



*Building
Future
Leaders*

LAPORAN

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA TAHUN 2019

Lembaga Pengembangan Pendidikan
dan Penjaminan Mutu

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA



LP3M

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap syukur Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT, akhirnya laporan analisis hasil survei kepuasan Universitas Negeri Jakarta dapat terselesaikan. Laporan ini diharapkan dapat menjadi gambaran persepsi guna peningkatan kedepannya dan dijadikan pedoman dalam perbaikan kulaitas secara menyeluruh di Universitas Negeri Jakarta

Tuntutan akan peningkatan kualitas kinerja sangat penting dalam lingkungan UNJ. Untuk itulah perlu dilakukan pengukuran kepuasan terhadap elemen terkait yang ada di Universitas Negeri Jakarta. Dengan melakukan survei ini maka pihak yang terlibat dapat mengetahui tingkat kepuasan seluruh elemen terkait sehingga dapat dilakukan perbaikan-perbaikan kedepan.

Ahir 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 survei 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,

Satuan Penjaminan Mutu



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

NIP 197201141998022001

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iii
Daftar Gambar	1
BAB I PENDAHULUAN	5
A. Survei Kepuasan	5
B. Pelaksanaan Survei kepuasan.....	6
C. Evaluasi dan Perbaikan Survei Kepuasan Tahun Berikutnya	7
BAB II ANALISA HASIL SURVEI KEPUASAN	8
A. Kriteria II :Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama.....	8
B. Kriteria III: Mahasiswa dan Alumni	28
C. Kriteria IV: Sumber Daya Manusia.....	34
D. Kriteria V: Keuangan dan Sarpras	42
E. Kriteria VI: Pendidikan.....	55
F. Kriteria VII: Penelitian	59
G. Kriteria VIII: Pengabdian Kepada Masyarakat.....	69
H. Kriteria IX: Luaran dan Capaian Tridharma	78
BAB III PENUTUP	84
A. Kesimpulan	84
B. Lampiran.....	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tahap pelaksanaan survei kepuasan di Universitas Negeri Jakarta 6

Gambar 1.2 Tampilan dengan kuesioner survei kepuasan UNJ secara *Online*..... 7

Gambar 2.1 Persentase Tingkat Layanan Tridarma UNJ oleh Dosen..... 8

Gambar 2.2 Persentase Tingkat Layanan Administrasi UNJ oleh Dosen 9

Gambar 2.3 Persentase Tingkat Layanan Pengembangan karir UNJ oleh Dosen..... 9

Gambar 2.4 Persentase Tingkat Fasilitas Sarana Prasarana UNJ oleh Dosen..... 10

Gambar 2.5 Diagram Tingkat Kepuasan Perdimensi..... 11

Gambar 2.6 Persentase Tingkat Layanan Administrasi UNJ oleh Tenaga Kependidikan..... 12

Gambar 2.7 Persentase Tingkat Layanan Pengembangan Karir UNJ oleh Tenaga Kependidikan
..... 13

Gambar 2.8 Persentase Tingkat Layanan Prasarana UNJ oleh Tenaga Kependidikan..... 13

Gambar 2.9 Diagram Tingkat Kepuasan Perdimensi..... 14

Gambar 2.10 Persentase Tingkat Layanan Akademik UNJ oleh Mahasiswa 15

Gambar 2.11 Persentase Tingkat Layanan Non Akademik UNJ oleh Mahasiswa..... 16

Gambar 2.12 Persentase Tingkat Layanan BK UNJ oleh Mahasiswa 16

Gambar 2.13 Persentase Tingkat Layanan Beasiswa UNJ oleh Mahasiswa..... 17

Gambar 2.14 Persentase Tingkat Layanan Kesehatan UNJ oleh Mahasiswa 18

Gambar 2.15 Persentase Tingkat Layanan Staf Adm UNJ oleh Mahasiswa 18

Gambar 2.16 Persentase Tingkat Layanan Adm UNJ oleh Mahasiswa 19

Gambar 2.17 Persentase Tingkat Fasilitas Sarana Prasarana UNJ oleh Mahasiswa..... 19

Gambar 2.18 Diagram Tingkat Kepuasan Perdimensi..... 20

Gambar 2.19 Persentase Proses Belajar Mengajar UNJ oleh Alumni..... 21

Gambar 2.20 Persentase Administrasi UNJ oleh Alumni..... 22

Gambar 2.21 Persentase Administrasi UNJ oleh Alumni..... 22

Gambar 2.22 Persentase Administrasi UNJ oleh Alumni..... 23

Gambar 2.23 Diagram Tingkat Kepuasan Perdimensi..... 24

Gambar 2.24 Diagram Tingkat Kepuasan..... 25

Gambar 2.25 Persentase Manajemen Kurikulum UNJ oleh Pengguna Lulusan..... 26

Gambar 2.26 Persentase Kompetensi lulusan UNJ oleh Pengguna Lulusan..... 26

Gambar 2.27 Persentase Kompetensi lulusan UNJ oleh Pengguna Lulusan..... 27

Gambar 2.28	Diagram Tingkat Kepuasan Perdimensi.....	28
Gambar 2.29	Persentase Aspek Tangibles(sarana kegiatan) UNJ oleh Mahasiswa	29
Gambar 2.30	Persentase Aspek Reliability UNJ oleh Mahasiswa.....	30
Gambar 2.31	Persentase Aspek Responsiveness UNJ oleh Mahasiswa	30
Gambar 2.32	Persentase Aspek Assurance UNJ oleh Mahasiswa	31
Gambar 2.33	Persentase Aspek Emphaty UNJ oleh Mahasiswa	32
Gambar 2.34	Persentase Aspek Information System UNJ oleh Mahasiswa.....	32
Gambar 2.35	Diagram Tingkat Kepuasan Perdimensi.....	33
Gambar 2.36	Persentase Aspek Perencanaan oleh Dosen.....	34
Gambar 2.37	Persentase Aspek Remunerasi, Seleksi dan Pemberhentian Dosen.....	35
Gambar 2.38	Persentase Aspek Orientasi dan Penempatan.....	36
Gambar 2.39	Persentase Aspek Pengembangan Karir.....	36
Gambar 2.40	Persentase Aspek Remunerasi, Penghargaan dan Sangsi	37
Gambar 2.41	Diagram Tingkat Kepuasan Perdimensi.....	38
Gambar 2.42	Persentase Aspek Perencanaan.....	39
Gambar 2.43	Persentase Aspek Rekrutmen, Seleksi dan Pemberhentian.....	39
Gambar 2.44	Persentase Aspek Orientasi dan Penempatan.....	40
Gambar 2.45	Persentase Aspek Pengembangan Karir	41
Gambar 2.46	Persentase Aspek Remunerasi, Penghargaan dan Sangsi	41
Gambar 2.47	Diagram Tingkat Kepuasan Perdimensi.....	42
Gambar 2.48	Persentase Aspek Sarana	43
Gambar 2.49	Persentase Aspek Prasarana.....	43
Gambar 2.50	Diagram Tingkat Kepuasan Perdimensi.....	44
Gambar 2.51	Persentase Aspek Sarana	45
Gambar 2.52	Persentase Aspek Prasarana.....	45
Gambar 2.53	Diagram Tingkat Kepuasan Perdimensi.....	46
Gambar 2.54	Persentase Aspek Sarana	47
Gambar 2.55	Persentase Aspek Prasarana.....	47
Gambar 2.56	Diagram Tingkat Kepuasan Perdimensi	48
Gambar 2.57	Persentase Aspek Transparansi.....	49
Gambar 2.58	Persentase Aspek Akuntabilitas	49

