



*Building  
Future  
Leaders*

# LAPORAN

**MONITORING & EVALUASI (MONEV)  
KEPUASAN PELANGGAN (WISUDAWAN)  
SEMESTER 109-TAHUN 2019**

Lembaga Pengembangan Pendidikan  
dan Penjaminan Mutu

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**





## DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	ii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan.....	2
C. Sasaran .....	2
<b>BAB II PELAKSANAAN DAN MEKANISME KEGIATAN .....</b>	<b>3</b>
A. Metode Pelaksanaan .....	3
B. Teknik Analisis Data.....	3
C. Tahapan Pelaksanaan .....	3
D. Instrumen Kepuasan Pelanggan .....	4
E. Luaran ( <i>Output</i> ) .....	4
F. Dampak ( <i>Outcome</i> ) .....	4
<b>BAB III HASIL ANALISIS MONEV KEPUASAN PELANGGAN SEMESTER 109 .....</b>	<b>5</b>
A. Mahasiswa yang menjadi Responden .....	5
B. Total Responden berdasarkan Fakultas.....	6
C. Hasil Penilaian Berdasarkan 5 Aspek.....	7
D. Hasil penilaian berdasarkan Indikator tiap butir Instrumen.....	15
E. Hasil penilaian berdasarkan Rata-rata Fakultas/PPs .....	44
F. Perbandingan nilai rata-rata Fakultas/PPs dengan rata-rata UNJ .	44
G. Perkembangan jumlah Responden yang mengisi instrumen pada semester 108 dan 109 . .....	55
H. Penilaian Umum Layanan UNJ .....	56
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>57</b>
A. Kesimpulan .....	57
B. Rekomendasi .....	57

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT. akhirnya penyusunan Laporan Hasil Monitoring dan Evaluasi Survei Kepuasan Pelanggan (wisudawan) Semester 109 dapat diselesaikan. Laporan ini diharapkan dapat menjadi gambaran persepsi mahasiswa khususnya wisudawan terhadap pelayanan publik yang diterima, sekaligus dijadikan pedoman dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik di Universitas Negeri Jakarta.

Tuntutan mahasiswa atas peningkatan kinerja pelayanan public, baik akademik maupun non akademik, sangat penting bagi para pendidik maupun tenaga kependidikan dalam proses pembelajaran di lingkungan UNJ. Untuk itulah perlu dilakukan pengukuran terhadap pendapat mahasiswa dalam hal sejauh mana kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diterimanya dari Fakultas/PPs/Jurusan/Program Studi maupun unit-unit pendukung lainnya yang akhirnya menjadi kepuasan terhadap layanan umum di Universitas Negeri Jakarta. Dengan melakukan survei ini maka pihak yang terlibat dalam pelayanan publik dan pimpinan dapat mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa dan kualitas pelayanan yang telah dilakukan sehingga dapat dilakukan perbaikan-perbaikan kedepan.

Akhirnya kami mengucapkan terimakasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak hingga laporan ini terselesaikan. Mohon maaf atas kelemahan dan kekurangan sempurnaan laporan ini serta kepada pihak-pihak yang tidak berkenan atas hasil monev ini. Mohon saran dan masukan, agar kedepan laporan hasil monev ini dapat lebih baik dan memberikan kontribusi untuk perbaikan pelayanan Universitas Negeri Jakarta.

Mengetahui,  
Koordinator Pusat Penjaminan Mutu

Dr. Siti Nurjanah, SE.,M.Si.  
NIP 197201141998022001





# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Universitas Negeri Jakarta terus berupaya untuk meningkatkan mutu lulusan melalui berbagai kebijakan dan program-programnya. Untuk dapat meningkatkan mutu lulusan diperlukan layanan yang mampu memberikan kepuasan terhadap pelanggannya melalui berbagai pembenahan terhadap fasilitas dan layanan yang terus ditingkatkan sesuai dengan standar nasional pendidikan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Universitas Negeri Jakarta melalui Pusat Penjaminan Mutu melakukan monitoring dan evaluasi dalam setiap kegiatan yang dilaksanakan, agar hasilnya dapat dijadikan bahan untuk menyusun program-program ke depannya.

Monitoring dan evaluasi (monev) merupakan salah satu tahap penting yang harus dilaksanakan oleh Universitas Negeri Jakarta dalam meningkatkan layanan akademik maupun non akademik yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif kepada *stakeholders* khususnya mahasiswa. Melalui monitoring dan evaluasi kepuasan pelanggan (wisudawan), diharapkan dapat ditemukan kekurangan dan permasalahan dalam memberikan pelayanan akademik maupun non akademik. Sehingga kekurangan dan permasalahan yang ditemukan dapat dijadikan acuan atau bahan untuk penyusunan kebijakan dan program-program ke depan bagi Universitas Negeri Jakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggannya.

Lembaga Pengembangan Pendidikan dan Penjaminan Mutu (LP3M) melalui Pusat Penjaminan Mutu telah melaksanakan kegiatan monev kepuasan pelanggan yang dilakukan secara rutin dalam setiap semester. Kegiatan monev kepuasan pelanggan semester 109 ini dilakukan dalam bentuk penilaian terhadap sarana dan prasarana pendidikan, kinerja dosen dan staf administrasi, layanan program studi serta layanan beasiswa dan kesehatan dengan cara menyebarkan instrumen kepuasan kepada mahasiswa yang akan diwisuda. Instrumen tersebut kemudian diisi oleh para wisudawan melalui SIAKAD UNJ dan selanjutnya hasilnya diolah dan dianalisis oleh Pusat Penjaminan Mutu. Kegiatan monev ini dilaksanakan PJM dengan tujuan untuk memastikan layanan akademik dan non akademik UNJ telah berjalan sesuai dengan rencana, tujuan dan standar yang telah ditetapkan, sehingga dapat diketahui berbagai kelemahan dan kekurangan layanan UNJ dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dan selanjutnya dapat pula dicari alternatif pemecahan masalah.

Instrumen monev kepuasan pelanggan yang digunakan pada untuk semester 109 sama dengan instrumen yang diberikan pada semester 108. Jumlah pernyataan yang diberikan adalah 44 butir dan 4 butir tambahan. Setiap pernyataan berhubungan terhadap penilaian sarana dan prasarana pendidikan, kinerja dosen dan staf administrasi, layanan program studi serta layanan beasiswa dan kesehatan. Hasil monev kepuasan pelanggan, disampaikan kepada pimpinan UNJ untuk dapat ditindaklanjuti melalui berbagai kebijakan dan program. kebijakan dan program-program untuk peningkatan kualitas pembelajaran ini dimaksudkan untuk memperbaiki kinerja lembaga (UNJ) dalam menjalankan fungsinya.

Sampai semester 109 ini, pelaksanaan monev kepuasan pelanggan sudah dilakukan secara online yaitu diintegrasikan ke dalam Sistem Informasi Akademik (SIKAD) UNJ. Dengan basis monev online, maka tingkat partisipasi responden dan tingkat validitas diharapkan meningkat. Selain itu, dengan monev online akan sangat membantu dalam pengolahan dan analisis data dan efisiensi dalam pembiayaan.

## **B. Tujuan**

Pelaksanaan kegiatan monitoring dan evaluasi kepuasan pelanggan pada semester 109 ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa UNJ yang diwisuda pada semester 109 terhadap layanan akademik dan non akademik UNJ. Hasil monev kepuasan pelanggan dijadikan sebagai masukan bagi pimpinan dalam pengambilan kebijakan dan penyusunan program baik akademik maupun non akademik kedepan.

## **C. Sasaran**

Sasaran monitoring dan evaluasi kepuasan pelanggan ini adalah seluruh mahasiswa yang akan diwisuda pada semester 109 yaitu berjumlah 1754 calon wisudawan di semua program studi jenjang sarjana (Dik dan Non Dik) dan jenjang diploma yang ada di 8 Fakultas dan Pascasarjana di UNJ.

## **BAB II**

### **PELAKSANAAN DAN MEKANISME KEGIATAN**

#### **A. Metode Pelaksanaan :**

Instrumen kepuasan pelanggan ini diisi secara online oleh calon wisudawan semester 109 melalui SIAKAD UNJ dengan jangka waktu pengisian yang sudah ditetapkan. Kegiatan ini dilaksanakan pada Bulan Februari s/d Maret 2019, pada saat calon wisudawan akan mencetak kartu Kartu Hasil Studi (KHS).

#### **B. Teknik Analisis Data**

1. Eksport data mentah excel dari laman Pusat Penjaminan Mutu
2. Entry data dan olah data menggunakan program excel
3. Analisis tiap aspek dan tiap butir instrumen
4. Analisis data fakultas/PPs dibandingkan dengan rata-rata UNJ
5. Mendiskripsikan hasil analisis grafik dan tabel untuk fakultas/PPs pada setiap aspek dan butir instrumen
6. Memberikan kesimpulan berdasarkan analisis olah data

#### **C. Tahapan Pelaksanaan :**

Pelaksanaan kegiatan monitoring dan evaluasi kepuasan pelanggan adalah :

1. Pengumuman pengisian instrumen kepuasan pelanggan melalui SIAKAD UNJ
2. Pengisian Instrumen oleh calon wisudawan
3. Entry data hasil pengisian Instrumen kepuasan pelanggan
4. Rekapitulasi dan olah data hasil Instrumen kepuasan pelanggan
5. Analisis hasil Instrumen kepuasan pelanggan
6. Penyusunan Laporan Monev Instrumen Kepuasan Pelanggan

#### **D. Instrumen Monev Kepuasan Pelanggan**

Instrumen Kepuasan Pelanggan terdiri dari 44 pernyataan dengan 4 pilihan jawaban, yaitu Sangat Setuju (SS) skor 4, Setuju (S) skor 3, Tidak Setuju (TS) skor 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) skor 1. Pernyataan dikelompokkan berdasarkan 4 aspek kinerja, yaitu (1) Sarana dan Prasarana Pendidikan, pernyataan 1–14, (2) Kinerja Dosen dan staf administrasi, pernyataan 15– 29, (3) Layanan program studi,



pernyataan 30–36, dan (4) Layanan beasiswa dan kesehatan, pernyataan 37–44. Selain itu pula ditambah 4 point pernyataan terkait lapangan pekerjaan, seperti disajikan pada table di bawah ini

Tabel 2.1 Jumlah Instrumen berdasarkan nomor. Butir/pernyataan tiap aspek

No.	Aspek	Indikator	No. Butir/Pernyataan	Jumlah
				Butir/Pernyataan
1	Sarana dan Prasarana	1 Ruang Kuliah	1,2	2
		2 Perlengkapan Ruang Kuliah	3	1
		3 Sumber Belajar di perpustakaan	4,5	2
		4 Penilaian Lab/bengkel	6	1
		5 Akses Internet	7	1
		6 Fasilitas Pendukung dan Lingkungan	8,9,10,11,12,13	6
		7 Kotak Saran	14	1
2	Kinerja Dosen dan Staf	1 Pembelajaran oleh Dosen	15,16,17,18	4
		2 Pembimbingan Mahasiswa oleh Dosen	19,20,21,22	4
		3 Layanan staf administrasi	23,24,25,26,27,28,29	7
3	Layanan Prodi	1 Layanan prodi	30,31,32,34	4
		2 Sanksi Mahasiswa	33	1
		3 Kepuasan Mahasiswa	35,36	2
4	Layanan Beasiswa dan Kesehatan	1 Layanan Beasiswa	37,38,39	3
		2 Layanan Kesehatan	40,41,42,43,44	5
5	Aspek Tambahan (Lapangan Pekerjaan)	1 Apakah sudah bekerja atau tidak	45	1
		2 Waktu lama tunggu mendapat pekerjaan	46	1
		3 Besaran gaji yang diperoleh	48	1
		4 Melanjutkan t studi di UNJ	50	1
<b>Jumlah total butir/pernyataan</b>				48

#### E. Luaran (*Output*)

Luaran dari kegiatan ini adalah :

1. Tersedianya data hasil monev kepuasan pelanggan online semester 109
2. Tersedianya laporan hasil monev kepuasan pelanggan online semester 109

#### F. Dampak (*Outcome*)

Dampak dari kegiatan ini adalah :

1. Mengetahui tingkat kepuasan *stakeholders* terhadap layanan mutu yang diberikan UNJ
2. Mengukur indeks kepuasan pelanggan
3. Menentukan kebutuhan, keinginan, dan harapan wisudawan

4. Sebagai bahan masukan untuk pimpinan dalam pengambilan kebijakan dan penyusunan program akademik dan non akademik kedepan serta membangun citra UNJ di luar

### **BAB III**

#### **HASIL ANALISIS MONEV KEPUASAN PELANGGAN SEMESTER 109**

Kegiatan monitoring dan evaluasi kepuasan pelanggan telah dilaksanakan pada akhir semester 109. Instrumen didistribusikan ke 8 fakultas dan pascasarjana, jumlah calon wisudawan yang terlibat dalam monev kepuasan pelanggan ini bervariasi sesuai dengan jumlah calon wisudawan dari fakultas dan PPs. Hasil analisis survei kepuasan pelanggan online semester 109 dijelaskan di bawah ini.

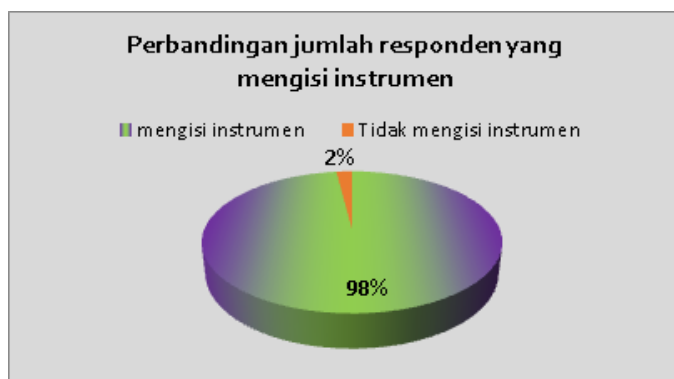
#### **A. Mahasiswa yang menjadi Responden**

Yang menjadi responden pada monev kepuasan pelanggan ini adalah mahasiswa UNJ yang akan diwisuda (calon wisudawan) pada semester 109 di seluruh program studi sarjana (Dik dan Non Dik), diploma, program magister dan program doktor yang ada di UNJ. Jumlah total mahasiswa yang menjadi responden seperti pada tabel 3.1.

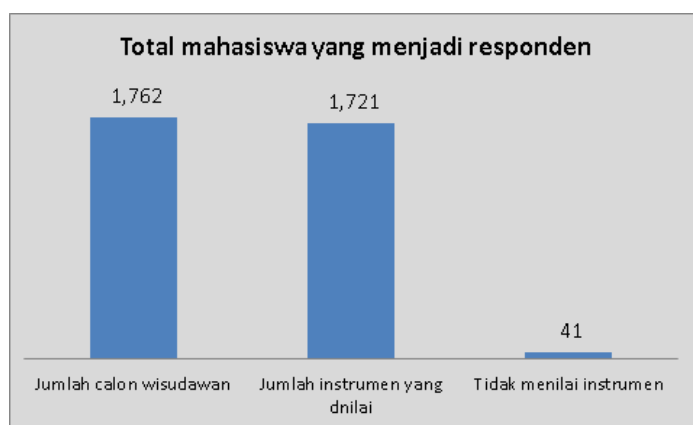
**Tabel 3.1 Total Responden**

NO.	FAKULTAS	JUMLAH CALON WISUDAWAN	RESPONDEN	
			YANG MENGISI	TIDAK MENGISI
1	FIP	252	252	0
2	FBS	229	229	0
3	FIS	213	212	1
4	FMIPA	147	147	0
5	FT	296	295	1
6	FIO	83	81	2
7	FE	202	202	0
8	PSIKOLOGI	19	19	0
9	PASCASARJANA	321	284	37
<b>JUMLAH</b>		<b>1762</b>	<b>1721</b>	<b>41</b>

Berdasarkan hasil tabel 3.1 diatas jumlah instrumen online yang diisi oleh responden (calon wisudawan) lebih sedikit dibanding jumlah responden yang akan diwisuda pada semester 109. Dari 1762 responden ada 41 calon wisudawan yang tidak mengisi instrumen yaitu 37 responden dari Pascasarjana. Persentase jumlah responden yang mengisi instrumen sebesar 98% dan tidak mengisi 2%. Jumlah responden yang mengisi instrumen dan tidak mengisi instrumen dapat dilihat pada grafik dibawah ini.



Grafik 3.1. Prosentase Instrumen Kepuasan Pelanggan



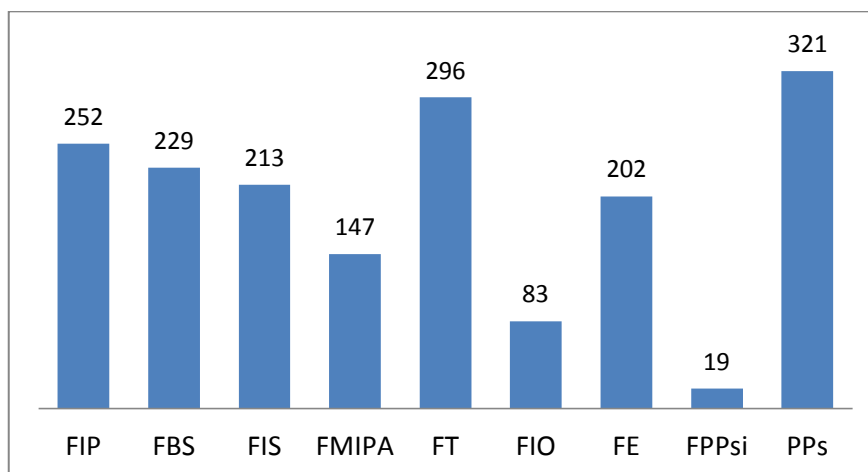
Grafik 3.2 Total Mahasiswa yang menjadi Responden

### B. Total Responden Berdasarkan Fakultas

Pada semester 109 ini total keseluruhan responden yang mengisi instrumen kepuasan pelanggan sebanyak 1721 orang, jauh lebih sedikit dibandingkan pada semester 108 yaitu 3.942 orang dengan prosentase jumlah respondennya 98% telah mengisi instrumen online tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi penurunan yang signifikan dibandingkan dengan instrumen sebelum diunduh melalui SIAKAD UNJ, namun untuk diketahui pada semester ganjil memang selalu jumlah wisudawannya lebih sedikit



dibandingkan semester genap. Dengan instrumen online akan jauh lebih efektif dan efisien dalam mengolah data serta keakuratan data yang valid.



**Grafik 3.3 Jumlah calon wisudawan**

Berdasarkan grafik diatas diketahui bahwa jumlah calon wisudawan terbanyak yang diwisuda pada semester 109 terdapat pada Pascasarjana dengan jumlah calon wisudawan 321 dan sebanyak 284 yang mengisi instrumen. Ini berarti ada 37 calon wisudawan yang tidak mengisi instrumen kepuasan pelanggan. Untuk jumlah responden diatas 200 orang terdapat pada 6 Fakultas/PPs yaitu PPs, FT, FIP, FBS, FIS dan FE sedangkan untuk FMIPA, FIO dan FPPsi jumlah calon wisudawan dibawah 200.

### **C. Hasil Penilaian Berdasarkan 5 Aspek Kinerja :**

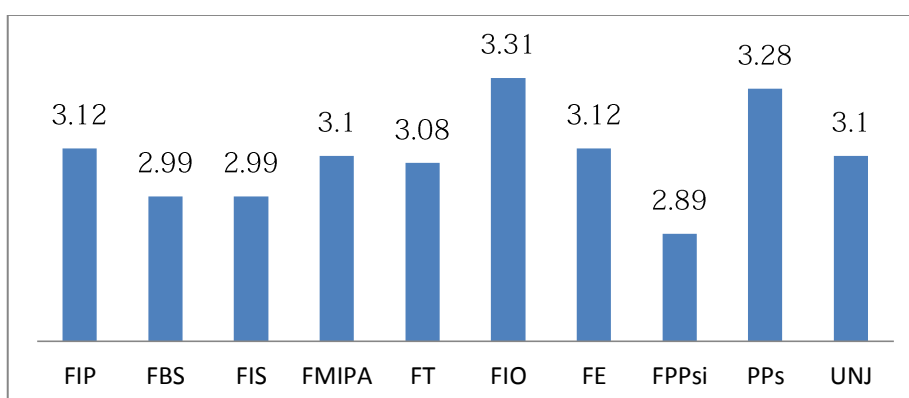
#### **1. Hasil Penilaian Berdasarkan Aspek Sarana dan Prasarana Pendidikan**

Instrumen kepuasan pelanggan online semester 109 ini dikelompokkan ke dalam 5 aspek, salah satunya adalah aspek sarana dan prasarana pendidikan yang terdiri dari 14 point pernyataan (pernyataan No 1- 14). Dari hasil olah data dan analisis instrumen dapat diketahui rata-rata nilai Fakultas/PPs yang nantinya akan menjadi rata-rata universitas.

