

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN
TAHUN 2023**



**Gugus Penjaminan Mutu
PASCASARJANA UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT, laporan Kepuasan Mahasiswa Tahun 2023 Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta dapat terselesaikan. Laporan ini diharapkan dapat menjadi gambaran persepsi guna peningkatan untuk kualitas secara menyeluruh pada tahun 2023 Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta.

Tuntutan akan peningkatan kualitas kinerja sangat penting dalam lingkungan UNJ. Untuk itulah perlu dilakukan pengukuran terhadap elemen terkait yang ada di Universitas Negeri Jakarta. Dengan melakukan monitoring dan evaluasi ini maka pihak yang terlibat dapat mengetahui hasil kepuasan mahasiswa dan melakukan tindak lanjut agar dapat dilakukan peningkatan kedepannya.

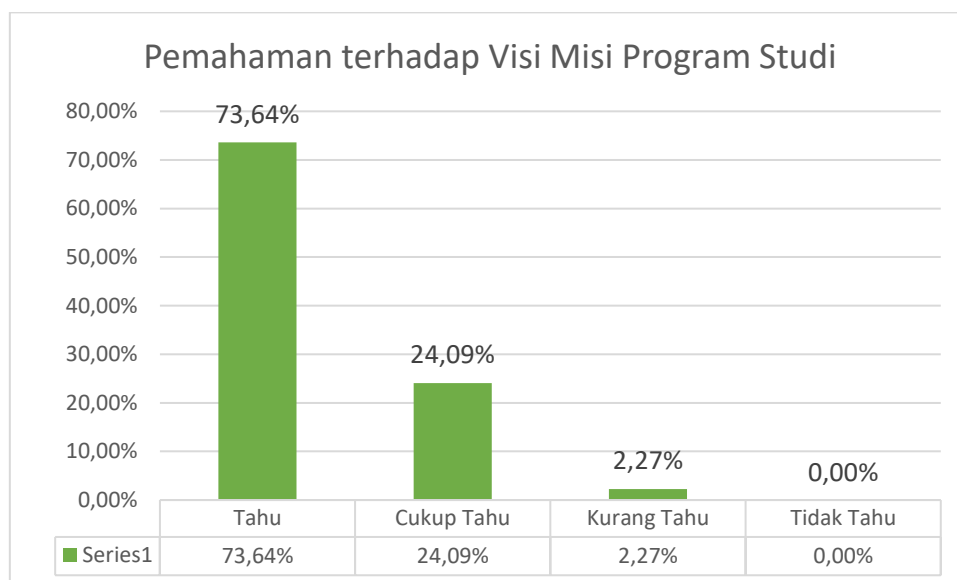
Akhir kata kami mengucapkan terimakasih atas bantuan dan dukungan barbagai pihak hingga laporan ini terselesaikan. Mohon maaf atas kelemahan dan kekurangan laporan ini yang masih jauh dari sempurna, serta pihak-pihak yang tidak berkenan dengan hasil ini. Mohon saran dan masukan, agar kedepan laporan hasil kepuasan ini dapat lebih baik dan memberikan kontribusi untuk perbaikan kinerja seluruh elemen di Universitas Negeri Jakarta

Mengetahui,
Direktur Program Pascasarjana
Universitas Negeri Jakarta

Prof. Dr. Dedi Purwana E.S., M.Bus
NIP. 196712071992081001

KRITERIA 1

Pemahaman visi misi program studi menunjukkan pengetahuan dalam mendeskripsikan visi, misi, tujuan program studi, serta strategi pencapaian oleh program studi. Pemahaman visi misi program studi dideskripsikan sebagai berikut.