Gambar 2.59	Persentase Aspek Responsibilitas	50
Gambar 2.60	Persentase Aspek Independensi.....	50
Gambar 2.61	Persentase Aspek Keadilan.....	51
Gambar 2.62	Diagram Tingkat Kepuasan Perdimensi.....	51
Gambar 2.63	Persentase Aspek Keadilan.....	52
Gambar 2.64	Persentase Aspek Akuntabilitas	53
Gambar 2.65	Persentase Aspek Responsibilitas.....	53
Gambar 2.66	Persentase Aspek Independensi.....	54
Gambar 2.67	Persentase Aspek Keadilan.....	54
Gambar 2.68	Diagram Tingkat Kepuasan Perdimensi.....	55
Gambar 2.69	Persentase Aspek Tangibles.....	56
Gambar 2.70	Persentase Aspek Realiability	56
Gambar 2.71	Persentase Aspek Responsivenes	57
Gambar 2.72	Persentase Aspek Assurance.....	57
Gambar 2.73	Persentase Aspek Emphaty	58
Gambar 2.74	Diagram Tingkat Kepuasan Perdimensi.....	58
Gambar 2.75	Persentase Aspek Tangibles.....	59
Gambar 2.76	Persentase Aspek Reliability.....	60
Gambar 2.77	Persentase Aspek Responsiveness.....	60
Gambar 2.78	Persentase Aspek Assurance.....	61
Gambar 2.79	Persentase Aspek Empathy	62
Gambar 2.80	Persentase Aspek Usefulness.....	62
Gambar 2.81	Diagram Tingkat Kepuasan Perdimensi.....	63
Gambar 2.82	Persentase Aspek Tangibles.....	64
Gambar 2.83	Persentase Aspek Reliability.....	64
Gambar 2.84	Persentase Aspek Responsiveness.....	65
Gambar 2.85	Persentase Aspek Assurance.....	66
Gambar 2.86	Persentase Aspek Empathy	66
Gambar 2.87	Persentase Aspek Kebermanfaatan.....	67
Gambar 2.88	Diagram Tingkat Kepuasan Perdimensi.....	67
Gambar 2.89	Persentase Aspek Tangibles.....	68

Gambar 2.90	Persentase Aspek Reliability.....	699
Gambar 2.91	Persentase Aspek Responsiveness.....	69
Gambar 2.92	Persentase Aspek Assurance.....	70
Gambar 2.93	Persentase Aspek Empathy.....	71
Gambar 2.94	Persentase Aspek Usefulness.....	71
Gambar 2.95	Diagram Tingkat Kepuasan Perdimensi.....	72
Gambar 2.96	Persentase Aspek Tangibles.....	73
Gambar 2.97	Persentase Aspek Reliability.....	74
Gambar 2.98	Persentase Aspek Responsivesss.....	74
Gambar 2.99	Persentase Aspek Assurance.....	75
Gambar 2.100	Persentase Aspek Assurance.....	76
Gambar 2.101	Persentase Aspek Usefulness.....	76
Gambar 2.102	Diagram Tingkat Kepuasan Perdimensi.....	77
Gambar 2.103	Persentase Aspek Etika.....	78
Gambar 2.104	Persentase Aspek Keahlian Pada Bidang Ilmu.....	79
Gambar 2.105	Persentase Aspek Etika.....	79
Gambar 2.106	Persentase Aspek Teknologi Informasi.....	80
Gambar 2.107	Persentase Aspek Kemampuan Berkomunikasi.....	81
Gambar 2.108	Persentase Aspek Kerjasama.....	81
Gambar 2.109	Persentase Aspek Pengembangan Diri.....	82
Gambar 2.110	Diagram Tingkat Kepuasan Perdimensi.....	83

BAB I

PENDAHULUAN

A. Survei Kepuasan

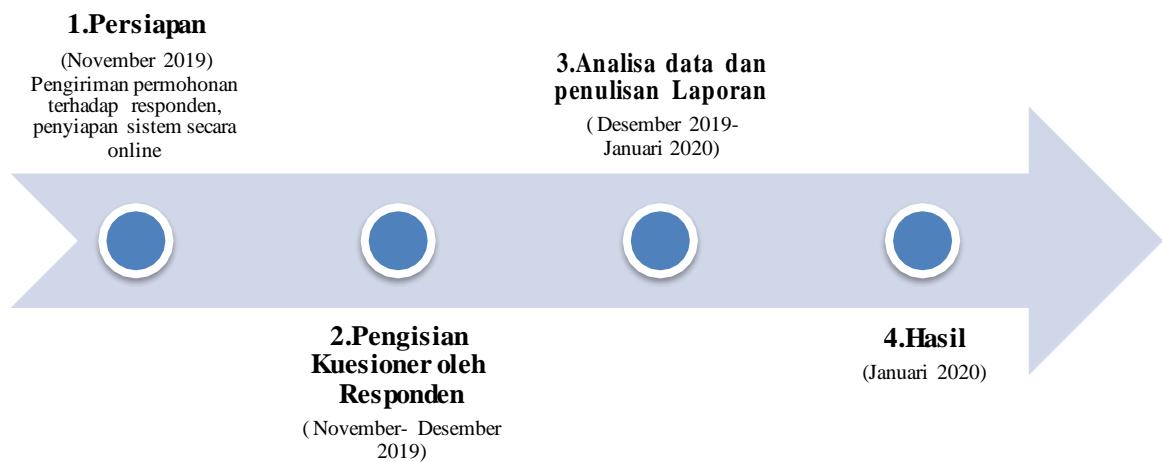
Dalam proses evaluasi sistem pendidikan perguruan tinggi secara umum ada beberapa survei yang dapat dilakukan salah satunya adalah survei kepuasan. Survei kepuasan, yaitu dalam hal ini adalah dosen, mahasiswa, tendik, alumni dll. Survei yang dilakukan untuk pengguna layanan bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi terhadap pengguna apakah baik atau tidak. Layanan yang dimaksudkan mencakup kriteria yakni :

- Kriteria II : Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama
- Kriteria III: Mahasiswa dan Alumni
- Kriteria IV: Sumber Daya Manusia
- Kriteria V: Keuangan dan Sarpras
- Kriteria VI: Pendidikan
- Kriteria VII: Penelitian
- Kriteria VIII: Pengabdian Kepada Masyarakat
- Kriteria IX: Luaran dan Capaian Tridharma

Dari survei kepuasan ini diharapkan di peroleh tingkat kepuasan yang tinggi, karena tingkat kepuasan yang baik merupakan salah satu indikator keberhasilan proses pendidikan dalam institusi pendidikan tersebut