**Tabel 3.2 Nilai Rata-rata fakultas dilihat dari aspek sarana dan prasarana pendidikan**

No	Fakultas	Kepuasan terhadap sarana dan prasarana pendidikan														Rata-rata
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1	FT	3.22	3.27	3.19	3.08	3.06	3.1	2.95	2.87	3.08	3.11	2.97	3.02	3.08	3.07	<b>3.08</b>
2	FPPsi	3.21	3.26	3.05	2.63	2.68	2.84	2.84	2.53	3.05	2.95	2.79	2.74	3	2.84	<b>2.89</b>
3	FIS	3.11	3.14	3.04	2.99	2.96	2.97	2.88	2.82	3.2	3.01	2.82	2.97	2.93	3.01	<b>2.99</b>
4	FMIPA	3.4	3.47	3.38	3.07	2.99	3.05	2.82	3.01	3.19	3.18	3.1	2.96	2.9	2.85	<b>3.1</b>
5	FE	3.32	3.37	3.31	3.02	3	3.03	2.93	2.98	3.19	3.18	3.16	3.1	3.07	3.07	<b>3.12</b>
6	PPs	3.54	3.57	3.45	3.2	3.14	3.18	3.15	3.21	3.37	3.31	3.24	3.22	3.22	3.13	<b>3.28</b>
7	FBS	3.11	3.3	3.04	2.92	2.92	2.94	2.74	2.76	3.1	3.07	2.91	3.02	3.06	2.97	<b>2.99</b>
8	FIP	3.29	3.37	3.27	3.09	3.05	3.08	2.95	2.97	3.14	3.15	3.15	3.1	3.01	3.02	<b>3.12</b>
9	FIO	3.43	3.51	3.37	3.31	3.25	3.35	3.28	3.2	3.38	3.27	3.26	3.2	3.19	3.32	<b>3.31</b>
	UNJ	3.29	3.36	3.23	3.03	3.01	3.06	2.95	2.93	3.19	3.14	3.04	3.04	3.05	3.03	<b>3.1</b>

Untuk grafik hasil penilaian berdasarkan aspek kinerja sarana dan prasarana pendidikan dapat dilihat pada grafik dibawah ini.



**Grafik 3.4 Nilai Rata-rata Fakultas dilihat dari aspek sarana dan prasarana**

Berdasarkan hasil grafik diatas dapat disimpulkan bahwa FIO dengan jumlah responden yang mengisi instrumen sebanyak 81 orang mempunyai nilai rata-rata tertinggi pada aspek ini yaitu 3,31, hal ini menunjukkan bahwa pada semester 108 dan 109 FIO tetap berada di urutan teratas terkait aspek sarana dan prasarana. Untuk nilai terendah terdaat pada FBS dan FIS dengan nilai rata-rata yang sama yaitu 2.99 serta FPPsi dengan nilai 2.89.

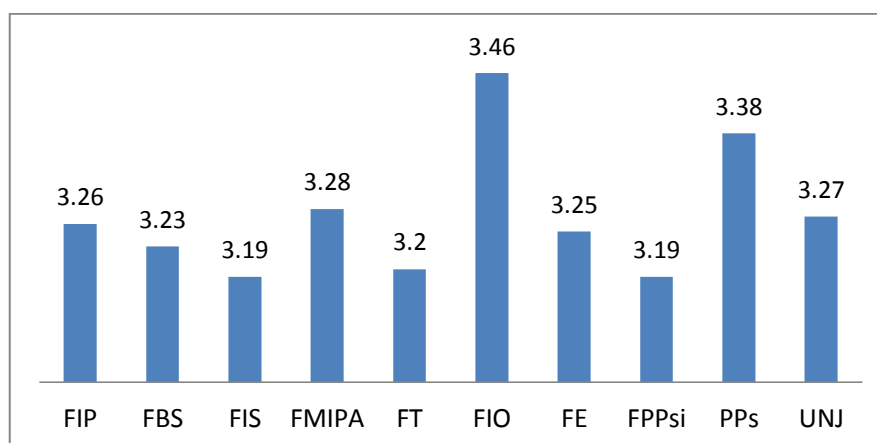
## 2. Hasil Penilaian Berdasarkan Aspek Kinerja Dosen dan Staf Administrasi

Aspek ini lebih menekankan penilaian terhadap kinerja dosen dan layanan staf administrasi di masing-masing Fakultas dan Pascasarjana. Instrumen ini terdiri dari 15 point (pernyataan 15-29) yang terdapat pada Instrumen kepuasan pelanggan (wisudawan). Berikut tabel nilai rata-rata aspek kinerja dan staf adminsitrasi.

**Tabel 3.3 Nilai Rata-rata fakultas dilihat dari aspek kinerja dosen dan staf administrasi**

No	Fakultas	Kepuasan Terhadap Kinerja Dosen dan Staf Administrasi															Rata-rata
		15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	
1	FT	3.16	3.22	3.18	3.17	3.18	3.19	3.28	3.31	3.23	3.23	3.19	3.15	3.22	3.21	3.16	3.2
2	FPPsi	3.11	3.21	3.21	3	3.05	3	3.32	3.47	3.21	3.37	3.32	3.16	3.05	3.05	3.26	3.19
3	FIS	3.17	3.22	3.16	3.18	3.24	3.21	3.31	3.32	3.21	3.2	3.18	3.09	3.08	3.13	3.17	3.19
4	FMIPA	3.25	3.26	3.27	3.26	3.24	3.24	3.47	3.46	3.37	3.34	3.33	3.18	3.16	3.2	3.23	3.28
5	FE	3.24	3.27	3.23	3.25	3.29	3.26	3.36	3.32	3.26	3.24	3.24	3.16	3.2	3.24	3.25	3.25
6	PPs	3.39	3.38	3.37	3.36	3.38	3.37	3.45	3.48	3.39	3.38	3.37	3.35	3.3	3.4	3.38	3.38
7	FBS	3.24	3.28	3.22	3.19	3.23	3.24	3.33	3.34	3.3	3.26	3.28	3.05	3.14	3.15	3.19	3.23
8	FIP	3.24	3.23	3.19	3.22	3.26	3.23	3.34	3.35	3.31	3.29	3.28	3.15	3.25	3.25	3.25	3.26
9	FIO	3.37	3.44	3.41	3.42	3.47	3.44	3.54	3.53	3.49	3.49	3.48	3.44	3.44	3.48	3.47	3.46
	UNJ	3.24	3.28	3.25	3.23	3.26	3.24	3.38	3.4	3.31	3.31	3.29	3.19	3.21	3.24	3.26	3.27

Untuk grafik hasil penilaian berdasarkan aspek kinerja dosen dan staf administrasi dapat dilihat pada grafik dibawah ini.



**Grafik 3.5 Nilai Rata-rata Fakultas dilihat dari aspek kinerja dosen dan staf administrasi**

Berdasarkan hasil grafik 3.5 dapat disimpulkan bahwa FIO mempunyai nilai rata-rata tertinggi pada aspek ini yaitu 3,46 jauh diatas nilai rata-rata UNJ yaitu 3,27. Pada aspek kinerja dosen dan staf administrasi semua fakultas dan pascasarjana perlu ditingkatkan kembali karena masih ada 6 fakultas yang nilai rata-ratanya dibawah UNJ.

### 3. Hasil Penilaian Berdasarkan Aspek Layanan Program Studi

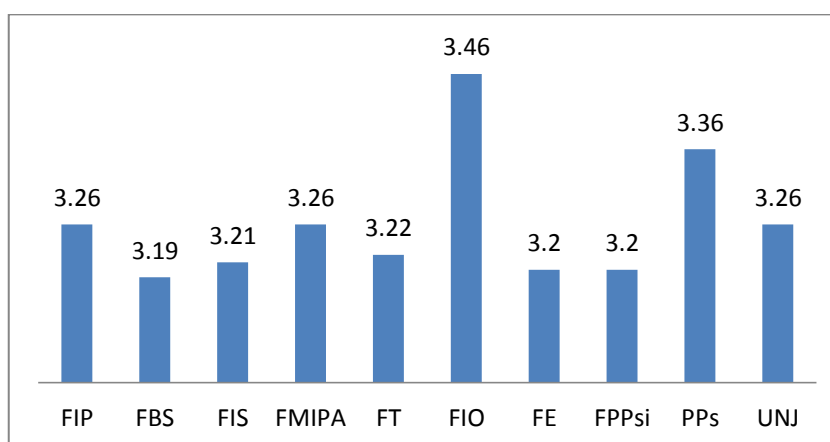
Aspek yang ketiga adalah aspek layanan program studi, pada aspek ini calon wisudawan diminta untuk menilai program studi yang dipilih sekaligus memberikan penilaian kepada koordinator program studi, ada 7 point yang dinilai (pernyataan 30-36), berikut tabel nilai rata-rata fakultas dilihat dari aspek layanan program studi.



**Tabel 3.4 Nilai Rata-rata fakultas dilihat dari aspek layanan program studi**

No	Fakultas	Kepuasan Terhadap Layanan Program Studi							Rata-rata
		30	31	32	33	34	35	36	
1	FT	3.19	3.22	3.22	3.22	3.25	3.23	3.21	3.22
2	FPPsi	3.16	3.05	3.11	3.16	3.26	3.32	3.37	3.2
3	FIS	3.15	3.21	3.22	3.19	3.26	3.25	3.19	3.21
4	FMIPA	3.25	3.27	3.24	3.19	3.3	3.33	3.24	3.26
5	FE	3.11	3.21	3.2	3.21	3.2	3.24	3.2	3.2
6	PPs	3.36	3.32	3.32	3.31	3.42	3.41	3.39	3.36
7	FBS	3.16	3.17	3.17	3.2	3.25	3.23	3.15	3.19
8	FIP	3.26	3.21	3.23	3.23	3.31	3.31	3.29	3.26
9	FIO	3.42	3.42	3.47	3.44	3.49	3.49	3.49	3.46
	UNJ	3.23	3.23	3.24	3.24	3.31	3.31	3.28	3.26

Untuk grafik hasil penilaian berdasarkan aspek layanan program studi dapat dilihat pada grafik dibawah ini.



**Grafik 3.6 Nilai Rata-rata Fakultas dilihat dari aspek layanan program studi**

Berdasarkan hasil monev terhadap aspek layanan program studi diperoleh nilai rata-rata tertinggi terdapat pada FIO dengan nilai 3.46 dengan nilai sebelumnya 3.39 Untuk FIP, FBS dan FMIPA mengalami penurunan pada semester 109 ini dimana nilai rata-rata berada di bawah UNJ. Untuk itu perlu ditingkatkan kembali terkait aspek layanan program studi terutama pada FIP, FBS, FIS, FMIPAFT, FE dan FPPsi.

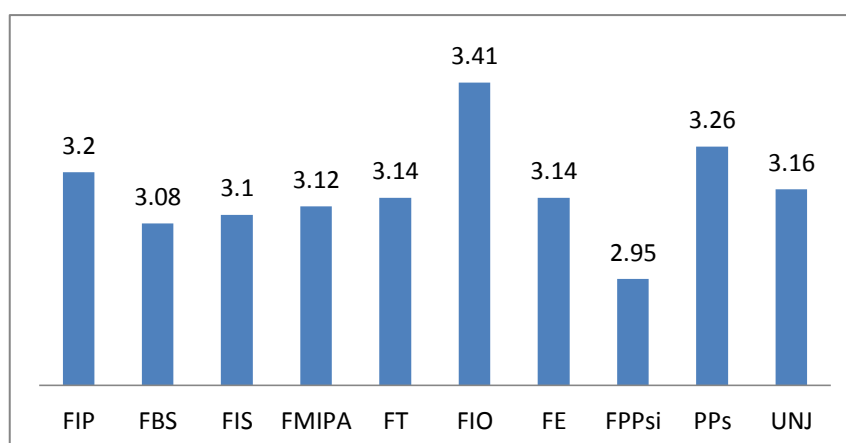
#### **4. Hasil Penilaian Berdasarkan Aspek Layanan Beasiswa dan Kesehatan**

Demi menunjang terlaksananya kegiatan pembelajaran dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia, maka aspek layanan beasiswa dan kesehatan dianggap perlu dimasukkan ke dalam butir pernyataan yang ada pada instrumen kepuasan pelanggan. Aspek ini terdiri dari 8 point untuk dinilai (pernyataan 37-44). berikut tabel nilai rata-rata fakultas dilihat dari aspek beasiswa dan kesehatan.

**Tabel 3.5 Nilai Rata-rata fakultas dilihat dari aspek Layanan Beasiswa dan Kesehatan**

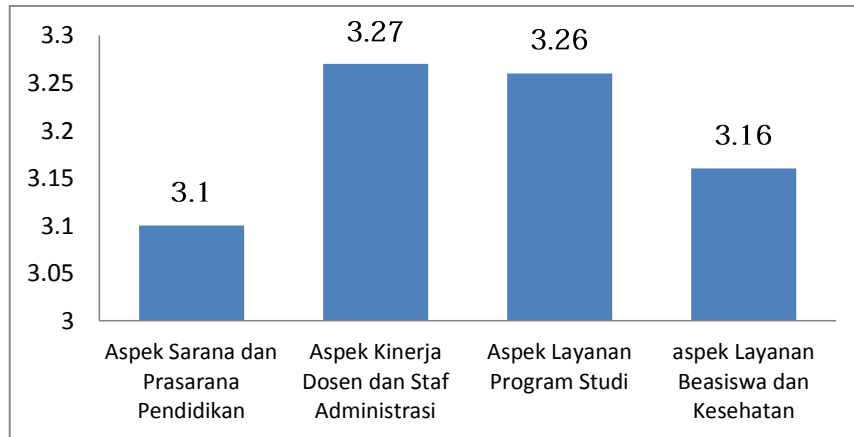
No	Fakultas	Kepuasan Terhadap Beasiswa dan Kesehatan								Rata-rata
		37	38	39	40	41	42	43	44	
1	FT	3.11	3.13	3.15	3.15	3.16	3.16	3.15	3.12	3.14
2	FPPsi	3.11	3.05	3.11	2.95	3	2.84	2.84	2.74	2.95
3	FIS	3.09	3.07	3.12	3.1	3.11	3.12	3.09	3.12	3.1
4	FMIPA	3.15	3.17	3.2	3.07	3.12	3.08	3.1	3.1	3.12
5	FE	3.12	3.14	3.15	3.15	3.15	3.15	3.11	3.13	3.14
6	PPs	3.3	3.32	3.31	3.24	3.23	3.23	3.2	3.25	3.26
7	FBS	3.09	3.1	3.1	3.09	3.09	3.09	3.05	3.06	3.08
8	FIP	3.17	3.2	3.21	3.22	3.22	3.23	3.18	3.2	3.2
9	FIO	3.42	3.37	3.41	3.37	3.43	3.41	3.41	3.44	3.41
	UNJ	3.17	3.17	3.19	3.15	3.17	3.14	3.13	3.13	3.16

Untuk grafik hasil penilaian berdasarkan aspek layanan beasiswa dan kesehatan dapat dilihat pada grafik 3.7 dibawah ini.



**Grafik 3.7 Nilai Rata-rata Fakultas dilihat dari aspek Layanan Beasiswa dan Kesehatan**

Dari hasil grafik 3.7 menunjukkan bahwa rata-rata nilai untuk FBS (3,08), FIS (3,10), FMIPA (3,12), FT (3,14), FE (3,14) dan FPPsi (2,95) masih dibawah rata-rata UNJ (3,15). Untuk FIP, FIO dan PPs nilai rata-rata berada diatas nilai rata-rata UNJ. Berdasarkan dari 4 aspek yang dinilai dapat diketahui bahwa aspek kinerja staf administrasi dan dosen serta layanan program studi mendapat nilai rata-rata tertinggi dibandingkan 2 aspek lainnya yaitu 3,27 dan 3,26. Sedangkan untuk aspek yang terendah yaitu aspek sarana dan prasarana pendidikan (3,10) dimana nilai rata-rata ini terdapat kesamaan pada semester 108, untuk itu diperlukan peningkatan terhadap aspek tersebut agar kualitas pendidikan yang diberikan oleh UNJ terus mengalami peningkatan. Berdasarkan nilai diatas untuk semester 109 ini mengalami peningkatan dari tiap aspeknya (1 sampai 4).

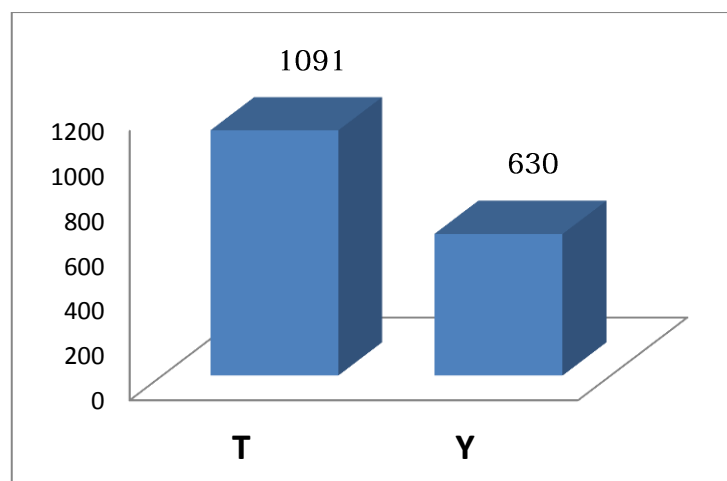


**Grafik 3.8 Rata-rata tiap Aspek**

## 5. Hasil Penilaian Berdasarkan Aspek Lapangan Pekerjaan

Aspek lapangan pekerjaan diperlukan untuk mengetahui seberapa lama wisudawan dalam proses memperoleh pekerjaan yang sesuai dengan bidangnya (lama tunggu), serta mengetahui nominal besaran gaji yang diperoleh. Aspek ini dipisah dengan 4 aspek lainnya karena jawaban yang diberikan responden bersifat optional dan tidak wajib untuk diisi apabila belum bekerja. Aspek lapangan pekerjaan terdiri dari 4 (lima) butir yaitu :

### a. Point/Pernyataan nomor 45 tentang jumlah responden yang sudah bekerja atau belum



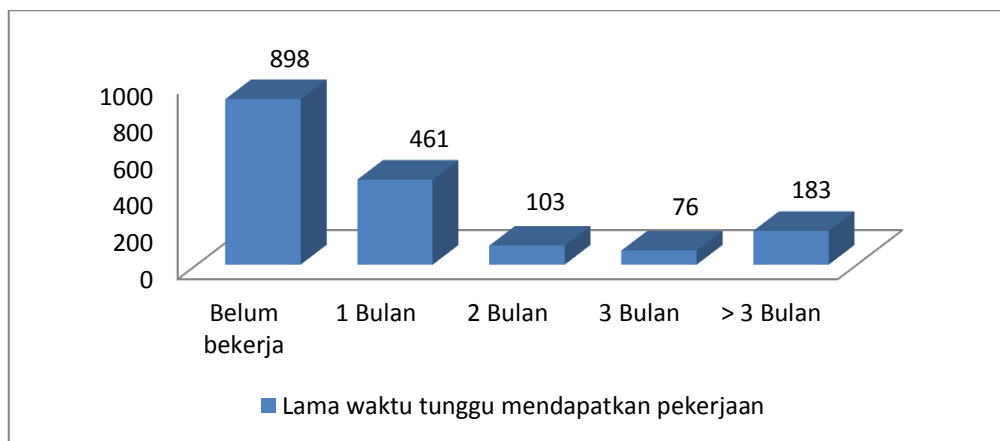
**Grafik. 3.9 Jumlah responden yang sudah bekerja**

Berdasarkan grafik 3.9 terkait penilaian diatas dihasilkan bahwa dari total responden yang mengisi instrumen online (1721) semester 109, sebanyak 630 responden menjawab (Ya) dan 1091 (Tidak) ini berarti 63,39% jumlah mahasiswa

yang tidak bekerja dan lebih memilih untuk fokus kuliah lebih banyak dibandingkan dengan jumlah mahasiswa yang bekerja yaitu 36,61%.

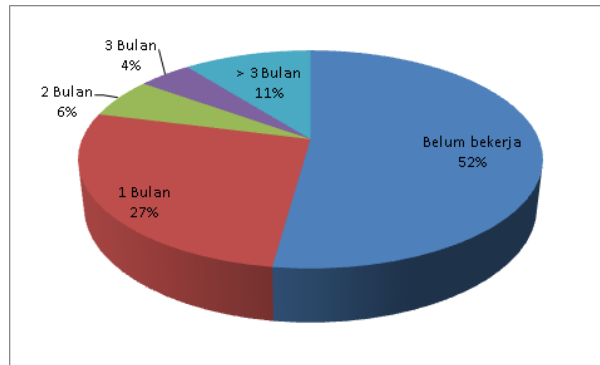
**b. Point/ Pernyataan nomor 46 Waktu lama tunggu responden mendapatkan pekerjaan**

Lama masa tunggu mendapat pekerjaan terdapat pada point/pernyataan instrumen nomor 46 bertujuan untuk mengetahui seberapa lama mahasiswa dalam mendapatkan pekerjaan yang sesuai dengan bidang yang dimiliki, atau mengetahui berapa banyak mahasiswa yang mencari lapangan pekerjaan pada saat masih berstatus mahasiswa di UNJ. Untuk mengetahui jumlah atau prosentase wisudawan dalam aspek lapangan pekerjaan terkait pernyataan tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini.



**Grafik. 3.10 Lama waktu tunggu responden mendapat pekerjaan**

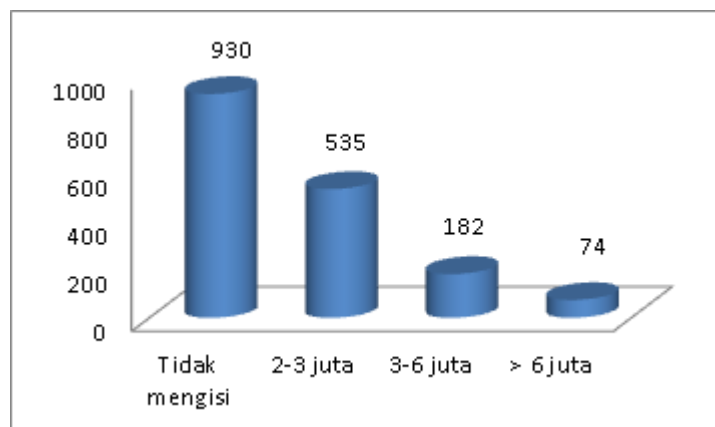
Pada pernyataan nomor 46 terdapat 4 pilihan yang berisi waktu lama tunggu responden mendapatkan pekerjaan, yaitu: 1) 1 Bulan, 2) 2 Bulan, 3) 3 Bulan, dan 4) diatas 3 Bulan, selebihnya yang tidak memilih menandakan bahwa responden tersebut belum bekerja. Berdasarkan grafik diatas dihasilkan bahwa 52,18% dengan total responden 1721 tidak bekerja selama menjadi mahasiswa di UNJ, 461 responden menunggu untuk mendapatkan pekerjaan selama 1 bulan, 103 responden menunggu selama 2 bulan, 76 responden menunggu selama 3 bulan dan 183 responden menunggu diatas 3 bulan untuk mendapatkan lapangan pekerjaan. Prosentase terkait pernyataan diatas dapat dilihat pada grafik dibawah ini.



