannya, survei ini tidak dapat berjalan lancar dan rampung pada waktunya sesuai rencana yang dijadwalkan. Semoga Allah membalas kebaikan tersebut berlipat-lipat banyaknya. Amiin.

Salam,

Jakarta, Desember 2016

Direktorat *Quality Assurance*

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI.....	3
DAFTAR TABEL.....	5
DAFTAR DIAGARAM.....	6
1. PENDAHULUAN.....	8
1.1 Latar Belakang	8
1.1 Tujuan Survei	9
2. METODE PENELITIAN	9
2.1 Komponen Pengukuran.....	9
2.2 Alat Ukur dan Cara Skoring.....	11
2.3 Analisis Data	11
3. HASIL PENELITIAN	12
Distribusi Sebaran Angket/Kuisisioner.....	12
3.1 Kepuasan Mahasiswa	17
3.1.1 Kepuasan Mahasiswa Strata 1	17
3.1.2 Kepuasan Mahasiswa Strata 2	30
3.2 Kepuasan Dosen.....	35
3.2.1 Dosen Strata 1.....	35
3.2.2 Dosen Strata 2.....	40
3.3 Kepuasan Pegawai.....	44
3.3.1 Kepuasan pada kerjasama internal dan antar departemen	46
3.3.2 Kepuasan pada komunikasi dan solusi dari atasan.....	47
3.3.3 Kepuasan pada sistem absensi, penilaian kinerja, peningkatan kompetensi dan	49
sarana dan prasarana.....	49

3.4	Rangkuman Saran Mahasiswa, Dosen, dan Karyawan	50
4.	KESIMPULAN DAN SARAN	53
4.1	KESIMPULAN	53
4.1	SARAN	55

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kategori Tingkat Kepuasan	11
Tabel 3.1 Distribusi Angket Kepuasan Dosen dan Mahasiswa	12
Tabel 3.2 Distribusi Angket Kepuasan Pegawai	13
Tabel 3.3 Distribusi Sebaran Angket Survey Kepuasan	14
Tabel 3.4 Jumlah Responden Kelompok Dosen dan Mahasiswa	15
Tabel 3.5 Jumlah Responden Kelompok Pegawai	16
Tabel 3.6 Kepuasan DT dan DLB S1 pada Layanan Akademik	35
Tabel 3.7 Kepuasan DT dan DLB S1 pada Program Studi	36
Tabel 3.8 Kepuasan DT dan DLB S1 pada Sarana dan Prasarana	37
Tabel 3.9 Kepuasan DT dan DLB S1 pada Besaran Honor, Ketetapan Pembayaran Honor, dan Pelayanan SDM	38
Tabel 3.10 Kepuasan DT dan DLB S2 pada Layanan Akademik	40
Tabel 3.11 Kepuasan DT dan DLB S2 pada Program Studi	41
Tabel 3.12 Kepuasan DT dan DLB S2 pada Sarana dan Prasarana	42
Tabel 3.13 Kepuasan Dosen DT dan DLB S2 pada Besaran Honor, Ketetapan Pembayaran, dan Pelayanan SDM	43
Tabel 3.14 Tabel Kepuasan Pegawai pada Kerjasama inter dan antar departemen	44
Tabel 3.15 Kepuasan Pegawai pada Komunikasi dan Solusi dari Atasan	48
Tabel 3.16 Tabel Kepuasan Pegawai pada Sistem Absensi, Penilaian Kinerja, Peningkatan Kompetensi dan Sarana dan Prasarana	50

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 3.1 Persentase Sebaran Angket Survey Kepuasan	15
Diagram 3.2 Kepuasan Mahasiswa Strata 1 pada Mutu Layanan Universitas Paramadina (secara umum)	17
Diagram 3.3 Persentase Kepuasan Mahasiswa S1 terhadap Proses Perkuliahan	18
Diagram 3.4 Kepuasan Mahasiswa S1 pada Proses Perkuliahan Tiap Program Studi.....	19
Diagram 3.5 Persentase Kepuasan Mahasiswa S1 pada Layanan Bimbingan Akademik.....	20
Diagram 3.6 Kepuasan Mahasiswa S1 ada Layanan Bimbingan Akademik Tiap Program Studi.....	21
Diagram 3.7 Persentase Kepuasan Mahasiswa S1 pada Sarana dan Prasarana	21
Diagram 3.8 Kepuasan Mahasiswa S1 pada Sarana dan Prasarana	23
Diagram 3.9 Persentase Kepuasan Mahasiswa Program Studi Psikologi pada Ketersediaan Sarana dan Ruang Praktikum Psikologi.....	24
Diagram 3.10 Presentasi Kepuasan Mahasiswa Program Studi IK,DKV dan DPI pada Ketersediaan Sarana Ruang Studio dan Lab Multimedia.....	24
Diagram 3.11 Persentase Kepuasan Mahasiswa S1 pada pelayanan yang diberikan	25
Diagram 3.12 Kepuasan Mahasiswa S1 pada Pelayanan Universitas Tiap Program Studi....	26
Diagram 3.13 Kepuasan Mahasiswa S1 pada Kegiatan Kemahasiswaan	27
Diagram 3.14 Kepuasan Mahasiswa S1 pada Kegiatan Kemahasiswaan Tiap Program Studi	27
Diagram 3.15 Persentase Kepuasan Mahasiswa S1 pada kegiatan kemahasiswaan	28
Diagram 3.16 Kepuasan Mahasiswa S1 pada Perkembangan Kampus Tiap Program Studi.	29
Diagram 3.17 Kepuasan Mahasiswa S2 terhadap Mutu Layanan Universitas Paramadina (secara umum).....	30

Diagram 3.18 Kepuasan Mahasiswa S2 Pada Proses Perkuliahan Tiap Program Studi...	30
Diagram 3.19 Kepuasan Mahasiswa S2 pada Pembimbing Akademik Tiap Program Studi..	31
Diagram 3.20 Kepuasan Mahasiswa S2 pada Sarana dan Prasarana Tiap Program Studi.....	32
Diagram 3.21 Kepuasan Mahasiswa S2 pada Pelayanan Universitas Tiap Program Studi....	32
Diagram 3.22 Kepuasan Mahasiswa S2 pada Kegiatan Mahasiswa Tiap Program Studi....	33
Diagram 3.23 Kepuasan Mahasiswa S2 pada Perkembangan Universitas Tiap Program Studi.....	34
Diagram 3.24 Diagram Kepuasan DT dan DLB S1 pada Layanan Akademik.....	35
Diagram 3.25 Diagram Kepuasan DT dan DLB S1 pada Program Studi.....	36
Diagram 3.26 Diagram Kepuasan DT dan DLB S1 pada Sarana dan Prasarana.....	37
Diagram 3.27 Diagram Kepuasan DT dan DLB S1 pada Besaran dan Ketepatan Pembayaran Honorarium	39
Diagram 3.28 Kepuasan DT dan DLB S2 pada Layanan Akademik	40
Diagram 3.29 Kepuasan DT dan DLB S2 pada Program Studi.....	41
Diagram 3.30 Kepuasan DT dan DLB S2 pada Sarana dan Prasarana.....	42
Diagram 3.31 Kepuasan DT dan DLB S2 pada pada Besaran Honor, Ketetapan Pembayaran, dan Pelayanan SDM	44
Diagram 3.32 Tingkat Kepuasan Pegawai Universitas Paramadina	45
Diagram 3.33 Kepuasan Pegawai pada Kerjasama inter dan antar departemen.....	46
Diagram 3.34 Kepuasan Pegawai pada Komunikasi dan Solusi dari Atasan	48
Diagram 3.35 Sistem Absensi, Penilaian Kinerja, Peningkatan Kompetisi dan Sarana dan Prasarana.....	50

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengelolaan pendidikan di Universitas Paramadina mengacu pada standar pendidikan nasional yang ditetapkan pemerintah. Direktorat *Quality Assurance* (DQA) merupakan bagian dari fungsi organisasi universitas yang bertugas untuk menjamin bahwa pelaksanaan kegiatan pendidikan tinggi telah berjalan semestinya sesuai standar yang telah ditetapkan.

Salah satu langkah yang dilakukan oleh DQA adalah untuk memastikan bahwa layanan yang dilakukan oleh pengelola Universitas Paramadina memenuhi mutu kriteria yang diharapkan. Langkah untuk mengetahui sejauh mana layanan tersebut memenuhi kebutuhan pengguna adalah dengan mengukur kepuasan yang dipersepsi mereka. Survei kepuasan ini berusaha menjangkau pendapat responden dari kalangan mahasiswa, dosen - baik Dosen Luar Biasa maupun Dosen Tetap, dan karyawan. Rekaman hasil survei ini kemudian diolah dan dianalisa sebagai bahan masukan untuk perbaikan layanan Universitas ke depan.

Angket yang digunakan untuk mengukur kepuasan ini masih menggunakan alat yang digunakan pada survei-survei tahun sebelumnya. Kurun waktu penyebaran angket dilakukan pada bulan Oktober hingga November 2016. Penyebaran angket untuk Dosen Tetap dan luar biasa dilakukan dengan berkoordinasi bersama para staf akademik administratif di masing-masing program studi, baik itu pada jenjang S1 maupun S2. Sesuai dengan kurun waktu pengambilan data, dosen yang mengisi angket adalah mereka yang mengajar pada semester gasal tahun ajaran 2015/2016. Angket untuk kelompok karyawan disebarkan langsung oleh tim DQA pada tiap-tiap divisi. Sedangkan responden dari unsur mahasiswa ditetapkan hanya disebarkan pada mereka yang sedikitnya sudah berada pada semester 5 (lima). Langkah ini diambil menimbang jumlah mahasiswa yang cukup banyak sehingga dipilih sampel representative yaitu mereka yang telah merasakan mendapatkan layanan pendidikan di Universitas Paramadina selama kurang lebih 2,5 tahun lamanya dan masih mengikuti perkuliahan rutin.

Pelaksanaan survei tidak dapat dilakukan dalam waktu singkat mengingat angket yang disebarkan tidak langsung segera diisi dan dikembalikan oleh responden. Kami dari DQA membutuhkan waktu dan pendampingan aktif untuk berupaya mendorong mahasiswa, dosen dan karyawan mengisi angket dan mengumpulkan kembali angket yang telah disebarkan.

1.1 Tujuan Survei

Secara sepintas pada latar belakang telah disampaikan tujuan survei kepuasan 2016, secara spesifik tujuan dilaksanakannya kembali survei kepuasan ini adalah:

1. Diperoleh data kepuasan Dosen Tetap dan Dosen Luar Biasa, karyawan dan mahasiswa terhadap mutu layanan Universitas selama tahun 2016
2. Mendapatkan landasan untuk melakukan perbaikan mutu layanan universitas selama tahun 2016
3. Mendapatkan masukan dari responden terkait dengan hal-hal yang perlu ditingkatkan dalam mutu layanan Universitas

2. METODE PENELITIAN

2.1 Komponen Pengukuran

Survei kepuasan ini menggunakan angket/kuesioner yang disusun oleh DQA dengan terdiri dari beberapa komponen pengukuran, Komponen-komponen pengukuran tersebut ada yang berbeda dan ada yang sama untuk kelompok responden.

Angket kepuasan mahasiswa mengukur aspek;

1. Proses Perkuliahan, meliputi semangat dosen mengajar, kesempatan berekspresi di kelas, materi perkuliahan dan kebijakan dosen memberikan penilaian.
2. Pembimbingan Akademik, meliputi kepuasan untuk berkonsultasi, perhatian dosen untuk merencanakan dan menyelesaikan studi.
3. Sarana dan Prasarana Universitas, meliputi kepuasan pada fasilitas layanan kampus yang tersedia seperti ruang pelayanan dan administrasi, keamanan, wifi, sistem akademik, perpustakaan, ruang kelas dan ibadah, lahan parkir, toilet dan kebersihan kampus.
4. Pelayanan Universitas, meliputi layanan yang diberikan oleh para petugas akademik, pelayanan mahasiswa, administrasi program studi, perpustakaan, dan keamanan.
5. Kegiatan Kemahasiswaan, meliputi kepuasan berkenaan dengan kebebasan berekspresi pada forum-forum, dan berpartisipasi aktif pada program-program kemahasiswaan kampus.

6. Persepsi tentang Perkembangan Universitas, meliputi kepuasan berkenaan dengan perbaikan fasilitas, manajemen kampus dan variasi kegiatan kampus.

Selanjutnya angket kepuasan dosen mengukur aspek;

1. Layanan akademik, meliputi kegiatan layanan akademik pada kesehariannya, sistem kehadiran mahasiswa, pengambilan absen, sistem UAS dan penyerahan soal serta nilai, dan penilaian hasil belajar.
2. Layanan program studi, meliputi kepuasan pada kurikulum, GBPP, jadwal dan kelas yang diampu, serta kerjasama antar dosen.
3. Sarana dan Prasarana Kampus, meliputi kepuasan penggunaan ruang kelas, fasilitas yang ada di dalam kelas, ruang tunggu, dan dukungan dari *office boy*, keamanan, parkir, perpustakaan klinik, ruang ibadah, toilet, kebersihan hingga kebijakan serta ketepatan penerimaan honorarium.
4. Besar honorarium, ketepatan pembayaran honor dan pelayanan SDM

Sedangkan angket kepuasan karyawan mengukur aspek;

1. Kerjasama, meliputi kepuasan bekerjasama dengan rekan-rekan satu direktorat maupun direktorat lain.
2. Komunikasi dan solusi dari atasan
3. Sistem absensi, sistem penilaian kinerja, peningkatan kompetensi sarana dan prasarana.

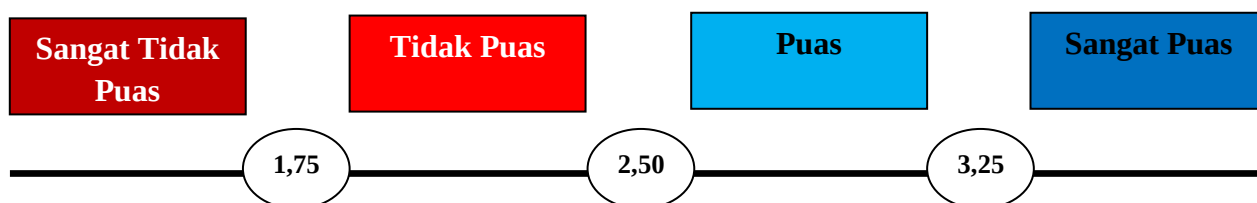
Bagian terakhir pada tiap-tiap angket disertai pertanyaan terbuka berkenaan dengan hal-hal yang paling disukai dan tidak disukai di Universitas dan saran-saran-perbaikan. Catatan dalam kuesioner kepuasan mahasiswa, terutama untuk program studi yang memiliki sarana laboratorium seperti program studi DKV, DPI dan Psikologi, maka mahasiswa juga diukur kepuasannya terhadap keberadaan laboratorium tersebut.

2.2 Alat Ukur dan Cara Skoring

Data berupa angket yang terkumpul kemudian diolah dengan terlebih dahulu menginput semua jawaban dari tiap-tiap responden pada lembar data responden (*coding sheet*). Jawaban responden mengikuti skala Likert yang memberikan 4 (empat) alternatif jawaban, yaitu Sangat Puas, Puas, Tidak Puas, dan Sangat Tidak Puas. Baik kuesioner untuk dosen, karyawan maupun untuk mahasiswa ditambahkan dengan pernyataan terbuka yang berkaitan dengan saran-saran yang belum terukur dalam kuesioner yang diberikan. Langkah selanjutnya adalah dilakukan perhitungan *mean score* yang membantu menentukan pengkategorian dari kepuasan yang dirasakan responden. Dari perhitungan tersebut diperoleh norma tingkat kepuasan sebagai berikut :

Tabel 2.1 Kategori Tingkat Kepuasan

<i>Mean Score</i>	Kategori
$< 1,75$	Sangat Tidak Puas
$\geq 1,75$ sampai $< 2,50$	Tidak Puas
$\geq 2,50$ sampai $< 3,25$	Puas
$\geq 3,25$ sampai $\leq 4,00$	Sangat Puas



2.3 Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan melakukan teknik statistik deskriptif dengan menggunakan analisis frekuensi dan menyajikan hasil analisis data dalam bentuk tabel dan diagram untuk memudahkan pembacaannya. Analisis dilakukan secara menyeluruh untuk mengetahui rata-rata kepuasan pada setiap komponen dan dilakukan juga berdasarkan program studi. Pernyataan terbuka yang diberikan dianalisis dengan menggunakan analisis tema untuk mengetahui masukan-masukan yang diberikan oleh para responden.

3. HASIL PENELITIAN

Distribusi Sebaran Angket/Kuisisioner

Dalam survei kepuasan terhadap mutu layanan Universitas tahun 2016 ini, melibatkan empat kelompok responden yaitu mahasiswa, karyawan, Dosen Tetap dan Dosen Luar Biasa yang ada di Universitas Paramadina. Responden ini tersebar di setiap Program Studi baik tingkat sarjana (S1) maupun magister (S2) dan karyawan pada setiap direktorat. Survei kepuasan ini dilakukan pada kelompok dosen, karyawan, dan mahasiswa. Namun perlu diketahui bahwa tidak semua responden mengembalikan angket/kuisisioner pada waktu yang telah ditentukan. Berikut adalah sebaran jumlah angket yang kembali :

Tabel 3.1 Distribusi Angket Kepuasan Dosen dan Mahasiswa

No	Program Studi	Dosen				Mahasiswa	
		Dosen Tetap		Dosen Luar Biasa			
		Terdistribusi	Kembali	Terdistribusi	Kembali	Terdistribusi	Kembali
	Strata 1						
1	DKV	3	3	3	3	12	9
2	DPI	3	3	9	8	2	2
3	FA	6	6	2		3	3
4	Ikom	7	7	16	9	57	53
5	HI	5	5	26	17	57	57
6	MNJ	5	5	10	7	16	16
7	Psi	5	5	8	5	20	18
8	Informatika	4	4	3	2	5	5
	Strata 2						
9	MM (PGSB)	4	2	5	3	13	16
10	MIK (PGSC)	4	2	7	4	23	11
11	MHI (PGSD)	6	1	4	0	23	11
12	MIAI	3	2	3	0	3	0
Total		55	45	96	58	234	201
Persentase			81,82%		60,42%		85,90%
		Total Terdistribusi		385	Total Kembali		304
		Total persentase kuisisioner yang kembali				78,96%	

Pada tabel 3.1 berikut ini dapat diketahui sebaran responden survei tahun 2016 untuk dosen (Dosen Tetap dan luar biasa) dan mahasiswa. Bila diperhatikan untuk dosen S1 baik Dosen Tetap maupun Dosen Luar Biasa untuk setiap Program Studi sudah terwakili meskipun bila dikaitkan dengan azas representatif dari sampel penelitian secara ilmiah belum mewakili, sebagai contoh Dosen Tetap untuk program MHI yang hanya berjumlah 1. Untuk dosen S2 pada program studi MIAI hanya diisi oleh Dosen Tetap dan tidak Dosen Luar Biasa. Untuk mahasiswa S1 terlihat untuk setiap program studi sudah terwakili.