B. Pelaksanaan Survei kepuasan

Pelaksanaan survei kepuasan Universitas Negeri Jakarta 2019 ini adalah pelaksanaan survei tingkat institut, pelaksanaan survei kepuasan ini dilaksanakan dalam 1 bulan sebagaimana Gambar 1.1



Gambar 1.1 Tahap pelaksanaan survei kepuasan di Universitas Negeri Jakarta

Pelaksanaan survei kepuasan di Universitas Negeri Jakarta tahun 2019 ini di tujukan untuk dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa, alumni, pengabdian, mitra, pengguna lulusan, dan peneliti. Pada survei kepuasan ini diharapkan dapat adapun pengisian kuisisioner survei kepuasan Universitas Negeri Jakarta 2019 ini dilakukan secara online melalui http://spm.unj.ac.id/?page_id=1722 dengan tampilan sebagaimana gambar 1.2



INSTRUMEN KEPUASAN



Gambar 1.2 Tampilan dengan kuesioner survei kepuasan UNJ secara *Online*

Pengumpulan data responden survei kepuasan Universitas Negeri Jakarta ini dilakukan dengan mengirimkan permohonan melalui surat kepada responden terkait, responden menindaklanjuti dengan mengisi kuesioner kepuasan yang sudah tertera di aplikasi *Online*

C. Evaluasi dan Perbaikan Survei Kepuasan Tahun Berikutnya

Dari pelaksanaan survei kepuasan UNJ tahun 2019 ini ada beberapa evaluasi dan perbaikan yang dapat dilakukan untuk pelaksanaan survei kepuasan tahun berikutnya diantaranya:

1. Memperluas sosialisasi tentang pentingnya survei kepuasan terhadap instansi sehingga di peroleh peningkatan kualitas
2. Mengintegrasikan proses pengisian survei
3. Menyediakan kuesioner survei dalam bahasa Inggris untuk mengakomodasi kebutuhan lulusan yang memiliki atasan orang asing atau bekerja di perusahaan asing

BAB II

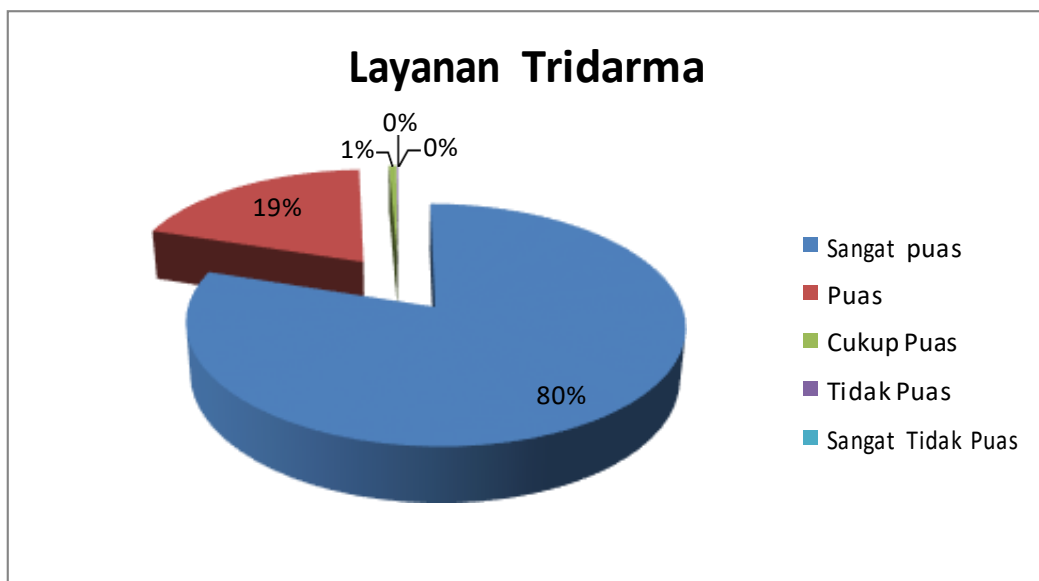
ANALISA HASIL SURVEI KEPUASAN

A. Kriteria II : Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama

1. Hasil Dosen

Salah satu cara untuk mengukur tingkat kepuasan di UNJ adalah dengan melakukan survei kepuasan kepada pihak yang telah bekerjasama dengan UNJ. Penilaian tingkat kepuasan dalam hal ini berkaitan dengan tingkat kepuasan dosen terhadap Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama

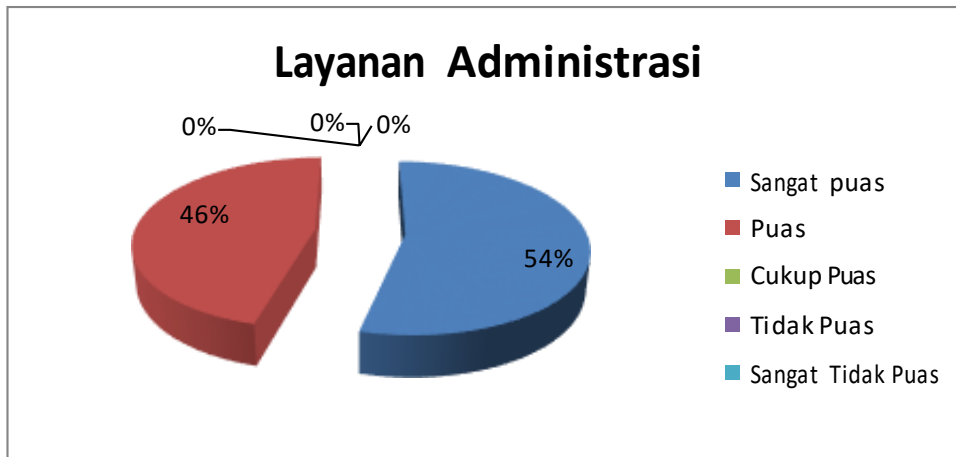
a. Persentase Layanan Tridarma



Gambar 2.1 Persentase Tingkat Layanan Tridarma UNJ oleh Dosen

Dari gambar 2.1, dapat dilihat bahwa kelompok dosen dominan menyatakan sangat puas. Dari total responden dosen menyatakan 80% sangat puas, 19% puas, 1% cukup puas, dan 0% tidak puas dan sangat tidak puas