**Grafik. 3.11** Porsentase lama tunggu responden mendapatkan pekerjaan

**c. Point/ Pernyataan nomor 48 besaran gaji pertama yang diperoleh responden**

Pernyataan ini terkait dengan butir nomor 45 dan 46 karena diperuntukan bagi responden yang sudah bekerja. Besaran gaji perlu diketahui apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan atau tidak atau masih berada dibawah upah minimum. Dari grafik dibawah ini dijelaskan bahwa banyak responden yang memiliki gaji pertama antara 2-3 juta sebanyak 535, 3-6 juta 182 responden dan diatas >6 juta 74 responden, selebihnya sebanyak 930 tidak mengisi atau kemungkinan belum bekerja, sehingga dapat diketahui banyak responden yang gaji pertamanya masih dibawah upah minimum.

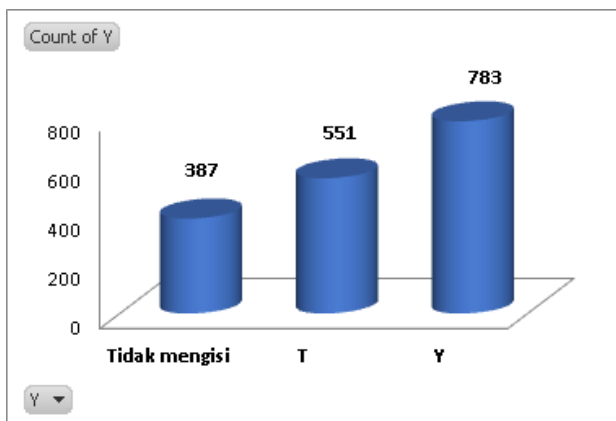


**Grafik. 3.12** Nominal Besaran Gaji pertama yang diperoleh responden

**d. Point/ pernyataan nomor 50 apakah responden akan melanjutkan studi di UNJ**

Pernyataan ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar minat mahasiswa untuk melanjutkan studi yang lebih tinggi di UNJ sehingga dengan adanya pernyataan ini UNJ dapat lebih meningkatkan mutu layanannya agar lebih baik dan memberikan kepuasan kepada mahasiswa. Berdasarkan grafik 3.13 dihasilkan

783 mahasiswa akan melanjutkan studi di UNJ, 551 akan melanjutkan studi diluar UNJ, dan 387 tidak mengisi instrumen terkait pernyataan ini. Berikut grafiknya



**Grafik 3.13 Jumlah Responden yang akan melanjutkan studi di UNJ**

#### **D. Hasil Penilaian Berdasarkan Indikator Tiap Butir Instrumen**

Nilai rata-rata fakultas didapat dari hasil olah data mentah instrumen tiap Fakultas/PPs, yang dilakukan secara online dengan cara mencari jumlah rata-rata program studi sehingga diperoleh nilai rata-rata fakultas yang akhirnya menjadi nilai rata-rata universitas sehingga didapatkan hasil seperti tabel berikut.

**Tabel. 3.6 Nilai Rata-rata tiap point/pernyataan pada Instrumen kepuasan pelanggan**

NO	PERNYATAAN INSTRUMEN	RATA-RATA FAKULTAS/PPs									Rata-rata UNJ
		FIP	FBS	FMIPA	FIS	FT	FIO	FE	FPP si	PPs	
1	Ruang kuliah yang dimiliki UNJ bersih dan rapi	3.29	3.11	3.4	3.11	3.22	3.43	3.32	3.21	3.54	3.29
2	Ruang kuliah nyaman karena dilengkapi oleh pendingin ruangan (AC)	3.37	3.3	3.47	3.14	3.27	3.51	3.37	3.26	3.57	3.36
3	Sarana pembelajaran di ruang kuliah (kursi, LCD, TV, dll) sudah memadai dan kondisinya baik	3.27	3.04	3.38	3.04	3.19	3.37	3.31	3.05	3.45	3.23
4	Perpustakaan UNJ	3.09	2.92	3.07	2.99	3.08	3.31	3.02	2.63	3.2	3.03



NO	PERNYATAAN INSTRUMEN	RATA-RATA FAKULTAS/PPs									Rata-rata UNJ
		FIP	FBS	FMIPA	FIS	FT	FIO	FE	FPPsi	PPs	
	memiliki buku, jurnal dan sumber referensi lain yang lengkap										
5	Perpustakaan UNJ memiliki buku dan jurnal online yang mudah di akses	3.05	2.92	2.99	2.96	3.06	3.25	3	2.68	3.14	3.01
6	Peralatan di laboratorium/bengkel/workshop sudah lengkap dan relevan dengan kebutuhan praktikum dan penelitian	3.08	2.94	3.05	2.97	3.1	3.35	3.03	2.84	3.18	3.06
7	Layanan akses internet di UNJ cepat	2.95	2.74	2.82	2.88	2.95	3.28	2.93	2.84	3.15	2.95
8	Keadaan toilet/kamar mandi di fakultas/jurusan/program studi bersih dan harum	2.97	2.76	3.01	2.82	2.87	3.2	2.98	2.53	3.21	2.93
9	Tempat dan fasilitas ibadah baik dan layak untuk digunakan mahasiswa	3.14	3.1	3.19	3.2	3.08	3.38	3.19	3.05	3.37	3.19
10	Lingkungan taman dan halaman yang ada di UNJ asri ,indah, bersih dan tertata	3.15	3.07	3.18	3.01	3.11	3.27	3.18	2.95	3.31	3.14
11	Kondisi tempat parkir di UNJ memadai dan	3.15	2.91	3.1	2.82	2.97	3.26	3.16	2.79	3.24	3.04

NO	PERNYATAAN INSTRUMEN	RATA-RATA FAKULTAS/PPs									Rata-rata UNJ
		FIP	FBS	FMIPA	FIS	FT	FIO	FE	FPPsi	PPs	
	aman										
12	Fasilitas kegiatan dan olah raga memadai	3.1	3.02	2.96	2.97	3.02	3.2	3.1	2.74	3.22	3.04
13	Tempat istirahat/pendopo mahasiswa di UNJ sudah memadai	3.01	3.06	2.9	2.93	3.08	3.19	3.07	3	3.22	3.05
14	Telah disediakan fasilitas untuk memberikan pengaduan bagi mahasiswa (misalnya kotak saran) di fakultas/jurusan	3.02	2.97	2.85	3.01	3.07	3.32	3.07	2.84	3.13	3.03
15	Dosen telah memberikan materi kuliah dengan baik dan sesuai dengan perkembangan ipteks dan tuntutan dunia kerja	3.24	3.24	3.25	3.17	3.16	3.37	3.24	3.11	3.39	3.24
16	Seluruh dosen di program studi memiliki kompetensi sesuai dengan mata kuliah yang diajarkan	3.23	3.28	3.26	3.22	3.22	3.44	3.27	3.21	3.38	3.28
17	Dosen meluangkan waktu untuk diskusi baik di dalam maupun di luar ruang kuliah	3.19	3.22	3.27	3.16	3.18	3.41	3.23	3.21	3.37	3.25

NO	PERNYATAAN INSTRUMEN	RATA-RATA FAKULTAS/PPs									Rata-rata UNJ
		FIP	FBS	FMIPA	FIS	FT	FIO	FE	FPPsi	PPs	
18	Dosen telah memberikan penilaian yang objektif untuk setiap mata kuliah yang diikuti	3.22	3.19	3.26	3.18	3.17	3.42	3.25	3	3.36	3.23
19	Dosen pembimbing akademik (PA) memberikan arahan untuk program dan penyelesaian perkuliahan secara baik dan tepat waktu	3.26	3.23	3.24	3.24	3.18	3.47	3.29	3.05	3.38	3.26
20	Dosen pembimbing akademik (PA) selalu memonitor perkembangan penyelesaian studi mahasiswa	3.23	3.24	3.24	3.21	3.19	3.44	3.26	3	3.37	3.24
21	Dosen pembimbing skripsi/tugas akhir selalu memberikan arahan untuk menyelesaikan skripsi/tugas akhir dengan baik dan tepat waktu	3.34	3.33	3.47	3.31	3.28	3.54	3.36	3.32	3.45	3.38
22	Dosen pembimbing skripsi/tugas akhir bersikap bersahabat, terbuka, dan kooperatif	3.35	3.34	3.46	3.32	3.31	3.53	3.32	3.47	3.48	3.4

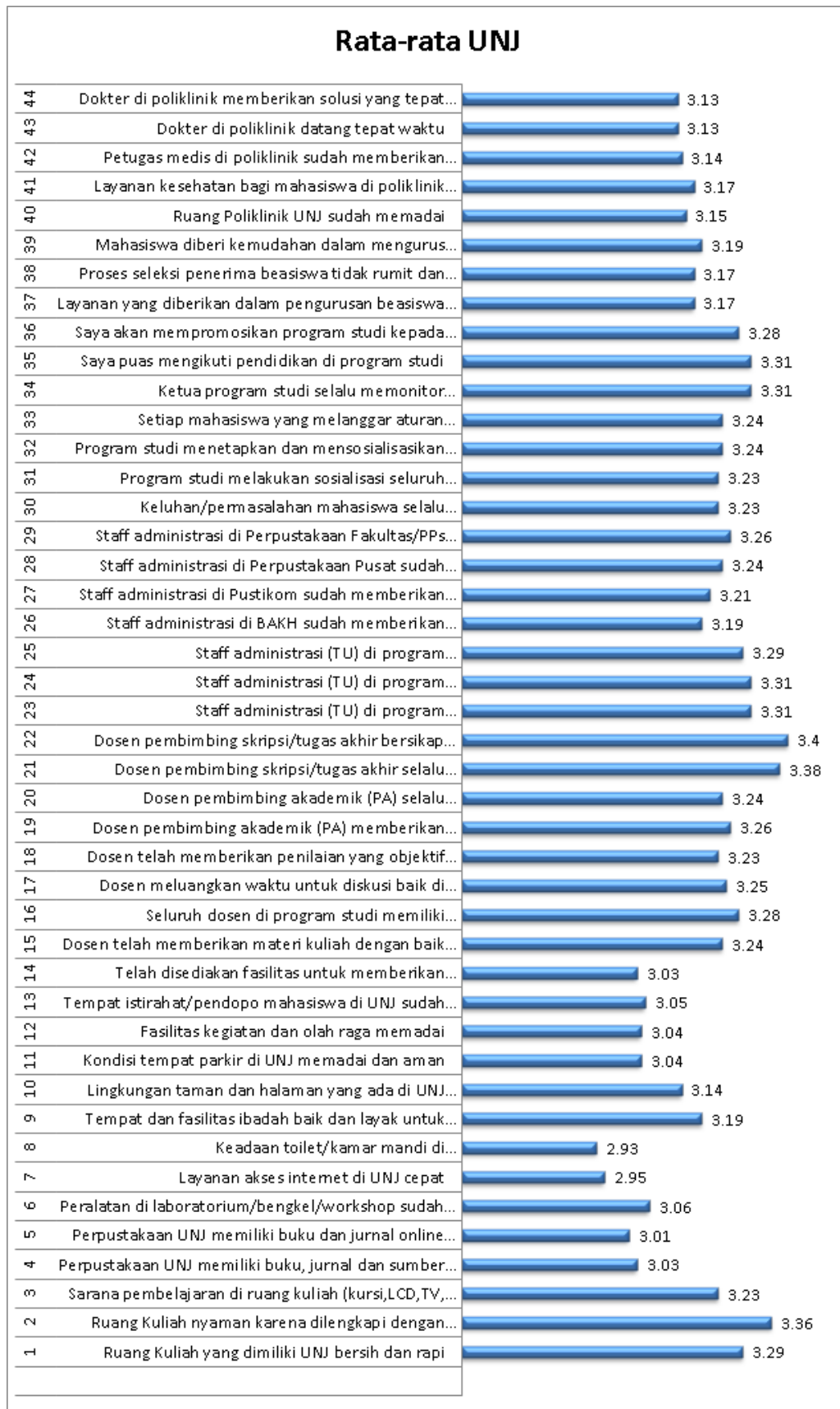
NO	PERNYATAAN INSTRUMEN	RATA-RATA FAKULTAS/PPs									Rata-rata UNJ
		FIP	FBS	FMIPA	FIS	FT	FIO	FE	FPPsi	PPs	
23	Staf administrasi (TU) di program studi/jurusan/fakultas telah memberikan layanan yang baik untuk urusan surat-menyurat, data, dan lain-lain	3.31	3.3	3.37	3.21	3.23	3.49	3.26	3.21	3.39	3.31
24	Staf administrasi (TU) di program studi/jurusan/fakultas selalu memberikan bantuan kepada mahasiswa yang membutuhkan atau menghadapi masalah	3.29	3.26	3.34	3.2	3.23	3.49	3.24	3.37	3.38	3.31
25	Staf administrasi (TU) di program studi/jurusan/fakultas bersikap ramah dalam memberikan layanan kepada mahasiswa	3.28	3.28	3.33	3.18	3.19	3.48	3.24	3.32	3.37	3.29
26	Staf administrasi di BAAK sudah memberikan layanan yang baik dan cepat kepada mahasiswa	3.15	3.05	3.18	3.09	3.15	3.44	3.16	3.16	3.35	3.19
27	Staf administrasi di Pustikom sudah memberikan layanan yang baik dan cepat	3.25	3.14	3.16	3.08	3.22	3.44	3.2	3.05	3.3	3.21

NO	PERNYATAAN INSTRUMEN	RATA-RATA FAKULTAS/PPs									Rata-rata UNJ
		FIP	FBS	FMIPA	FIS	FT	FIO	FE	FPPsi	PPs	
	kepada mahasiswa										
28	Staf administrasi di Perpustakaan Pusat sudah memberikan layanan yang baik dan cepat kepada mahasiswa	3.25	3.15	3.2	3.13	3.21	3.48	3.24	3.05	3.4	3.24
29	Staf administrasi di perpustakaan Fakultas/PPs sudah memberikan layanan yang baik, ramah dan cepat kepada mahasiswa	3.25	3.19	3.23	3.17	3.16	3.47	3.25	3.26	3.38	3.26
30	Keluhan/permasalahan mahasiswa selalu ditindaklanjuti oleh program studi dengan baik	3.26	3.16	3.25	3.15	3.19	3.42	3.11	3.16	3.36	3.23
31	Program studi melakukan sosialisasi seluruh peraturan akademik dan etika	3.21	3.17	3.27	3.21	3.22	3.42	3.21	3.05	3.32	3.23
32	Program studi menetapkan dan mensosialisasikan sanksi bagi mahasiswa yang melanggar aturan akademik dan etika	3.23	3.17	3.24	3.22	3.22	3.47	3.2	3.11	3.32	3.24
33	Setiap mahasiswa yang	3.23	3.2	3.19	3.19	3.22	3.44	3.21	3.16	3.31	3.24

NO	PERNYATAAN INSTRUMEN	RATA-RATA FAKULTAS/PPs									Rata-rata UNJ	
		FIP	FBS	FMIPA	FIS	FT	FIO	FE	FPPsi	PPs		
	melanggar aturan mendapatkan sanksi yang setimpal dari program studi											
34	Ketua program studi selalu memonitor perkembangan penyelesaian studi mahasiswa	3.31	3.25	3.3	3.26	3.25	3.49	3.2	3.26	3.42	3.31	
35	Saya puas mengikuti pendidikan di program studi	3.31	3.23	3.33	3.25	3.23	3.49	3.24	3.32	3.41	3.31	
36	Saya akan mempromosikan program studi kepada orang lain	3.29	3.15	3.24	3.19	3.21	3.49	3.2	3.37	3.39	3.28	
37	Layanan yang diberikan dalam pengurusan beasiswa cepat dan tidak bertele-tele	3.17	3.09	3.15	3.09	3.11	3.42	3.12	3.11	3.3	3.17	
38	Proses seleksi penerima beasiswa tidak rumit dan bersifat transparan	3.2	3.1	3.17	3.07	3.13	3.37	3.14	3.05	3.32	3.17	
39	Mahasiswa diberi kemudahan dalam mengurus dokumen untuk mendapatkan beasiswa	3.21	3.1	3.2	3.12	3.15	3.41	3.15	3.11	3.31	3.19	
40	Ruang poliklinik UNJ sudah memadai	3.22	3.09	3.07	3.1	3.15	3.37	3.15	2.95	3.24	3.15	

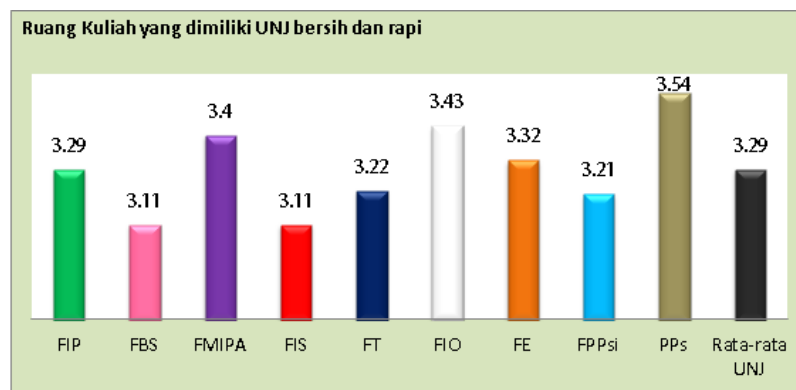


NO	PERNYATAAN INSTRUMEN	RATA-RATA FAKULTAS/PPs									Rata-rata UNJ
		FIP	FBS	FMIPA	FIS	FT	FIO	FE	FPPsi	PPs	
41	Layanan kesehatan bagi mahasiswa di poliklinik sudah baik	3.22	3.09	3.12	3.11	3.16	3.43	3.15	3	3.23	3.17
42	Petugas medis di poliklinik sudah memberikan layanan dengan ramah dan cepat	3.23	3.09	3.08	3.12	3.16	3.41	3.15	2.84	3.23	3.14
43	Dokter di poliklinik datang tepat waktu	3.18	3.05	3.1	3.09	3.15	3.41	3.11	2.84	3.2	3.13
44	Dokter di poliklinik memberikan solusi yang tepat sesuai dengan keluhan	3.2	3.06	3.1	3.12	3.12	3.44	3.13	2.74	3.25	3.13
<b>Rata-rata Fakultas/UNJ</b>		<b>3.2</b>	3.12	3.19	3.11	3.15	3.4	3.18	3.05	3.32	3.19



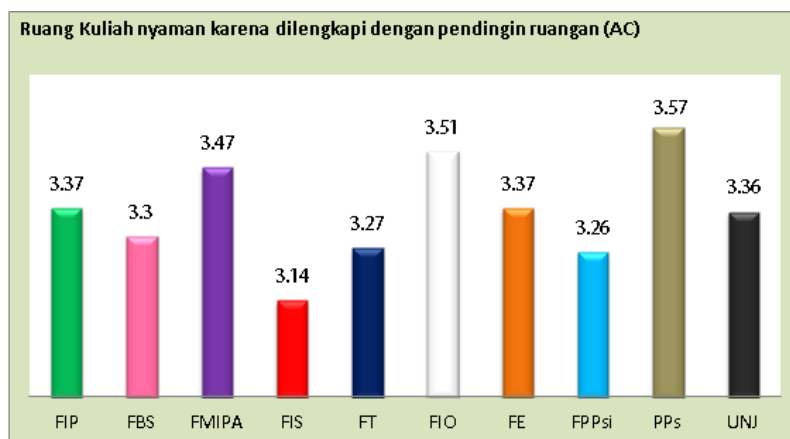
**Grafik 3.14 Rata-rata tiap point/ pernyataan berdasarkan rata-rata UNJ**

Berdasarkan grafik 3.14 rata-rata tertinggi dari hasil penilaian responden terdapat pada butir instrumen nomor 22, sebesar 3,44. Ini Berarti sama dengan semester 107 dan 108 sebelumnya nilai tertinggi berada pada butir instrumen nomor 22. Hasil ini menunjukkan Dosen pembimbing skripsi/tugas akhir bersikap bersahabat, terbuka dan kooperatif. Nilai tersebut sudah berada diatas rata-rata nilai seluruh butir instrumen yaitu 3,40. Sedangkan nilai terendah (2,93) diperoleh pada butir nomor 8 terkait kondisi keadaan toilet/kamar amndi di fakultas/jurusan/program studi bersih dan harus. Untuk itu UNJ perlu menata kembali toilet-toilet dilingkungan UNJ agar tidak mengganggu mahasiswa dalam proses belajar mengajar dan nyaman saat digunakan. Grafik nilai rata-rata fakultas tiap point/pernyataan pada instrumen kepuasan pelanggan semester 109 dapat dilihat pada grafik 3.15 dibawah ini.



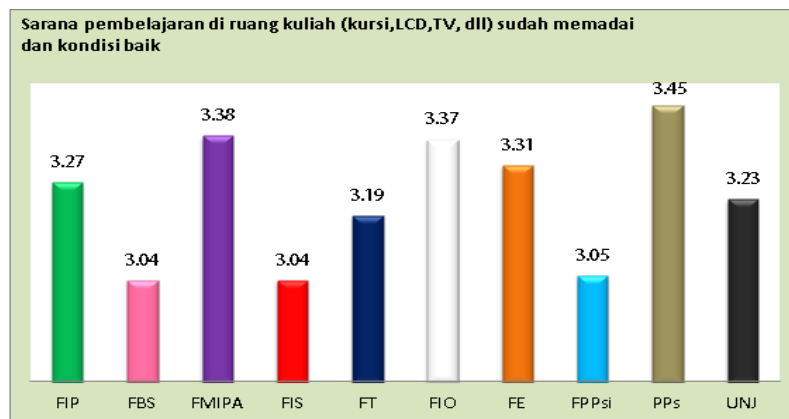
**Grafik. 3.15 Pernyataan 1**

Berdasarkan grafik 3.15 bahwa semua Fakultas/PPs memiliki nilai diatas 3,00 dengan nilai rata-rata UNJ adalah 3,29. Untuk Pascasarjana mendapatkan nilai rata-rata tertinggi yaitu 3,54 sedangkan terendah pada pada FIS dan FBS dengan nilai 3,11. PPs, FIO, FIP, FMIPA dan FE berada diatas atau sama dengan nilai rata-rata UNJ yaitu (3,29), sedangkan untuk FBS, FIS, FT, FPPsi nilai rata-rata berada dibawah rata-rata UNJ.