Berdasarkan tabel di atas dapat terlihat bahwa partisipasi mahasiswa untuk mengisi angket masih lebih baik daripada dosen. Sebanyak 85,90% angket yang disebar pada kelompok mahasiswa telah diisi. Sedangkan pada kelompok responden Dosen Tetap angket yang kembali 81,82% dan untuk Dosen Luar Biasa sebanyak 60,42%, lebih baik dari tahun lalu yang hanya sebesar 55%. Secara keseluruhan apabila angket untuk dosen dan mahasiswa digabungkan maka persentasi kembalinya angket tersebut adalah 78,96% menunjukkan bahwa civitas akademika Universitas Paramadina masih terbilang responsive terhadap survey kepuasan ini.

Tabel 3.2 Distribusi Angket Kepuasan Karyawan

No	Direktorat atau Divisi	Karyawan	
		Terdistribusi	Kembali
1	Rektorat	1	1
2	Kerjasama dan Fellowship	5	5
3	Keuangan	5	4
4	DPM	3	3
5	Humas	7	6
6	SDM	4	4
7	Umum	7	6
8	Fasilitas	2	2
9	Teknisi	3	3
10	Security	14	3
11	IT	6	6
12	Back Office	5	5

13	Layanan Akademik	5	5
14	Admin PS	9	9
15	PGS	4	4
16	QA	3	2
17	Perpus	5	5
18	DMPRPM	3	2
19	Avis	1	1
Jumlah		92	76
Persentase		82,61%	

Tabel 3.2 memberikan informasi, bahwa setiap direktorat yang ada di Universitas Paramadina telah ada yang mewakili. Partisipasi karyawan seperti dalam tabel 3.2 juga menunjukkan respon yang positif terhadap survey ini. mereka yang mengisi angket kepuasan ini juga tidak mencapai 100%, namun masih lebih baik daripada kelompok dosen. Sekitar 82,61% angket yang tersebar di kelompok karyawan kembali untuk kemudian diolah.

Keseluruhan jumlah total angket yang berhasil dikumpulkan dan layak untuk diolah mencapai 380 angket. Jumlah ini dianggap cukup mewakili dan dapat dianalisa. Sebaran angket dalam kelompok-kelompok responden tersebut dapat digambarkan pada tabel dan diagram berikut :

Tabel 3.3 Distribusi Sebaran Angket Survey Kepuasan

Responden	Responden	
	Terdistribusi	kembali
Dosen	151	103
Mahasiswa	234	201
Pegawai	92	76
Total	477	380
Persentase		79,66%

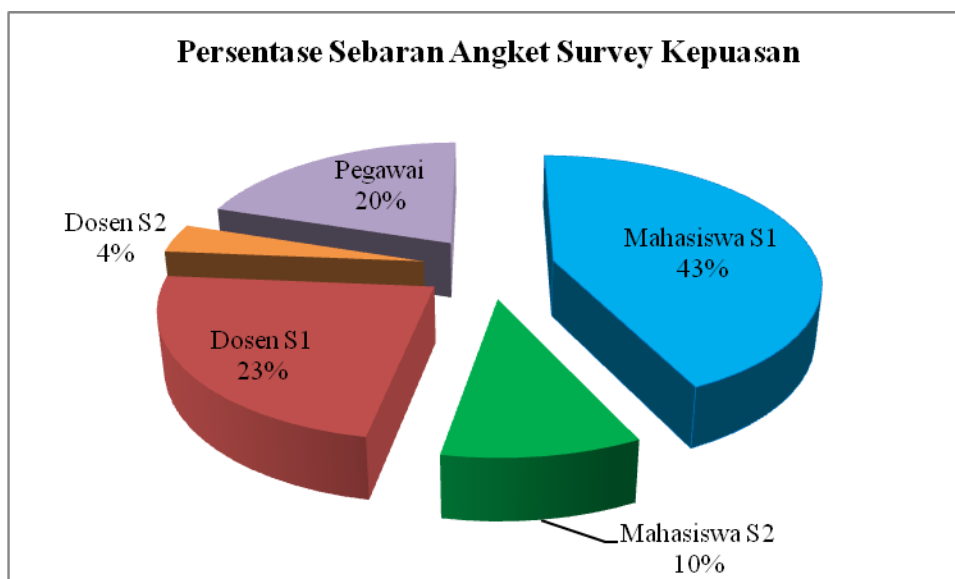


Diagram 3.1 Persentase Sebaran Angket Survey Kepuasan

Berdasarkan diagram 3.1 tersebut diketahui bahwa jumlah responden terbanyak adalah mahasiswa S1 dengan persentase 43% bagian dari jumlah 380 angket yang diolah. Jumlah responden dari kalangan dosen yang mengisi angket pun cukup menggambarkan kondisi yang hampir sesuai dengan kondisi di Universitas Paramadina pada kenyataannya. Namun diluar itu ada 3 kelompok responden yang tidak mengembalikan angketnya yaitu Dosen Luar Biasa pada Program Studi Falsafah dan Agama, Mahasiswa MHI, dan Mahasiswa MIAI sehingga responden mereka pun menjadi 0 (tidak ada).

Tabel 3.4 Jumlah Responden Kelompok Dosen dan Mahasiswa

No	Program Studi	Dosen		Mahasiswa
		Dosen Tetap	Dosen Luar Biasa	
Strata 1				
1	DKV	3	3	9
2	DPI	3	8	2
3	FA	6	0	3
4	Ikom	7	9	53
5	HI	5	17	57
6	MNJ	5	7	16
7	Psi	5	5	18

8	Informatika	4	2	5
Jumlah		38	51	163
Strata 2				
1	MM (PGSB)	2	3	16
2	MIK (PGSC)	2	4	11
3	MHI (PGSD)	1	0	11
4	MIAI	2	0	0
Jumlah		7	7	38

Persentase angket dari kelompok karyawan adalah 20% meningkat dari tahun lalu yang hanya 18%. Jumlah ini hampir sama banyaknya dengan jumlah dosen S1. Sebaran angket pada kelompok karyawan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3.5 Jumlah Responden Kelompok Karyawan

No	Direktorat atau Divisi	Jumlah Responden
1	Rektorat	1
2	Kerjasama dan Fellowship	5
3	Keuangan	4
4	DPM	3
5	Humas	6
6	SDM	4
7	Umum	6
8	Fasilitas	2
9	Teknisi	3
10	Security	3
11	IT	6
12	Back Office	5
13	Layanan Akademik	5
14	Admin PS	9
15	PGS	4

16	QA	2
17	Perpus	5
18	DMPRPM	2
19	Avis	1
Jumlah		76

Sebaran angket yang demikian ini menggambarkan bahwa seluruh kelompok dosen dan karyawan tetap terwakili begitu pun dengan jumlah mahasiswa dari tiap-tiap Program Studi. Oleh karena itu angket hasil survei dapat dianggap layak mewakili populasi secara keseluruhan.

3.1 Kepuasan Mahasiswa

3.1.1 Kepuasan Mahasiswa Strata 1

Berdasarkan hasil survei kepuasan, secara umum dapat tergambarkan bahwa kepuasan mahasiswa strata 1 pada mutu layanan Universitas Mahasiswa adalah tergambar dalam table dan diagram berikut:

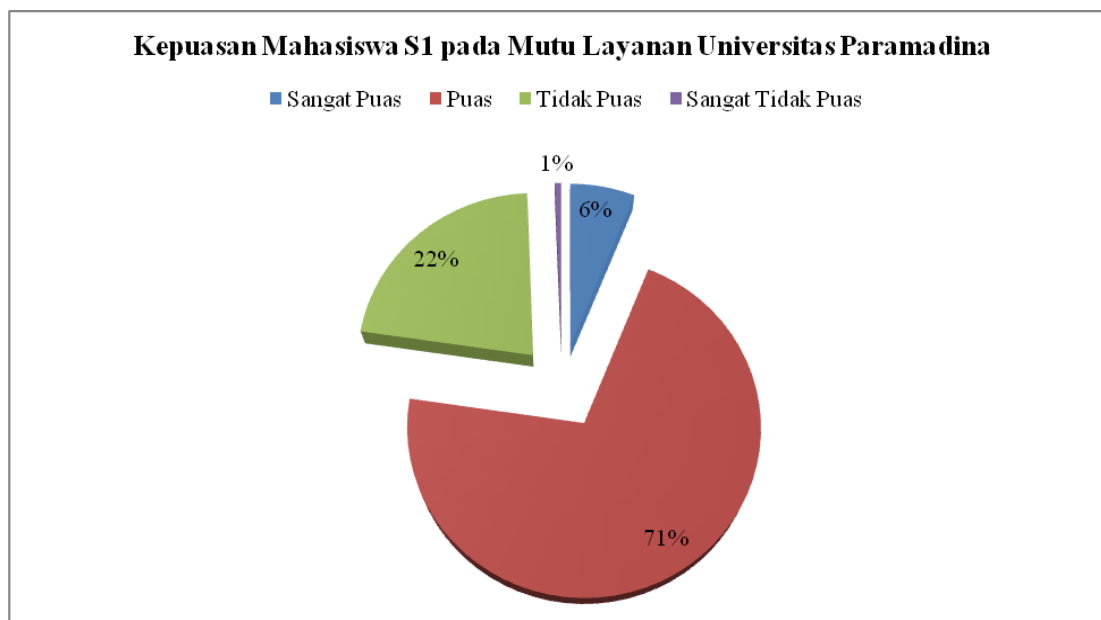


Diagram 3.2 Kepuasan Mahasiswa Strata 1 pada Mutu Layanan Universitas Paramadina (secara umum)

mahasiswa S1 merasa puas dengan mutu layanan Universitas Paramadina, 6% mahasiswa merasa sangat puas, sementara sekitar 22% mahasiswa tidak puas dan 1% mahasiswa merasa sangat tidak puas dengan mutu layanan Universitas Paramadina. Hasil

olahan data lebih lanjut dapat dicermati kepuasan mahasiswa untuk masing-masing aspek yang diukur. Kepuasan mahasiswa pada mutu layanan universitas diukur melalui komponenan diantaranya sebagai berikut :

3.1.1.1 Proses Perkuliahan

Para responden diminta untuk memberikan pendapatnya berkenaan dengan pernyataan bagaimana semangat dosen ketika mengajar, pemberian kesempatan untuk menyampaikan pendapat di kelas, penyampaian materi perkuliahan hingga kebijakan dosen ketika memberikan penilaian terhadap hasil belajar.

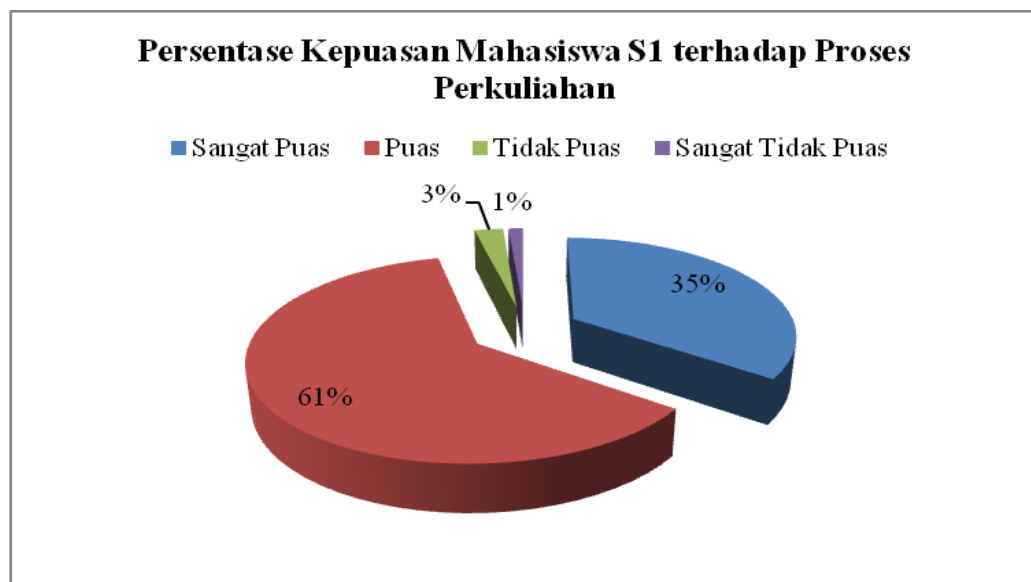


Diagram 3.3 Persentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Perkuliahan

Tampak pada diagram 3.3 sebanyak 61% mahasiswa merasa puas dengan proses perkuliahan di Universitas Paramadina dan sebesar 35% mahasiswa merasa sangat puas, sementara sekitar 3% mahasiswa merasa tidak puas dan 1% lainnya merasa sangat tidak puas dengan proses perkuliahan di Universitas Paramadina. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa menilai proses belajar di kelas, maupun penilaian tugas di universitas cenderung berada pada level puas. Sebaran penilaian pada masing-masing Program Studi adalah berikut ini :

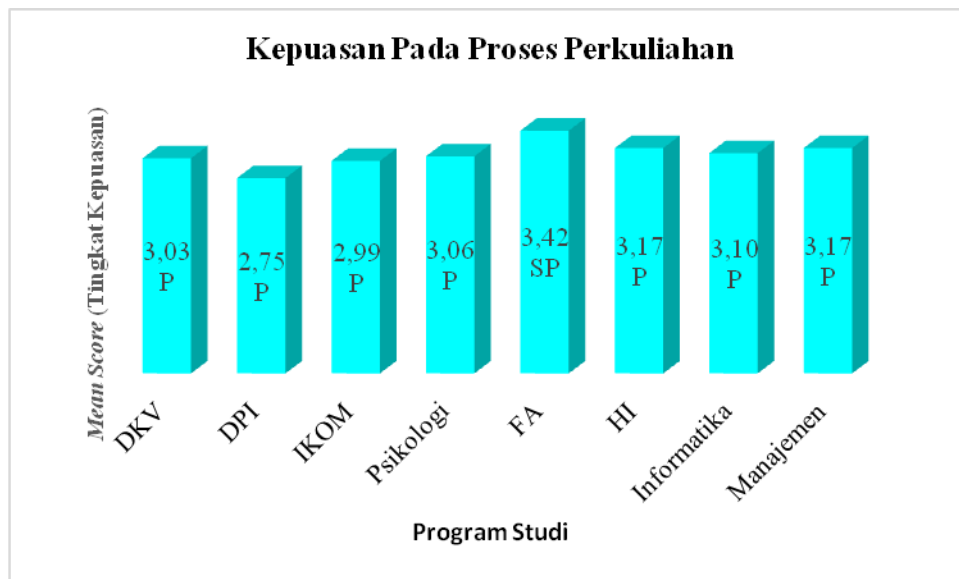


Diagram 3.4 Kepuasan Mahasiswa pada Proses Perkuliahan Tiap Program Studi

Diagram di atas menggambarkan sebaran pendapat mahasiswa di tiap-tiap program studi tentang proses perkuliahan yang berlangsung. Mahasiswa pada program Falsafah dan Agama merasa sangat puas terhadap proses kuliah di Universitas Paramadina, sementara ketujuh lainnya berada pada level puas terhadap proses kuliah di Universitas Paramadina.

Dari hasil survei, diketahui bahwa proses perkuliahan merupakan salah satu aspek yang disukai mahasiswa. Menurut beberapa pendapat mereka, dosen yang mengajar kompeten, senantiasa membina hubungan yang baik dengan mahasiswa, mudah diajak diskusi diluar waktu pembelajaran, ramah serta bagus dalam menyampaikan materi. Ini tentunya merupakan salah satu kelebihan universitas yang perlu dipertahankan.

3.1.1.2 Pembimbingan Akademik

Dosen memiliki tugas untuk menjadi pendamping mahasiswa ketika menempuh studi. Kualitas pembimbingan mahasiswa di Universitas Paramadina dibantu dengan menggunakan aplikasi komputer yang mampu menyimpan *history* akademik masing-masing mahasiswa dan memungkinkan mahasiswa untuk berinteraksi dengan dosen lewat internet tanpa harus bertatap muka langsung.