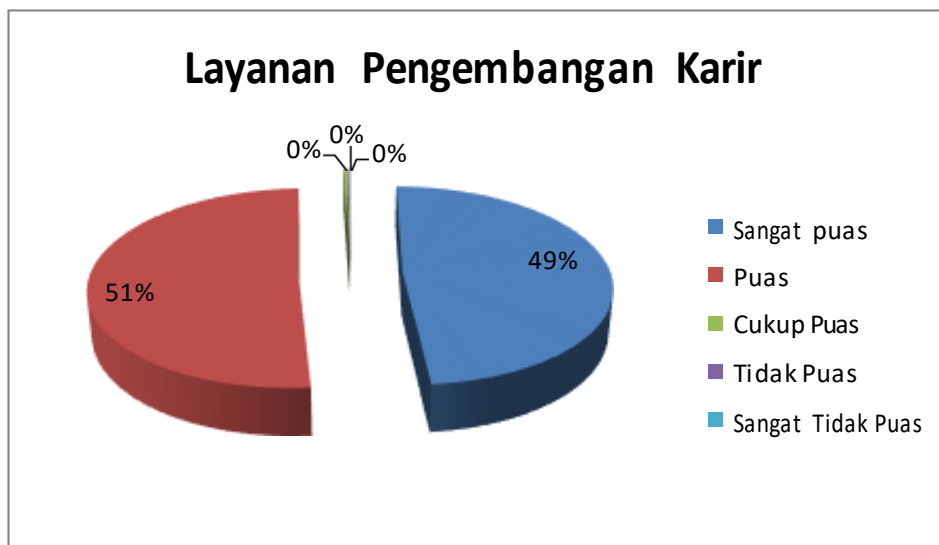
b. Persentase Layanan Administrasi



Gambar 2.2 Persentase Tingkat Layanan Administrasi UNJ oleh Dosen

Dari gambar 2.2, dapat dilihat bahwa kelompok dosen dominan menyatakan sangat puas. Dari total responden dosen menyatakan 54% sangat puas, 46% puas, 0% cukup puas, dan 0% tidak puas dan sangat tidak puas.

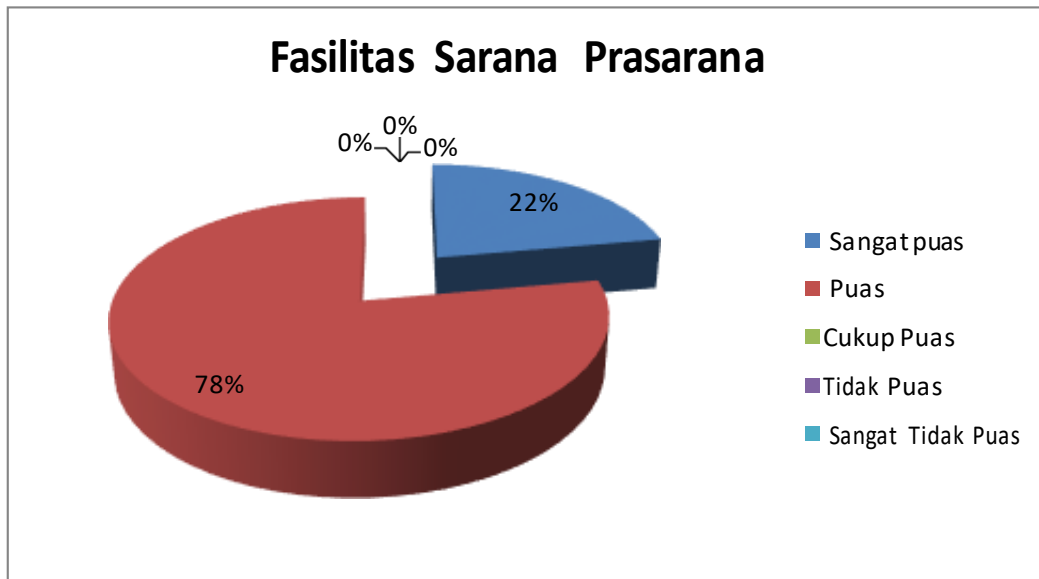
c. Persentase Layanan Pengembangan Karir



Gambar 2.3 Persentase Tingkat Layanan Pengembangan karir UNJ oleh Dosen

Dari gambar 2.3, dapat dilihat bahwa kelompok dosen dominan menyatakan puas. Dari total responden dosen menyatakan 49% sangat puas , 51 % puas, 0% cukup puas, dan 0% tidak puas dan sangat tidak puas

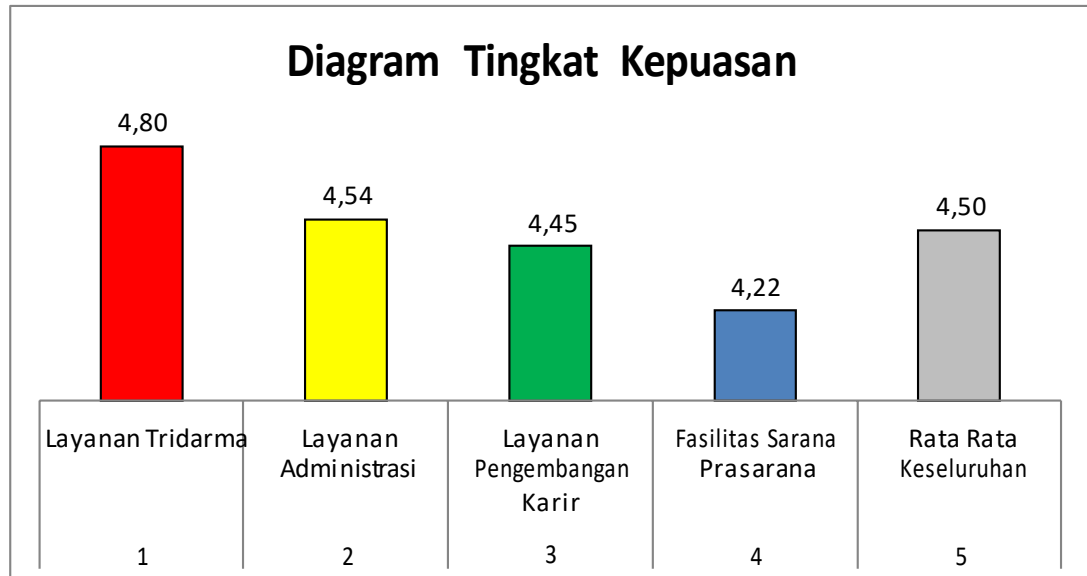
d. Persentase Fasilitas Sarana Prasarana



Gambar 2.4 Persentase Tingkat Fasilitas Sarana Prasarana UNJ oleh Dosen

Dari gambar 2.4, dapat dilihat bahwa kelompok dosen dominan menyatakan puas. Dari total responden dosen menyatakan 22% sangat puas , 78 % puas, 0% cukup puas, dan 0% tidak puas dan sangat tidak puas

e. Diagram Tingkat Kepuasan Perdimensi



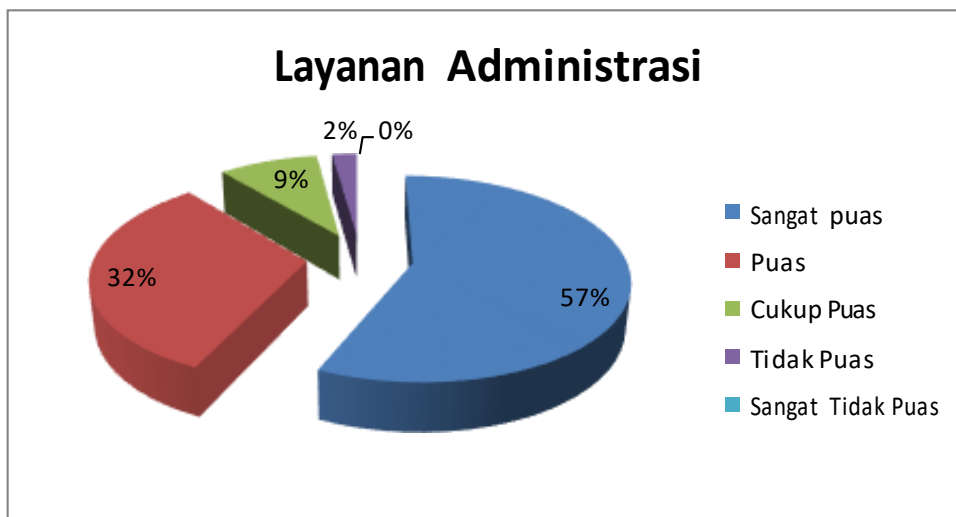
Gambar 2.5 Diagram Tingkat Kepuasan Perdimensi

