

1. Pendahuluan

Universitas Paramadina selalu berusaha untuk meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan pendidikan yang terbaik untuk seluruh mahasiswanya. Agar dapat selalu meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa dan dosen sebagai salah satu *stakeholder* universitas, Universitas Paramadina melanjutkan kegiatan survei kepuasan mahasiswa dan dosen yang sebelumnya pernah dilakukan di tahun 2008 dan 2009. Pada tahun 2010 juga telah dilakukan survei kepuasan dosen dan mahasiswa, namun menggunakan media *online*. Hasil yang diperoleh hanya sekitar 3 orang dosen dan 30 mahasiswa yang mengisi angket tersebut. Hasil survei kepuasan dosen dan mahasiswa ini merupakan survei untuk mengetahui tingkat kepuasan dosen dan mahasiswa di tahun 2012.

Adapun metode yang digunakan dalam jajak pendapat ini adalah dengan menggunakan sistem survei dengan membagikan kuesioner kepada dosen luar biasa untuk setiap prodi. Pada penelitian ini terdapat 68 dosen luar biasa dan 30 orang dosen tetap yang mengisi kuesioner. Untuk mengetahui tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan yang diberikan oleh Universitas, dosen dapat memilih 6 pilihan jawaban yaitu STS (sangat tidak setuju) hingga SS (Sangat Setuju). Nilai yang diberikan berkisar dari 1 (STS) – 6 (SS).

Pada survei untuk mengukur tingkat kepuasan dosen terdapat 14 aspek pelayanan maupun fasilitas yang ada di Universitas yang dinilai kualitasnya. Adapun kelima belas aspek itu adalah:

1. Bagian Akademik: aspek ini menyangkut pelayanan staf di administrasi akademik, staf admin prodi, sistem pelaksanaan UTS, sistem pelaksanaan UAS, sistem penyerahan soal ujian, sistem penyerahan nilai ujian, absensi dan sistem penilaian mahasiswa.
2. Program studi mengukur kurikulum yang dikembangkan prodi, GBPP yang diberikan oleh prodi, kesesuaian jadwal pengajaran yang diberikan prodi, jenis matakuliah yang diberikan oleh prodi dan kerjasama rekan sejawat yang ada di prodi
3. Sarana dan Prasarana mengukur kepuasan terhadap ruang tunggu dosen, Papan pengumuman, Parkir, toilet, kondisi computer, kondisi LCD, kebersihan kelas, koneksi internet, kondisi penerangan dan susunan/tata letak kursi di kelas
4. Remunerasi dan hubungan dengan rektorat meliputi kesesuaian/ketepatan honor yang diterima, kebijakan honorarium yang ditetapkan, dan kecepatan pembayaran honor. Aspek ini hanya diisi oleh dosen luar biasa
5. Penilaian kinerja mengukur aspek penilaian kinerja dosen LB (IKD) yang dilakukan oleh Direktorat *Quality Assurance* dan kuesioner penilaian dosen oleh mahasiswa.

Pada kuesioner kepuasan mahasiswa terdapat enam aspek yang diukur tingkat kepuasan penggunaannya. Keenam hal tersebut adalah:

1. Proses Perkuliahan. Pada aspek ini hal-hal yang dinilai adalah proses belajar dan mengajar di kelas, seperti semangat dosen dalam mengajar, pemberian nilai dll.
2. Pembimbing akademik adalah aspek yang mengukur mengenai kemudahan menemui dosen pembimbing akademik, perhatian dan bimbingan yang diberikan
3. Sarana dan Prasarana universitas. Pada aspek ini, mahasiswa dapat memberikan penilaiannya mengenai sarana dan prasarana yang ada di kampus seperti kondisi ruangan kelas, perpustakaan, ruang parkir, toilet, sistem informasi akademik dan kebersihan kampus
4. Pelayanan dari Universitas adalah mengenai pelayanan yang diberikan oleh staf non akademik di universitas seperti bagian akademik, keuangan, sekuriti, klinik, IT, *security* dll
5. Kegiatan Kemahasiswaan. Pada aspek ini, mahasiswa dapat memberikan penilaiannya mengenai kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh organisasi kemahasiswaan seperti HIMA, UKM, SEMA dan tanggapan mahasiswa mengenai kebebasan mimbar akademik di universitas
6. Persepsi mengenai perkembangan universitas adalah penilaian mahasiswa mengenai semakin bervariasinya kegiatan di kampus, perbaikan dalam manajemen kampus, perbaikan dalam sarana kampus