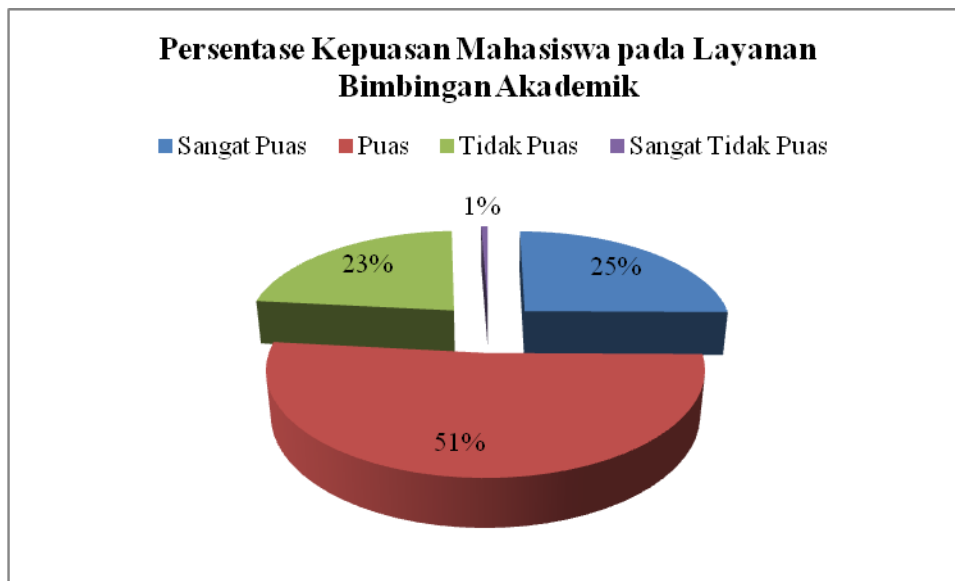


Diagram 3.5 Persentase Kepuasan Mahasiswa pada Layanan Bimbingan Akademik

Meskipun tidak sebesar presentase kepuasan proses perkuliahan, sebagian besar (51%) mahasiswa merasa puas dengan layanan pembimbingan akademik yang dilakukan oleh dosen. Mahasiswa yang berada pada level skor sangat puas juga cukup banyak yaitu sebesar 25%, sementara 23% mahasiswa merasa tidak puas dan 1% lainnya adalah sangat tidak puas. Mahasiswa yang merasa puas dengan pembimbingan akademik berpendapat karena dosen pembimbing Universitas Paramadina mudah dihubungi dan senantiasa memberikan solusi saat sedang berkonsultasi, ramah dan sabar dalam membimbing mahasiswanya, sementara mahasiswa yang merasa tidak puas dengan pembimbing akademik rata-rata berpendapat karena ada beberapa dosen yang terlalu sibuk sehingga sulit untuk bertemu atau bahkan dihubungi. Namun disini dapat disimpulkan bahwa kebutuhan mahasiswa untuk berkonsultasi dan melakukan perencanaan untuk menyelesaikan studi tepat waktu telah cukup terpenuhi (puas + sangat puas = 76%) meskipun belum sempurna.

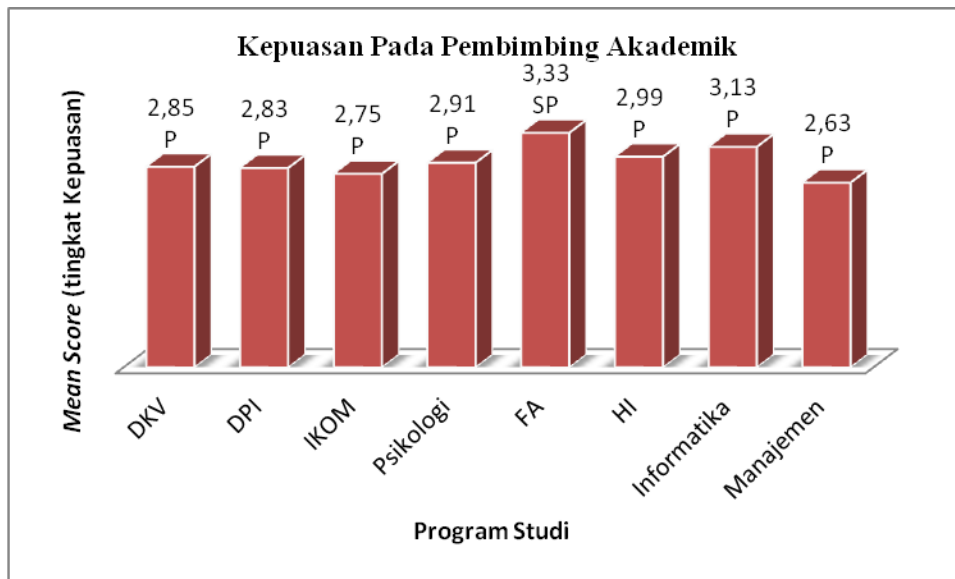


Diagram 3.6 Kepuasan Mahasiswa pada Layanan Bimbingan Akademik Tiap Program Studi

Berdasarkan hasil tabel apabila kita melihat setiap Program Studi, berikut dapat diketahui bahwa sebaran jawaban responden secara keseluruhan masih tetap merasa puas di hampir setiap Program Studi. Level skor tinggi (sangat puas) ada pada Program Studi Falsafah dan Agama. Mahasiswa pun seringkali menyebutkan bahwa hal yang paling disukai adalah kedekatannya dengan dosen, utamanya Dosen Tetap yang tidak sulit ditemui atau dihubungi. Hal ini dirasakan menyenangkan karena hampir tidak berjarak. Ini membuat mahasiswa membuat mereka lebih nyaman untuk berekspresi menyampaikan pendapatnya.

3.1.1.3 Sarana dan Prasarana Universitas

Komponen yang ditelaah dalam kegiatan survei ini meliputi kepuasan pada fasilitas layanan kampus yang tersedia seperti ruang pelayanan dan administrasi, keamanan, wifi, sistem akademik, perpustakaan, ruang kelas dan ibadah, lahan parkir, toilet dan kebersihan kampus. Kategori skor untuk sebanyak 20 pernyataan komponen sarana dan prasarana universitas ini adalah;

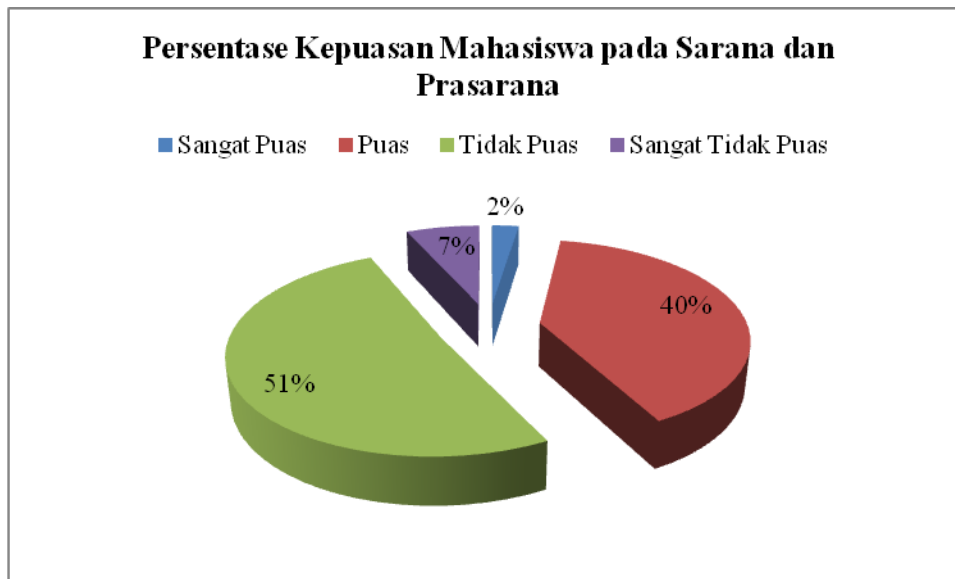


Diagram 3.7 Persentase Kepuasan Mahasiswa pada Sarana dan Prasarana

Pada diagram 3.7 terlihat bahwa banyak mahasiswa yang merasa tidak puas dengan sarana dan prasarana Universitas Paramadina, hal ini bisa dilihat dari 51% mahasiswa yang merasa tidak puas dan 7% mahasiswa merasa sangat tidak puas. Sementara 40% mahasiswa merasa puas dan 7% mahasiswa lainnya merasa sangat puas. Kondisi ini cukup menggambarkan bahwa masih banyak ruang bagi universitas untuk meningkatkan layanan sarana dan prasarana yang ada. Semua itu dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa.

Dari hasil survei diketahui beberapa alasan yang mahasiswa sebutkan sebagai hal yang paling disukai terkait sarana dan prasarana yang disediakan universitas. Hal yang mereka sukai adalah perpustakaan, lingkungan kampus yang bersih, lahan parkir gratis, dan kantin atas. Selain itu, di kampus juga tersedia ruang berkumpul area terbuka yang seperti berada di taman dengan pohon rindang – meskipun belakangan mereka menuliskan kekecewaannya karena pohon rindang yang rimbun ditebang. Sementara ketidakpuasan mahasiswa akan sarana prasarana kampus diantaranya karena wifi kampus yang lemot dan terkadang susah diakses, ruang toilet yang kotor dan banyak yang rusak, tingkat keamanan yang akhir-akhir ini kurang, ruang kelas yang sedikit, banyaknya proyektor yang rusak, AC dan sbagainya.

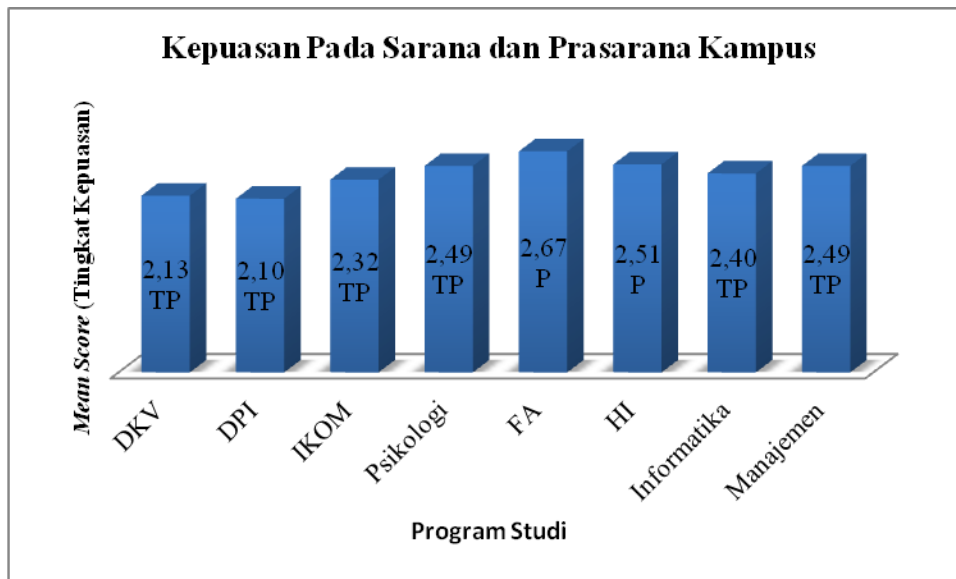


Diagram 3.8 Kepuasan pada Sarana dan Prasarana Kampus

Sementara jika kita lihat pada tiap Program Studi, mahasiswa DPI dan DKV memiliki skor terendah untuk komponen ini dengan kategori tidak puas, beberapa alasan mengatakan karena kurangnya sarana atau fasilitas yang memadai di tempat *workshop/bengkel* desain, diantara kedelapan Program Studi yang ada, mahasiswa Program Studi Falsafah Agama dan Hubungan International merasa puas dengan sarana dan prasarana yang ada.

Bagi mahasiswa Program Studi DPI, DKV, Psikologi, dan IK memiliki sarana ruang khusus untuk menunjang proses perkuliahan. Berikut adalah pendapat mereka;

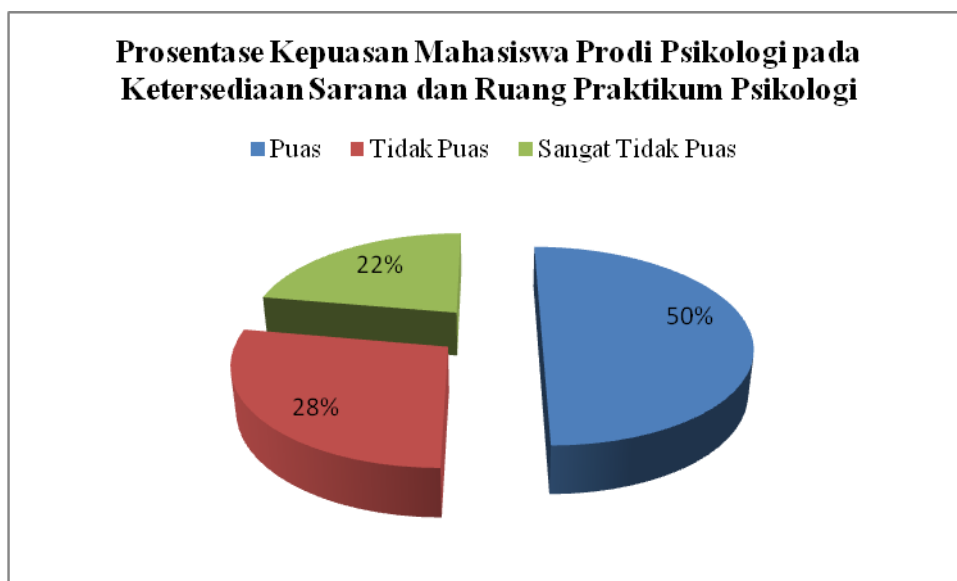


Diagram 3.9 Persentase Kepuasan Mahasiswa Program Studi Psikologi pada Ketersediaan Sarana dan Ruang Praktikum Psikologi

Jika dilihat dari bagan diatas, setengah mahasiswa Program Studi Psikologi memberikan penilaian ketidakpuasannya dengan ketersediaan sarana dan ruang praktikum Psikologi yang ada pada saat ini. 28% mahasiswa psikologi merasa tidak puas dan 22% mahasiswa psikologi merasa sangat tidak puas. Beberapa diantara mengungkapkan alasan kurangnya fasilitas sarana dan prasarana serta lokasi praktikum yang dianggap kurang strategis.

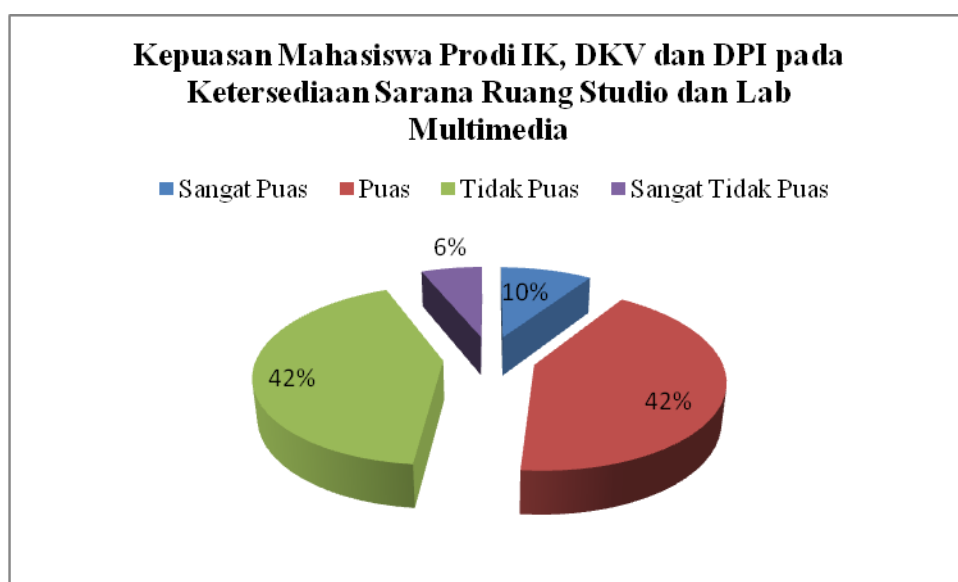


Diagram 3.10 Presentasi Kepuasan Mahasiswa Program Studi IK,DKV dan DPI pada Ketersediaan Sarana Ruang Studio dan Lab Multimedia

Sementara itu 42% mahasiswa Program Studi IK, DKV dan DPI merasa puas dan 10% mahasiswa merasa sangat puas, diluar itu 42% merasa tidak puas dan 6% merasa sangat tidak puas, jika diperhatikan hasilnya tidak jauh berbeda dengan mahasiswa psikologi, mahasiswa Ikom, DKV dan DPI berharap kedepannya Universitas Paramadina mampu meningkatkan sarana dan prasarana ruang studio dan Lab Multimedia, sehingga hal ini pun bisa dimanfaatkan secara maksimal oleh mahasiswa Ikom, DKV dan DPI khususnya.

3.1.1.4 Pelayanan yang diberikan

Mahasiswa memberikan pendapatnya tentang kepuasan pelayanan yang diberikan universitas melalui staf pelayanan mahasiswa, administrasi akademik, program studi, keuangan, perpustakaan, IT, Laboratorium, umum dan fasilitas, kemahasiswaan, petugas keamanan dan dokter klinik.