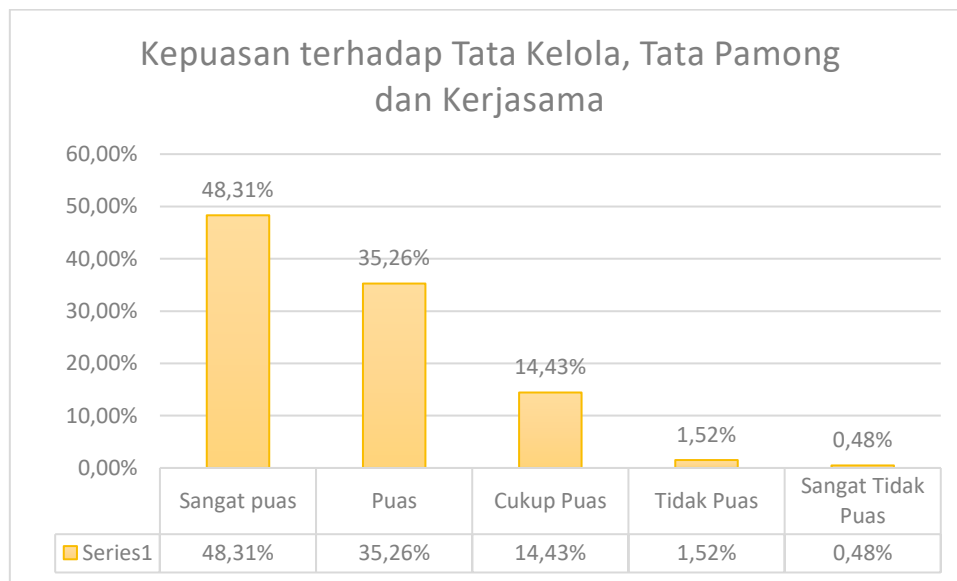
Gambar. Deskripsi Pemahaman Visi Misi Program Studi

Data pemahaman tentang visi misi menunjukkan bahwa 73.64% menyatakan tahu; 24.09% menyatakan cukup tahu; 2.27% menyatakan kurang tahu; dan tidak ada yang menyatakan tidak tahu. Pemahaman yang menyatakan kurang tahu ditunjukkan dengan pada strategi program studi 2, yaitu pembangunan kemitraan dengan alumni dan pemangku kepentingan dalam proses pembelajaran. Untuk itu program studi tetap perlu melakukan sosialisasi atau publikasi mengenai visi, misi, tujuan, dan strategi pencapaian program studi.

KRITERIA 2

Kepuasan terhadap tata Kelola, tata pamong, dan kerjasama menunjukkan perasaan senang mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan terhadap berbagai pelayanan yang meliputi layanan akademik; Layanan non akademik; layanan bimbingan, konseling, dan karir; layanan beasiswa; layanan Kesehatan; layanan staf administrasi; dan pengelolaan fasilitas sarana dan prasarana.

Secara keseluruhan kepuasan terhadap tata Kelola, tata pamong dan kerjasama ditunjukkan pada grafik berikut.



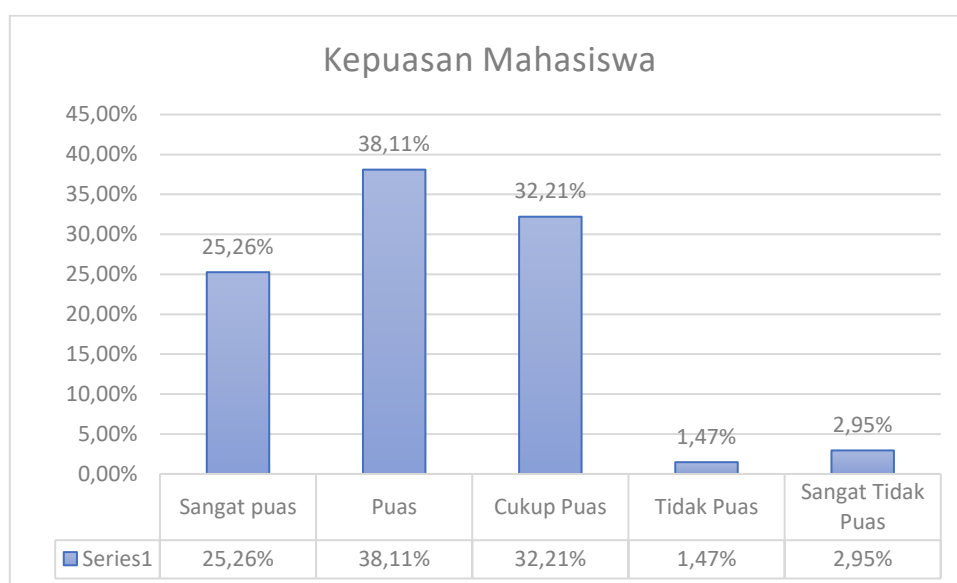
Gambar 1.

Kepuasan terhadap tata Kelola, tata pamong, dan kerjasama menunjukkan respon tertinggi adalah sangat puas (48.31%) dan terendah adalah sangat tidak puas (0.48%). Rasa sangat puas tertinggi adalah pada dimensi layanan akademik (58.40%) dan terendah pada dimensi layanan Kesehatan.