Untuk prodi yang memiliki ruangan lab, seperti desain dan psikologi, kuesioner ini juga menanyakan mengenai kepuasan mahasiswa terhadap sarana yang ada di lab tersebut.

2. Hasil survei Kepuasan Dosen Universitas Paramadina Tahun 2012.

2.1. Hasil Survei Kepuasan Dosen Prodi Desain Komunikasi Visual.

Berdasarkan hasil jajak pendapat yang dilakukan dapat diketahui bahwa baik dosen tetap dan dosen luar biasa cukup puas terhadap aspek akademik, program studi dan penilaian kinerja yang telah dilakukan oleh Universitas Paramadina. Terdapat perbedaan pendapat antara dosen tetap dan dosen luar biasa mengenai sarana dan prasarana kampus, dimana untuk dosen tetap menilai bahwa sarana dan prasarana kampus dirasakan kurang memuaskan, sedangkan dosen luar biasa menilai sarana dan prasarana kampus cukup memuaskan. Dosen luar biasa prodi Desain Komunikasi Visual menilai bahwa hubungan dengan rektorat dan penyerahan honor yang dilakukan oleh HRD cukup memuaskan.

Tabel 1. Hasil Survei Kepuasan Dosen Prodi Desain Komunikasi Visual tahun 2012

	N	Bagian Akademik	Program Studi	Sarana dan Prasarana Kampus	Penilaian Kinerja	Honor dan hubungan dengan rektorat
Dosen Tetap	4	5.17	4.27	3.46	5	-
Dosen Luar Biasa	20	5.28	5.12	4.24	4.59	4.50

2.2. Hasil Survei Kepuasan Dosen Prodi Desain Produk Industri

Dosen tetap maupun dosen luar biasa yang mengajar di program studi Desain Produk Industri menilai bahwa aspek akademik dan program studi yang ada di Universitas Paramadina cukup memuaskan. Selain itu dapat juga dilihat pada tabel 2 bahwa dosen tetap menilai sarana dan prasarana yang ada di kampus serta penilaian kinerja yang dilakukan oleh Direktorat QA kurang memuaskan, namun jika melihat pada penilaian yang diberikan oleh dosen luar biasa dapat diketahui bahwa mereka cukup puas terhadap sarana dan prasarana serta penilaian kinerja yang dilakukan oleh Universitas. Meskipun demikian, dosen luar biasa prodi DPI menilai bahwa pemberian honor serta hubungan dengan rektorat kurang memuaskan.

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Dosen Prodi Desain Produk Industri tahun 2012

	N	Bagian Akademik	Program Studi	Sarana dan Prasarana Kampus	Penilaian Kinerja	Honor dan hubungan dengan rektorat
Dosen Tetap	2	5.10	4.91	3.80	3.25	-
Dosen Luar Biasa	5	5.00	4.40	4.00	4.90	3.93

2.3. Hasil Survei Kepuasan Dosen Prodi Falsafah dan Agama.

Hasil survei yang dilakukan menunjukkan adanya kesamaan persepsi pada dosen luar biasa maupun dosen tetap yang mengajar pada prodi Falsafah dan Agama di tahun ini. Kesamaan tersebut tampak pada semua aspek yang diukur yaitu aspek akademik, program studi, sarana dan prasarana kampus, penilaian kinerja serta hubungan dengan rektorat. Pada hasil survei ini, baik dosen tetap maupun dosen luar biasa menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi pada aspek akademik.