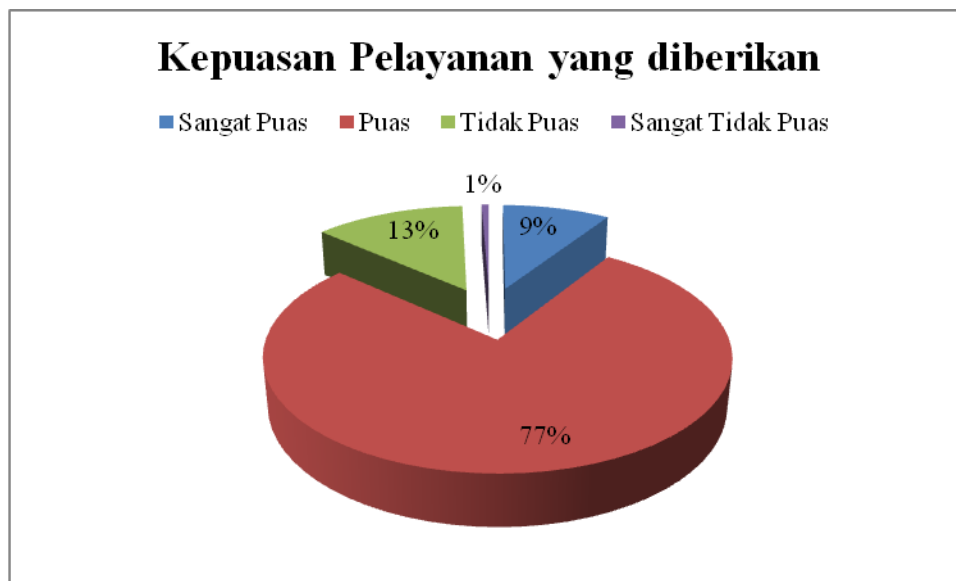


Diagram 3.11 Persentase Kepuasan Mahasiswa pada pelayanan yang diberikan

Mayoritas mahasiswa S1 merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Universitas Paramadina yakni sebesar 77% mahasiswa, sementara 13% mahasiswa merasa tidak puas dan 1% mahasiswa merasa sangat tidak puas. Hal yang tidak disukai yang sempat dicatat dalam bagian akhir survei disebutkan bahwa mereka seringkali kecewa dengan pelayanan bagian keuangan dan akademik untuk utamanya urusan kemahasiswaan dan akademik. Namun tidak dijelaskan apa yang membuat

mereka merasa dipersulit. Mengetahui hal ini tentu akan menjadi peluang bagi universitas untuk meluruskan dan memperbaiki pelayanan. Sebaran hasil survei kepuasan di masing-masing Program Studi adalah sebagai berikut :

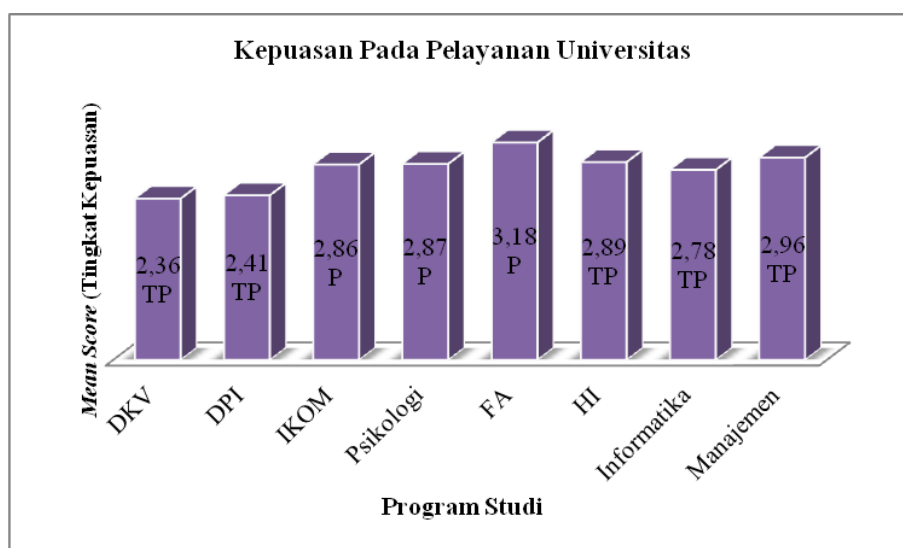


Diagram 3.12 Kepuasan pada Pelayanan Universitas

Mahasiswa pada Program Studi DKV, DPI, HI, Informatika dan Manajemen merasa tidak puas dengan pelayanan universitas, sementara mahasiswa Psikologi serta Falsafah dan Agama merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Universitas Paramadina.

3.1.1.5 Kegiatan Kemahasiswaan

Komponen yang ditelaah dalam kegiatan survei ini meliputi kegiatan yang dilakukan organisasi Kemahasiswaan Universitas Paramadina, DPM, Kegiatan GMP, Kebebasan untuk berekspresi di forum-forum Universitas, dan kesempatan untuk berpartisipasi secara aktif pada kegiatan-kegiatan universitas.

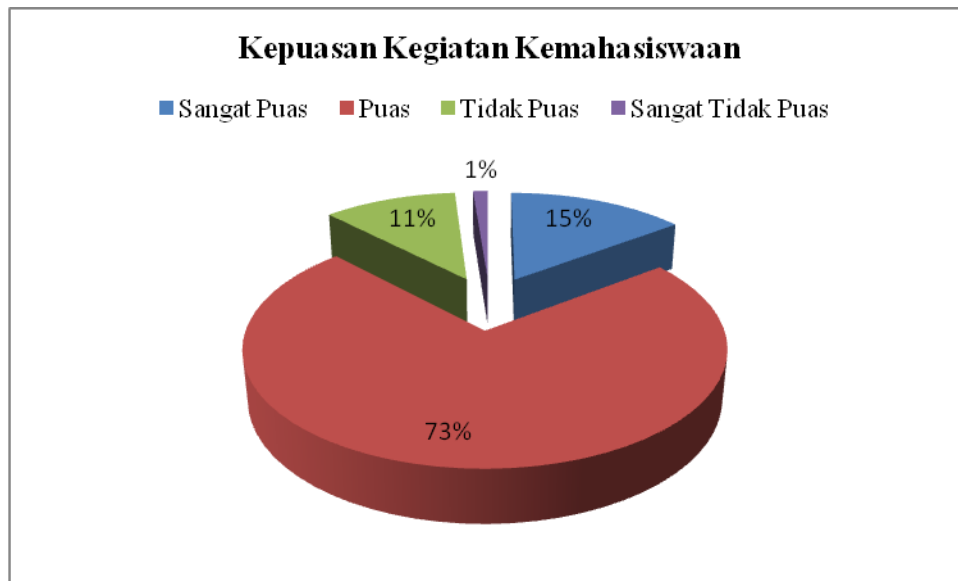


Diagram 3.13 Kepuasan pada Kegiatan Kemahasiswaan

Sebanyak 73% mahasiswa merasa puas dan 15% mahasiswa merasa sangat puas dengan kegiatan kemahasiswaan yang ada di Universitas Paramadina, banyak yang berpendapat bahwa kegiatan kemahasiswaan di Universitas Paramadina sangat bermanfaat bagi mahasiswa, tidak sedikit dari mereka yang menjadikan kegiatan mahasiswa sebagai salah satu faktor yang membuat mereka *betah* ada di Universitas Paramadina. Sementara 11% lainnya merasa tidak puas dengan kegiatan kemahasiswaan, mereka menganggap kegiatan kemahasiswaan sebagai sesuatu yang biasa saja. Sebaran pendapat mahasiswa pada tiap-tiap Program Studi dapat dilihat pada tabel berikut :

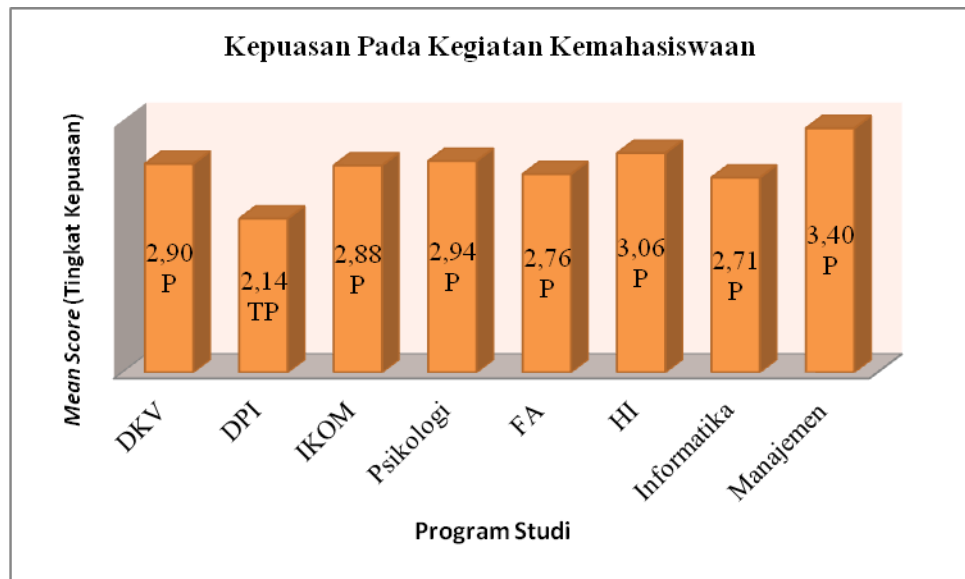


Diagram 3.14 Kepuasan Mahasiswa Tiap Program Studi pada Kegiatan Kemahasiswaan

Jawaban responden terwakili lebih banyak dari Program Studi dengan jumlah mahasiswa terbanyak, HI dan Ikom, diikuti oleh Program Studi Psikologi dan Manajemen, mahasiswa pada ke empat Program Studi tersebut rata-rata merasa puas dengan kegiatan kemahasiswaan yang ada di Universitas Paramadina.

3.1.1.6 Perkembangan Kampus

Komponen yang ditelaah dalam kegiatan survei ini meliputi variasi kegiatan di Universitas, kesempatan untuk berprestasi di luar universitas, perbaikan fasilitas dan perbaikan manajemen Universitas.

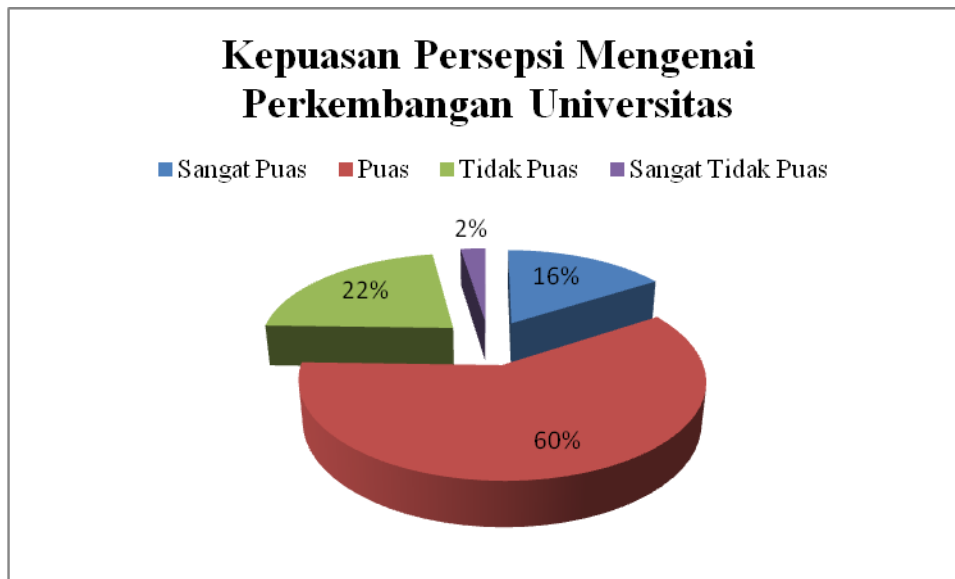


Diagram 3.15 Persentase Kepuasan Mahasiswa pada kegiatan kemahasiswaan

Berdasarkan kategori tersebut diketahui bahwa terdapat 76% (60% puas dan 16% sangat puas) mahasiswa yang berpersepsi positif tentang upaya perkembangan universitas. Sementara 24% (22% tidak puas dan 2% sangat tidak puas) diantaranya masih merasa tidak puas dengan perkembangan universitas. Mahasiswa tentunya menaruh harapan yang besar akan perkembangan Universitas Paramadina, tidak hanya dari segi kualitas pengajar tetapi juga kualitas pelayanan dan fasilitas Universitas Paramadina. Berikut adalah sebaran persepsi positif mahasiswa pada tiap-tiap Program Studi tentang perkembangan kampus ke depan :

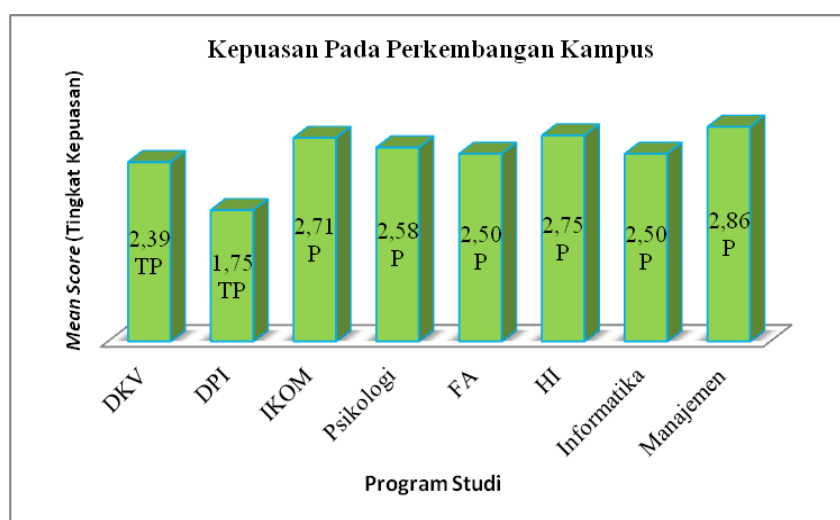


Diagram 3.16 Kepuasan Mahasiswa Tiap Program Studi pada Perkembangan Kampus

Rata-Rata mahasiswa pada Program Studi Ikom, Psikologi, Falsafah dan Agama, HI, Informatika dan Manajemen merasa puas dengan perkembangan kampus, sementara mahasiswa pada Program Studi DKV dan DPI merasa tidak puas dengan perkembangan kampus.

Mutu layanan pada aspek kepuasan mahasiswa pada proses perkuliahan, pembimbingan akademik, kegiatan kemahasiswaan dan perkembangan kampus cenderung berada pada kategori puas. Namun tidak demikian halnya dengan aspek sarana dan prasarana dan pelayanan universitas mahasiswa dari berbagai Program Studi memberikan pendapatnya cenderung pada kategori tidak puas. Kondisi yang demikian ini menjadi perhatian bagi universitas untuk semakin meningkatkan mutu layanan pendidikan sehingga ke depan dapat Universitas Paramadina bisa menjadi lebih baik lagi.

3.1.2 Kepuasan Mahasiswa Strata 2

Berdasarkan hasil survei kepuasan, secara umum dapat tergambarkan bahwa kepuasan mahasiswa S2 pada mutu layanan universitas adalah tergambarkan dalam diagram :

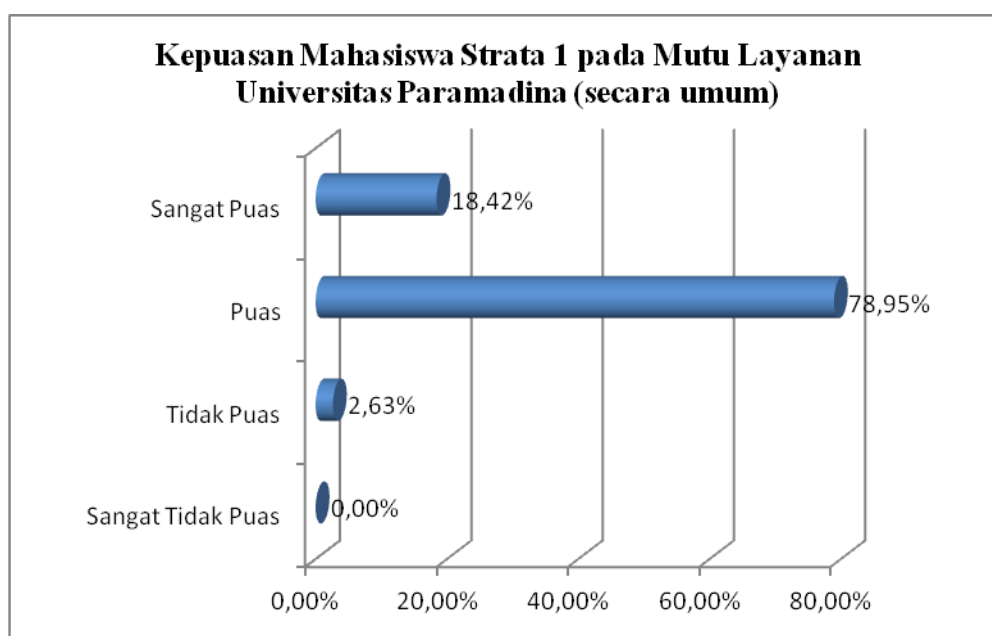


Diagram 3.17 Kepuasan Mahasiswa S2 terhadap Mutu Layanan Universitas Paramadina (secara umum)

Secara umum hampir 80% mahasiswa S2 merasa puas dengan mutu layanan Universitas Paramadina, 18,42% merasa sangat puas, sementara 2,63% mahasiswa merasa tidak puas dengan mutu layanan Universitas Paramadina.

Hasil olahan data lebih lanjut dapat dicermati kepuasan mahasiswa untuk masing-masing aspek yang diukur. Kepuasan mahasiswa S2 pada mutu layanan universitas diukur melalui komponenan diantaranya sebagai berikut :

3.1.2.1 Proses Perkuliahan

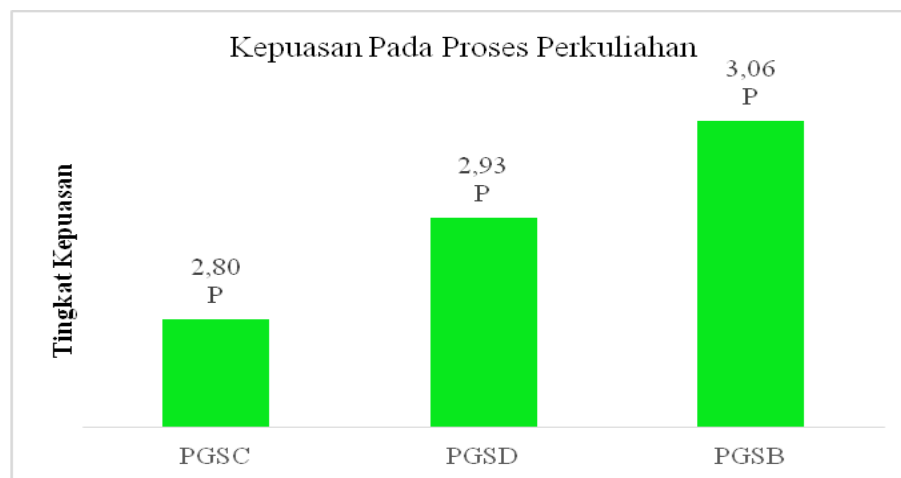


Diagram 3.18 Kepuasan Mahasiswa S2 Tiap Program Studi Pada Proses Perkuliahan

Sebagian besar responden dari kelompok mahasiswa S2 merasa puas dengan proses perkuliahan yang berlangsung. Nilai mean $> 2,5$ artinya rata-rata mahasiswa merasa puas. Mahasiswa Program Studi MM (PGSB) memberikan jawaban skor tertinggi diantara 2 Program Studi lainnya, sementara mahasiswa PGSC memberikan skor terendah namun masih dalam kategori puas.