KRITERIA 3

Kepuasan mahasiswa menunjukkan perasaan senang mahasiswa terhadap kondisi kampus untuk optimalnya perkuliahan, yang meliputi dimensi sarana prasarana (*tangible*); dimensi sikap tanggap (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*), dan dimensi pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa (*emphaty*).

Secara keseluruhan kepuasan mahasiswa ditunjukkan pada grafik berikut.

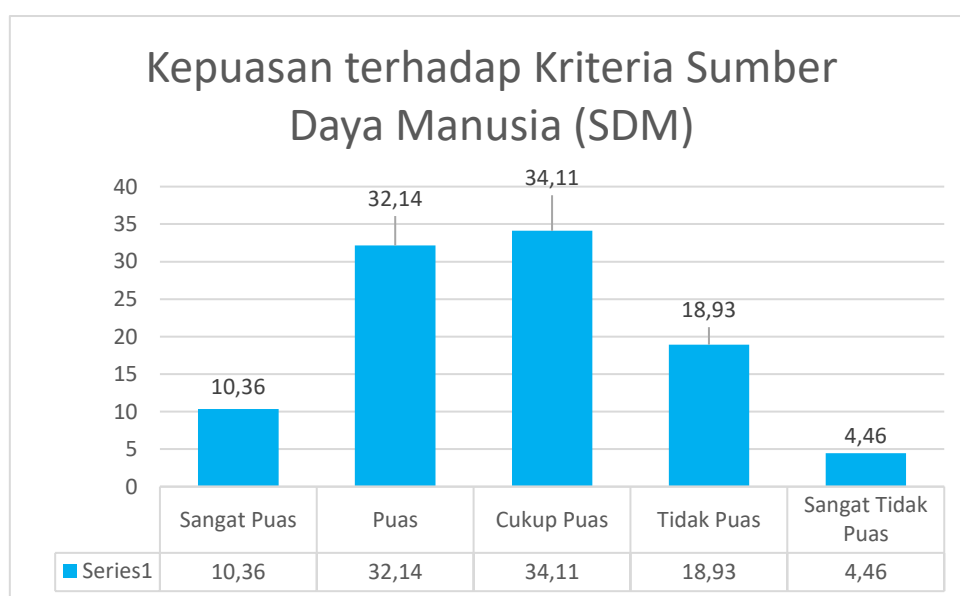


Gambar 1.

Kepuasan mahasiswa menunjukkan respon tertinggi adalah puas (38.11%) dan terendah adalah tidak puas (1.47%). Respon sangat puas tertinggi adalah pada dimensi jaminan yang menunjukkan kemampuan dosen untuk memilih metode, menggunakan media, dan mengelola pembelajaran. Adapun respon puas tertinggi adalah pada dimensi sikap tanggap yang didominasi oleh item kejelasan dosen menyampaikan rencana perkuliahan, aturan, dan evaluasi yang akan dilaksanakan pada pertemuan pertama dan penyerahan hasil koreksian tugas-tugas disertai umpan balik oleh dosen.

Kriteria 4

Kepuasan sumber daya manusia (tendik) menunjukkan perasaan tenaga kependidikan ataupun pengelola dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, meliputi dimensi perencanaan; dimensi rekrutmen, seleksi dan pemberhentian tenaga kependidikan; dimensi orientasi dan penempatan; dimensi pengembangan karir; serta remunerasi, penghargaan dan sanksi. Secara keseluruhan, kepuasan sumber daya manusia dideskripsikan sebagai berikut.