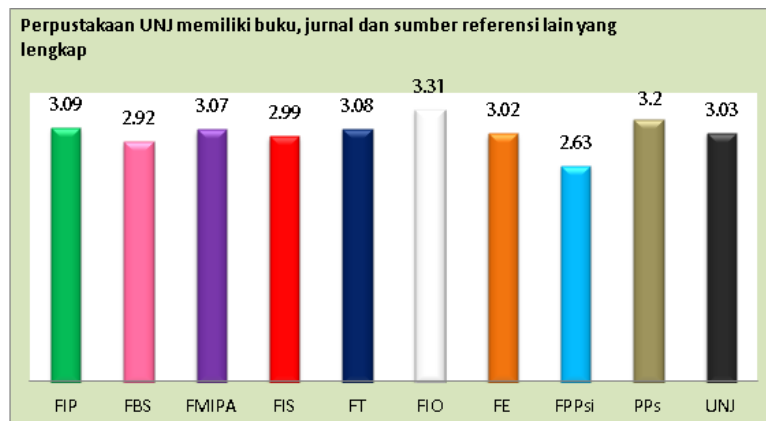
**Grafik. 3.16 Pernyataan 2**

Grafik 3.16 menunjukkan bahwa fakultas yang mempunyai nilai tertinggi terhadap penilaian ruang kuliah yang nyaman dimiliki oleh PPs dengan nilai 3,57 dan yang terendah adalah FIS dengan nilai 3,14. Dari semua fakultas, terkait penilaian kenyamanan ruang kelas yang dilengkapi dengan AC masih ada 4 fakultas yang rata-ratanya dibawah universitas meskipun sudah diatas angka 3 yaitu FT, FPPsi, FBS dan FIS.



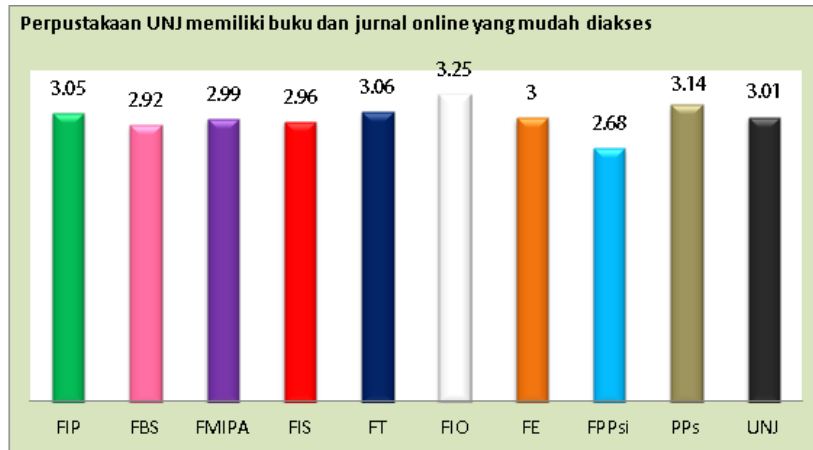
**Grafik. 3.17 Pernyataan 3**

Nilai tertinggi pada grafik 3.17 masih dimiliki oleh PPs dengan nilai terendah dengan nilai 3,04 terdapat apda FBS dan FIS. Untuk nilai rata-rata terkait penilaian sarana pembelajaran sudah dinilai diatas 3 dengan nilai rata-rata UNJ 3,23 sehingga masih perlu ditingkatkan lagi agar terciptanya suasana yang nyaman pada saat proses pembelajaran.



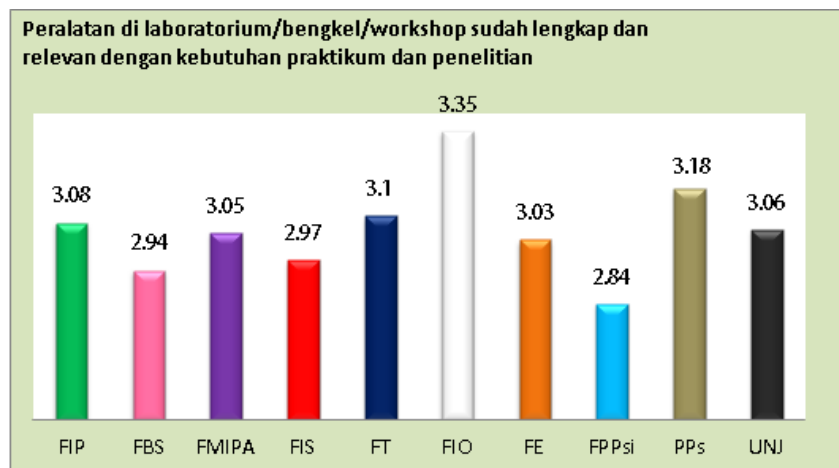
**Grafik. 3.18 Pernyataan 4**

Grafik 3.18 menilai tentang kelengkapan buku dan dokumen pendukung lainnya yang ada pada Perpustakaan UNJ, hasilnya didapat nilai tertinggi masih berada pada FIO dengan nilai rata-rata 3,31. Untuk itu perpustakaan di UNJ perlu ditingkatkan lagi dalam hal kelengkapan buku, jurnal, dan referensi lainnya agar bisa memudahkan dalam mencari kelengkapan data pendukung untuk membantu penyusunan tugas akhir, skripsi, tesis dan disertasi.



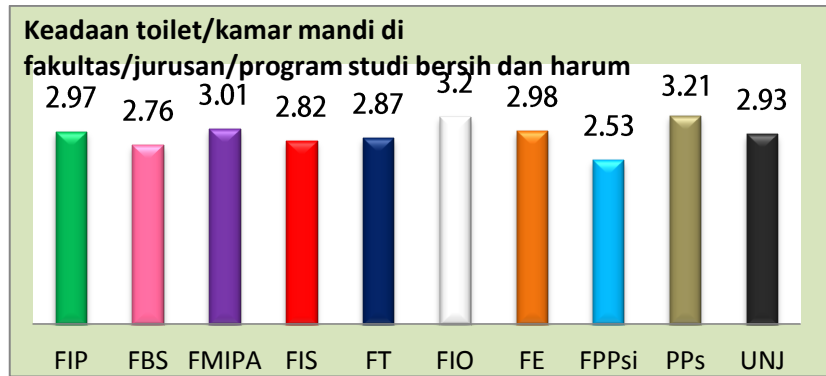
**Grafik. 3.19 Pernyataan 5**

Penilaian mengenai jurnal online yang mudah diakses di perpustakaan di lingkungan UNJ merupakan butir pernyataan rendah ketiga yaitu 3,01. Berdasarkan grafik 3.14 ada 4 fakultas dan pascasarjana yang nilainya sudah diatas rata-rata UNJ, sedangkan 5 fakultas lainnya masih berada dibawah rata-rata UNJ. In iberarti terjadi penurunan peningkatan di semester 109, dimana pada semester 108 ada 6 fak/pps yang nilai rata-ratanya diatas rata-rata UNJ. Untuk itu perlu ditingkatkan lagi dalam hal perluasan akses di perpustakaan UNJ karena sangat penting bagi mahasiswa dalam mencari data atau referensi pada saat akan menghadapi tugas akhir, skripsi, tesis dan disertasi.



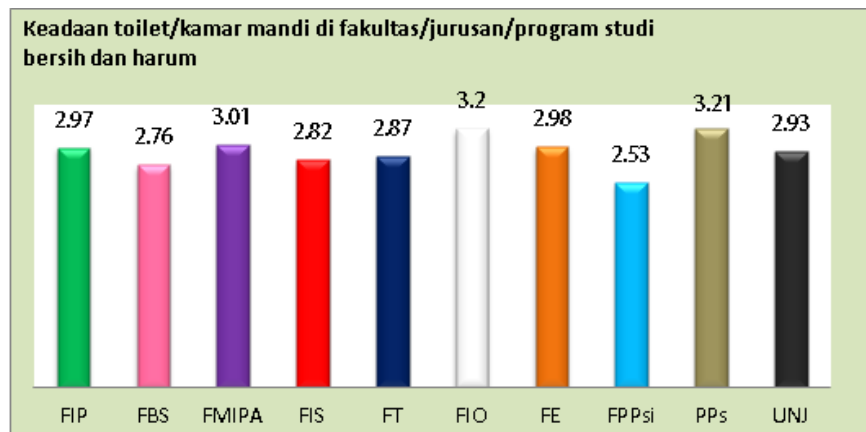
**Grafik. 3.20 Pernyataan 6**

Penilaian terhadap kelengkapan peralatan laboratorium/bengkel/workshop untuk kebutuhan praktikum dan penelitian pada semester 109 masih banyak fakultas yang berada dibawah nilai rata-rata UNJ yaitu 3,06 antara lain FBS, FMIPA, FIS, FE dan FPPsi. Untuk itu perlu dilengkapi kembali perihal peralatan dilabolatorium agar kegiatan proses pembelajaran berjalan dengan baik dan dinilai puas oleh mahasiswa.



**Grafik. 3.21 Pernyataan 7**

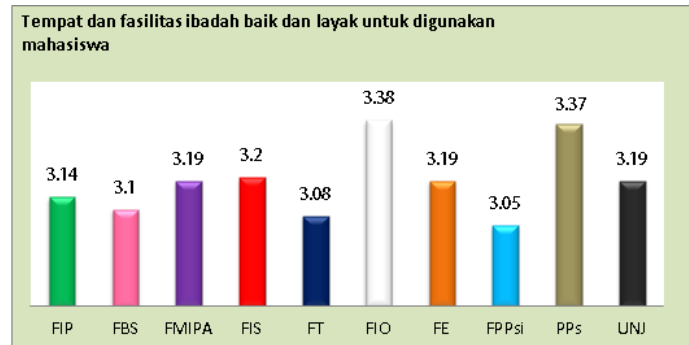
Penilaian perluasan akses internet di UNJ sangat penting karena sebagai media pembelajaran dan informasi bagi mahasiswa dalam perkuliahan. Pada grafik 3.21 diatas diketahui bahwa nilai rata-rata tertinggi terdapat pada FIO dengan nilai 3,28. Untuk semester 109 ini perluasan akses internet merupakan butir pernyataan kedua yang dinilai rendah oleh responden dengan nilai rata-rata 2,95. Ini menunjukkan bahwa terjadi penurunan peningkatan dimana dari empat terendah menjadi kedua yang berada diurutan terendah yang dinilai oleh mahasiswa. Untuk itu UPT.Pustikom harus lebih memprioritaskan program peningkatan akses internet di UNJ.



**Grafik. 3.22 Pernyataan 8**

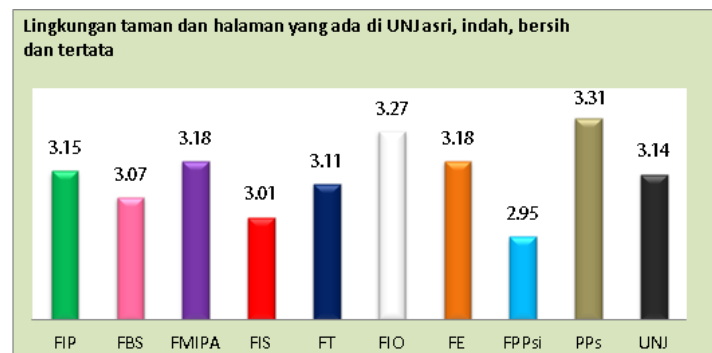
Toilet yang bersih dan tidak bau mempunyai peranan penting dalam pencitraan universitas, khususnya bagi mahasiswa dalam hal proses belajar mengajar. Pernyataan 8 terkait penilaian diatas menjadi point terendah yang dinilai oleh responden yaitu 2,93. untuk itu diharapkan bagi fakultas lainnya agar lebih meningkatkan kebersihan toilet agar mahasiswa tidak merasa terganggu pada saat belajar, terutama pada FPPsi harus dengan nilai paling kecil yaitu 2,53.





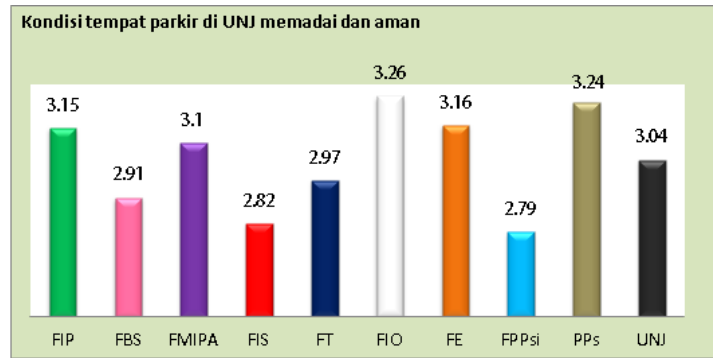
**Grafik. 3.23 Pernyataan 9**

Keberadaan tempat ibadah bagi mahasiswa sangatlah penting untuk itu perlu dilengkapi karena sebagai pilar penguatan keagamaan yang berkaitan erat dengan pembangunan karakter setiap individu khususnya bagi para calon pemimpin bangsa yaitu mahasiswa UNJ. Penilaian terhadap tempat dan fasilitas ibadah di UNJ sudah bisa dikategorikan baik dan layak untuk digunakan karena baik fak/pps sudah dinilai diatas 3 oleh mahasiswa meskipun nilai rata-rata terendah masih berada pada FPPsi dengan nilai 3,05. Untuk nilai tertinggi berada pada FIO dengan nilai 3,38.



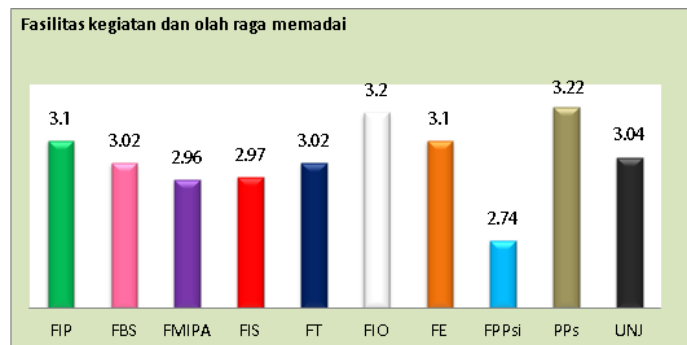
**Grafik. 3.24 Pernyataan 10**

Pada grafik 3.24 diatas diharapkan FPPsi dengan nilai rata-rata terendah mampu untuk meningkatkan lingkungan taman dan halaman agar lebih bersih indah dan tertata karena lingkungan taman dan halaman yang asri, indah, bersih dan tertata secara tidak langsung menciptakan mahasiswa yang berprestasi. Pada semester 108 ini nilai rata-rata UNJ tertinggi dimiliki oleh PPs dengan nilai 3,31.



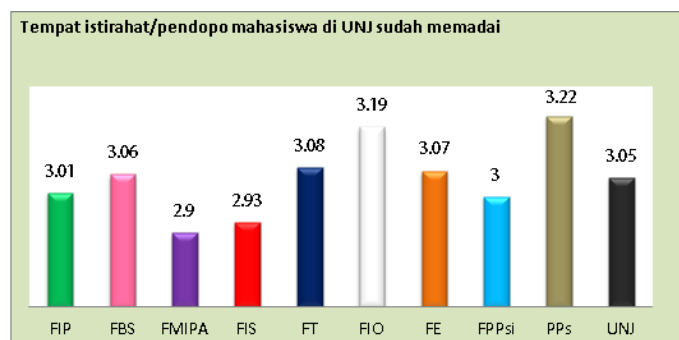
**Grafik. 3.25 Pernyataan 11**

Dalam menunjang terciptanya kondisi kampus yang tertib dan teratur maka UNJ memerlukan tanggapan dari calon wisudawan melalui instrumen ini. Berdasarkan grafik 3.25 diatas 4 fakultas masih dibawah rata-rata UNJ yaitu FBS (2,91), FIS (2,82), FT (2,97) dan FPPsi (2,79) sedangkan yang lain menilai kondisi perparkiran UNJ sudah sangat memadai, karena berada diatas nilai rata-rata UNJ. Untuk itu perlu diperbaiki agar terciptakan lingkungan UNJ yang tertib dan teratur.



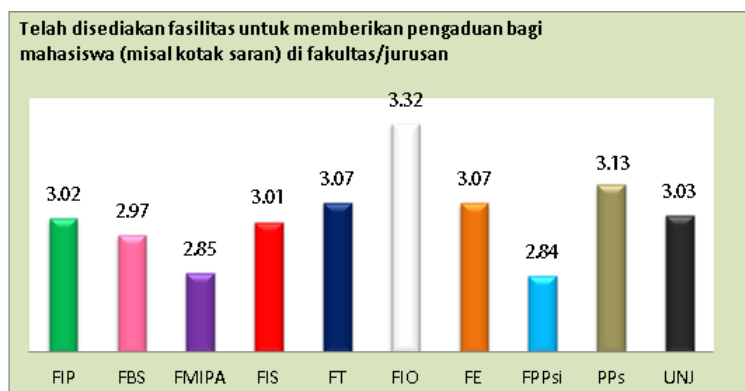
**Grafik. 3.26 Pernyataan 12**

Menyadari pentingnya memberikan fasilitas kepada mahasiswa dalam penyaluran bakat dan minat khususnya olahraga, maka berdasarkan grafik 3.26 PPs mendapat nilai tertinggi yang dinilai responden terkait penilaian terhadap fasilitas kegiatan olahraga yang memadai (diatas rata-rata universitas), hal ini sangat berbeda dengan semester sebelumnya dimana FIO mendapatkan nilai paling tinggi yaitu 3,23.



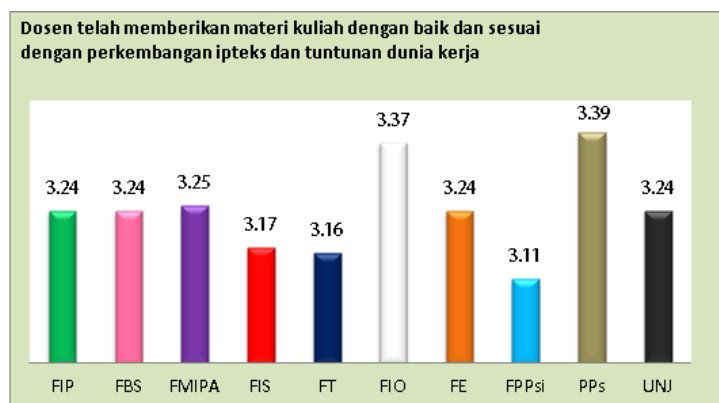
**Grafik. 3.27 Pernyataan 13**

Tempat istirahat/pendopo sangat berpengaruh terhadap aktifitas mahasiswa yaitu mampu menginspirasi kegiatan pengembangan inovatif dan kreativitas. Grafik 3.27 menunjukkan bahwa nilai tertinggi terkait penilaian tempat istirahat/pendopo mahasiswa UNJ berada pada PPs dengan nilai 3,22 dan untuk 2 fakultas, yang nilainya MASih dibawah rata-rata UNJ yaitu FMIPA (2,90) dan FIS (2,93) diharapkan mampu memberikan tempat istirahat/pendopo yang memadai.



**Grafik. 3.28 Pernyataan 14**

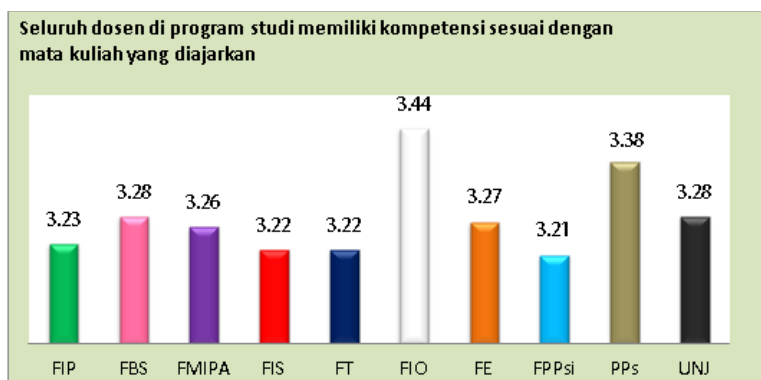
Kotak saran diperlukan untuk mengoptimalkan keluhan dan pendapat, UNJ memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk memberikan tanggapan terhadap fakultas/prodi agar bisa diketahui apa kelebihan dan kekurangan yang ada, berdasarkan grafik 3,32 dengan nilai rata-rata tertinggi sudah memberikan kontribusi baik untuk mahasiswa dalam mengeluarkan opini dan saran.