3.1.2.2 Pembimbing Akademik

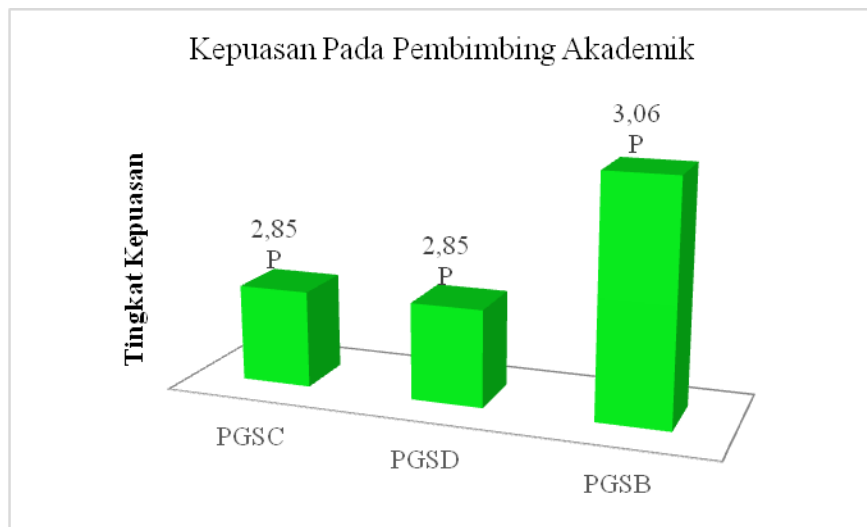


Diagram 3.19 Kepuasan Mahasiswa S2 pada Pembimbing Akademik

Tidak jauh berbeda dengan komponen proses perkuliahan, mean pada tingkat kepuasan pembimbing akademik juga masih diatas 2,5 yang berarti masih dalam kategori puas. Mahasiswa PGSB memberikan nilai skor tertinggi pada komponen ini.

3.1.2.3 Sarana dan Prasarana

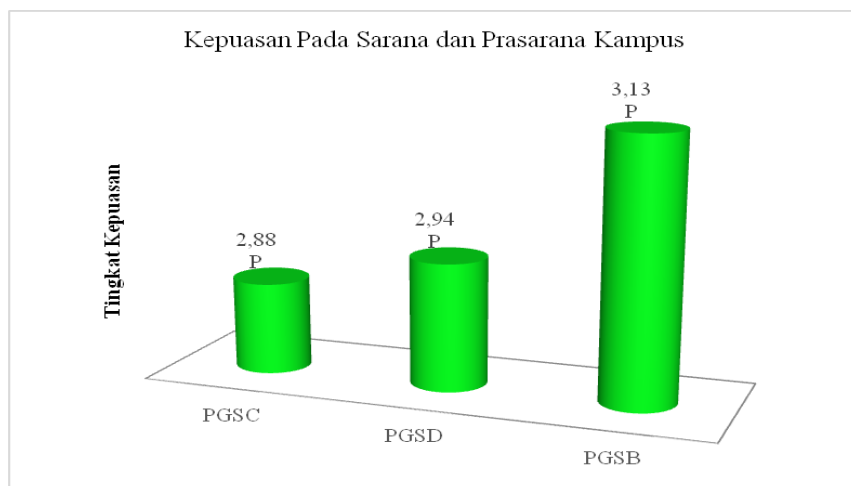


Diagram 3.20 Kepuasan Mahasiswa S2 pada Sarana dan Prasarana

Keterbatasan sarana dan prasarana yang tersedia di kampus juga dirasakan oleh mahasiswa yang berada pada jenjang strata 2. Namun meskipun begitu, rata-rata penilaian mahasiswa masih dalam tahap puas.

3.1.2.4 Pelayanan Universitas

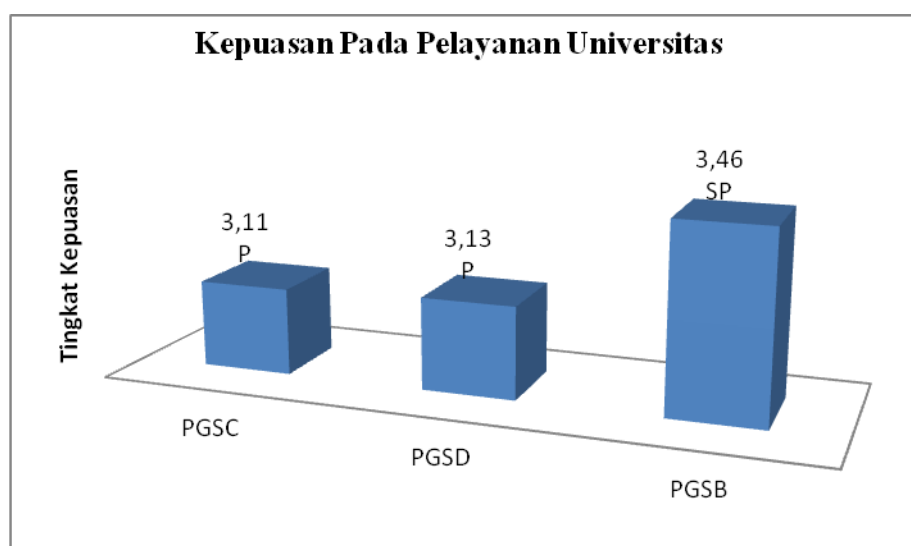


Diagram 3.21 Kepuasan Mahasiswa S2 pada Pelayanan Universitas

Pada komponen ini nilai mean diatas 3, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa lumayan tinggi, terutama mahasiswa MM (PGSB), meskipun begitu Universitas Paramadina harus berupaya untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik bagi para mahasiswanya.

3.1.2.5 Kegiatan Kemahasiswaan

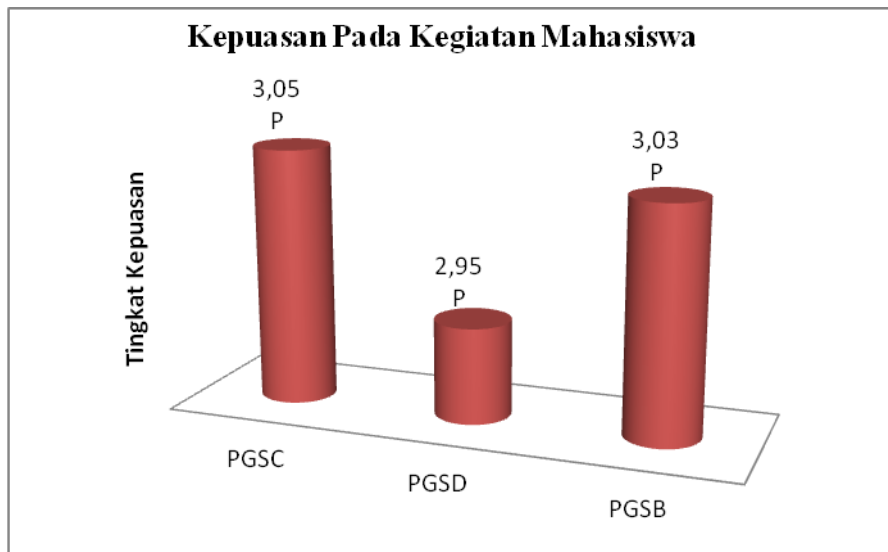


Diagram 3.22 Kepuasan Mahasiswa S2 pada Kegiatan Mahasiswa

Mahasiswa yang berada pada jenjang strata 2 tergambaran lebih cenderung merasa puas dengan kegiatan kemahasiswaan yang difasilitasi oleh kampus. Kegiatan yang diadakan di kampus 2 Universitas Paramadina dapat dikatakan sudah mengakomodir kebutuhan mahasiswa, terutama untuk mahasiswa Magister Ilmu Komunikasi (MIK) (PGSC).

3.1.2.6 Perkembangan Universitas

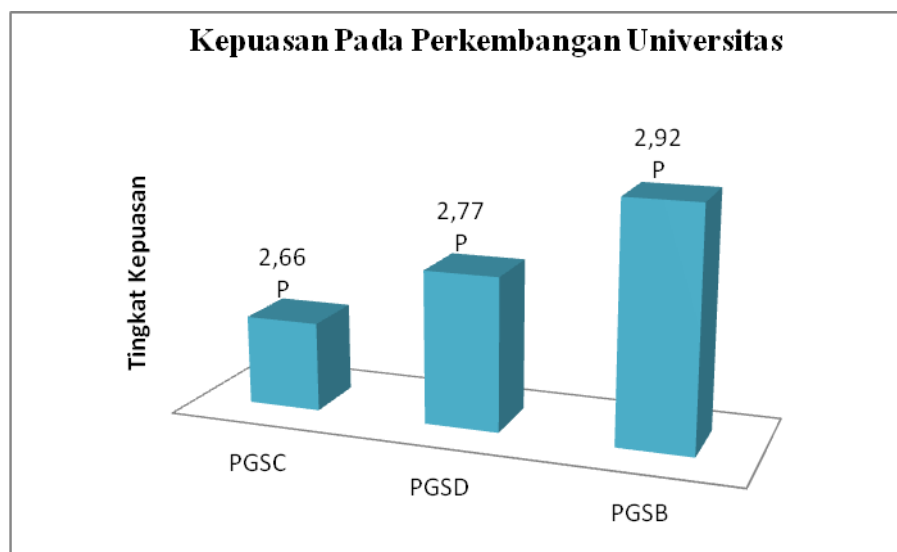


Diagram 3.23 Kepuasan Mahasiswa pada Perkembangan Universitas

Hasil survei pun menunjukkan bahwa mahasiswa-mahasiswa yang berada pada jenjang strata 2 pun menunjukkan persepsi yang lebih condong ke arah positif tentang perkembangan kampus ($\text{mean} > 2,5$) meskipun skornya masih lebih kecil dibanding komponen yang lain.

3.2 Kepuasan Dosen

3.2.1 Dosen Strata 1

3.1.2.1 Layanan Akademik

Kepuasan dosen pada layanan yang diberikan akademik seperti implementasi sistem kehadiran mahasiswa, pengambilan kertas absen mahasiswa, pelaksanaan UTS/UAS hingga pengumpulan penilaian hasil belajar dapat tergambarkan dari hasil survei ini. Pada tabel berikut, mean score menunjukkan kepuasan dosen pada layanan akademik :

Tabel 3.6 Kepuasan DT dan DLB pada Layanan Akademik

	Dosen Tetap		Dosen Luar Biasa	
	<i>Mean Score</i>	Tingkat Kepuasan	<i>Mean Score</i>	Tingkat Kepuasan
DKV	3,08	Puas	3,67	Sangat Puas
DPI	3,71	Sangat Puas	3,31	Sangat Puas
FA	3,40	Sangat Puas	<i>(tidak ada responden)</i>	
HI	3,20	Puas	3,47	Sangat Puas
Ikom	3,25	Sangat Puas	3,18	Puas
Manajemen	3,28	Sangat Puas	3,59	Sangat Puas
Psikologi	3,18	Puas	3,15	Puas
Informatika	3,13	Puas	3,25	Sangat Puas

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa rata-rata means score dosen S1 diatas 3, artinya mereka masih merasa puas dengan layanan akademik yang diberikan Universitas Paramadina. Berikut ditampilkan diagram kepuasan Dosen Tetap dan Dosen Luar Biasa S1 terhadap layanan akademik :

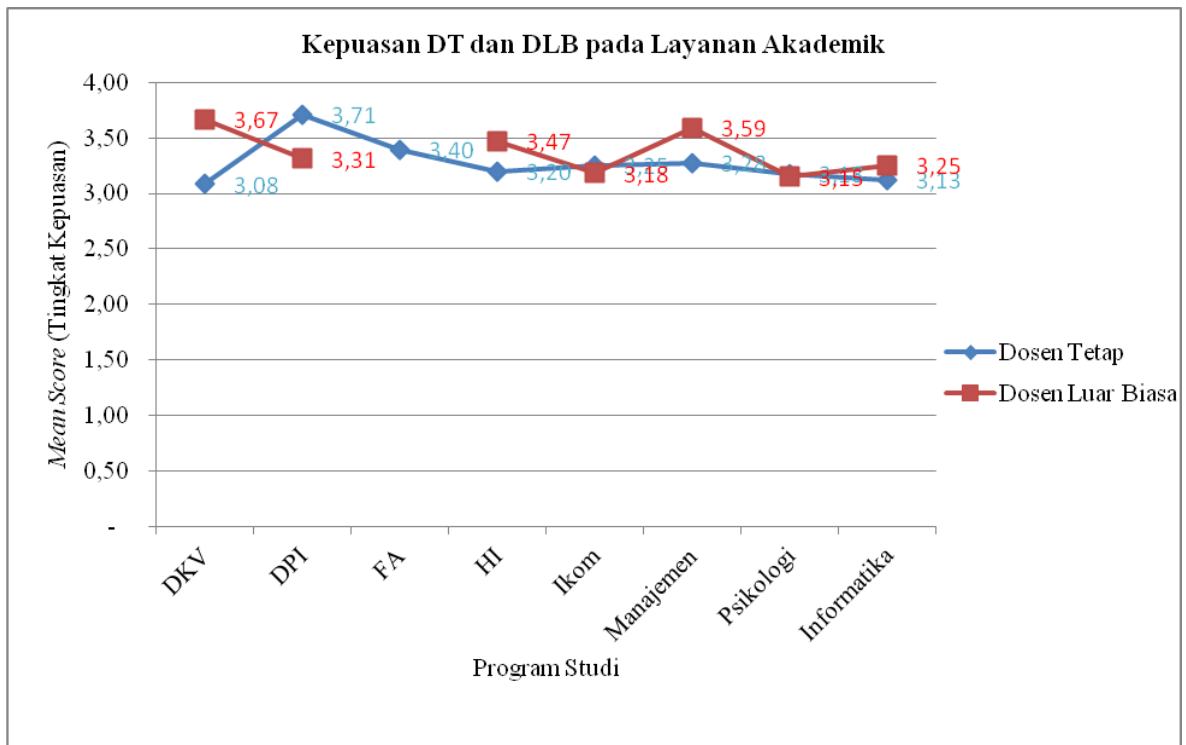


Diagram 3.24 Diagram Kepuasan DT dan DLB pada Layanan Akademik

Hasil survei menunjukkan bahwa baik Dosen Tetap maupun Dosen Luar Biasa merasa puas. Namun apabila diperhatikan selisih antara Dosen Tetap dan Dosen Luar Biasa masih terlihat pada Program Studi DKV, HI dan Manajemen. Dosen Luar Biasa DKV, HI dan Manajemen cenderung merasa lebih puas dibanding Dosen Tetap pada masing-masing Program Studi tersebut. Meskipun demikian, tingkat kepuasan tahun ini jauh lebih baik daripada tahun lalu, dimana masing-masing *score* masih berada dalam kategori puas.

3.2.1.2 Layanan Program Studi

Sementara itu layanan program studi dirasakan lebih baik daripada layanan akademik utamanya berkenaan dengan kurikulum, GBPP, penentuan jadwal dan kelas yang diampu, serta kerjasama antar dosen. Tidak jauh berbeda dengan komponen layanan akademik, Dosen Tetap dan Dosen Luar Biasa juga masih merasa puas dengan komponen program studi, hal tersebut bisa dilihat pada tabel dan diagram dibawah ini:

Tabel 3.7 Kepuasan DT dan DLB pada Program Studi

	Dosen Tetap		Dosen Luar Biasa	
	Mean Score	Tingkat Kepuasan	Mean Score	Tingkat Kepuasan
DKV	3,40	Sangat Puas	3,67	Sangat Puas
DPI	3,67	Sangat Puas	3,63	Sangat Puas
FA	3,17	Puas	<i>(tidak ada responden)</i>	
HI	3,12	Puas	3,42	Sangat Puas
Ikom	3,14	Puas	3,04	Puas
Manajemen	3,36	Sangat Puas	3,60	Sangat Puas
Psikologi	3,12	Puas	3,04	Puas
Informatika	2,95	Puas	3,40	Sangat Puas

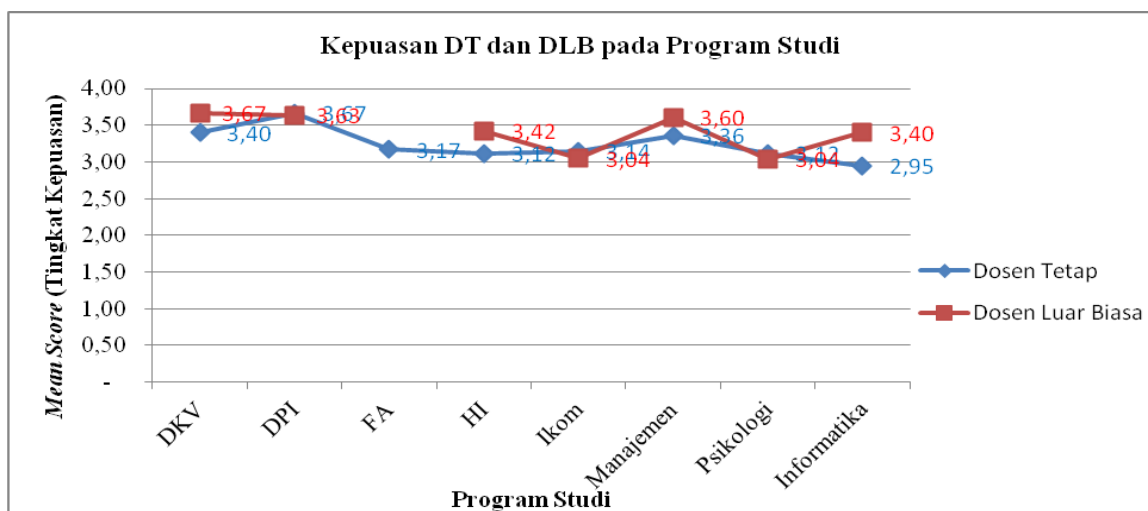


Diagram 3.25 Diagram Kepuasan DT dan DLB pada Program Studi

3.2.1.3 Sarana dan Prasarana

Pada tabel berikut, terlihat bahwa *score* untuk komponen sarana dan prasarana jauh lebih kecil dibanding 2 (dua) komponen sebelumnya, pada tabel dan diagram terlihat bahwa sarana dan prasarana yang tersedia di kampus dinilai masih kurang berarti baik bagi Dosen Tetap khususnya. Ruang kelas dan fasilitasnya, ruang tunggu dosen, layanan *office boy*, keamanan, parkir, perpustakaan, klinik, ruang ibadah, toilet, dan kebersihan secara umum dinilai masih perlu ditingkatkan lagi, namun meskipun begitu rata-rata *score* masih dibatas kategori puas ($>2,5$) walaupun rata-rata *score* nya berada di ambang kategori puas.