Tabel 3. Hasil Survei Kepuasan Dosen Prodi Falsafah dan Agama tahun 2012

	N	Bagian Akademik	Program Studi	Sarana dan Prasarana Kampus	Penilaian Kinerja	Honor dan hubungan dengan rektorat
Dosen Tetap	6	5.04	4.97	4.62	4.41	-
Dosen Luar Biasa	9	5.07	4.90	4.43	4.44	4.66

2.4. Hasil Survei Kepuasan Dosen prodi Hubungan Internasional

Tabel 4 berikut ini menunjukkan hasil survei yang dilakukan pada dosen Prodi Hubungan Internasional. Pada tabel ini dapat diketahui bahwa baik dosen tetap maupun dosen luar biasa memiliki tingkat kepuasan yang cukup pada aspek penilaian kinerja dan sarana dan prasarana kampus. Pada aspek akademik, seperti peraturan-peraturan yang ada di bagian administrasi akademik dirasakan memuaskan oleh dosen tetap maupun dosen luar biasa. Dosen luar biasa juga menilai bahwa hubungan dengan prodi serta honor dan hubungan dengan rektorat pada *kickoff meeting* dirasakan cukup memuaskan.

Tabel 4. Hasil Survei Kepuasan Dosen prodi Hubungan Internasional

	N	Bagian Akademik	Program Studi	Sarana dan Prasarana Kampus	Penilaian Kinerja	Honor dan hubungan dengan rektorat
Dosen Tetap	4	5.02	4.88	4.84	4.62	-
Dosen Luar Biasa	13	5.10	5.01	4.33	4.95	4.88

2.5. Hasil Survei kepuasan dosen prodi Ilmu Komunikasi tahun 2012

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan pada tabel 5, dapat diketahui bahwa baik dosen tetap maupun dosen luar biasa memiliki tingkat kepuasan yang tinggi pada aspek bagian akademik dan program studi. Aspek sarana dan prasarana kampus serta penilaian kinerja yang dilakukan oleh Direktorat QA dirasakan kurang memuaskan. Namun, menurut dosen luar biasa kedua aspek tersebut cukup memuaskan. Begitu pula pada aspek honor yang diterima serta hubungan yang terjalin dengan rektorat pada saat *kickoff meeting*, dirasakan cukup memuaskan oleh dosen luar biasa prodi Ilmu Komunikasi.

Tabel 5. Hasil Survei Kepuasan Dosen prodi Ilmu Komunikasi tahun 2012

	N	Bagian Akademik	Program Studi	Sarana dan Prasarana Kampus	Penilaian Kinerja	Honor dan hubungan dengan rektorat
Dosen Tetap	5	5.02	4.90	3.84	3.00	-
Dosen Luar Biasa	20	5.26	5.17	4.48	4.85	4.78

2.6. Hasil Survei Kepuasan Dosen Prodi Manajemen

Tabel 6. Hasil Survei Kepuasan Dosen Prodi Manajemen tahun 2012

	N	Bagian Akademik	Program Studi	Sarana dan Prasarana Kampus	Penilaian Kinerja	Honor dan hubungan dengan rektorat
Dosen Tetap	4	4.92	5.00	3.90	4.25	-
Dosen Luar Biasa	2	5.55	5.08	4.94	5.50	5.50

Tabel 6 menunjukkan hasil survei yang dilakukan pada dosen prodi Manajemen Universitas Paramadina tahun 2012. Pada dosen tetap, aspek yang memiliki tingkat kepuasan yang baik adalah aspek program studi seperti misalnya kurikulum yang digunakan atau kerjasama dalam prodi sendiri. Untuk aspek yang memiliki tingkat kepuasan yang cukup adalah aspek akademik, penilaian kinerja sedangkan aspek sarana dan prasarana dirasakan kurang memuaskan. Pada dosen luar biasa diketahui bahwa aspek yang memiliki tingkat kepuasan yang tinggi adalah pada aspek prodi, akademik, honor dan hubungan dengan rektorat, sedangkan aspek sarana dan prasarana kampus dirasakan cukup memuaskan.