Jika melihat sesuai dengan bagan diagram di atas dengan jumlah 345 responden dosen sementara, di temukan beberapa penjelasan yakni rata-rata dosen berpendapat mengenai beberapa aspek terkait yakni “ Puas “ dengan nilai rata- rata 4,50 dari 12 pernyataan terkait kepuasan atas tata kelola, tata pamong, dan kerja sama .Tertinggi dengan nilai 4,80 yakni pada dimensi layanan tridarma, dan terendah dengan nilai 4,22 fasilitas sarana prasarana

2. Hasil Tenaga Kependidikan

Salah satu cara untuk mengukur tingkat kepuasan di UNJ adalah dengan melakukan survei kepuasan kepada pihak yang telah bekerjasama dengan UNJ. Penilaian tingkat kepuasan dalam hal ini berkaitan dengan tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama

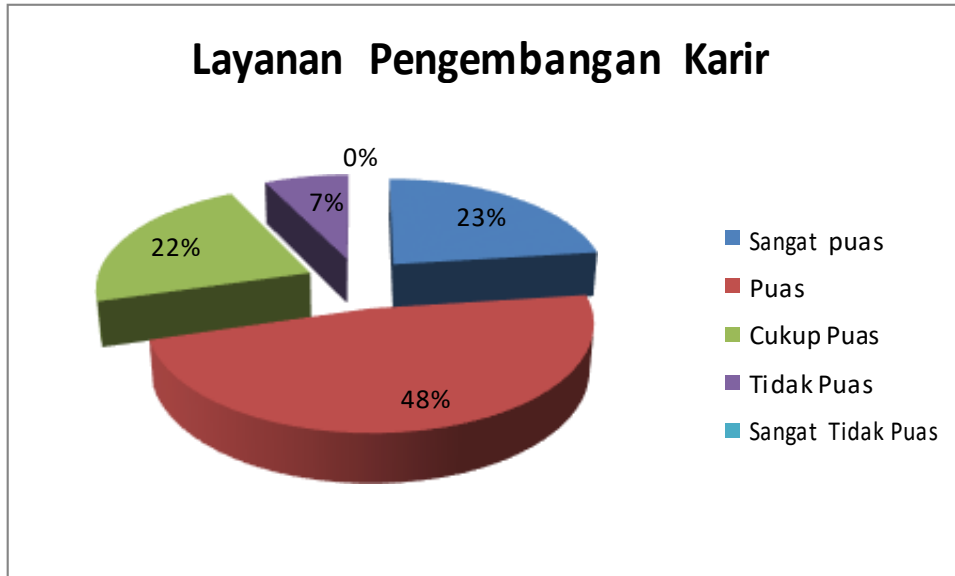
a. Layanan Administrasi



Gambar 2.6 Persentase Tingkat Layanan Administrasi UNJ oleh Tenaga Kependidikan

Dari gambar 2.6, dapat dilihat bahwa kelompok tenaga kependidikan dominan menyatakan sangat puas. Dari total responden dosen menyatakan 57% sangat puas, 32% puas, 9% cukup puas, 2% tidak puas dan 0% sangat tidak puas

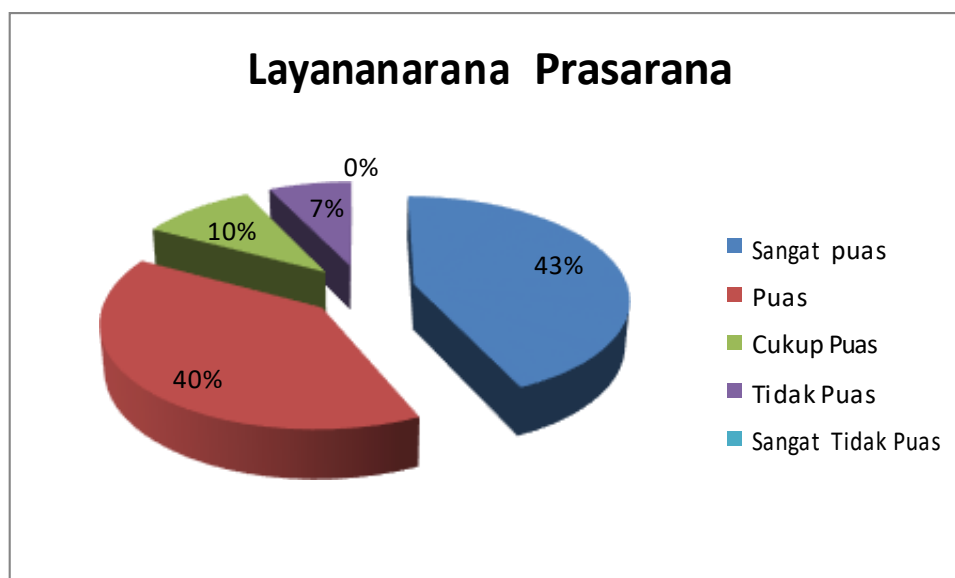
b. Layanan Pengembangan Karir



Gambar 2.7 Persentase Tingkat Layanan Pengembangan Karir UNJ oleh Tenaga Kependidikan

Dari gambar 2.7, dapat dilihat bahwa kelompok dosen dominan menyatakan puas. Dari total responden tenaga kependidikan menyatakan 23% sangat puas, 48% puas, 22% cukup puas, 7% tidak puas dan 0% sangat tidak puas.

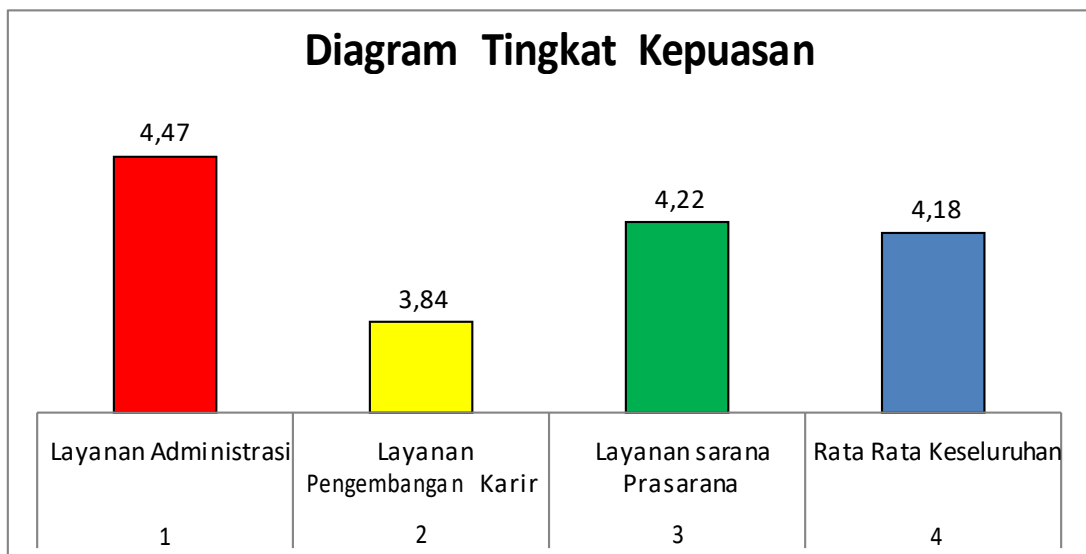
c. Layanan Sarana Prasarana



Gambar 2.8 Persentase Tingkat Layanan Sarana Prasarana UNJ oleh Tenaga Kependidikan