Tabel 3.8 Kepuasan DT dan DLB pada Sarana dan Prasarana

	Dosen Tetap		Dosen Luar Biasa	
	<i>Mean Score</i>	Tingkat Kepuasan	<i>Mean Score</i>	Tingkat Kepuasan
DKV	2,51	Puas	3,06	Puas
DPI	2,73	Puas	2,90	Puas
FA	2,59	Puas	<i>(tidak ada responden)</i>	
HI	2,48	Tidak Puas	3,02	Puas
Ikom	2,50	Puas	2,78	Puas
Manajemen	2,75	Puas	3,32	Sangat Puas
Psikologi	2,61	Puas	2,78	Puas
Informatika	2,69	Puas	3,09	Puas

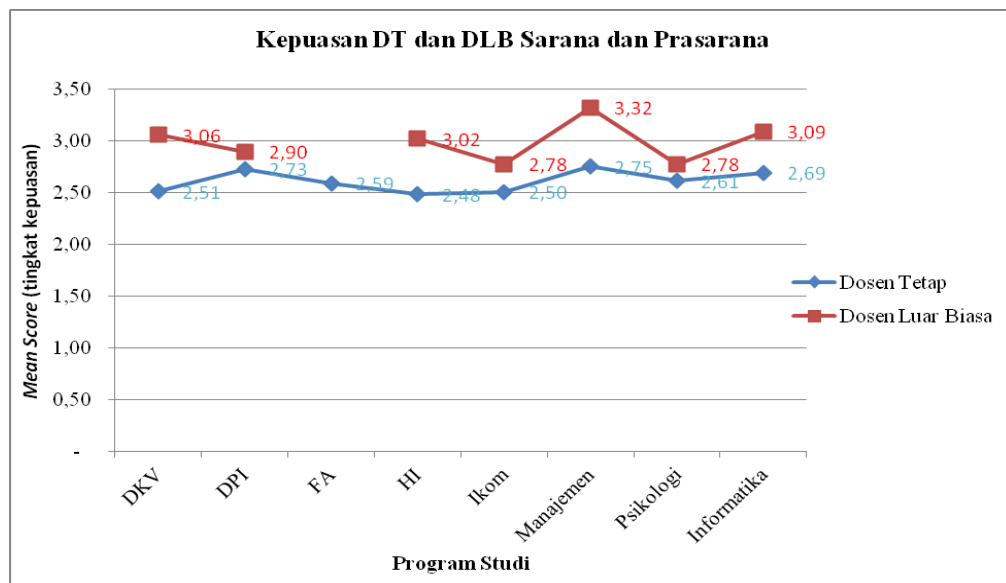


Diagram 3.26 Diagram Kepuasan DT dan DLB pada Sarana dan Prasarana

3.2.4 Besaran Honor, Ketetapan Pembayaran Honor dan Pelayanan SDM

Tidak jauh berbeda dengan sarana dan prasarana hal tersebut juga terjadi pada komponen besaran honor, rata-rata nilai *score* nya masih tergolong rendah terutama untuk Dosen Tetap pada Program Studi DKV, DPI dan Ikom. Sementara itu Dosen Luar Biasa masih menilai cukup puas dengan kebijakan besaran honorarium yang diberlakukan. Selain itu, Dosen Luar Biasa juga menilai lebih puas lagi pada ketepatan universitas melakukan pembayarannya. Gambaran ini tentunya cukup menggembirakan. Kebijakan honorarium merupakan cerminan bagaimana keteraturan manajemen universitas dilakukan. Persepsi ini tentunya memberikan gambaran tentang bagaimana pihak eksternal menilai profesionalitas pengelolaan

manajemen universitas yang baik. Begitu juga pada komponen pelayanan SDM Dosen Luar Biasa juga menilai lebih puas. Hal tersebut bisa dilihat pada tabel dan diagram dibawah ini.

Tabel 3.9 Kepuasan DT dan DLB pada Besaran Honor, Ketepatan Pembayaran Honor, dan Pelayanan SDM

Besaran Honor

	Dosen Tetap		Dosen Luar Biasa	
	<i>Mean Score</i>	Tingkat Kepuasan	<i>Mean Score</i>	Tingkat Kepuasan
DKV	2,00	Tidak Puas	2,67	Puas
DPI	2,33	Tidak Puas	2,75	Puas
FA	2,67	Puas	<i>(tidak ada responden)</i>	
HI	2,60	Puas	2,88	Puas
Ikom	2,43	Tidak Puas	2,78	Puas
Manajemen	3,20	Puas	3,43	Sangat Puas
Psikologi	2,60	Puas	2,80	Puas
Informatika	2,75	Puas	3,50	Sangat Puas

Ketepatan Pembayaran Honor

	Dosen Tetap		Dosen Luar Biasa	
	<i>Mean Score</i>	Tingkat Kepuasan	<i>Mean Score</i>	Tingkat Kepuasan
DKV	3,67	Sangat Puas	3,67	Sangat Puas
DPI	3,00	Puas	3,13	Puas
FA	3,00	Puas	<i>(tidak ada responden)</i>	
HI	3,20	Puas	3,18	Puas
Ikom	3,00	Puas	3,22	Puas
Manajemen	3,20	Puas	3,57	Sangat Puas
Psikologi	3,20	Puas	3,00	Puas
Informatika	3,00	Puas	3,50	Sangat Puas

Pelayanan SDM

	Dosen Tetap		Dosen Luar Biasa	
	<i>Mean Score</i>	Tingkat Kepuasan	<i>Mean Score</i>	Tingkat Kepuasan
DKV	2,67	Puas	3,33	Sangat Puas
DPI	2,67	Puas	3,25	Sangat Puas
FA	2,83	Puas	<i>(tidak ada responden)</i>	
HI	2,80	Puas	3,00	Puas
Ikom	2,71	Puas	3,00	Puas
Manajemen	3,40	Sangat Puas	3,57	Sangat Puas
Psikologi	2,80	Puas	3,20	Puas
Informatika	3,00	Puas	3,00	Puas

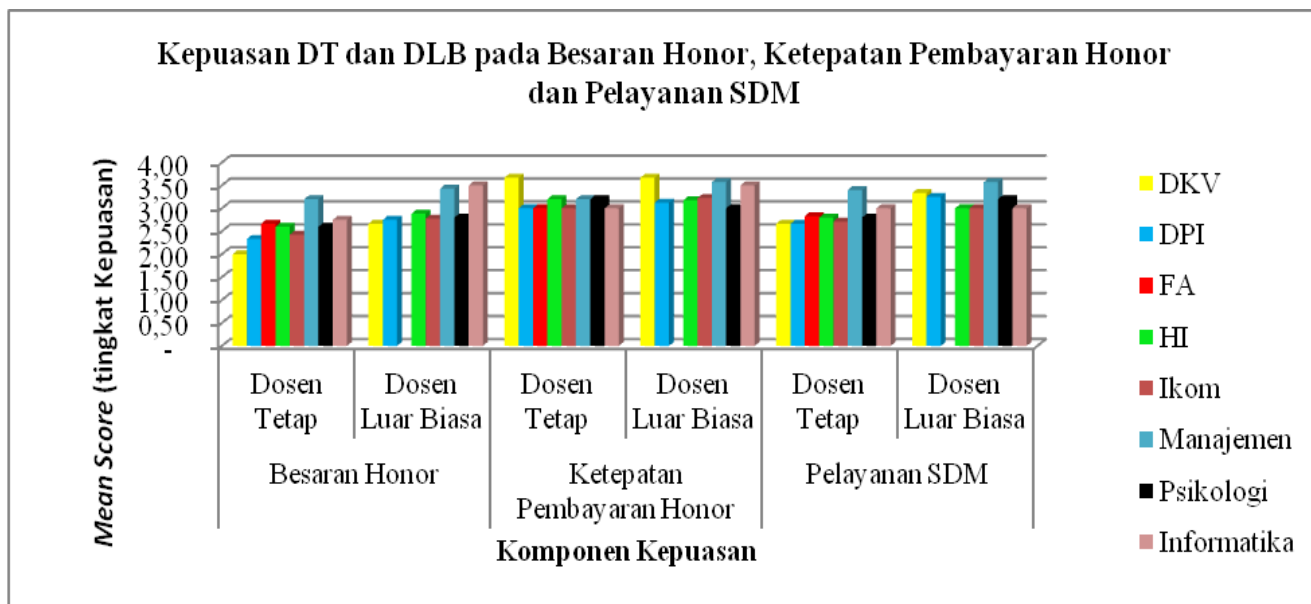


Diagram 3.27 Diagram Kepuasan DT dan DLB pada Besaran dan Ketepatan Pembayaran Honorarium

3.2.2 Dosen Strata 2

3.2.1.1 Layanan Akademik

Tidak jauh berbeda dengan tingkat kepuasan dosen S1 pada layanan akademik, dosen S2 juga cenderung merasa puas dengan hal tersebut, bisa dilihat pada tabel dan diagram dibawah ini.

Tab 3.10 Kepuasan DT dan DLB S2 pada Layanan Akademik

	Dosen Tetap		Dosen Luar Biasa	
	Mean Score	Tingkat Kepuasan	Mean Score	Tingkat Kepuasan
PGSB	3,00	Puas	3,04	Puas
PGSC	3,31	Sangat Puas	3,06	Puas
PGSD	3,38	Sangat Puas	(tidak ada reponden)	
MAI	3,13	Puas	(tidak ada reponden)	

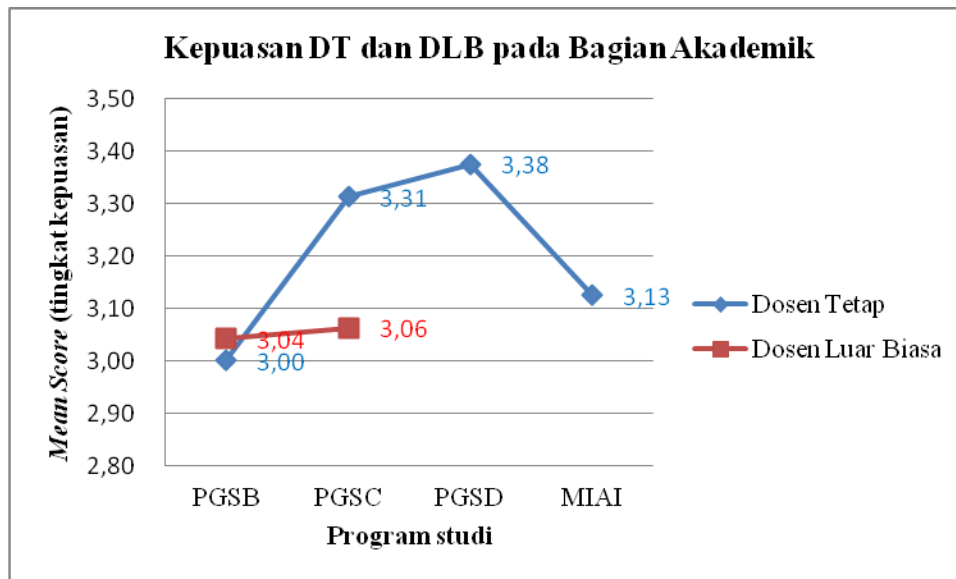


Diagram 3.28 Kepuasan DT dan DLB pada Bagian Akademik

Hasil survei tersebut memberikan peningkatan penilaian kepuasan dari tahun lalu, dimana dosen S2 cenderung merasa lebih puas dengan layanan akademik yang ada, sementara tahun lalu tidak sedikit dosen S2 yang berpendapat bahwa layanan akademik dinilai masih kurang maksimal.

3.2.1.2 Layanan Program Studi

Layanan program studi dirasakan lebih baik daripada layanan akademik utamanya berkenaan dengan kurikulum, GBPP, penentuan jadwal dan kelas yang diampu, serta kerjasama antar dosen. Baik Dosen Tetap maupun Dosen Luar Biasa merasa puas dan sangat puas pada komponen ini.

Tabel 3.11 Kepuasan DT dan DLB S2 pada Program Studi

	Dosen Tetap		Dosen Luar Biasa	
	Mean Score	Tingkat Kepuasan	Mean Score	Tingkat Kepuasan
PGSB	3,30	Sangat Puas	2,93	Puas
PGSC	3,90	Sangat Puas	3,20	Puas
PGSD	3,00	Puas	(tidak ada reponden)	
MIAI	3,30	Sangat Puas	(tidak ada reponden)	

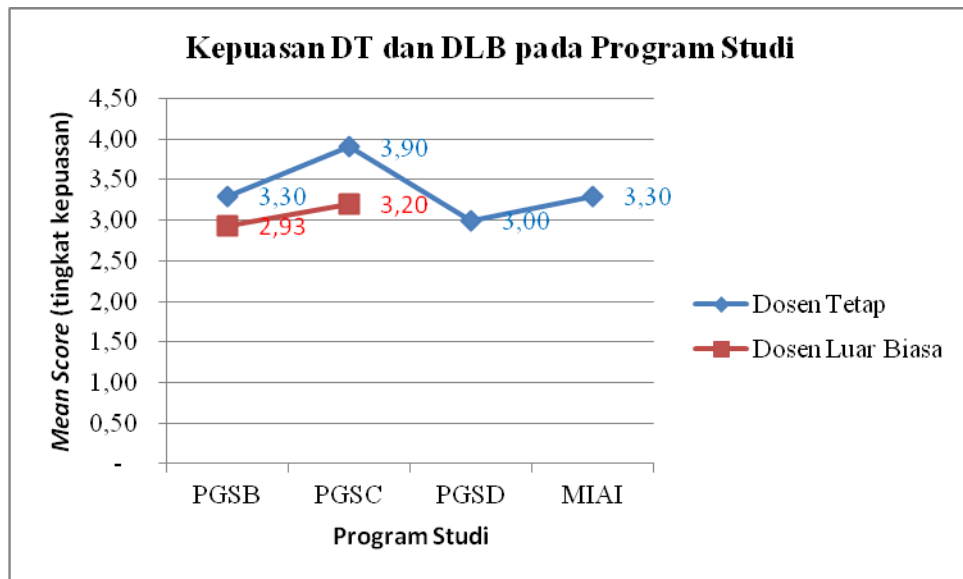


Diagram 3.29 Kepuasan DT dan DLB pada Program Studi

3.2.1.3 Sarana dan Prasarana

Sama seperti pada dosen S1, nilai *mean score* pada komponen Sarana dan Prasarana jauh lebih sedikit dibanding 2 (dua) komponen sebelumnya, artinya memang Universitas Paramadina harus mulai perhatian terhadap komponen ini, namun meskipun begitu, score nya masih diambang batas kategori puas.

Tabel 3.12 Kepuasan DT dan DLB S2 pada Sarana dan Pra Sarana

	Dosen Tetap		Dosen Luar Biasa	
	Mean Score	Tingkat Kepuasan	Mean Score	Tingkat Kepuasan
PGSB	2,86	Puas	2,76	Puas
PGSC	2,89	Puas	2,88	Puas
PGSD	2,83	Puas	<i>(tidak ada reponden)</i>	
MIAI	2,86	Puas	<i>(tidak ada reponden)</i>	

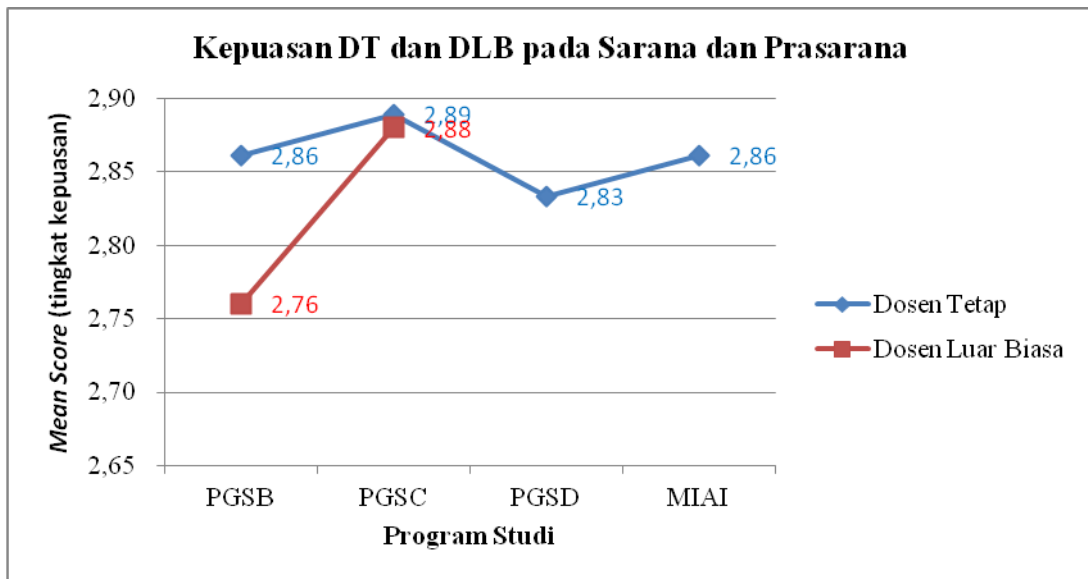


Diagram 3.30 Kepuasan DT dan DLB pada Sarana dan Prasarana

3.2.4 Besaran Honor, Ketetapan Pembayaran Honor dan Pelayanan SDM

Baik Dosen Tetap maupun Dosen Luar Biasa memberikan penilaian yang merata pada komponen besaran honor, ketetapan pembayaran honor dan pelayanan SDM. Dosen S2 merasa puas terhadap ketiga komponen tersebut, bisa dilihat dari tabel dan diagram dibawah ini.