**Grafik.3.29 Pernyataan 15**

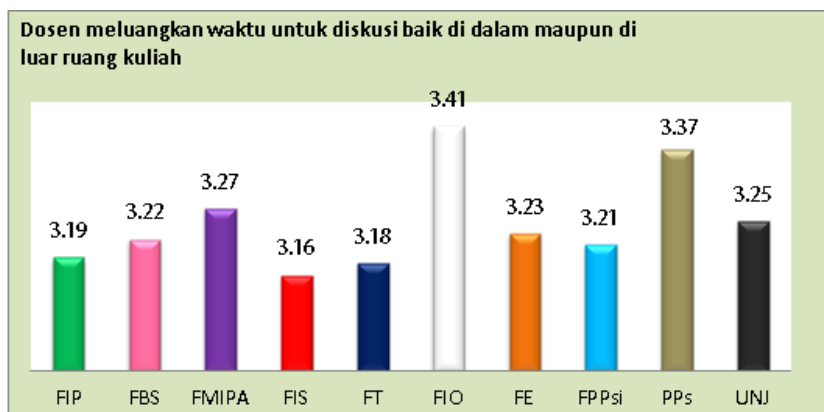
Terkait penilaian tentang cara dosen dalam memberikan materi perkuliahan sesuai dengan perkembangan iptek dan tuntutan dunia kerja, untuk semester 109 ini FPPsi mendapatkan nilai rata-rata terendah 3,11. 6 fak/PPs menilai dosen telah memebrikan materi kuliah dengan baik, hal ini dapat dilihat dengan jumlah nilai rata0ratanya diatas atau sama dengan nilai rata-rata UNJ. Bagi fakultas yang dosennya masih belum

memberikan materi kuliah sesuai perkembangan iptek diharapkan mampu untuk ditingkatkan kembali sehubungan dengan pernyataan diatas.



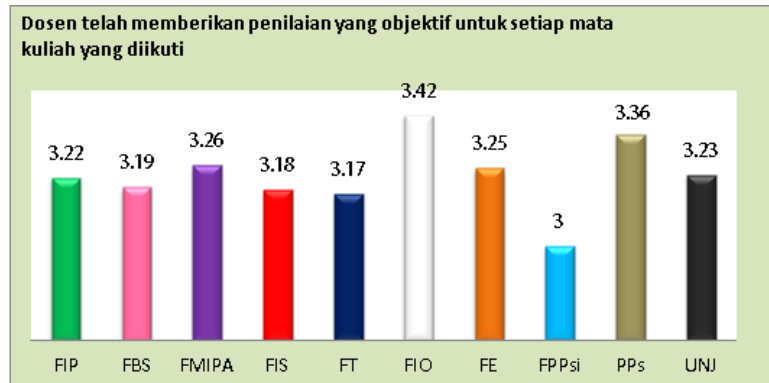
**Grafik. 3.30 Pernyataan 16**

Dari grafik 3.30 dapat disimpulkan bahwa seluruh dosen di program studi belum memiliki kompetensi sesuai dengan mata kuliah yang diajarkan, ini terbukti dari 4 fakultas yang nilainya dibawah rata-rata universitas. Sedangkan 5 fakultas dan PPs dosennya dinilai sudah memiliki kompetensi sesuai dengan mata kuliah yang diajarkan.



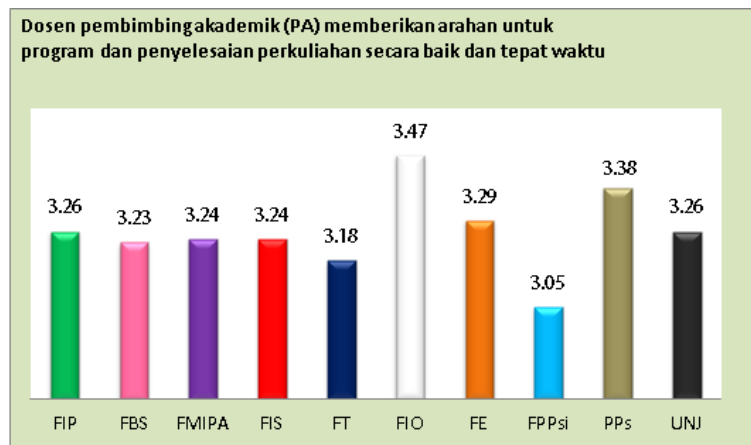
**Grafik. 3.31 Pernyataan 17**

Penilaian terhadap kinerja dosen dalam proses pembelajaran (memberikan diskusi baik didalam maupun diluar ruang kuliah) masih dinilai kurang. Hal ini terbukti hanya 6 fakultas yang nilai rata-ratanya sudah berada diatas nilai rata-rata UNJ yaitu FIP (3,19), FBS (3,22), FMIPA (3,27), FIS (3,16), FT (3,18), FE (3,23) dan FPPsi (3,23) dengan nilai rata-rata UNJ yaitu (3,25). Untuk itu masih perlu adanya peningkatan kinerja dosen bagi fakultas yang mendapat nilai dibawah rata-rata UNJ.



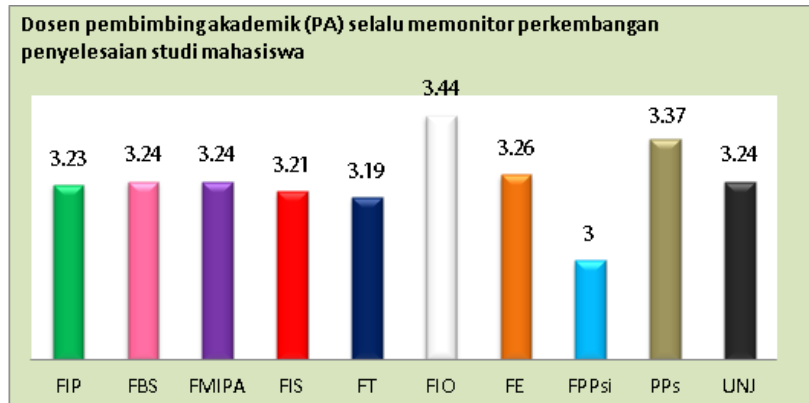
**Grafik. 3.32. Pernyataan 18**

Pada grafik 3.32 disimpulkan bahwa dosen di fakultas sudah objektif dalam memberikan penilaian untuk mata kuliah yang diikuti. Semua Fakultas/PPs mendapat nilai diatas angka 3 meskipun ada 5 fakultas yang masih berada dibawah rata-rata UNJ yaitu FIP, FBS, FIS, FT dan FPPsi. Untuk itu bagi fakultas/PPs yang nilai rata-ratanya masih dibawah rata-rata UNJ diharapkan dosennya untuk lebih objektif dan transparasi dalam memberikan nilai.



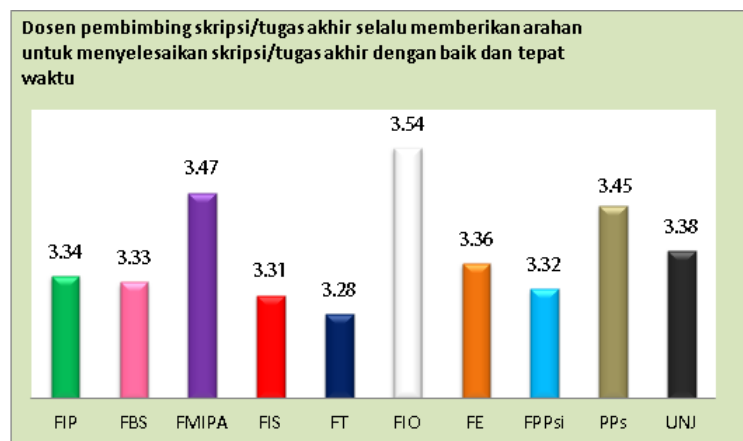
**Grafik. 3.33 Pernyataan 19**

Dalam mencapai prestasi yang maksimal diperlukan arahan untuk penyelesaian perkuliahan secara tepat waktu bagi mahasiswa, terkait penilaian tersebut maka hasil grafik 3.33 diperoleh data dari keseluruhan fakultas/PPs masih ada 6 fakultas yang menilai dosennya kurang memberikan arahan secara baik dan tepat waktu. Untuk itu perlu ditingkatkan kembali terkait penilaian ini.



**Grafik. 3.34 Pernyataan 20**

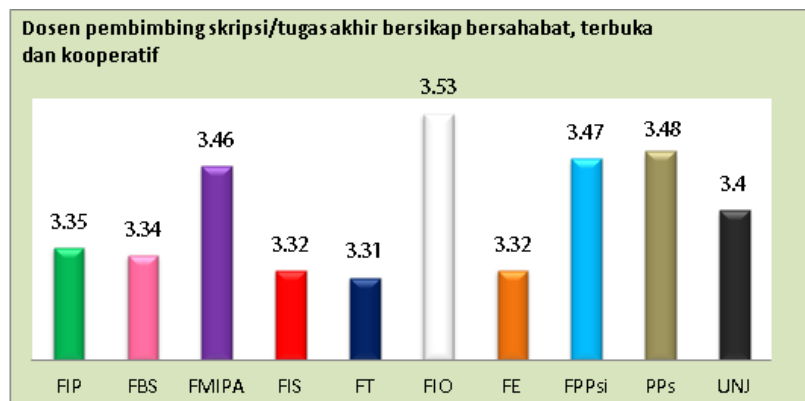
Dari hasil grafik 3.34 menunjukkan dosen pembimbing di UNJ sudah memonitor perkembangan penyelesaian studi di fakultas/PPs karena semua rata-rata sudah dinilai diatas angkat 3. Sedangkan 4 fakultas lainnya masih menunjukkan nilai di bawah rata-rata UNJ. Monitoring dalam penyelesaian studi mahasiswa diperlukan pada penilaian ini, karena dapat mengetahui sejauh mana dosen pembimbing di fakultas/PPs memberikan loyalitas kinerja terhadap mahasiswa didiknya.



**Grafik. 3.35 Pernyataan 21**

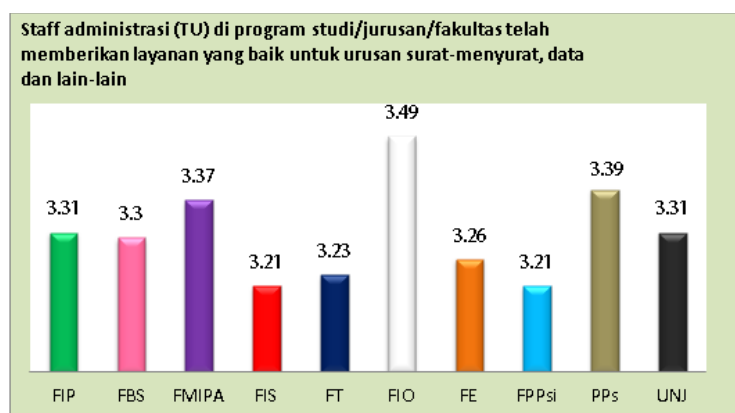
Dari grafik 3.35 diatas masih ada 6 fakultas yaitu FIP, FBS, FIS, FT, FE dan FPPsi yang mempunyai dosen pembimbing tidak selalu memberikan arahan dalam penyelesaian skripsi/tugas akhir dengan baik dan tepat waktu karena nilainya masih dibawah rata-rata universitas yaitu 3,38. Untuk itu perlu dioptimalisasi lagi dalam memberikan arahan untuk menyelesaikan tugas akhir.





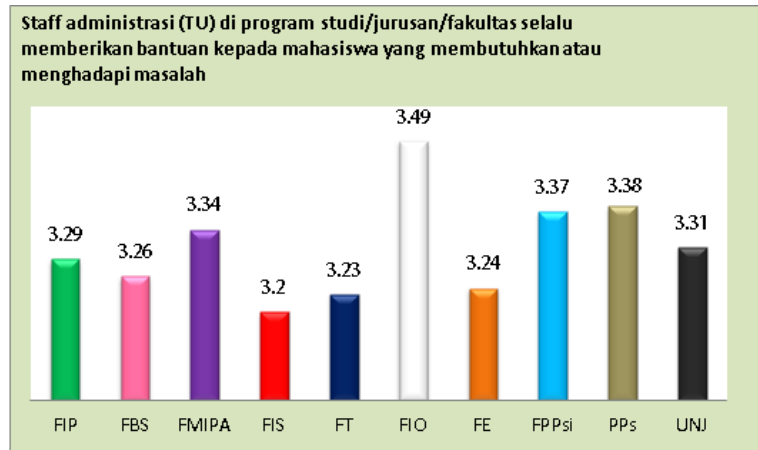
**Grafik 3.36 Pernyataan 22**

Peran dan sikap pembimbing akademik sangat penting dalam penilaian ini agar mahasiswa memiliki sikap dan perilaku belajar yang baik. Hampir disetiap fakultas/PPs sudah memiliki dosen yang bersikap bersahabat, terbuka dan kooperatif dalam memberikan bimbingan kepada mahasiswa terutama pada FMIPA, FIO, FPPsi dan PPs dimana nilai tertinggi dimiliki oleh FIO dengan nilai 3,53, sedangkan fakultas yang lain masih dibawah rata-rata UNJ meskipun sudah berada diatas angka 3. Hal ini dapat dilihat dari grafik 3.31.



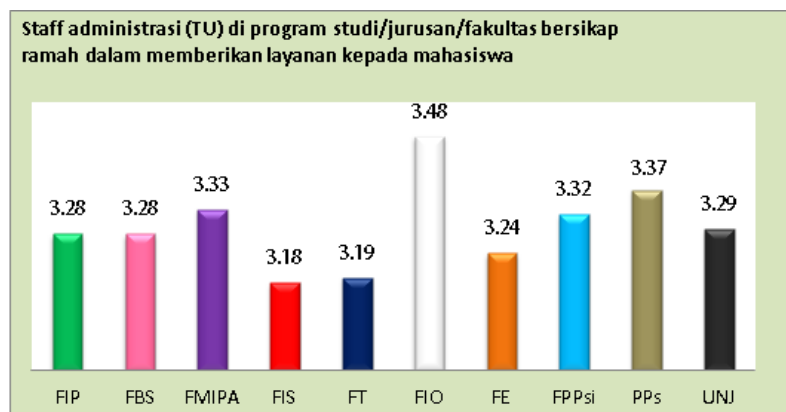
**Grafik. 3.37 Pernyataan 23**

Pada grafik 3.37 dijelaskan mengenai kinerja staf administrasi di program studi/jurusan/fakultas dalam memberikan layanan yang baik untuk urusan kesekretariatan dan data lainnya, diperoleh nilai tertinggi pada FIO dengan nilai 3,49.



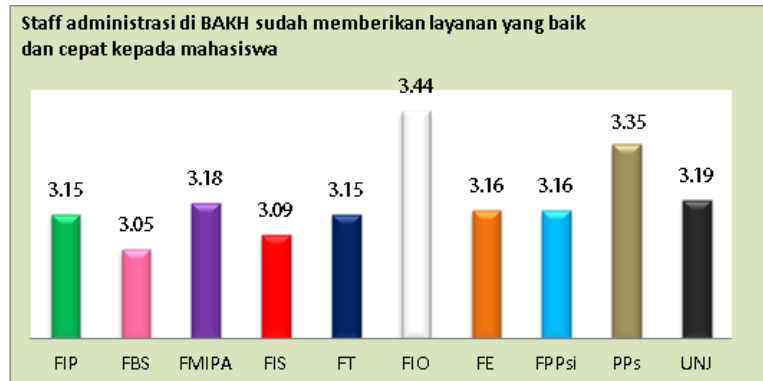
**Grafik. 3.38 Pernyataan 24**

Peran staf administrasi sangat berpengaruh bagi mahasiswa dalam memberikan bantuan untuk memecahkan suatu masalah yang dihadapi, untuk itu UNJ perlu mengetahui sejauh mana penilaian mahasiswa terhadap staf administrasi di program studi/jurusan/fakultas. Berdasarkan grafik 3.38 masih banyak fakultas yang menilai rendah pada pernyataan ini khususnya pada FIP (3,29), FBS (3,26), FIS (3,20), FT (3,23) dan FE (3,23).



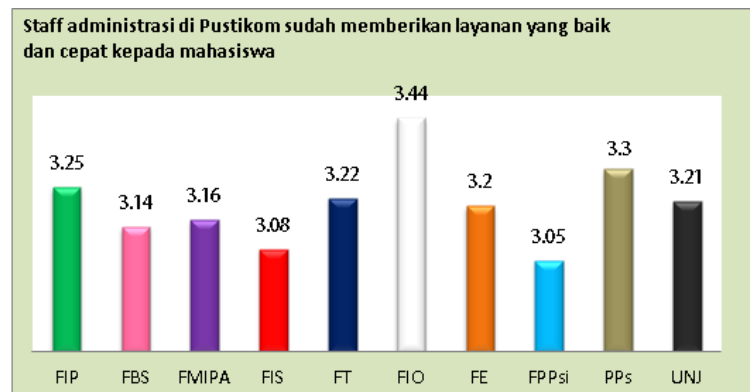
**Grafik. 3.39 Pernyataan 25**

Sifat staf administrasi dalam memberikan layanan kepada mahasiswa dinilai pada point pernyataan no 25 di instrumen kepuasan wisudawan ini. Dari grafik 3.39 diatas menunjukkan bahwa nilai rata-rata tertinggi dimiliki oleh FIO dengan nilai rata-rata 3,48 dengan nilai rata-rata UNJ 3,29. Untuk 3 fakultas FIS, FT dan FE diharapkan staf administrasi mampu meningkatkan layanan agar dinilai puas oleh mahasiswa.



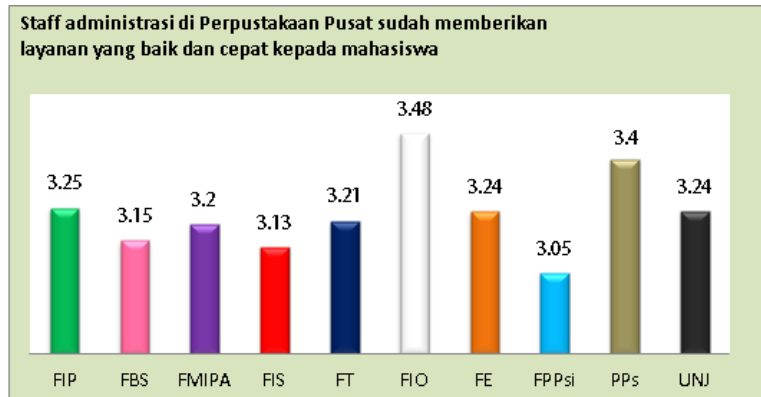
**Grafik. 3.40 Pernyataan 26**

Peran staf administrasi BAKHUM adalah memberikan layanan administrasi dan informasi akademik secara efektif dan efisien kepada segenap civitas akademika menuju tercapainya visi universitas, untuk itu diperlukan penilaian mahasiswa sehubungan dengan hal tersebut diatas. Grafik 3.40 menunjukkan penurunan penilaian dimana di semester lalu hanya 4 fakultas yang mendapat nilai dibawah rata-rata UNJ, sedangkan pada semester 109 ini ada 7 fakultas yang dinilai dibawah rata-rata UNJ. Untuk itu layanan terkait staf administrasi BAKHUM sudah memebrikan layanan yang baik dan cepat perlu ditingkatkan kembali.



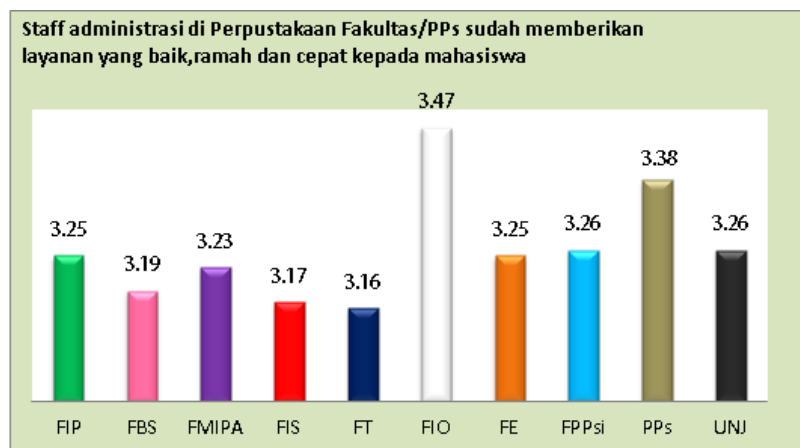
**Grafik. 3.41 Pernyataan 27**

Pustikom mempunyai arti penting bagi universitas khususnya bagi mahasiswa UNJ. Dengan memiliki sistem informasi terintegrasi melalui SIAKAD mahasiswa akan merasakan kemudahan untuk melakukan registrasi, melihat nilai dan mencari informasi data lainnya. Untuk itu dibutuhkan bantuan dari staf administrasi pustikom dalam memberikan informasi kepada mahasiswa. Dari hasil grafik diatas, UNJ/pustikom belum memberikan layanan terbaik dan cepat kepada mahasiswa karena masih ada masih ada 5 fakultas yang nilai rata-ratanya dibawah UNJ.



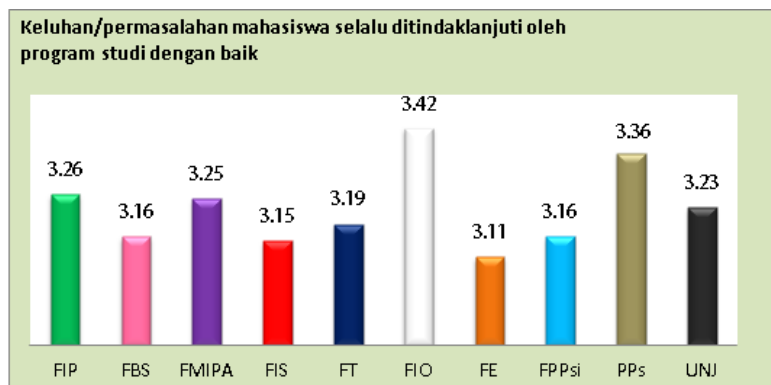
**Grafik. 3.42 Pernyataan 28**

Terkait penilaian tentang staf perpustakaan pusat dalam memberikan layanan kepada mahasiswa maka berdasarkan grafik diatas mengalami penurunan di semester 109 ini, karena ada penambahan 4 fakultas yang dinilai rendah dimana sebelumnya hanya ada 1 fakultas yang mendapat nilai dibawah rata-rata UNJ yaitu FPPsi. Untuk semester ini FBS, FMIPA, FIS, FT dan FPPsi yang dinilai rendah oleh mahasiswa.