Dari gambar 2.8, dapat dilihat bahwa kelompok tenaga kependidikan dominan menyatakan sangat puas. Dari total responden dosen menyatakan 43 % sangat puas , 40 % puas, 10 % cukup puas, 7 % tidak puas dan 0 % sangat tidak puas

d. Diagram Tingkat Kepuasan Perdimensi



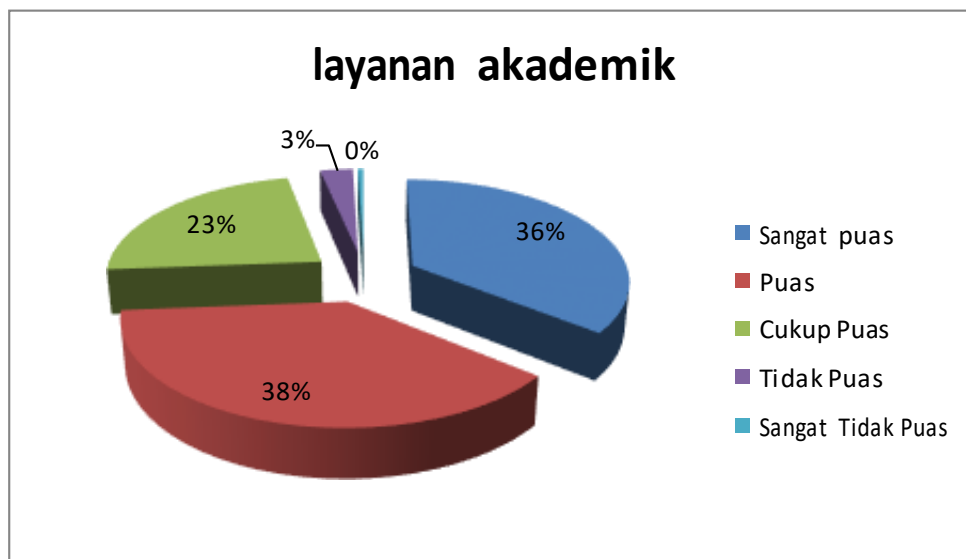
Gambar 2.9 Diagram Tingkat Kepuasan Perdimensi

Sesuai bagan di atas dengan jumlah 450 responden Tendik sementara, di temukan beberapa penjelasan yakni rata-rata tendik berpendapat mengenai beberapa aspek terkait yakni “ Puas “ dengan nilai rata- rata 4,18 dari 9 pernyataan terkait kepuasan atas tata kelola, tata pamong, dan kerja sama. Tertinggi dengan nilai 4,47 yakni pada dimensi layanan administrasi, dan terendah dengan nilai 3,84 pengembangan karir

3. Hasil Mahasiswa

Salah satu cara untuk mengukur tingkat kepuasan di UNJ adalah dengan melakukan survei kepuasan kepada pihak yang telah bekerjasama dengan UNJ. Penilaian tingkat kepuasan dalam hal ini berkaitan dengan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama

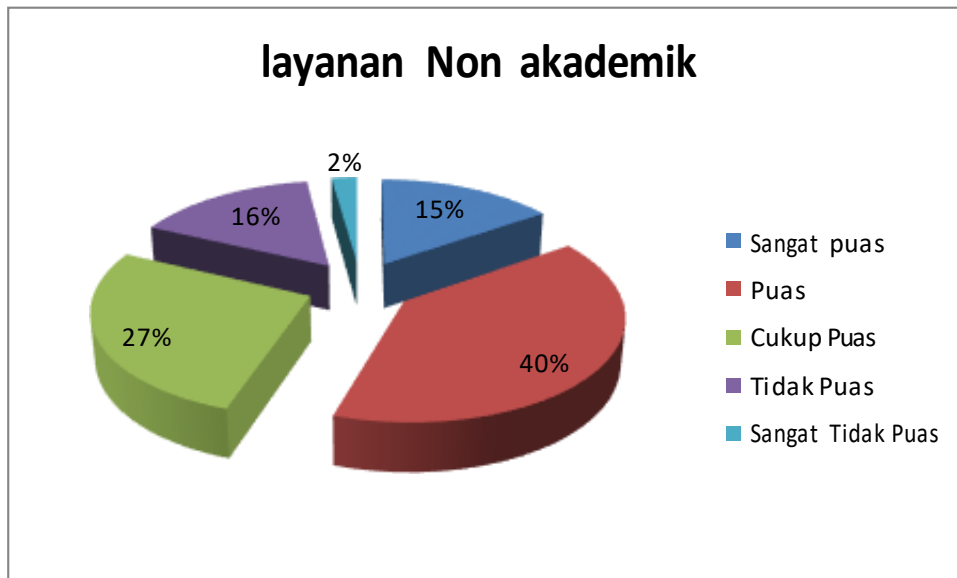
a. layanan akademik



Gambar 2.10 Persentase Tingkat Layanan Akademik UNJ oleh Mahasiswa

Dari gambar 2.10, dapat dilihat bahwa kelompok mahasiswa dominan menyatakan puas. Dari total responden mahasiswa menyatakan 36 % sangat puas , 38% puas, 23% cukup puas, 3% tidak puas dan 0% sangat tidak puas