Tabel 3.13 Kepuasan Dosen DT dan DLB S2 pada Besaran Honor, Ketetapan Pembayaran, dan Pelayanan SDM

Besaran Honor

	Dosen Tetap		Dosen Luar Biasa	
	Mean Score	Tingkat Kepuasan	Mean Score	Tingkat Kepuasan
PGSB	3,00	Puas	3,00	Puas
PGSC	3,00	Puas	3,00	Puas
PGSD	3,00	Puas	(tidak ada reponden)	
MIAI	3,00	Puas	(tidak ada reponden)	

Ketetapan Pembayaran Honor

	Dosen Tetap		Dosen Luar Biasa	
	Mean Score	Tingkat Kepuasan	Mean Score	Tingkat Kepuasan
PGSB	4,00	Sangat Puas	3,00	Puas
PGSC	3,00	Puas	3,00	Puas
PGSD	3,00	Puas	(tidak ada reponden)	
MAI	3,00	Puas	(tidak ada reponden)	

Pelayanan SDM

	Dosen Tetap		Dosen Luar Biasa	
	Mean Score	Tingkat Kepuasan	Mean Score	Tingkat Kepuasan
PGSB	3,00	Sangat Puas	3,00	Puas
PGSC	3,00	Puas	3,00	Puas
PGSD	3,00	Puas	(tidak ada reponden)	
MAI	3,00	Puas	(tidak ada reponden)	

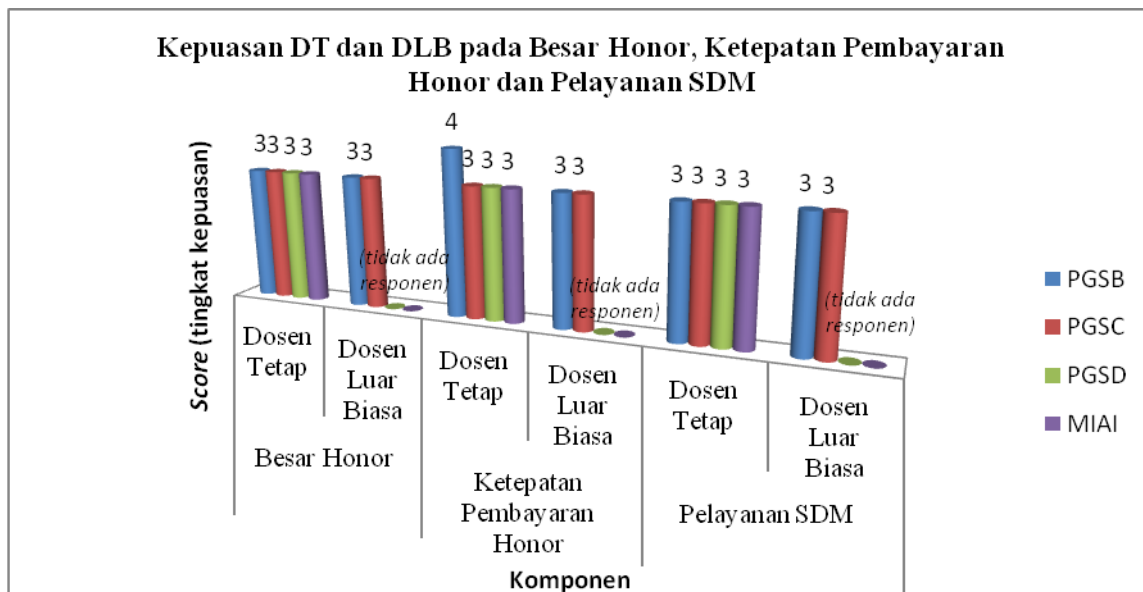


Diagram 3.31 Kepuasan DT dan DLB pada pada Besar Honor, Ketepatan Pembayaran, dan Pelayanan SDM

3.3 Kepuasan Pegawai

Berdasarkan hasil survey kepuasan pada pegawai secara umum, mereka merasa puas dengan layanan Universitas Paramadina. Aspek yang diukur oleh karyawan adalah penilaian kinerja, sistem absensi, solusi dari atasan, komunikasi dengan atasan, kerjasama antar maupun internal departemen dirasakan lebih baik. Bisa dilihat pada diagram dibawah, *score* kepuasan tertinggi berada pada komponen atau aspek kerjasama dalam direktorat, artinya ini

menunjukkan masih bagus kualitas kerjasama dalam direktorat atau divisi (internal). Sementara skor terendah berada pada komponen penilaian kinerja dan sistem absensi, banyak pegawai yang menyayangkan sistem absensi yang terlalu ketat dan tidak adanya dispensasi keterlambatan, tidak sedikit yang berharap akan adanya kebijakan batas keterlambatan masuk kerja yang diijinkan pada batas waktu 15 menit, seperti pada kantor-kantor lainnya.

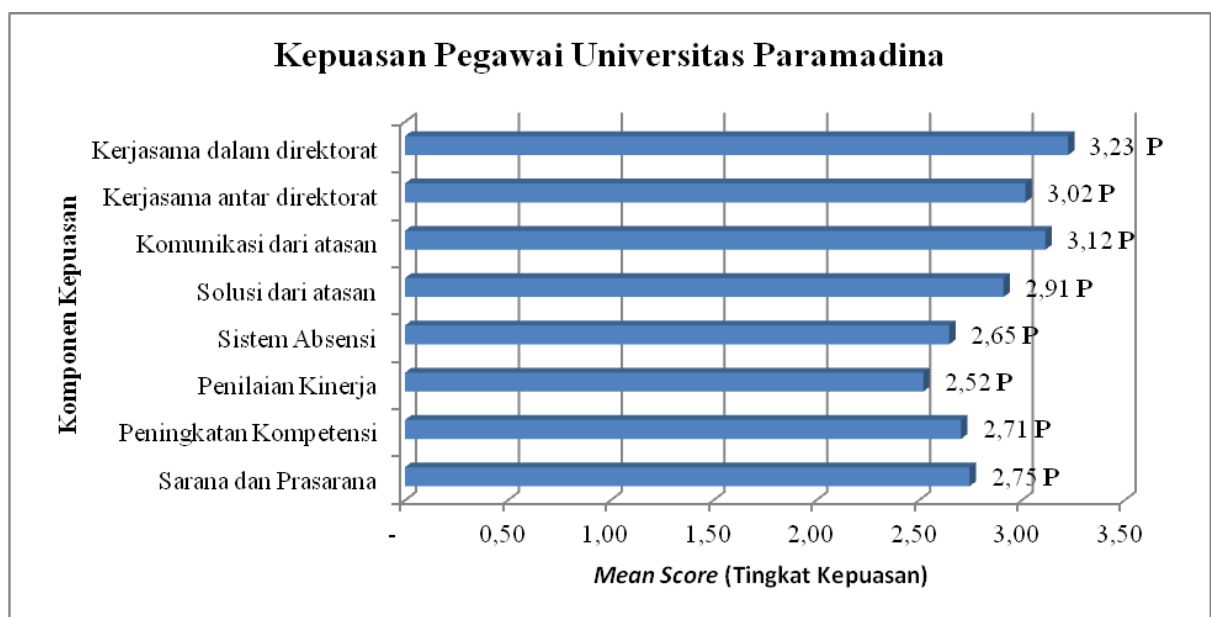


Diagram 3.32 Tingkat Kepuasan Pegawai Universitas Paramadina

Nilai *mean* dari setiap aspek kepuasan karyawan cenderung tinggi. Selain itu dapat disimpulkan bahwa kepuasan dari rekan internal departemen juga lebih baik daripada antar departemen. Gambaran ini menunjukkan bahwa dukungan rekan satu departemen dirasakan sangat berarti oleh masing-masing karyawan.

3.3.1 Kepuasan pada kerjasama internal dan antar departemen

Tabel 3.14 Tabel Kepuasan Pegawai pada Kerjasama inter dan antar departemen

Direktorat atau Divisi	Kerjasama dalam direktorat		Kerjasama antar direktorat	
	Mean Score	Tingkat Kepuasan	Mean Score	Tingkat Kepuasan
Admin PS	3,33	Sangat Puas	3,11	Puas
Akademik	3,40	Sangat Puas	3,00	Puas
AVIS	4,00	Sangat Puas	3,00	Puas
PGS	3,80	Sangat Puas	3,00	Puas
DKF	3,80	Sangat Puas	2,00	Tidak Puas
DPM	3,67	Sangat Puas	2,67	Puas
DMPRPM	3,50	Sangat Puas	3,50	Sangat Puas
Driver	3,50	Sangat Puas	3,50	Sangat Puas
Fasilitas	3,50	Sangat Puas	3,00	Puas
Humas	3,30	Sangat Puas	3,00	Puas
IT	3,17	Puas	2,83	Puas
Keuangan	3,00	Puas	3,00	Puas
Pelayanan Akademik	3,20	Puas	2,80	Puas
Perpus	3,40	Sangat Puas	3,20	Puas
QA	3,50	Sangat Puas	3,00	Puas
Rektorat	3,00	Puas	3,00	Puas
SDM	2,83	Puas	3,00	Puas
Security	3,00	Puas	2,67	Puas
Teknisi	4,00	Sangat Puas	3,00	Puas
Umum	3,25	Sangat Puas	3,25	Sangat Puas

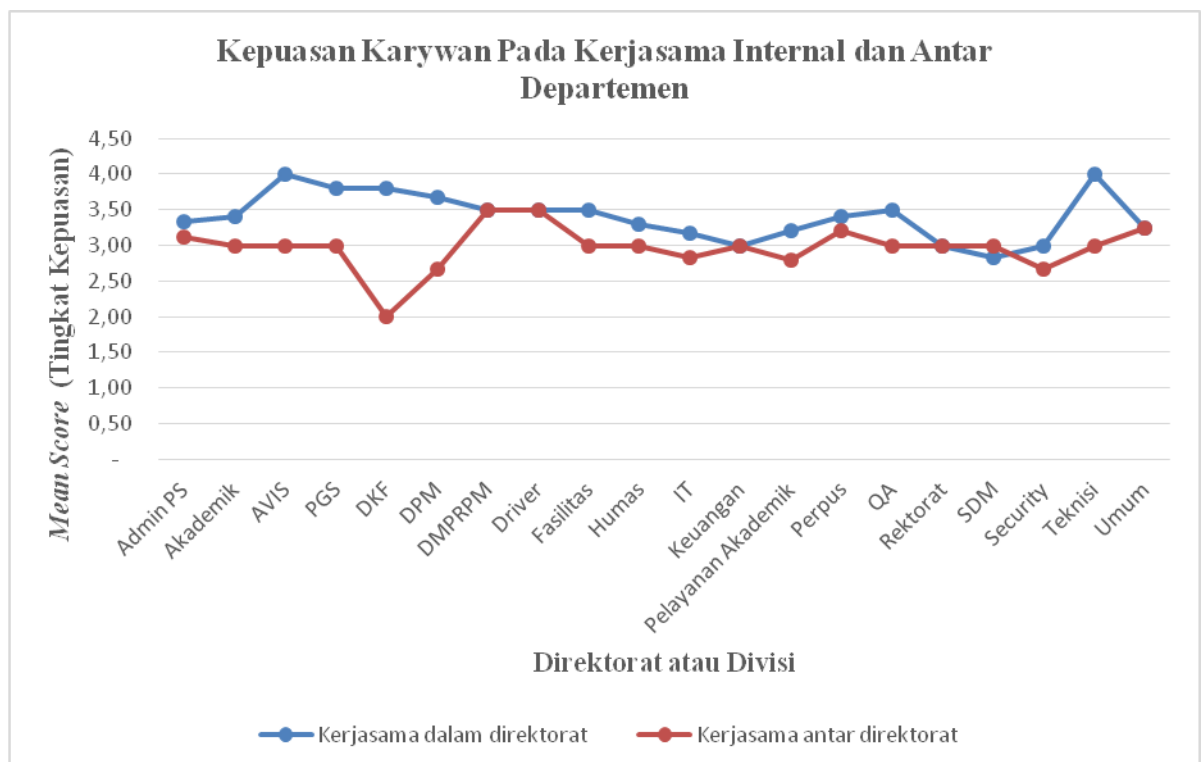


Diagram 3.33 Kepuasan Pegawai pada Kerjasama Inter dan Antar Departemen

Pada diagram di atas, terlihat kepuasan dari rekan internal departemen lebih baik daripada antar departemen. Gambaran ini menunjukkan bahwa dukungan rekan satu departemen dirasakan sangat berarti oleh masing-masing karyawan. Pada diagram diatas karyawan Avis dan teknisi merasakan kepuasan kerjasama internal yang lebih baik dibanding yang lainnya. Kemudian disusul oleh PGS, DKF dan DPM. Sementara *score* terendah justru diberikan oleh divisi SDM, namun meskipun begitu *score* masih berada dalam kategori puas. Untuk kerjasama antar departemen, bagian umum, driver dan DMPRPM merupakan divisi yang merasa sangat puas dengan kerjasama antar departemen yang selama ini terjalin, hasil tersebut berbanding terbalik dengan direktorat kerjasama dan fellowship (DKF) yang memberikan *mean score* terendah dan berada dalam kategori tidak puas.

3.3.2 Kepuasan pada komunikasi dan solusi dari atasan

Hasil survei menunjukkan bahwa komunikasi dengan atasan dapat memudahkan penyelesaian pekerjaan, dimana atasan juga memberikan arahan kerja dan solusi masalah dengan cara yang tepat sehingga mudah dipahami. Cerminan hasil kerjasama tersebut dapat terlihat di hampir semua departemen. Meskipun demikian, yang perlu mendapat perhatian adalah kepuasan terendah dirasakan oleh Divisi IT dan pelayanan akademik. Hasilnya bisa dilihat dari tabel dan diagram dibawah ini.

Tabel 3.15 Kepuasan Pegawai pada Komunikasi dan Solusi dari Atasan

Direktorat atau Divisi	Komunikasi dari atasan		Solusi dari atasan	
	Mean Score	Tingkat Kepuasan	Mean Score	Tingkat Kepuasan
Admin PS	3,00	Puas	2,89	Puas
Akademik	3,20	Puas	3,00	Puas
AVIS	3,00	Puas	3,00	Puas
PGS	3,00	Puas	3,00	Puas
DKF	3,60	Sangat Puas	3,60	Sangat Puas
DPM	3,00	Puas	2,67	Puas
DMPRPM	3,50	Sangat Puas	3,00	Puas
Driver	3,50	Sangat Puas	3,00	Puas
Fasilitas	3,50	Sangat Puas	3,00	Puas
Humas	3,17	Puas	3,17	Puas
IT	2,33	Tidak Puas	2,33	Tidak Puas
Keuangan	3,00	Puas	2,75	Puas
Pelayanan Akademik	3,00	Puas	2,40	Tidak Puas
Perpus	3,20	Puas	3,00	Puas
QA	3,00	Puas	3,00	Puas
Rektorat	3,00	Puas	3,00	Puas
SDM	2,83	Puas	3,00	Puas
Security	2,67	Puas	2,67	Puas
Teknisi	3,67	Sangat Puas	3,00	Puas
Umum	3,00	Puas	2,75	Puas

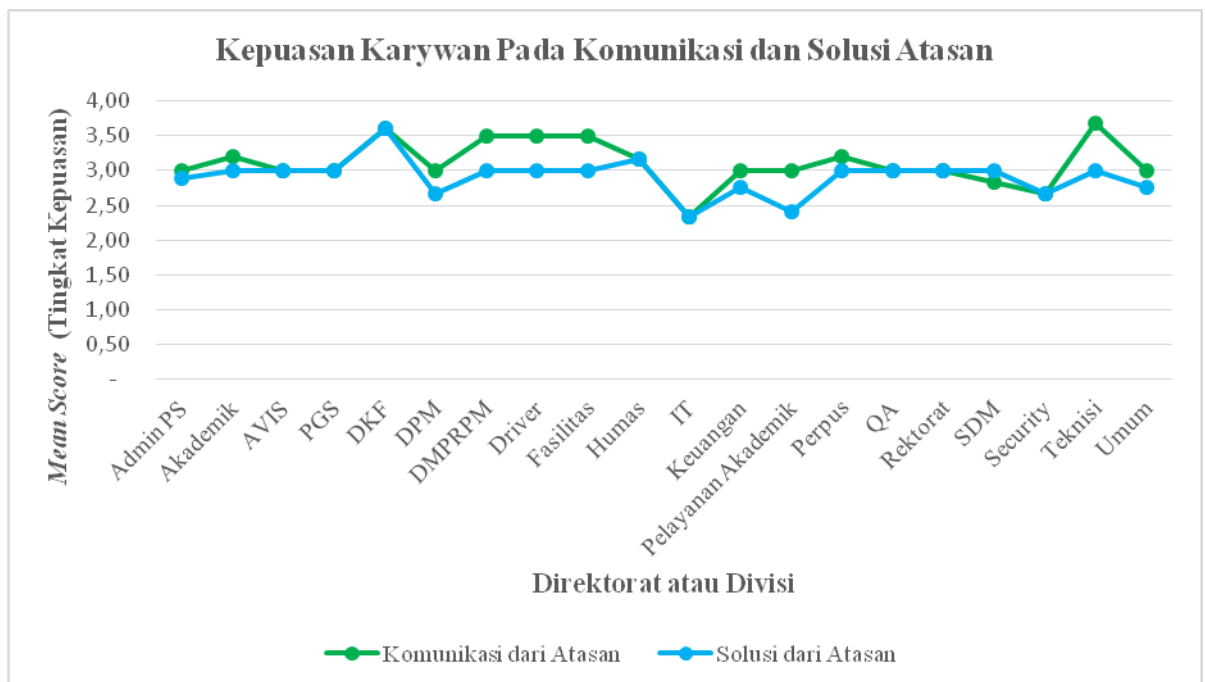


Diagram 3.34 Kepuasan Pegawai pada Komunikasi dan Solusi dari Atasan

Dari diagram diatas terlihat bahwa DKF secara konsisten memberikan *score* tertinggi untuk komponen komunikasi dari atasan dan solusi dari atasan, dimana *mean score* tersebut berapa pada kategori sangat puas, berbanding terbalik dengan divisi IT yang memberikan *score* terendah untuk kedua komponen tersebut dan berada pada kategori tidak puas.