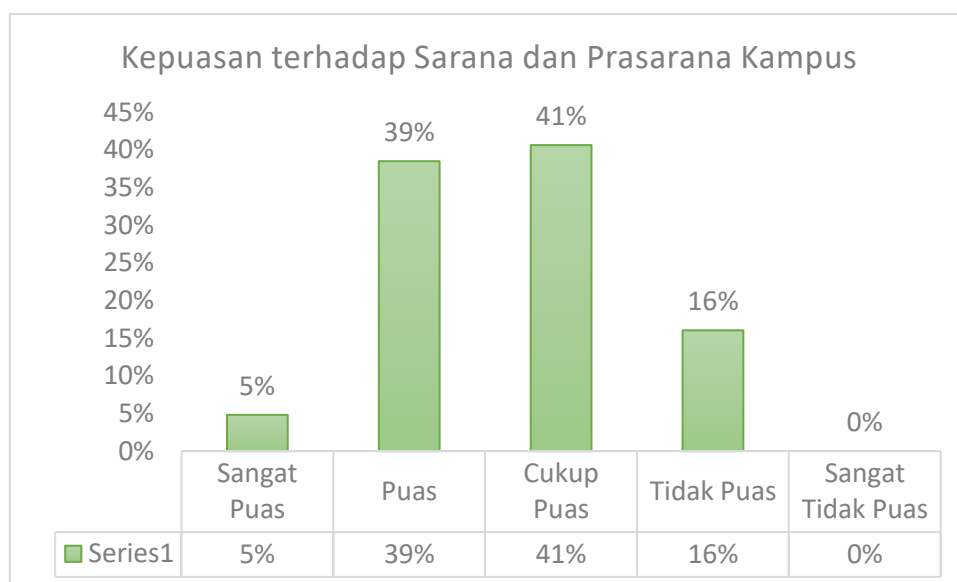


Gambar 4. Kepuasan terhadap Kriteria Sumber Daya Manusia (SDM)

Kepuasan sumber daya manusia (tendik) secara keseluruhan menunjukkan bahwa 10.36% menunjukkan sangat puas; 32.14% menunjukkan puas, dan 34.11% menunjukkan cukup puas. Namun, 18.93% menyatakan tidak puas dan 4.46% menyatakan sangat tidak puas. Poin ketidakpuasan didominasi pada aspek pemberian kesempatan untuk mengikuti pelatihan/workshop/seminar yang dibutuhkan untuk pengembangan diri secara periodic; serta aspek sistem kepegawaian di Pascasarjana yang dapat menentukan jenjang karir Tenaga kependidikan berdasarkan prestasi kerja pada dimensi pengembangan karir.

KRITERIA 5

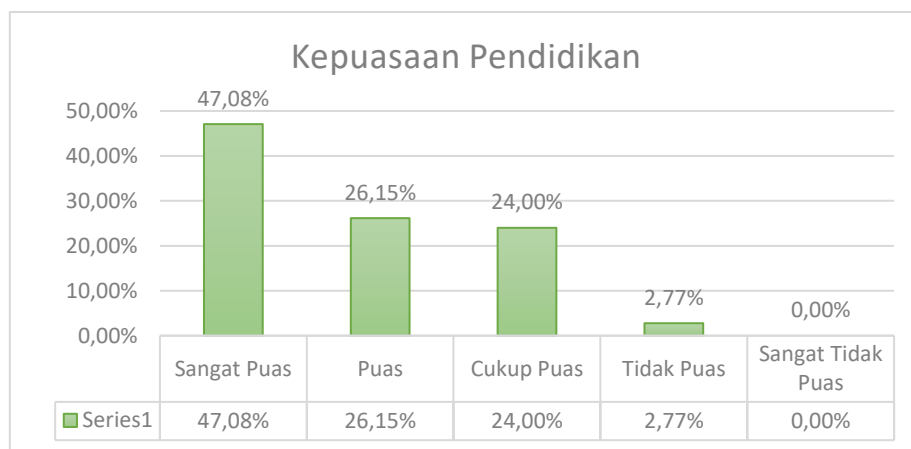
Kepuasan sarana dan prasarana menunjukkan perasaan mahasiswa terhadap kondisi ruang kuliah; laboratorium/studio; ruang diskusi; ruang kemahasiswaan (BEM, HIMA, dan UKM); serta sarana ibadah. Secara keseluruhan, kepuasan terhadap sarana prasarana dideskripsikan sebagai berikut.



Kepuasan sarana dan prasarana secara keseluruhan menunjukkan bahwa 5% sangat puas, 39% menunjukkan puas, dan 41% menunjukkan cukup puas. Namun, 16% menyatakan tidak puas dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak puas. Poin ketidakpuasan didominasi pada aspek kecukupan sarana komputer PC, kemitakhiran dan kecukupan sarana pendukung di ruang diskusi.

KRITERIA 6

Kepuasan mahasiswa menunjukkan perasaan mahasiswa terhadap dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, meliputi dimensi tangible, reliability (kehandalan), daya tanggap (responsiveness), kepastian (assurance), dan empati (empathy). Dimensi tangible, yaitu penilaian mahasiswa terhadap sarana kegiatan. Secara keseluruhan, kepuasan pendidikan mahasiswa dideskripsikan sebagai berikut.