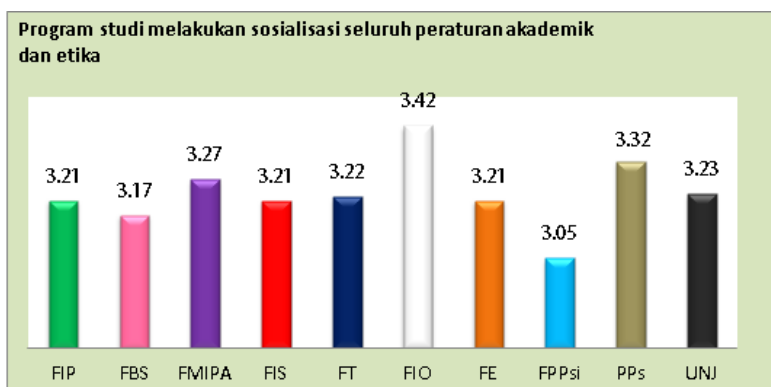
**Grafik. 3.43 Pernyataan 29**

Grafik 3.43 menunjukkan bahwa fakultas/PPs yang staf administrasi di perpustakaan belum memberikan layanan yang baik, ramah dan cepat kepada mahasiswa karena mengalami penurunan penilaian pada semester 109 ini. 6 Fakultas dinilai rendah yaitu dibawah rata-rata UNJ yaitu FIP (3,26), FBS (3,19), FMIPA (3,23), FIS (3,17), FT (3,16) dan FE (3,25). Sedangkan nilai tertinggi terdapat pada FIO dengan nilai rata0rata 3,47.



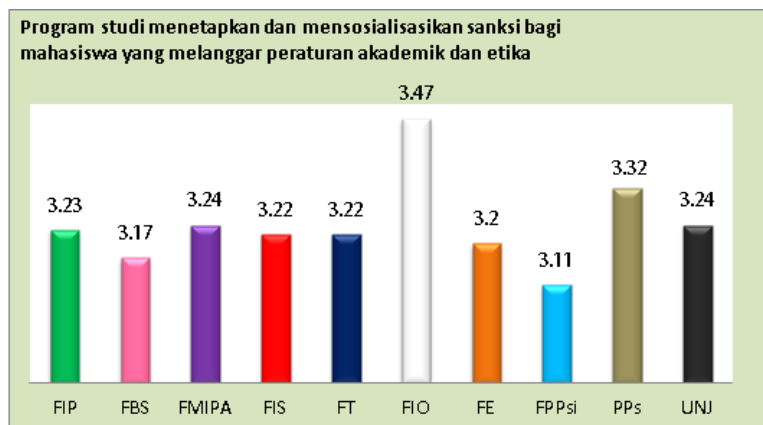
**Grafik. 3.44 Pernyataan 30**

Pengaduan atau penyampaian aspirasi dan keluhan mahasiswa merupakan hal penting bagi program studi di fakultas karena dengan adanya penyampaian keluhan tersebut program studi dapat dengan mudah memperbaiki dan meningkatkan kualitasnya hingga sampai ke tingkat universitas. FIO dinilai paling baik dalam menindaklanjuti permasalahan dan keluhan mahasiswa agar pihak terkait dapat memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan mahasiswa sehingga tercipta pelayanan yang lebih baik. Sedangkan beberapa fakultas (FBS, FIS, FT, FE dan FPPsi) masih belum maksimal dalam memberikan respon terhadap permasalahan mahasiswa



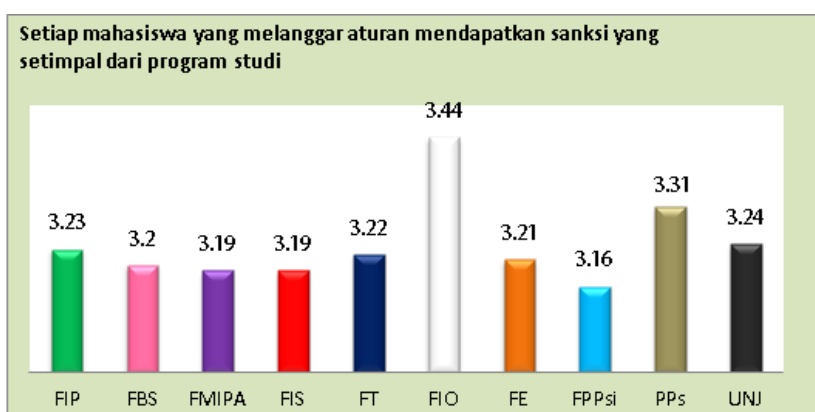
**Grafik. 3.45 Pernyataan 31**

Dalam mengembangkan Tri Dharma Perguruan Tinggi, sosialisasi tentang peraturan akademik dan etika oleh program studi kepada mahasiswa sangat diperlukan. Hal ini sudah dilakukan dengan perolahan nilai untuk semua fak/pps mendapat nilai rata-rata diatas 3. Meskipun demikian sosialisasi tentang peraturan akademik dan etika masih dianggap perlu dilakukan. Untuk fakultas yang rata-ratanya masih dibawah UNJ (FIP, FBS, FIS, FT, FE dan FPPsi) diharapkan bisa menyampaikan sosialisasi peraturan akademik kepada mahasiswanya.



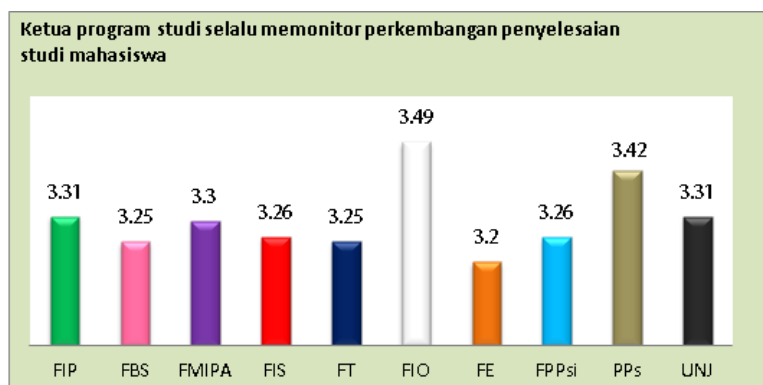
**Grafik. 3.46 Pernyataan 32**

Demi lancarnya kegiatan akademik dilingkungan UNJ, maka fakultas/PPs melalui program studi wajib memberikan sosialisasi atau sanksi bagi mahasiswa yang melanggar aturan dan etika. Pada grafik 3.46 dapat dilihat bahwa program studi di 3 fak/pps sudah mensosialisasikan hal tersebut dengan penilaian di atas rata-rata UNJ. Untuk 6 fak lainnya diharapkan dapat mensosialisasikan tentang etika dan sanksi bagi mahasiswa (kode etik mahasiswa).



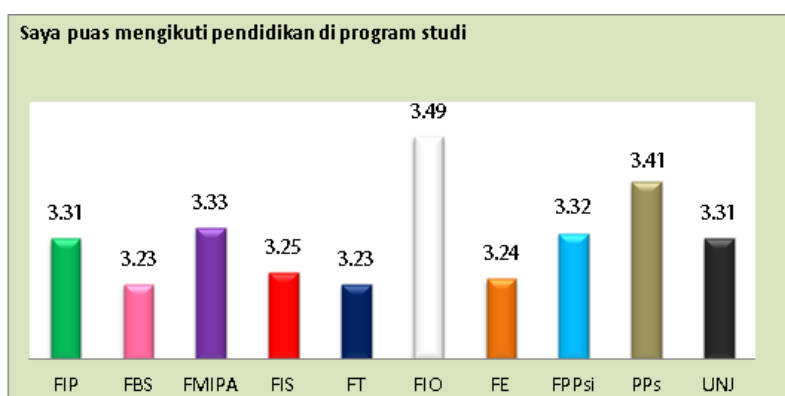
**Grafik. 3.47 Pernyataan 33**

Pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar aturan bertujuan agar mahasiswa tersebut disiplin, dan taat pada aturan yang berlaku. Dilihat pada grafik diatas menunjukkan bahwa program studi di 7 fak belum memberikan sanksi yang setimpal atau maksimal kepada mahasiswanya, sedangkan FIO dan PPs sudah tegas dalam memberikan hukuman atau sanksi kepada mahasiswa, karena nilai yang diperoleh diatas rata-rata UNJ yaitu 3,24.



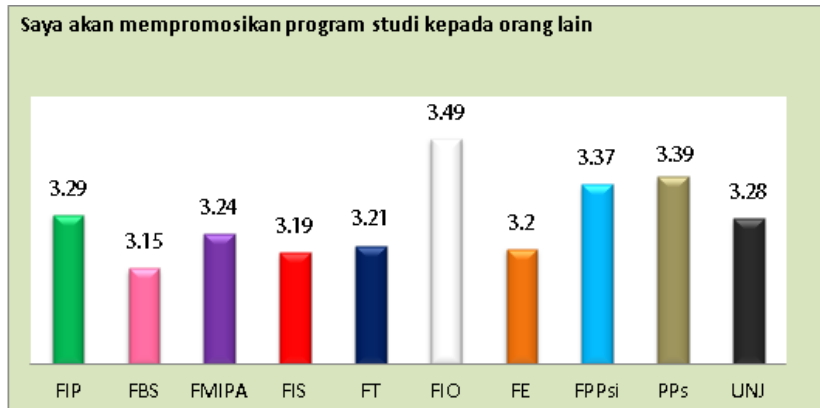
**Grafik. 3.48 Pernyataan 34**

Monitoring perkembangan penyelesaian studi oleh koordinator program studi di fakultas perlu dilakukan baik secara reguler, transparan, akuntabel, dan *real time* terhadap perkembangan hasil belajar mahasiswa. Berdasarkan grafik 3.48 koordinator program studi yang selalu memonitor terkait penilaian diatas berada pada 3 fakultas yaitu FIP, FIO dan PPs dengan nilai rata-rata diatas UNJ. Sedangkan untuk 5 fakultas lainnya diharapkan dapat memonitor perkembangan penyelesaian studi mahasiswanya karena masih dinilai rendah.



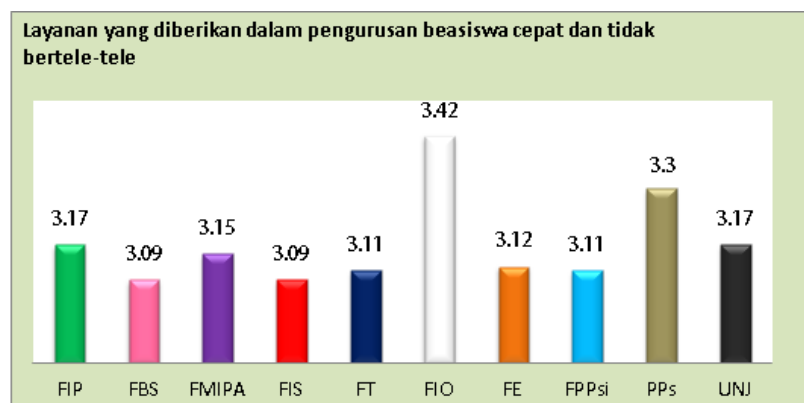
**Grafik. 3.49 Pernyataan 35**

Berdasarkan grafik 3.49 menunjukkan bahwa mahasiswa merasa puas terhadap program studi yang dipilih terdapat pada 5 fakultas dan PPs dimana FIO mendapat nilai rata-rata tertinggi pada pernyataan ini dengan nilai 3,49. Dari nilai rata-rata UNJ masih ada 4 fakultas yang nilai dibawah rata-rata nilai UNJ, yaitu FBS, FIS, FT dan FE.



**Grafik. 3.50. Pernyataan 36**

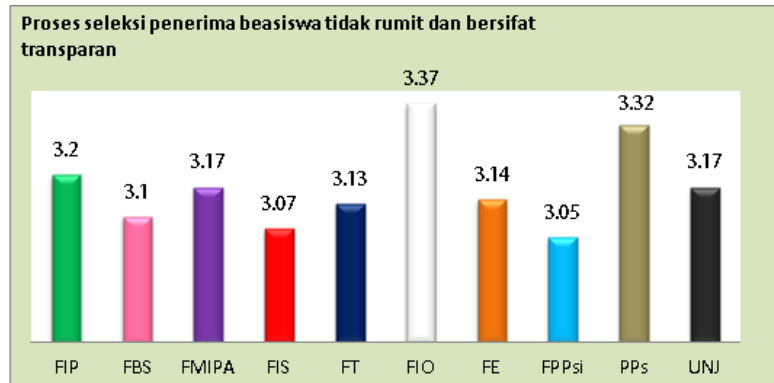
Rendahnya citra atau reputasi perguruan tinggi dan staf dosen atau tenaga pendidik dan non kependidikan bisa dikarenakan kurangnya promosi dan minat mahasiswa pada program studi yang diminati. Untuk itu perlu dilakukan promosi program studi sehingga mampu membangun suatu citra/reputasi yang positif. Terkait penilaian diatas dapat dilihat bahwa nilai tertinggi yang akan dilakukan mahasiswa untuk mempromosikan program studinya kepada orang lain paling banyak dilakukan oleh mahasiswa FIO, FPPsi, FIP dan PPs dengan nilai rata-ratanya diatas UNJ. Sedangkan 5 fakultas masih kurang melakukan promosi program studi kepada orang lain.



**Grafik. 3.51 Pernyataan 37**

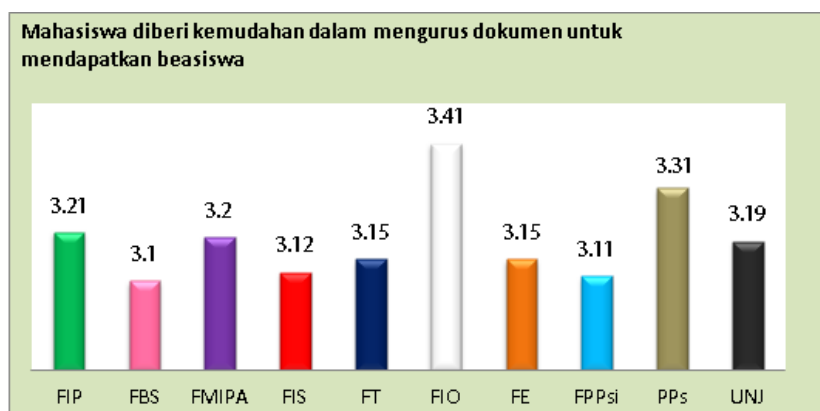
Pada grafik 3.51 Layanan yang diberikan dalam pengurusan beasiswa secara cepat dan tidak bertele-tele dilakukan oleh 3 Fak/PPs kepada mahasiswanya yang memperoleh nilai di atas rata-rata UNJ, yaitu FIP, FIO dan PPs. Sedangkan 6 fakultas lainnya memperoleh nilai di bawah rata-rata UNJ, yaitu FBS, FMIPA, FIS, FT, FE dan FPPsi masih kurang baik dalam memberikan layanan pengurusan beasiswa, meskipun nilai rata-ratanya sudah diatas angkat 3.





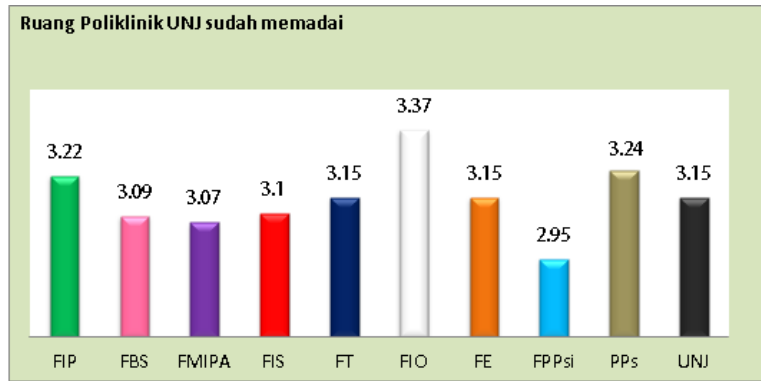
**Grafik. 3.52 Pernyataan 38**

Proses seleksi bagi penerima beasiswa di UNJ harus bersifat transparan dan tidak rumit sehingga tidak merugikan bagi penerima beasiswa. Berdasarkan grafik 3.52 ada 3 fakultas/PPs yang menilai di atas rata-rata UNJ, ini menunjukkan bahwa di UNJ melakukan proses seleksi penerima beasiswa tidak rumit dan bersifat transparan. Sedangkan 6 fakultas lainnya memperoleh nilai masih di bawah rata-rata UNJ. Untuk itu perlu ditingkatkan kembali agar proses seleksi penerima beasiswa tidak rumit dan bersifat transparan bagi mahasiswa.



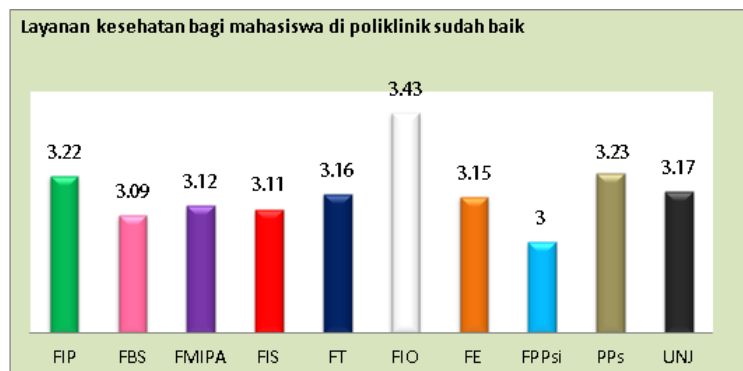
**Grafik. 3.53 Pernyataan 39**

Terkait dalam seleksi penerimaan beasiswa bagi mahasiswa yang berprestasi, UNJ perlu memberikan layanan dan kemudahan dalam mengurus dokumen. Pada grafik 3.53 FIO sudah memberikan kemudahan dalam pengurusan dokumen persyaratan beasiswa, karena memperoleh nilai rata-rata tertinggi 3,41. Sedangkan 5 fakultas masih memperoleh nilai rata-rata di bawah UNJ, yaitu FBS, FIS, FT, FE dan FPPsi belum maksimal dalam memberikan kemudahan kepada mahasiswa perihal kelengkapan dokumen beasiswa.



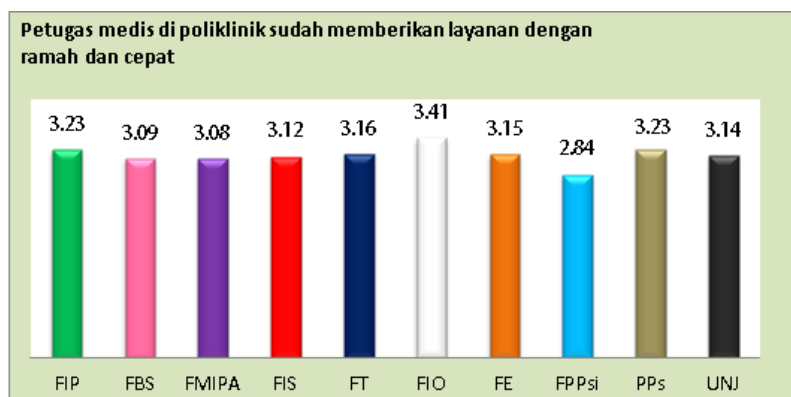
**Grafik. 3.54 Pernyataan 40**

Universitas Negeri Jakarta telah menyediakan pelayanan kesehatan dengan dukungan layanan yang komprehensif bagi seluruh civitas akademika. Penilaian apakah ruang poliklinik sudah memadai dapat dilihat pada grafik 3.54 diatas. Dapat dilihat bahwa terjadi penurunan disetiap semesternya, pada semester 109 ada 5 fakultas/pps saja yang menilai ruang poliklinik UNJ sudah memadai dan 4 fak lainnya menilai ruang poliklinik belum memadai, karena masih memperoleh nilai di bawah rata-rata UNJ.



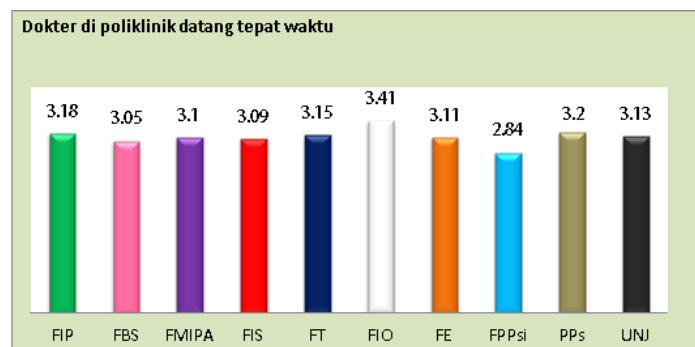
**Grafik. 3.55 Pernyataan 41**

Pada grafik 3.55 terkait penilaian terhadap layanan kesehatan di poliklinik UNJ bahwa FIO dengan nilai 3,43 telah memberikan tanggapan yang baik terhadap pelayanan kesehatan di poliklinik, sedangkan untuk 6 fak yang lain menilai dibawah rata-rata UNJ.



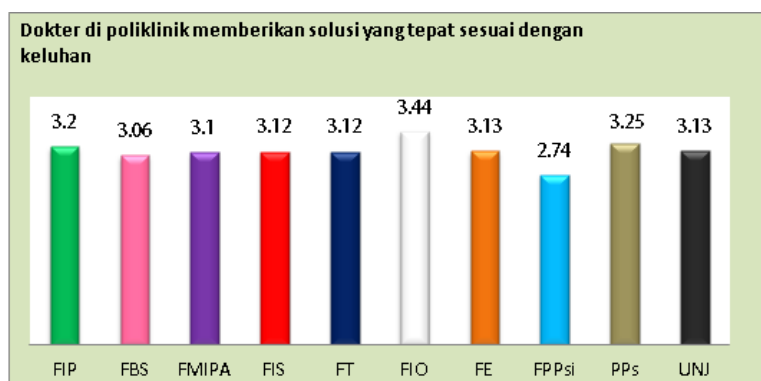
**Grafik. 3.56 Pernyataan 42**

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan dan menciptakan mutu pada pelayanan kesehatan, petugas medis bukan hanya cepat dalam pelayanan tetapi mereka harus memiliki sifat yang membuat pasien nyaman dalam pelayanan yang diberikan. Poliklinik UNJ dinilai sudah memberikan pelayanan dengan ramah dan cepat, karena 5 fak/PPs menilai pernyataan ini dengan hasil diatas rata-rata UNJ. Untuk 4 fak lainnya (FBS, FMIPA, FIS dan FPPsi) perlu diitngkatkan lagi dalam memberikan layanan terhadap pelanggan, khususnya mahasiswa.