3.3.3 Kepuasan pada sistem absensi, penilaian kinerja, peningkatan kompetensi dan sarana dan prasarana

Kepuasan pegawai terhadap sistem absensi, penilaian kinerja, peningkatan kompetensi dan sarana dan prasarana bisa dilihat pada tabel dan diagram berikut :

Tabel 3.16 Tabel Kepuasan Pegawai pada Sistem Absensi, Penilaian Kinerja, Peningkatan Kompetensi dan Sarana dan Prasarana

Direktorat atau Divisi	Sistem Absensi		Penilaian Kinerja		Peningkatan Kompetensi		Sarana dan Prasarana	
	<i>Mean Score</i>	Tingkat Kepuasan	<i>Mean Score</i>	Tingkat Kepuasan	<i>Mean Score</i>	Tingkat Kepuasan	<i>Mean Score</i>	Tingkat Kepuasan
Admin PS	2,67	Puas	2,56	Puas	2,44	Tidak Puas	2,80	Puas
Akademik	2,80	Puas	2,80	Puas	2,66	Puas	2,94	Puas
AVIS	3,00	Puas	3,00	Puas	3,00	Puas	2,82	Puas
PGS	3,00	Puas	3,00	Puas	2,80	Puas	2,85	Puas
DKF	2,80	Puas	2,60	Puas	2,65	Puas	2,52	Puas
DPM	2,33	Tidak Puas	2,67	Puas	2,83	Puas	2,50	Puas
DMPRPM	2,50	Puas	2,50	Puas	2,75	Puas	3,09	Puas
Driver	3,00	Puas	2,00	Tidak Puas	2,90	Puas	2,82	Puas
Fasilitas	3,00	Puas	2,50	Puas	3,00	Puas	2,74	Puas
Humas	2,50	Puas	2,17	Tidak Puas	2,50	Puas	2,70	Puas
IT	2,17	Tidak Puas	2,17	Tidak Puas	2,54	Puas	2,59	Puas
Keuangan	2,75	Puas	2,50	Puas	2,63	Puas	2,85	Puas
Pelayanan Akademik	2,40	Tidak Puas	2,40	Tidak Puas	2,55	Puas	2,49	Tidak Puas
Perpus	2,60	Puas	2,40	Tidak Puas	2,70	Puas	2,64	Puas
QA	2,00	Tidak Puas	2,00	Tidak Puas	2,63	Puas	2,91	Puas
Rektorat	2,00	Tidak Puas	3,00	Puas	2,50	Puas	2,59	Puas
SDM	2,80	Puas	2,60	Puas	2,75	Puas	2,71	Puas
Security	2,67	Puas	3,00	Puas	2,50	Puas	2,43	Tidak Puas
Teknisi	3,33	Sangat Puas	3,00	Puas	3,08	Puas	2,75	Puas
Umum	2,75	Puas	2,50	Puas	2,38	Tidak Puas	2,53	Puas

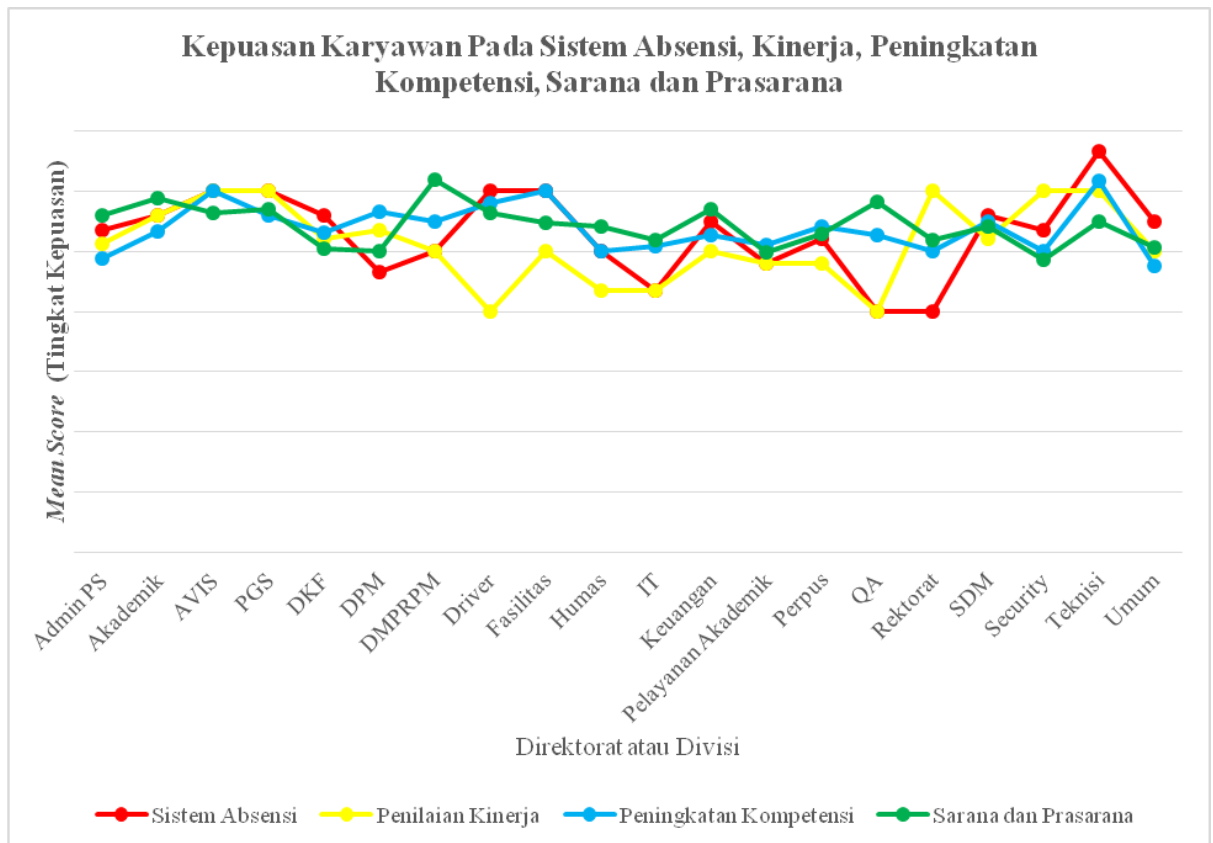


Diagram 3.35 Sistem Absensi, Penilaian Kinerja, Peningkatan Kompetensi dan Sarana dan Prasarana

Diantara keempat komponen tersebut, sistem absensi dan penilaian kinerja merupakan 2 (dua) komponen yang masih dirasa kurang memuaskan oleh para pegawai, hal itu bisa dilihat dari rendahnya *mean score* untuk kedua kategori tersebut. Tidak sedikit pegawai yang mengeluh mengenai sistem absensi yang dinilai terlalu disiplin, begitu juga dengan sistem penilaian kinerja.

3.4 Rangkuman Saran Mahasiswa, Dosen, dan Karyawan

Pada bagian akhir dari angket survei yang disebar, responden diminta menuliskan saran-sarannya untuk kemajuan universitas. Berikut adalah rangkuman dari saran mahasiswa;

1. Perbaiki koneksi/akses wifi diperbaiki
2. Lengkapi buku-buku perpustakaan, terutama untuk Program Studi falsafah dan agama
3. Fasilitas komputer ditingkatkan, AC diperbaiki
4. Sebaiknya mahasiswa dilarang merokok kecuali di luar kampus
5. Sistem keuangan diperbaiki, jangan pelit mengeluarkan dana

6. Mewadahi implementasi dari nilai-nilai keparamadinaan
7. Lengkapi sabun tissue di toilet, jaga kebersihan mukena dan karpet, variasi makanan dan kondisi kantin yang tidak higienis
8. Mohon perbaiki ASIK, masak IPK hitung sendiri?
9. Berikan loker untuk semua mahasiswa
10. Butuh gudang untuk alat-alat desain DPI dan DKV
11. Penyuluhan pada mahasiswa yang suka membuang sampah tidak pada tempatnya
12. Waktu pelaksanaan PEPT dipindahkan ke pagi atau siang hari, sehingga mahasiswa dapat mengerjakan dengan konsentrasi dan stamina yang penuh
13. Bagian akademik lebih sigap dan cepat Buat pegawai-pegawai administrasi jangan terlalu mentingin urusan pribadi!!!. Staff dan pelayanan dosen lebih ramah lagi ya :)
14. Lantai atas di kelas pakai triplek mengganggu proses belajar
15. Pencitraan boleh, asal disesuaikan dengan fakta kampus. Contoh : pencitraan kampus dengan mata kuliah Anti Korupsi, tapi efektifitasnya tidak diukur
16. Sebaiknya fakultas dan Program Studi di kampus paramadina diperbanyak agar lebih bervariasi dan perbanyak kegiatan extra kampus dan *event-event* yang berfungsi meningkatkan *skill*, potensi, bakat, kepemimpinan dan konsep diri dari mahasiswa Universitas Paramadina
17. Pertama, Rektor sebaiknya lebih banyak komunikasi dan interaksi dengan mahasiswa sehingga mengetahui permasalahan yang terjadi dalam ruang lingkup kampus. Kedua, orang-orang keuangan harus *friendly* dengan mahasiswa.
18. Pertama, mohon pelayanan mahasiswa lebih bersikap *attentive* dan utamakan keramahan pelayanan. Kedua, sistem pencairan dana OKUP jangan dipersulit tanpa alasan yang jelas/terjustifikasi. Ketiga, aturan larangan makan di perpustakaan berlakukan untuk semua, aturan jangan berlaku setengah - setengah. Petugas Perpustakaan harus mencontohkan kepada pengunjung dalam menaati aturan. saran : jam makan siang *shift-shiftan* saja

Berikut ini adalah rangkuman dari saran Dosen dan Karyawan;

A. Berkenaan dengan fasilitas dan umum

1. Komputer di ruang kelas sebaiknya diremajakan spesifikasinya dan dilengkapi dengan monitor yang baik.
2. Fasilitas kegiatan belajar di kelas perlu diperhatikan, banyak *in focus*, kursi meja yang tidak lagi dapat berfungsi dengan baik

3. Pemeliharaan fasilitas lab komputer perlu diperhatikan
4. Sinyal *wifi* pada ruang kelas sebaiknya sama kuatnya di setiap ruang
5. AC di kelas perlu diperbaiki, membuat mahasiswa kurang nyaman, begitu pun dengan AC di ruang dosen dan Program Studi.
6. Kamar mandi terlihat kurang bersih dan tidak lengkap fasilitasnya (air, sabun cuci tangan dan tissue)
7. Sebaiknya tempat sampah tidak dibalik setelah jam kerja, karena mahasiswa jadi membuang sampah sembarangan
8. Perbaiki sarana ruang tunggu dosen LB agar dibuat lebih nyaman
9. Musholla dan tempat berwudhu, sarung dan mukena agar lebih rapi dan sehat
10. Perbaiki lahan parkir agar lebih nyaman, sementara untuk dosen S2 diberikan *ID card* bebas parkir
11. Sarana dan prasarana kampus ditingkatkan lagi dan penambahan lahan olahraga
12. Perpustakaan di kampus Gatsu kurang luas dan kurang nyaman.
13. Kebersihan karpet untuk sholat jumat di auditorium agar lebih diperhatikan, karpet sholat sebaiknya tidak digunakan untuk acara-acara

B. Akademik

1. Tinjau ulang keleluasaan dosen memberikan penilaian di kelas dapat terfasilitasi
2. Terkait ujian masuk mahasiswa baru, sebaiknya menyamakan kemampuan mahasiswa
3. Adakan kuliah di waktu *weekend*
4. Revisi aturan merokok
5. Kurikulum ditinjau ulang agar tidak *out of date* dan pendekatan *high touch* kepada mahasiswa perlu dikaji ulang
6. Jurnal paramadina segera *direview* ulang untuk diajukan akreditasi
7. Dukungan untuk biaya penelitian dosen ditingkatkan
8. Buku di perpustakaan agar lebih di update dan menambah jurnal internasional
9. Petugas e-learning proaktif memberikan tutorial dan menjemput materi dosen
10. Jalin banyak kerjasama untuk pengembangan program studi

C. Pengelolaan Universitas, Keuangan, dan SDM

1. Perbaiki sistem SDM, berikan *jobdesk* yang jelas dan SOP ditingkatkan untuk profesionalisme kerja.

2. Tenggang waktu absensi, mengingat kondisi jalanan saat ini
3. Diperlukan penambahan SDM keamanan untuk mengatur dan keamanan parkir serta memantau mahasiswa yang melakukan pelanggaran
4. Jalin komunikasi yang lebih baik antara dosen dan universitas, sejahterakan karyawan dan dosen serta menjaga suasana kekeluargaan. Kalau perlu, setiap tahun diadakan *family gathering* agar kekeluargaan semakin erat
5. Honor Dosen Luar Biasa menjadi perhatian, dalam kurun waktu 17 tahun hanya naik 10 ribu rupiah
6. Peninjauan kembali kebijakan *sharing knowledge* bagi staf dan DLB
7. Utamakan status akademik Dosen Tetap agar dapat membantu *positioning* kampus yang bisa diangkat dari karya-karya dosen tersebut
8. Penilaian kerja dilakukan setiap tahun dan ada kenaikan gaji tiap tahunnya
9. Agar struktur organisasi universitas diperjelas dan memiliki pimpinan yang jelas
10. Prosedur atau Kebijakan agar disosialisasi terlebih dahulu dengan baik
11. Koordinasi antar direktorat belum baik, superioritas direktorat tertentu selayaknya tidak perlu ada. Mohon untuk meningkatkan fasilitas komunikasi antar direktorat untuk meghindari kesalahpahaman
12. Penilaian detail per direktorat terkait kinerja, agar supaya tidak terjadi penilaian subjektif personal antara satu direktorat lain pada direktorat lainnya, hanya karena penilaian sekilas
13. Perbaiki sistem keuangan, hemat boleh, pelit jangan.
14. Sosialisasi hasil dari evaluasi mohon sosialisasinya, sehingga kami tahu ada *follow up* terhadap hasil kuesioner

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 KESIMPULAN

Dari analisis kepuasan mahasiswa, karyawan dan dosen (DT dan DLB) terhadap Universitas sebagai penyelenggara pendidikan menunjukkan varisi mayoritas kepuasan yang dirasakan responden. Beberapa simpulan yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Mahasiswa

Berdasarkan hasil survei dapat disimpulkan secara umum bahwa mutu layanan universitas berada pada level sedang. Mutu layanan pada aspek kepuasan mahasiswa pada proses perkuliahan, pembimbingan akademik cenderung berada pada level skor menengah ke tinggi. Namun tidak demikian halnya dengan aspek layanan petugas, sarana dan prasarana, kegiatan kemahasiswaan dan persepsi pada perkembangan universitas. Mutu layanan untuk aspek tersebut cenderung belum prima.

Dari hasil survei diketahui beberapa alasan mahasiswa yang mahasiswa sebutkan sebagai hal yang paling disukai terkait sarana dan prasarana yang disediakan universitas. Hal yang mereka sukai adalah perpustakaan, lingkungan kampus yang bersih, lahan parkir gratis, dan kantin atas. Selain itu, di kampus juga tersedia ruang berkumpul area terbuka yang seperti berada di taman dengan pohon rindang – meskipun belakangan mereka menuliskan kekecewaannya karena pohon rindang yang rimbun ditebang. Sementara ketidakpuasan mahasiswa akan sarana prasarana kampus diantaranya karena wifi kampus yang lemot dan terkadang susah diakses, ruang toilet yang kotor dan banyak yang rusak, tingkat keamanan yang akhir-akhir ini kurang, ruang kelas yang sedikit, banyaknya proyektor yang rusak, AC dan sbagainya.

2. Dosen

Berdasarkan hasil survei diperoleh kesimpulan akhir mengenai penilaian mutu peilaian pada Universitas Paramadina. Pada Dosen Tetap maupun Dosen Luar Biasa menilai mutu layanan akademik dan Program Studi masih perlu ditingkatkan. Selain itu fasilitas sarana dan prasarana universitas perlu segera diperbaiki dan ditingkatkan untuk menunjang proses pendidikan. Kekurangan ini sangat dirasakan oleh semua pihak. Pengelolaan kerjasama internal universitas juga perlu terus dipelihara agar tetap terus dapat mendukung proses layanan pendidikan yang bermutu.

3. Pegawai

Berdasarkan hasil survei diperoleh kesimpulan akhir mengenai penilaian mutu peilaian pada Universitas Paramadina. Pada pegawai dari keempat komponen penilaian, terdapat sistem 2 (dua) komponen yaitu komponen absensi dan penilaian kinerja masih

dirasa kurang memuaskan oleh para pegawai, hal itu bisa dilihat dari rendahnya *mean score* untuk kedua kategori tersebut. Tidak sedikit pegawai yang mengeluh mengenai sistem absensi yang dinilai terlalu disiplin, begitu juga dengan sistem penilaian kinerja.

4.1 SARAN

Berdasarkan pelaksanaan dan gambaran hasil survei kepuasan 2016, rekomendasi yang dapat dilakukan sebagai langkah perbaikan ke depan adalah sebagai berikut;

1. Perlu partisipasi aktif dari seluruh sivitas akademika untuk bersedia mengisi angket dengan lengkap agar kegiatan survei dapat mengukur kepuasan layanan dengan tepat.
2. Angket kepuasan yang digunakan dalam survei ini belum pernah ditinjau ulang dalam 5 (lima) tahun terakhir, untuk itu perlu dilakukan tinjauan ulang komponen kepuasan yang diukur agar disesuaikan dengan perkembangan kampus.
3. Berdasarkan hasil survei dapat disimpulkan secara umum bahwa mutu layanan universitas masih harus terus ditingkatkan dan diperbaiki. Peningkatan perkuliahan dan layanan pembimbingan mahasiswa dapat dijadikan alternatif “nilai lebih” mutu universitas.
4. Pendekatan egaliter dan *high touch* perlu terus diperlihara dan dikembangkan sehingga menjadi nilai unik layanan pendidikan di universitas
5. Aspek lain yang harus ditingkatkan dan diperbaiki adalah mutu layanan petugas, sarana dan prasarana, kegiatan kemahasiswaan dan persepsi pada perkembangan universitas.
6. Mutu layanan pada mahasiswa memerlukan dukungan dari pihak pengelola universitas. Kerjasama tim yang sudah terjalin di internal manajemen universitas perlu selalu dijaga dan terus dimotivasi agar menghasilkan produk mutu layanan yang prima