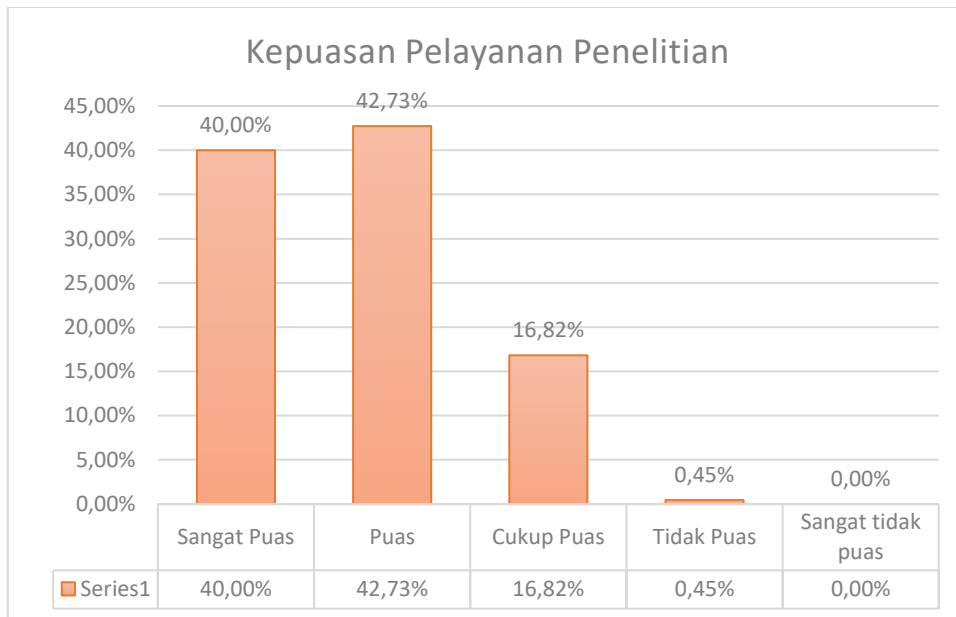


Gambar. Deskripsi Kepuasan terhadap Kriteria Pendidikan

Kepuasan pembimbingan tesis/skripsi secara keseluruhan menunjukkan bahwa 47.08% sangat puas; 26.15% menunjukkan puas; dan 24% menunjukkan cukup puas. Namun, 2.77% mahasiswa menyatakan tidak, Poin ketidakpuasan didominasi pada aspek ketersediaan dan kemudahan mengakses literatur cetak maupun digital yang mendukung mata kuliah di prodi.

Kriteria 7

Kepuasan penelitian menunjukkan perasaan peneliti tentang pelayanan penelitian yang diperoleh dari Lembaga, yang ditinjau dari berbagai dimensi, yaitu (1) dimensi sarana kegiatan; (2) dimensi kehandalan (reliability); (3) dimensi sikap tanggap (responsiveness); (4) dimensi empathy (empati); (5) dimenasi jaminan (assurance); (6) dimensi kebermanfaatan (usefulness). Secara keseluruhan, tingkat kepuasan penelitian dideskripsikan sebagai berikut.



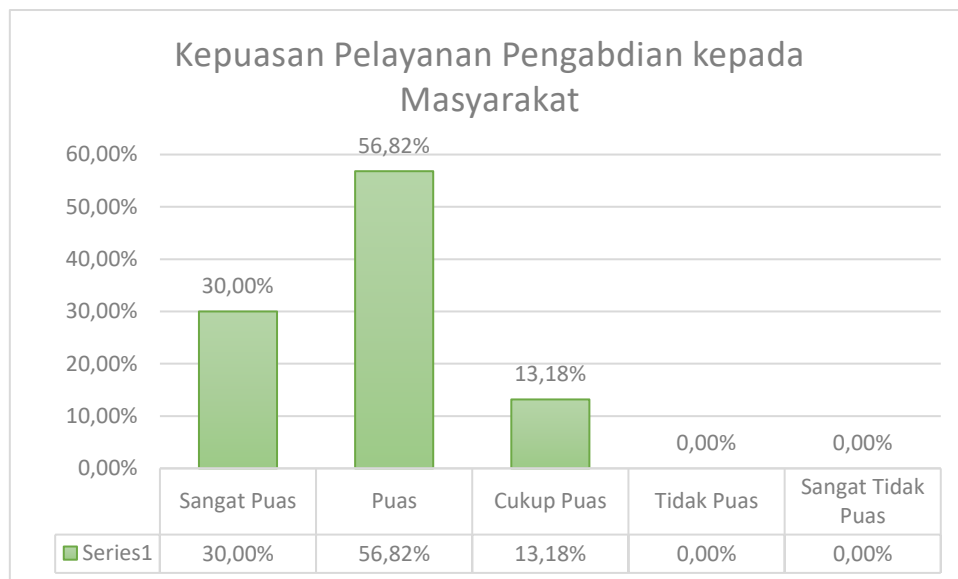
Gambar. Deskripsi Kepuasan Pelayanan Penelitian

Kepuasan penelitian secara keseluruhan menunjukkan bahwa 40% sangat puas; 42,73% menunjukkan puas; dan 16.82% menunjukkan cukup puas.