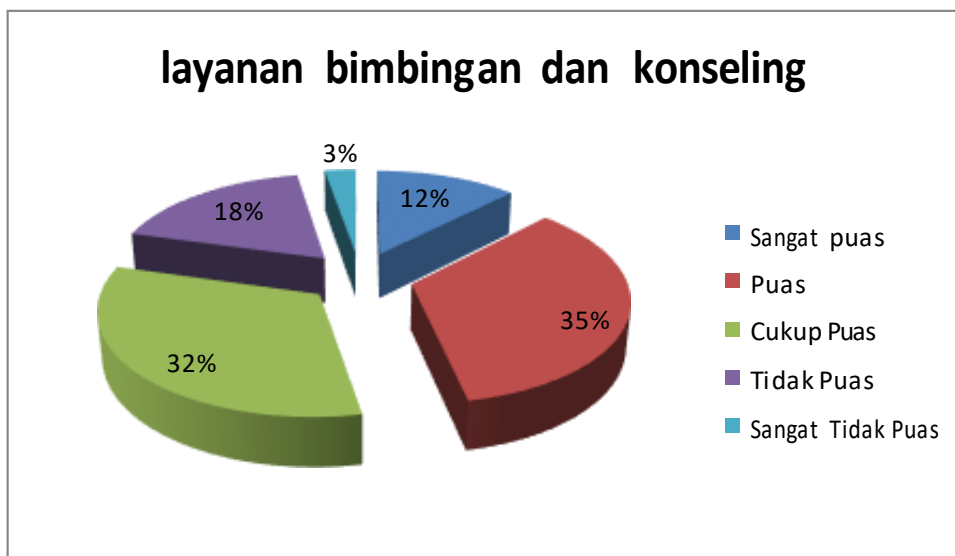
b. layanan Non akademik



Gambar 2.11 Persentase Tingkat Layanan Non Akademik UNJ oleh Mahasiswa

Dari gambar 2.11, dapat dilihat bahwa kelompok mahasiswa dominan menyatakan puas. Dari total responden mahasiswa menyatakan 15 % sangat puas , 40 % puas, 27 % cukup puas, 16 % tidak puas dan 2 % sangat tidak puas

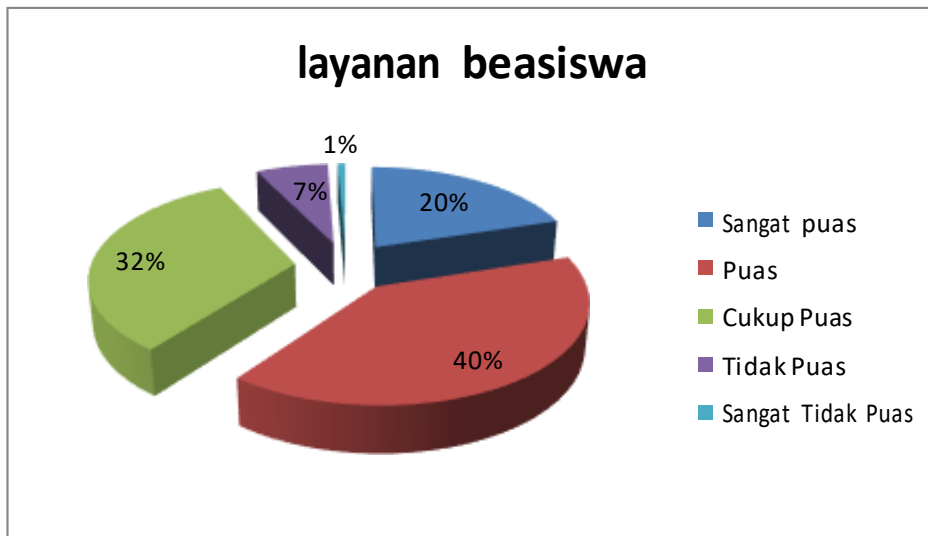
c. layanan bimbingan dan konseling



Gambar 2.12 Persentase Tingkat Layanan BK UNJ oleh Mahasiswa

Dari gambar 2.12, dapat dilihat bahwa kelompok mahasiswa dominan menyatakan puas. Dari total responden mahasiswa menyatakan 12 % sangat puas , 35 % puas, 32 % cukup puas, 18 % tidak puas dan 3 % sangat tidak puas

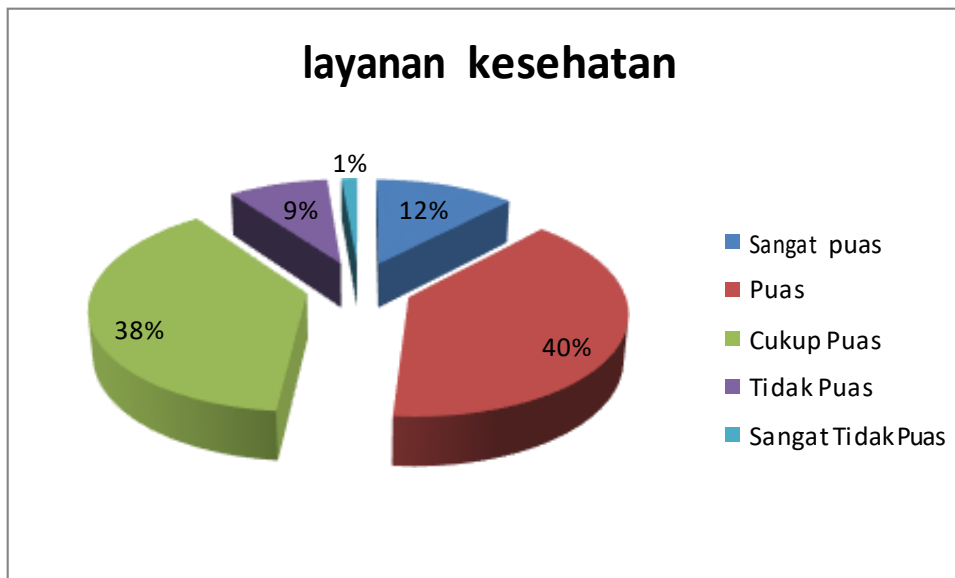
d. layanan beasiswa



Gambar 2.13 Persentase Tingkat Layanan Beasiswa UNJ oleh Mahasiswa

Dari gambar 2.13, dapat dilihat bahwa kelompok mahasiswa dominan menyatakan puas. Dari total responden mahasiswa menyatakan 20 % sangat puas , 40 % puas, 32 % cukup puas, 7 % tidak puas dan 1 % sangat tidak puas

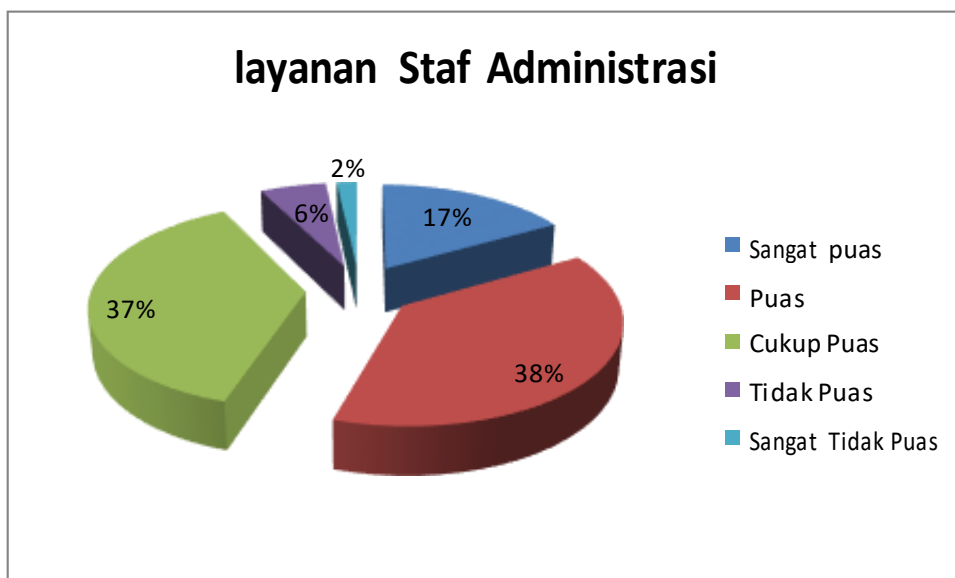
e. layanan kesehatan



Gambar 2.14 Persentase Tingkat Layanan Kesehatan UNJ oleh Mahasiswa

Dari gambar 2.14, dapat dilihat bahwa kelompok mahasiswa dominan menyatakan puas. Dari total responden mahasiswa menyatakan 12 % sangat puas , 40 % puas, 38 % cukup puas, 9 % tidak puas dan 1 % sangat tidak puas