2.7. Hasil Survei Kepuasan Dosen Prodi Psikologi

Tabel 7. Hasil Survei Kepuasan dosen Prodi Psikologi tahun 2012

	N	Bagian Akademik	Program Studi	Sarana dan Prasarana Kampus	Penilaian Kinerja	Honor dan hubungan dengan rektorat
Dosen Tetap	3	4.93	5.00	4.25	3.83	-
Dosen Luar Biasa	5	4.96	4.80	4.09	4.70	4.40

Pada hasil survei kepuasan dosen yang ditunjukkan pada tabel 7, diketahui bahwa pada dosen tetap, bagian akademik dan sarana dan prasarana kampus dirasakan cukup memuaskan. Aspek kurikulum serta hubungan prodi dirasakan memuaskan. Pada aspek penilaian kinerja yang dilakukan oleh QA dirasakan kurang memuaskan.

Untuk dosen luar biasa, kelima aspek yang diukur pada survei ini dirasakan cukup memuaskan.

2.8. Hasil Survei Kepuasan Dosen Prodi Teknik Informatika

Tabel 8. Hasil Survei Kepuasan Dosen Prodi Teknik Informatika Tahun 2012

	N	Bagian Akademik	Program Studi	Sarana dan Prasarana Kampus	Penilaian Kinerja	Honor dan hubungan dengan rektorat
Dosen Tetap	2	5.15	5.01	3.69	4.50	-
Dosen Luar Biasa	5	5.04	5.25	4.47	4.80	4.33

Terdapat tiga aspek yang dinilai sama oleh dosen tetap maupun luar biasa prodi TI. Aspek akademik dan program studi dirasakan memuaskan oleh kedua jenis dosen. Sedangkan penilaian kinerja dirasakan cukup memuaskan. Aspek sarana dan prasana kampus dirasakan kurang memuaskan oleh dosen tetap sedangkan dosen luar biasa memandang bahwa sarana prasarana kampus cukup memuaskan. Honor dan hubungan dengan rektorat dirasakan cukup memuaskan oleh dosen luar biasa prodi TI.

2.9. Hasil Survei Kepuasan Dosen Strata S2

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan pada tabel 9, diketahui baik dosen tetap maupun dosen luar biasa memiliki tingkat kepuasan yang baik pada empat aspek yaitu akademik, program studi, sarana dan prasarana kampus serta honor dan hubungan dengan rektorat. Kedua jenis dosen menilai bahwa aspek penilaian kinerja yang dilakukan oleh Direktorat *Quality Assurance* cukup memuaskan.

Tabel 9. Hasil Survei Kepuasan Dosen Universitas Paramadina strata S2 tahun 2012

	N	Bagian Akademik	Program Studi	Sarana dan Prasarana Kampus	Penilaian Kinerja	Honor dan hubungan dengan rektorat
Dosen Tetap	1	5.40	5.16	5.46	4.50	-
Dosen Luar Biasa	5	5.22	5.30	5.09	4.62	5.33

3. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Universitas Paramadina Tahun 2012

Tabel 10. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Universitas Paramadina Tahun 2012

Prodi	N	Proses Perkuliahan	Pembimbing Akademik	Sarana dan Prasarana Universitas	Pelayanan Universitas	Kegiatan Kemahasiswaan	Persepsi mengenai universitas
Desain Komunikasi Visual	36	4.76	4.35	3.57	4.25	3.47	3.52
Desain Produk Industri	10	4.74	6.00	3.87 Bengkel: 3.20	4.60	4.60	3.95
Falsafah dan Agama	18	4.52	4.14	3.80	4.14	4.05	3.50
Hubungan Internasional	80	4.69	3.96	3.63	4.12	4.26	3.72
Ilmu Komunikasi	79	4.65	4.18	3.47 Lab Avis: 3.54	4.07	3.98	3.50
Manajemen	35	4.85	4.85	3.87	4.55	4.42	4.13
Psikologi	38	4.93	4.82	3.64 Lab Psikologi: 3.88	4.27	4.34	3.87
Teknik Informatika	11	5.29	4.63	4.51	4.91	5.08	4.63
S2	7	5.40	5.40	5.19	5.28	5.20	5.10