**Grafik. 3.57 Pernyataan 43**

Salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan (mahasiswa) yang datang ke poliklinik adalah ketepatan dokter datang sesuai jadwal, hal ini terlihat dari instrumen online dengan pernyataan "Dokter di poliklinik datang tepat waktu" grafik 3.57 diatas. Untuk itu perlu ditingkatkan lagi ketepatan dokter datang ke poliklinik tepat waktu agar dapat memberikan kepuasan yang tinggi bagi mahasiswa tuntut memberikan layanan kesehatan



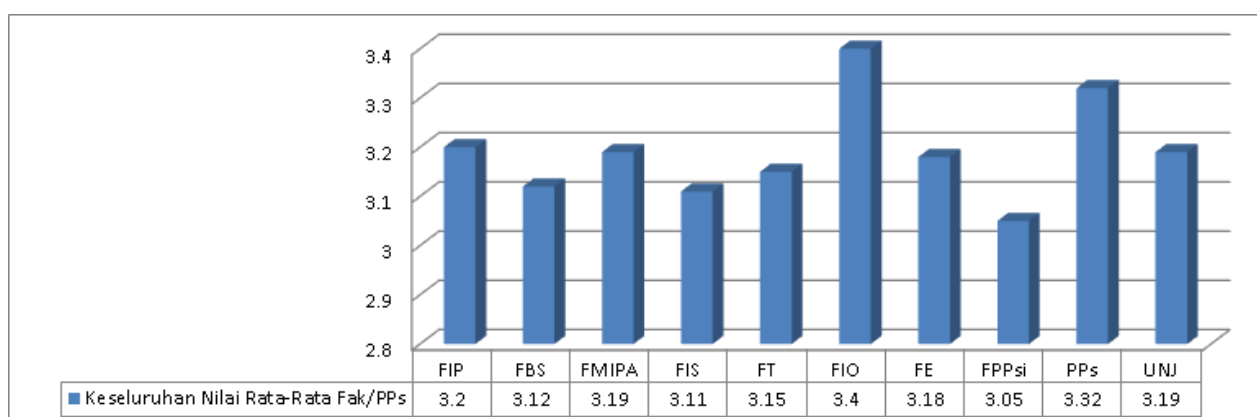
**Grafik. 3.58 Pernyataan 44**

Grafik 3.58 menunjukkan bahwa hasil survei kepuasan pelanggan terkait solusi yang diberikan dokter ke pasien, masih belum memberikan hasil yang memuaskan khususnya bagi fak Psikologi dengan nilai paling rendah yaitu 2,74 dan 3 fak/pps menilai diatas rata-rata UNJ. Untuk itu poliklinik dinilai masih perlu melakukan pembinaan terhadap

dokternya, agar meningkatkan kompetensinya dalam memberikan solusi terhadap keluhan pasien, khususnya mahasiswa.

### E. Hasil Penilaian Berdasarkan Rata-Rata Fakultas/PPs

Berdasarkan perolehan nilai rata-rata tiap fakultas/PPs dan rata-rata UNJ, dapat disajikan dalam grafik 3.59. Urutan perolehan nilai dari yang tertinggi adalah, (1) Fakultas Ilmu Olahraga (2) Pascasarjana (3) Fakultas Ilmu Pendidikan (4) Fakultas MIPA (5) Fakultas Ekonomi (6) Fakultas Teknik (7) Fakultas Bahasa dan Seni (8) Fakultas Ilmu Sosial dan yang terakhir memiliki nilai paling rendah adalah (8) Fakultas Psikologi. Berikut grafik nilai rata-rata fakultas



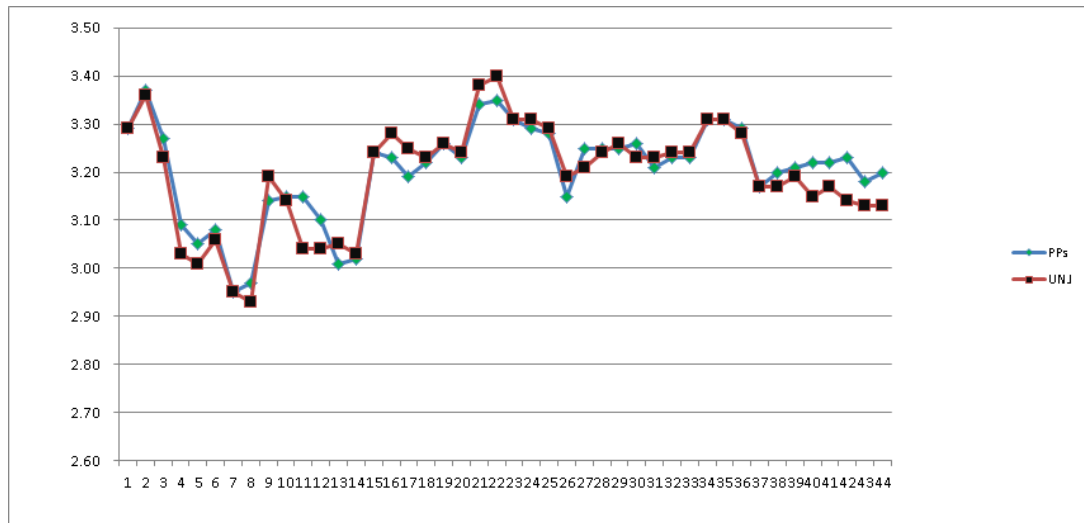
**Grafik 3.59 Keseluruhan nilai Rata-rata Fakultas**

Grafik 3.59 menunjukkan bahwa, hasil perolehan nilai kepuasan pelanggan sudah baik tetapi masih belum maksimal. hanya 5 fakultas dan pascasarjana yang memperoleh nilai diatas rata-rata UNJ, sedangkan fakultas lainnya masih di bawah rata-rata. Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan baik oleh fakultas maupun UNJ sendiri, masih belum maksimal dalam melayani dan menyediakan fasilitas untuk pembelajaran mahasiswa.

### F. Perbandingan Nilai Rata-rata Fakultas dengan Rata-rata UNJ

Perbandingan rata-rata nilai pada instrumen kepuasan pelanggan online semester 109 untuk setiap fakultas dan pascasarjana dengan rata-rata UNJ dapat dilihat pada gambar di bawah ini. Perbandingan ini dimaksudkan untuk melihat sudah sejauhmana fakultas/PPs memberikan layanan dan fasilitas terhadap mahasiswa dibandingkan dengan rata-rata nilai UNJ.

## 1) Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP)



**Grafik. 3.60 Nilai Rata-rata FIP dan UNJ**

Berdasarkan grafik diatas dapat diketahui bahwa nilai rata-rata FIP pada instrumen kepuasan pelanggan online semester 109 lebih tinggi dari nilai rata-rata UNJ. Terjadi perubahan point/ Pernyataan terendah pada rata-rata FIP dan UNJ. Pada semester 108 point/ pernyataan terendah terdapat pada butir ke 8 , sedangkan untuk semester 109 ini terendah terdapat pada butir ke 7, untuk nilai tertinggi terdapat pada butir 2 instrumen online ,dapat dijelaskan pada tabel 3.7 dibawah ini.

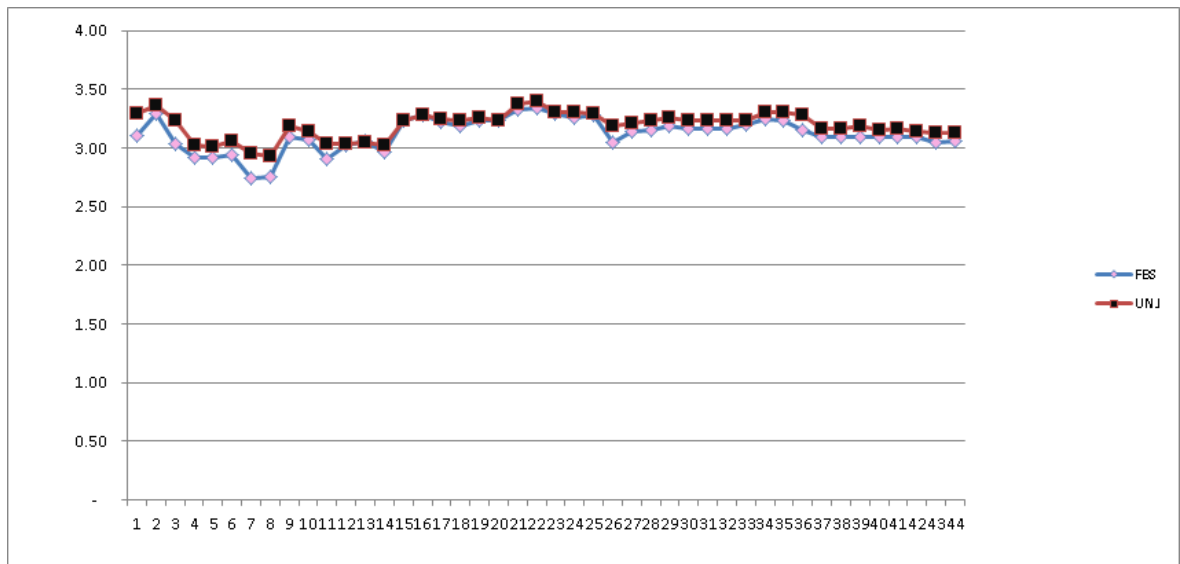
**Tabel 3.7 Hasil Analisis**

No	Uraian	Nilai Fakultas	Nilai UNJ	Keterangan
1	Nilai rata-rata paling rendah	2,95	2,93	Pernyataan no.7 dan 8, yaitu: Layanan akses internet di UNJ cepat Keadaan toilet/kamar mandi di fakultas/jurusan/program studi bersih dan harum
2	Nilai rata-rata paling tinggi	3,37	3,40	Pernyataan no. 2 dan 22, yaitu: Ruang kuliah nyaman karena dilengkapi dengan pendingin ruangan (AC) Dosen pembimbing skripsi/tugas

				akhir bersikap bersahabat, terbuka dan kooperatif
3	Pembandingan umum nilai rata-rata FIP(3,20) dengan nilai rata-rata UNJ (3,19)			Lebih besar

Kepuasan pelanggan/mahasiswa terhadap layanan, fasilitas, serta kinerja dosen dan staf FIP memperoleh nilai rata-rata lebih tinggi dibandingkan nilai rata-rata UNJ.

## 2) Fakultas Bahasa dan Seni (FBS)



**Grafik. 3.61 Nilai Rata-rata FBS dan UNJ**

Berdasarkan grafik 3.61 menunjukkan bahwa FBS memiliki nilai rata-rata dibawah rata-rata UNJ dimana pernyataan paling rendah dan tinggi terdapat pada butir 7 (rendah) dan 22 (tinggi). dapat dijelaskan pada tabel 3.8 dibawah ini.

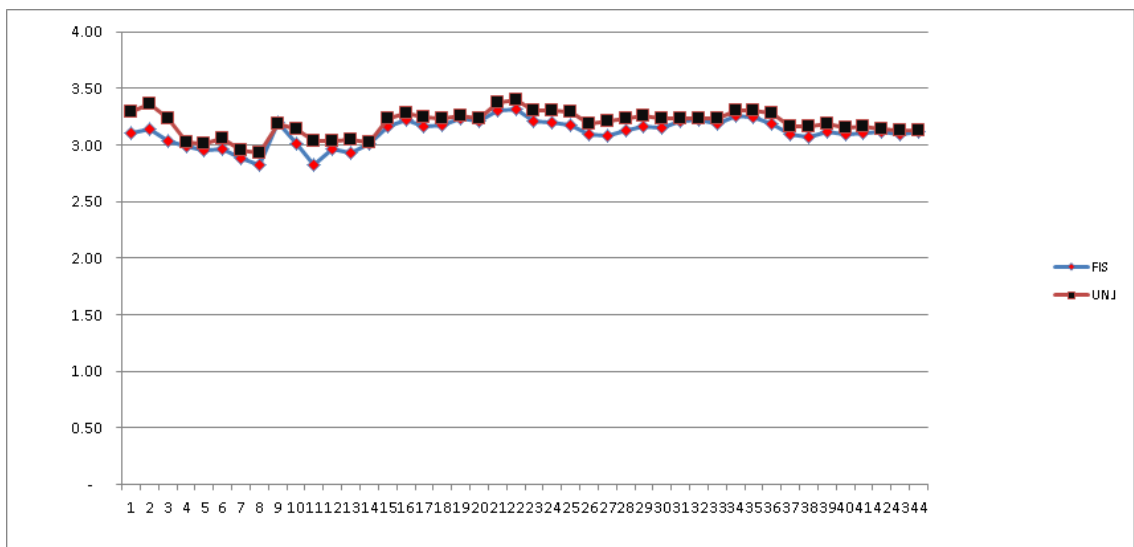
**Tabel 3.8 Hasil Analisis**

No	Uraian	Nilai Fakultas	Nilai UNJ	Keterangan
1	Nilai rata-rata paling rendah	2,74	2,93	Pernyataan no.7 dan 8, yaitu: Layanan akses internet di UNJ cepat Keadaan toilet/kamar mandi di

				fakultas/jurusan/program studi bersih dan harum
2	Nilai rata-rata paling tinggi	3,34	3,44	Pernyataan no. 22, yaitu: Dosen pembimbing skripsi/tugas akhir bersikap bersahabat, terbuka dan kooperatif
3	Pembandingan umum nilai rata-rata FBS (3,12) dengan nilai rata-rata UNJ (3,19)			Lemah rendah

Kepuasan pelanggan/mahasiswa terhadap layanan, fasilitas yang disediakan, serta kinerja dosen dan staf FBS lebih rendah dibandingkan dengan UNJ.

### 3) Fakultas Ilmu Sosial (FIS)



**Grafik. 3.62 Nilai Rata-rata FIS dan UNJ**

Berdasarkan grafik 3.62 diatas dapat diketahui bahwa nilai rata-rata FIS pada instrumen kepuasan pelanggan online semester 109 lebih rendah dibandingkan nilai rata-rata UNJ, dapat dijelaskan pada tabel 3.9 dibawah ini

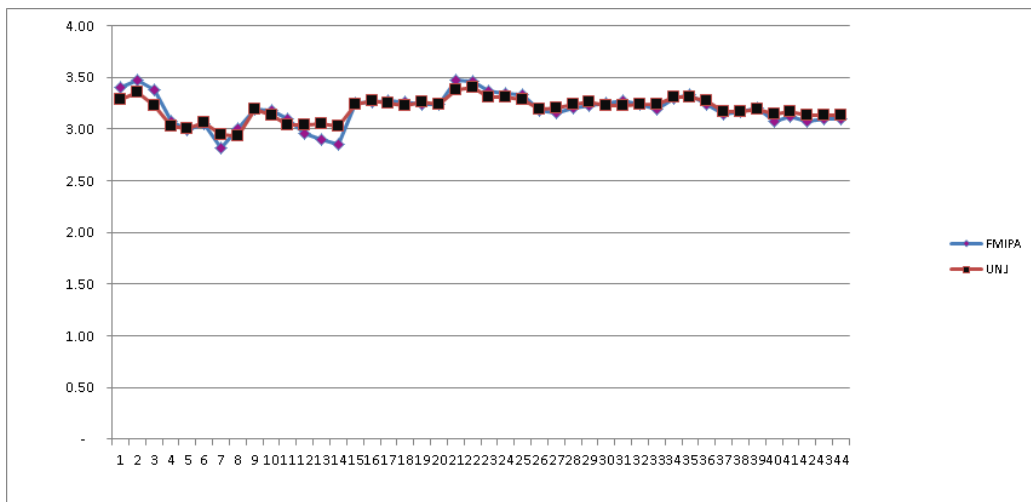
**Tabel 3.9 Hasil Analisis**

No	Uraian	Nilai Fakultas	Nilai UNJ	Keterangan
1	Nilai rata-rata			Pernyataan no.8 dan 11, yaitu:

	paling rendah		2,93	Keadaan toilet/kamar mandi di fakultas/jurusan/program studi bersih dan harum Kondisi tempat parkir di UNJ memadai dan aman
		2,94		
2	Nilai rata-rata paling tinggi	3,32	3,40	Pernyataan 22, yaitu: Dosen pembimbing skripsi/tugas akhir bersikap bersahabat, terbuka dan kooperatif
3	Pembandingan umum nilai rata-rata FIS(3,12) dengan nilai rata-rata UNJ (3,40)			Lebih rendah

Kepuasan pelanggan/mahasiswa terhadap layanan, fasilitas yang disediakan, serta kinerja dosen dan staf FIS lebih rendah dibandingkan rata-rata UNJ.

#### 4) Fakultas MIPA



**Grafik. 3.63 Nilai Rata-rata FMIPA dan UNJ**

Nilai rata-rata FMIPA pada grafik 3.63 lebih tinggi dibandingkan dengan nilai rata-rata UNJ. Pada semester 109 nilai rata-rata FMIPA sama dengan nilai rata-rata UNJ yaitu 3,19. Untuk nilai tertinggi dan terendah pada tiap point/ Pernyataan dapat dijelaskan pada tabel 3.10 dibawah ini.

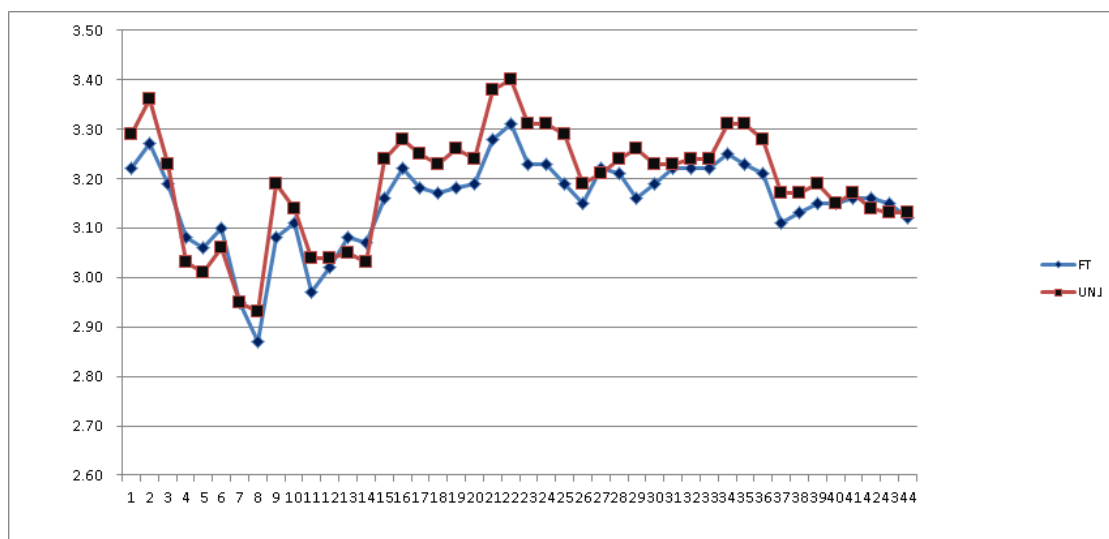


**Tabel 3.10 Hasil Analisis**

<b>No</b>	<b>Uraian</b>	<b>Nilai Fakultas</b>	<b>Nilai UNJ</b>	<b>Keterangan</b>
1	Nilai rata-rata paling rendah	2,82	2,93	Pernyataan no.7 dan 8, yaitu: Layanan akses internet di UNJ cepat Keadaan toilet/kamar mandi di fakultas/jurusan/program studi bersih dan harum
2	Nilai rata-rata paling tinggi	3,47 3,47	3,40	Pernyataan no.2, 21 dan 22, yaitu: Ruang kuliah nyaman karena dilengkapi oleh pendingi ruangan (AC). Dosen pembimbing skripsi/tugas akhir selalu memberikan arahan untuk menyelesaikan skripsi/tugas akhir dengan baik dan tepat waktu Dosen pembimbing skripsi/tugas akhir bersikap bersahabat, terbuka dan kooperatif
3	Pembandingan umum nilai rata-rata FMIPA (3,19) dengan nilai rata-rata UNJ (3,19)			sama

Kepuasan pelanggan/mahasiswa terhadap layanan, fasilitas yang disediakan, serta kinerja dosen dan staf FMIPA sama dengan layanan yang diberikan oleh UNJ.

## 5) Fakultas Teknik (FT)



**Grafik. 3.64 Nilai Rata-rata FT dan UNJ**

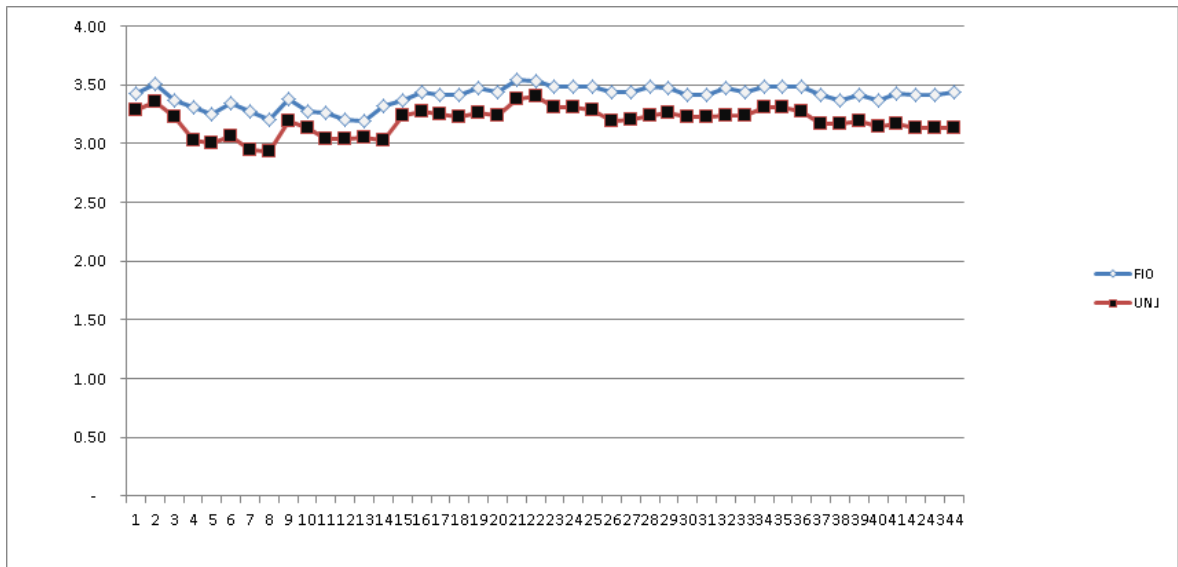
Berdasarkan grafik 3.64 menunjukkan rata-rata FT lebih rendah dibanding rata-rata UNJ.