Namun, terdapat 0.45% peneliti yang menyatakan tidak puas. Poin ketidakpuasan terletak pada dimensi dimensi tangible pada item ketersediaan fasilitas umum seperti parkir bagi peneliti.

Kriteria 8

Kepuasan pelayanan pengabdian kepada masyarakat menunjukkan perasaan peneliti terhadap layanan kegiatan pengabdian kepada masyarakat, yang ditinjau dari berbagai dimensi, yaitu (1) dimensi sarana kegiatan; (2) dimensi kehandalan (reliability); (3) dimensi sikap tanggap (responsiveness); (4) dimensi empathy (empati); (5) dimensi jaminan (assurance); (6) dimensi kebermanfaatn (usefulness). Secara keseluruhan, tingkat kepuasan penelitian dideskripsikan sebagai berikut.



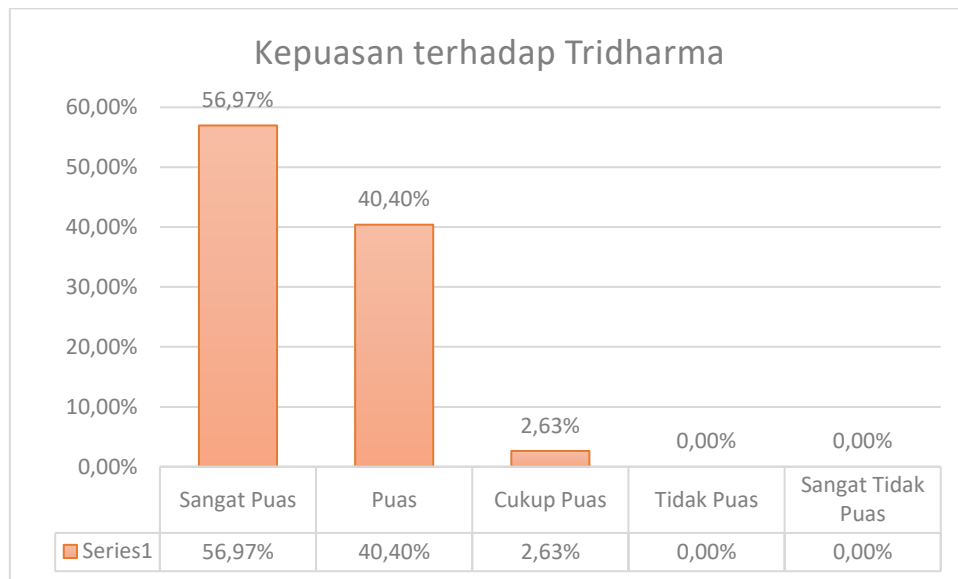
Gambar. Kepuasan Pelayanan Pengabdian kepada Masyarakat

Kepuasan PkM secara keseluruhan menunjukkan bahwa 30% menyatakan sangat puas; 56.82% menyatakan puas; dan 13.18% menyatakan cukup puas. Namun tidak ada yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas.

Kriteria 9

Luaran dan capaian tridharma dinilai melalui kepuasan pengguna lulusan. Kepuasan pengguna lulusan terhadap luaran dan capaian tridharma ditunjukkan pada dimensi etika, dimensi keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama), dimensi kemampuan berbahasa asing; dimensi penggunaan teknologi informasi; dimensi penggunaan kemampuan berkomunikasi; dimensi kerjasama; serta dimensi kemampuan pengembangan diri.

Secara keseluruhan, kepuasan pengguna lulusan terhadap luaran dan capaian tridharma dideskripsikan sebagai berikut.



Kepuasan pengguna lulusan terhadap luaran dan capaian tridharma secara keseluruhan menunjukkan bahwa 56.97% menyatakan sangat puas; 40.40% menyatakan puas; dan 2.63% menyatakan cukup puas. Namun tidak ada yang menyatakan tidak puas atau sangat tidak puas.