Hasil survei kepuasan mahasiswa ditunjukkan oleh tabel 10. Berdasarkan hasil yang ditunjukkan oleh tabel 10, diketahui bahwa untuk aspek proses perkuliahan dinilai cukup memuaskan oleh semua mahasiswa strata S1 sedangkan mahasiswa S2 menilai bahwa proses perkuliahan yang terjadi di kelas mereka dirasakan memuaskan.

Untuk aspek pembimbingan akademik, mahasiswa yang menilai sangat memuaskan adalah mahasiswa prodi DPI. Mahasiswa strata S2 menilai bimbingan yang dilakukan oleh PA memuaskan. Mahasiswa prodi Psikologi, TI, Ilmu komunikasi, DKV, falsafah, manajemen menilai kualitas bimbingan cukup memuaskan sedangkan mahasiswa dari prodi Hubungan Internasional merasa bimbingan akademik yang diberikan oleh PA kurang memuaskan.

Pada aspek sarana dan prasarana kampus, hampir semua mahasiswa strata s1 memberikan penilaian yang kurang memuaskan, kecuali pada prodi teknik

informatika memandang sarana yang ada di kampus cukup memuaskan. Pada mahasiswa strata S2, sarana dan prasarana kampus dinilai memuaskan.

Pelayanan Universitas yaitu pelayanan yang diberikan oleh staf kampus seperti bagian umum, keamanan, akademik dan prodi dirasakan cukup memuaskan oleh seluruh mahasiswa strata S1. Tingkat kepuasan yang cukup tinggi dirasakan oleh mahasiswa strata S2.

Tingkat kepuasan yang dirasakan mengenai kegiatan kemahasiswaan dinilai berbeda oleh masing-masing mahasiswa baik di strata S1 maupun S2. Pada strata S1, mahasiswa yang merasa bahwa kegiatan kemahasiswa yang dilakukan oleh HIMA, SEMA dan UKM memuaskan adalah penilaian yang berasal dari mahasiswa prodi Teknik Informatika dan S2. Mahasiswa dari prodi DPI, Falsafah, HI, manajemen dan Psikologi memandang bahwa kegiatan kemahasiswaan yang dilakukan cukup memuaskan. Prodi yang memberikan penilaian kurang memuaskan untuk kegiatan kemahasiswaan adalah mahasiswa prodi Ikom dan DKV.

Persepsi mengenai universitas adalah bagaimana pandangan mahasiswa mengenai kemajuan yang dilakukan oleh Universitas yaitu semakin bervariasi kegiatan di kampus, perbaikan dalam manajemen kampus, perbaikan dalam sarana kampus. Untuk aspek ini, hampir semua mahasiswa strata S1 memandang kurang memuaskan, kecuali mahasiswa prodi manajemen dan teknik informatika merasa adanya kemajuan yang dilakukan oleh Universitas. Kepuasan yang tinggi dirasakan oleh mahasiswa dari Strata S2 mengenai kemajuan yang dilakukan oleh Universitas

4. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan yang dapat diambil pada survei ini adalah pada survei kepuasan dosen, aspek yang memerlukan perhatian dari Universitas adalah Sarana dan prasarana kampus serta penilaian kinerja sedangkan pada survei kepuasan mahasiswa adalah aspek sarana dan prasarana serta kemajuan kampus.

Saran kepada Universitas Paramadina adalah melakukan perbaikan-perbaikan pada aspek-aspek yang dirasakan kurang memuaskan baik pada dosen maupun mahasiswa seperti melengkapi sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk kegiatan belajar dan mengajar, perbaikan pada sistem penilaian kinerja dosen, perbaikan pada sistem manajemen kampus sehingga tingkat kepuasan mahasiswa dan dosen dapat meningkat.