**Tabel 3.11. Hasil Analisis**

No	Uraian	Nilai Fakultas	Nilai UNJ	Keterangan
1	Nilai rata-rata paling rendah	2,87	2,93	Pernyataan no. 8 yaitu: Keadaan toilet/kamar mandi di fakultas/jurusan/program studi bersih dan harum
2	Nilai rata-rata paling tinggi	3,31	3,40	Pernyataan no. 22, yaitu: Dosen pembimbing skripsi/tugas akhir bersikap bersahabat, terbuka dan kooperatif
3	Pembandingan umum nilai rata-rata FT (3,15) dengan nilai rata-rata UNJ (3,19)			Lebih rendah

Kepuasan pelanggan/mahasiswa terhadap layanan, fasilitas yang disediakan UNJ lebih besar dibandingkan layanan yang diberikan oleh FT

## 6) Fakultas Ilmu Olahraga (FIO)



**Grafik. 3.65 Nilai Rata-rata FIO dan UNJ**

Nilai rata-rata FIO pada grafik 3.65 diatas lebih tinggi dibandingkan nilai rata-rata UNJ, untuk semester 109 terjadi peningkatan disemua point/pernyataan instrumen di FIO dan menjadi fakultas yang nilai rata-ratanya paling tinggi dibandingkan fakultas/pps yang lainnya.

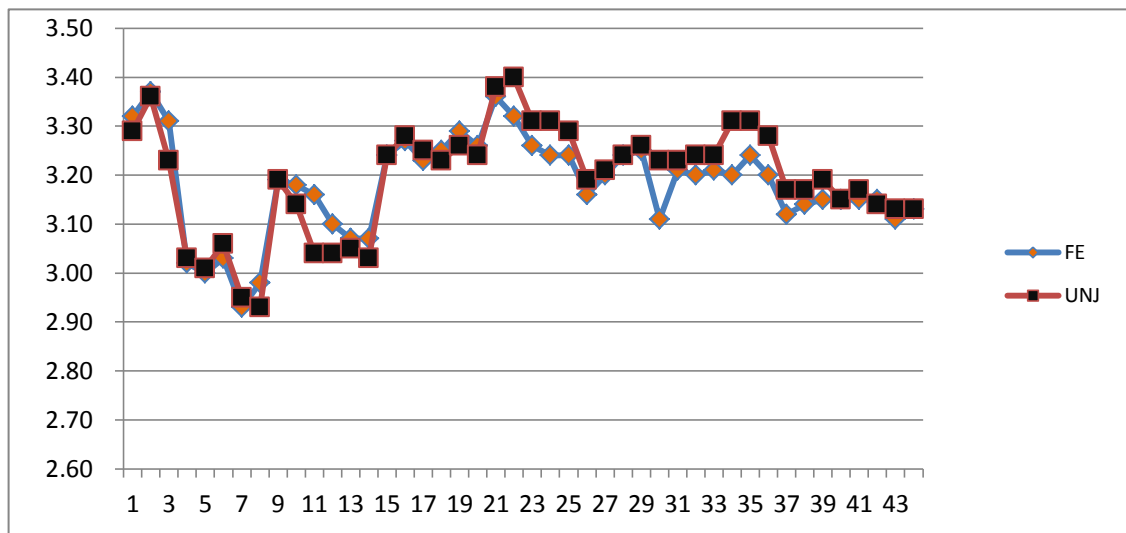
**Tabel 3.12 Hasil Analisis**

No	Uraian	Nilai Fakultas	Nilai UNJ	Keterangan
1	Nilai rata-rata paling rendah	3,19	2,93	Pernyataan no. 8 dan 13, yaitu: Keadaan toilet/kamar mandi di fakultas/jurusan/program studi bersih dan harum Tempat istirahat/pendopo mahasiswa di UNJ sudah memadai
2	Nilai rata-rata paling tinggi	3,51		Pernyataan no. 21 dan 22 yaitu: Dosen pembimbing skripsi/tugas akhir selalu memberikan arahan untuk menyelesaikan skripsi/tugas akhir dengan baik

			3,40	dan tepat waktu Dosen pembimbing skripsi/tugas akhir bersikap bersahabat, terbuka dan kooperatif
3	Pembandingan umum nilai rata-rata FIO (3,40) dengan nilai rata-rata UNJ (3,19)			Lebih tinggi

Kepuasan pelanggan/mahasiswa terhadap layanan, fasilitas yang disediakan, serta kinerja dosen dan staf FIO jauh lebih baik dibandingkan layanan yang diberikan oleh UNJ

### 7) Fakultas Ekonomi (FE)



**Grafik. 3.66 Nilai Rata-rata FE dan UNJ**

Berdasarkan grafik 3.66 menunjukkan bahwa rata-rata FE dan UNJ hampir sama pada semester 108 ini, walaupun UNJ memiliki rata-rata tertinggi dibandingkan FE. dapat dijelaskan pada tabel 3.13 dibawah ini.

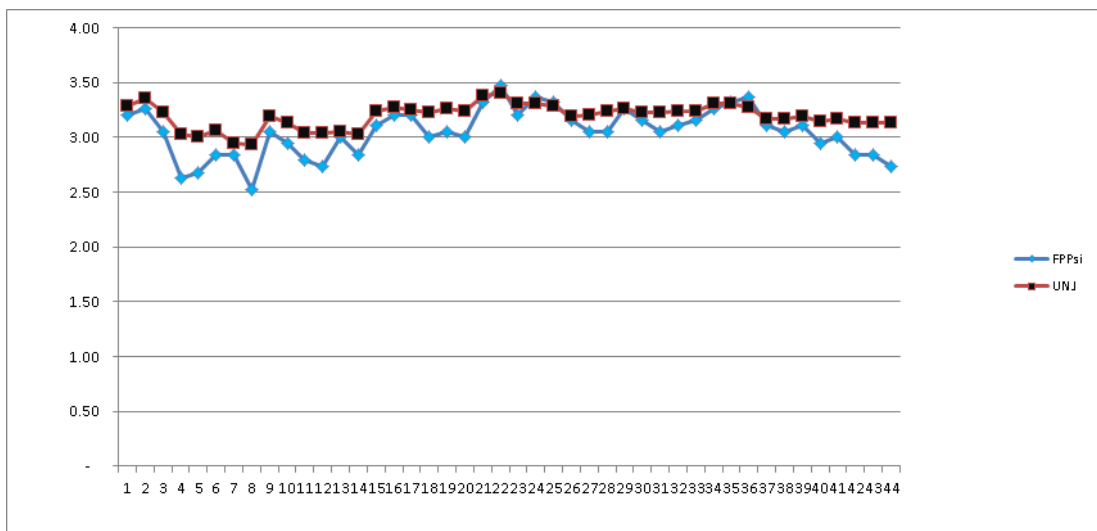
**Tabel 3.13. Hasil Analisis**

No	Uraian	Nilai Fakultas	Nilai UNJ	Keterangan
1	Nilai rata-rata paling rendah	2,93	2,93	Pernyataan no.7 dan 8, yaitu: Layanan akses internet di UNJ cepat Keadaan toilet/kamar mandi di

				fakultas/jurusan/program studi bersih dan harum
2	Nilai rata-rata paling tinggi	3,37	3,40	Pernyataan no.2, 21 dan 22, yaitu: Ruang kuliah nyaman karena dilengkapi oleh pendingi ruangan (AC). Dosen pembimbing skripsi/tugas akhir bersikap bersahabat, terbuka dan kooperatif
3	Pembandingan umum nilai rata-rata FE (3,17) dengan nilai rata-rata UNJ (3,19)			Cenderung Lebih rendah

Kepuasan pelanggan/mahasiswa terhadap layanan, fasilitas yang disediakan, serta kinerja dosen dan staf FE cenderung lebih rendah dibandingkan dengan layanan yang diberikan oleh UNJ

### 8) Fakultas Psikologi (FPPsi)



**Grafik. 3.67 Nilai Rata-rata FPPsi dan UNJ**

Grafik 3.67 menunjukkan bahwa rata-rata FPPsi terkait penilaian instrumen kepuasan pelanggan online berdasarkan seluruh point /pernyataan lebih rendah dibandingkan dengan rata-rata UNJ. Pada semester 109 ini hampir semua

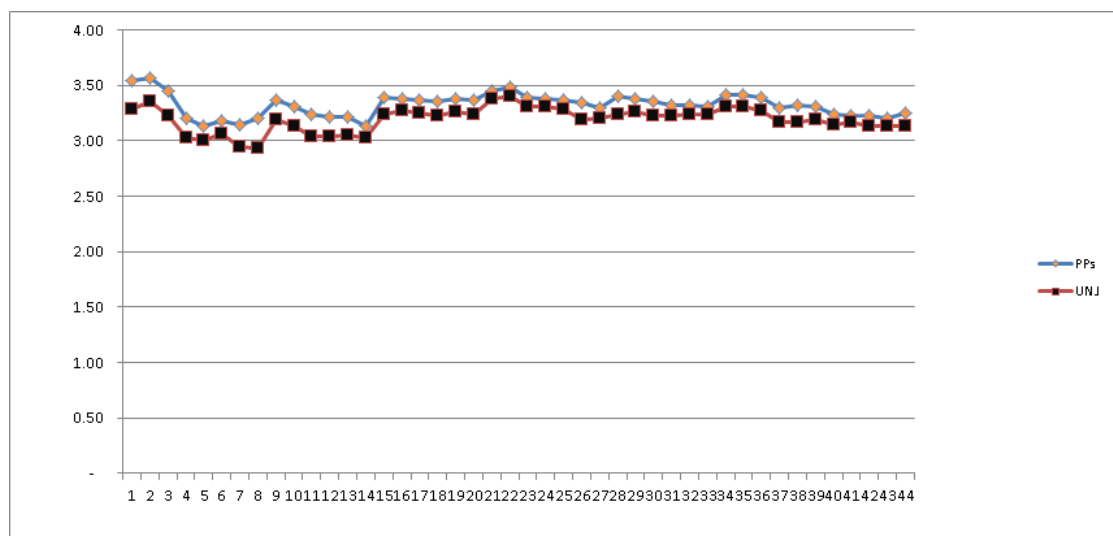
point/ Pernyataan instrumennya berada dibawah nilai rata-rata tiap point/instrumen di UNJ, dapat dijelaskan pada tabel 3.14 dibawah ini.

**Tabel 3.14. Hasil Analisis**

No	Uraian	Nilai Fakultas	Nilai UNJ	Keterangan
1	Nilai rata-rata paling rendah	2,53	2,93	Pernyataan no. 8 yaitu: Keadaan toilet/kamar mandi di fakultas/jurusan/program studi bersih dan harum
2	Nilai rata-rata paling tinggi	3,47	3,40	Pernyataan no. 22, yaitu: Dosen pembimbing skripsi/tugas akhir bersikap bersahabat, terbuka dan kooperatif
3	Pembandingan umum nilai rata-rata FPPsi (3,05) dengan nilai rata-rata UNJ (3,19)			Lebih rendah

Kepuasan pelanggan/mahasiswa terhadap layanan, fasilitas yang disediakan, serta kinerja dosen dan staf FPPsi jauh lebih rendah dibandingkan layanan yang diberikan oleh UNJ.

### 9) Pascasarjana (PPs)



**Grafik. 3.68 Nilai Rata-rata PPs dan UNJ**

Pada Grafik 3.68 rata-rata tiap point PPs lebih tinggi dibandingkan rata-rata UNJ Untuk semester 109 ini nilai terendah dan tertinggi pada PPs berada pada butir point/ Pernyataan 2, dan terendah berada pada butir 14. Berikut penjelasan melalui tabel 3.15.

**Tabel 3.15. Hasil Analisis**

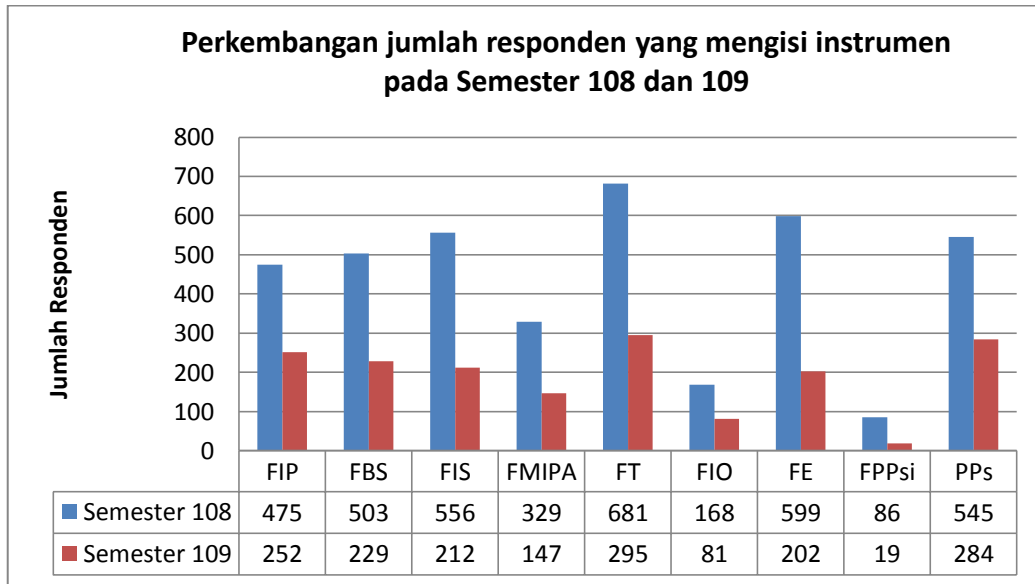
No	Uraian	Nilai Fakultas	Nilai UNJ	Keterangan
1	Nilai rata-rata paling rendah	3,13	2,93	Pernyataan no. 8 dan 14 yaitu: Telah disediakan fasilitas untuk memberikan pengaduan bagi mahasiswa (misal kotak saran) di fakultas/jurusan Keadaan toilet/kamar mandi di fakultas/jurusan/program studi bersih dan harum
2	Nilai rata-rata paling tinggi	3,57	3,40	Pernyataan no.2 & 22, yaitu: Ruang kuliah nyaman karena dilengkapi oleh pendingin ruangan (AC) Dosen pembimbing skripsi/tugas akhir bersikap bersahabat, terbuka dan kooperatif
3	Pembandingan umum nilai rata-rata PPs (3,32) dengan nilai rata-rata UNJ (3,19)			Lebih tinggi

Kepuasan pelanggan/mahasiswa terhadap layanan, fasilitas yang disediakan, serta kinerja dosen dan staf PPs lebih tinggi atau lebih baik dibandingkan layanan yang diberikan oleh UNJ.

#### **G. Perkembangan Jumlah Responden yang mengisi instrumen pada Semester 108 dan 109**

Pada laporan ini juga dipelajari kecenderungan perkembangan jumlah responden yang dimonev pada 2 semester pada tahun 2018 dan 2019 yaitu semester 108 dan semester 109. Untuk monev instrumen kepuasan pelanggan online baru dilaksanakan pada

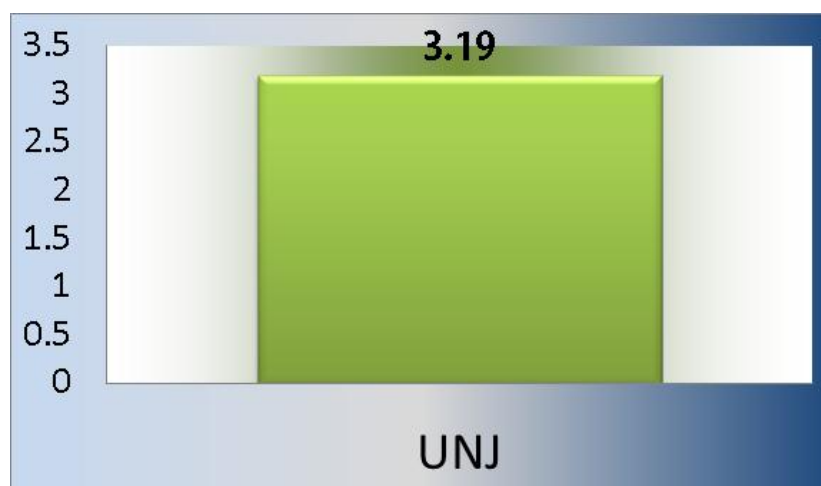
semester 107. Semester 109 olah data yang dilakukan bisa dikatakan 98% karena hampir semua wisudawannya mengisi instrumen ini karena dari 1762 yang mengisi sebanyak 1721 responden. Dari grafik di bawah ini dapat dilihat bahwa banyaknya instrumen kepuasan pelanggan yang dimonev oleh mahasiswa dalam 2 semester cenderung menurun, dapat dilihat pada grafik dibawah ini.



**Grafik 3.69 Perkembangan Jumlah Responden**

### H. Penilaian Umum Layanan UNJ

Dari rata-rata tiap aspek yang dinilai pada instrumen kepuasan pelanggan dan nilai rata-rata tiap point/ Pernyataan pada Fakultas/PPs, didapatkan hasil rata-rata keseluruhan yang menjadi point penilaian umum layanan UNJ yaitu diperoleh nilai 3,19 dari butir 1 sampai dengan 44, berikut grafiknya.



**Grafik 3.70. Penilaian umum layanan UNJ**



## **BAB IV PENUTUP**

### **A. KESIMPULAN**

Kesimpulan dari analisis instrumen kepuasan pelanggan online semester 109 adalah.

1. Aspek sarana dan prasarana pendidikan UNJ memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,10, paling rendah dibandingkan nilai aspek lainnya
2. Aspek layanan beasiswa dan kesehatan UNJ memperoleh dinilai rata-rata sebesar 3,16, diatas nilai rata-rata aspek sarana dan prasarana pendidikan.
3. Aspek layanan program studi UNJ memperoleh nilai rata-rata sama 3,26 dengan nilai rata-rata kinerja dosen dan staf administrasi UNJ memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,27 paling tinggi dibandingkan 3 aspek lainnya.
4. Fakultas Psikologi dari semua aspek memperoleh nilai paling rendah dibandingkan 8 fakultas/PPs lainnya.
5. Fakultas FIO dari semua aspek memperoleh nilai paling tinggi dibandingkan 8 fakultas/PPs lainnya.
6. Jumlah responden yang diwisuda paling banyak terdapat pada Pascasarjana dengan jumlah calon wisudawan 321, sedangkan yang paling sedikit respondennya adalah FPPsi dengan jumlah calon wisudawan 19.
7. Perolehan nilai paling tinggi butir instrumen nomor 22 sebesar 3,40 dari indikator dosen pembimbing skripsi/tugas akhir bersikap baersahabat, terbuka, dan kooperatif.
8. Perolehan nilai terendah butir instrumen nomor 8 sebesar 2,93 dari indikator kondisi tempat parkir yang memadai dan aman di UNJ.

### **B. REKOMENDASI**

Berdasarkan hasil penilaian oleh pelanggan terhadap ke empat aspek, maka Universitas Negeri Jakarta segera memetakan rencana untuk peningkatan berbagai aspek layanan terhadap mahasiswa dan stakeholder lainnya. Untuk itu rekomendasi yang dapat disampaikan dalam laporan monev kepuasan pelanggan adalah.

1. Memprioritaskan peningkatan terhadap sarana dan prasarana pendidikan, kemudian berturut-turut peningkatan terhadap pelayanan beasiswa dan

kesehatan, layanan program studi, dan terhadap aspek kinerja dosen dan staf administrasi.

2. Memberikan dorongan dan support terhadap fakultas-fakultas yang belum maksimal dalam melayani mahasiswanya, khususnya kepada fakultas Psikologi dan FIS yang memperoleh nilai dari semua aspek masih di bawah rata-rata UNJ.
3. Mengingatkan kepada fakultas-fakultas yang sudah memberikan layanan terhadap mahasiswa dengan baik, namun perlu ditingkatkan kembali layanannya terhadap ke 4 aspek tersebut.
4. Menyampaikan apresiasi terhadap FIO yang sudah memperoleh nilai dari semua aspek paling tinggi, serta terus berupaya untuk peningkatan kualitas layanan terhadap mahasiswanya.
5. Fakultas melalui staf akademiknya untuk membantu, agar semua calon wisudawan mengisi instrumen kepuasan pelanggan, khususnya kepada fakultas-fakultas yang respondennya kurang berpartisipasi dalam mengisi instrumen.
6. Keadaan toilet/kamar mandi di fakultas/jurusan/program studi bersih dan harum masih sangat rendah, untuk itu diharapkan dalam waktu dekat untuk merencanakan dan merealisasikan terhadap kebersihan toilet/kamar mandi di fakultas/jurusan/program studi.
7. Hasil monev kepuasan pelanggan diharapkan dapat digunakan sebagai acuan atau dasar penyusunan rencana kegiatan atau program di setiap fakultas/PPs dan universitas.