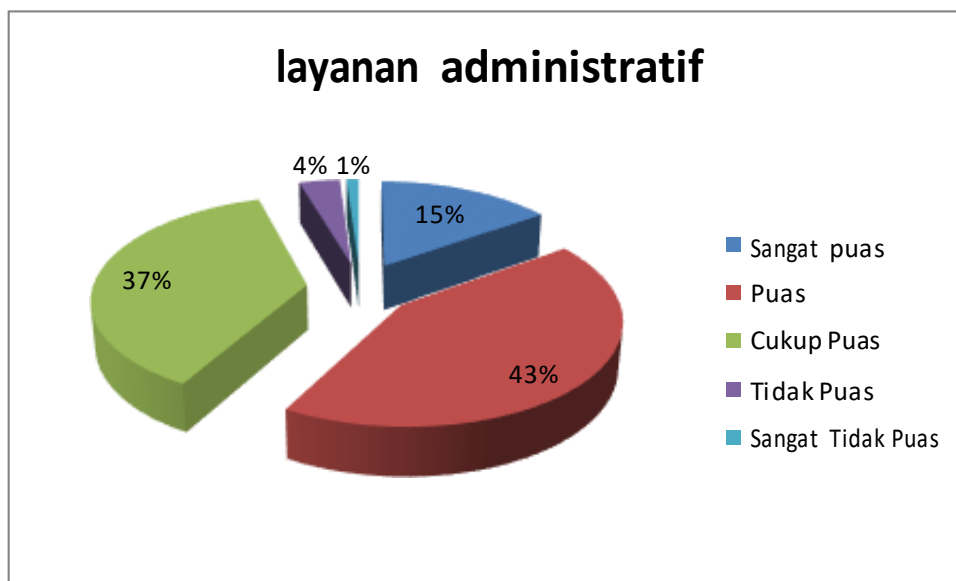
f. layanan Staf Administrasi



Gambar 2.15 Persentase Tingkat Layanan Staf Adm UNJ oleh Mahasiswa

Dari gambar 2.15, dapat dilihat bahwa kelompok mahasiswa dominan menyatakan puas. Dari total responden mahasiswa menyatakan 17 % sangat puas , 38 % puas, 37 % cukup puas, 6 % tidak puas dan 2 % sangat tidak puas

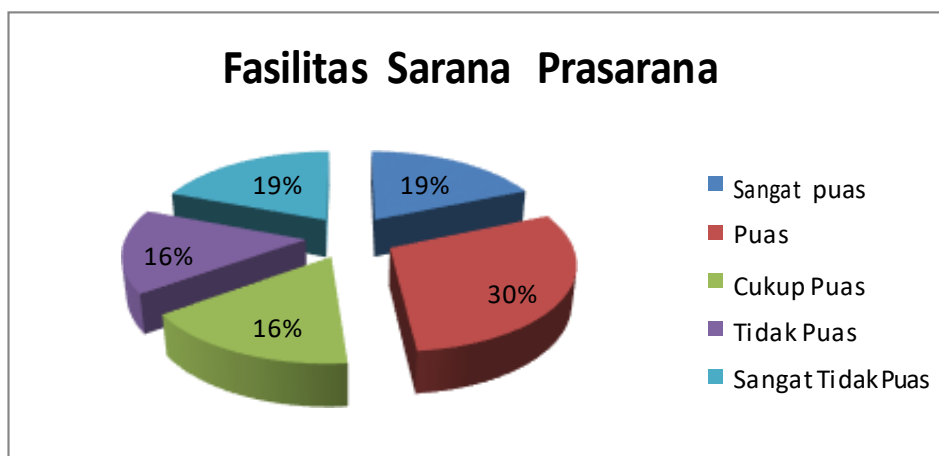
g. layanan administratif



Gambar 2.16 Persentase Tingkat Layanan Adm UNJ oleh Mahasiswa

Dari gambar 2.16, dapat dilihat bahwa kelompok mahasiswa dominan menyatakan puas. Dari total responden mahasiswa menyatakan 15 % sangat puas , 43 % puas, 37 % cukup puas, 4 % tidak puas dan 1 % sangat tidak puas

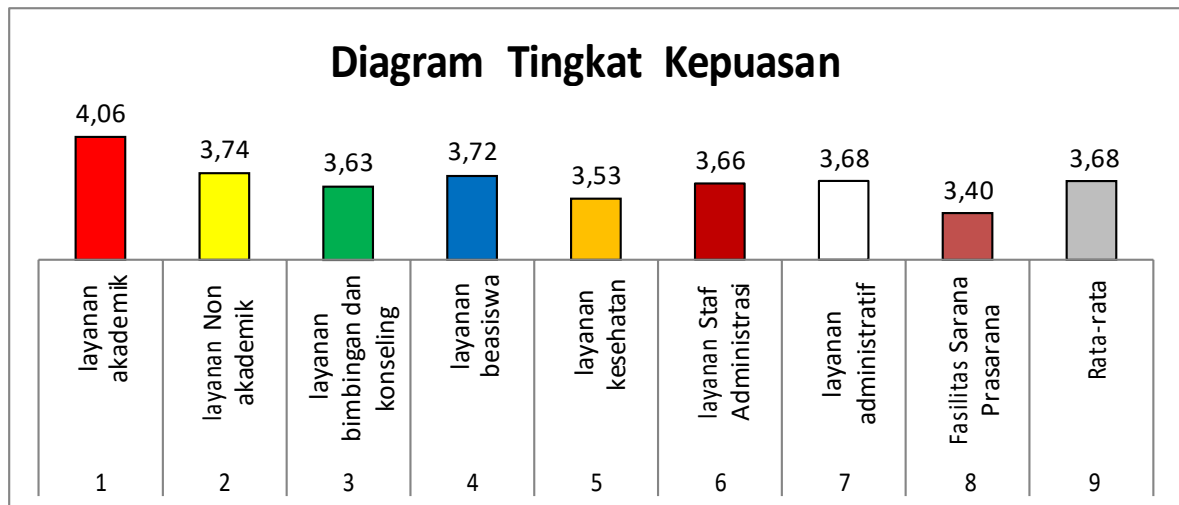
h. Fasilitas Sarana Prasarana



Gambar 2.17 Persentase Tingkat Fasilitas Sarana Prasarana UNJ oleh Mahasiswa

Dari gambar 2.17, dapat dilihat bahwa kelompok mahasiswa dominan menyatakan puas. Dari total responden mahasiswa menyatakan 19 % sangat puas , 30 % puas, 16 % cukup puas, 16 % tidak puas dan 19 % sangat tidak puas

i. Diagram Tingkat Kepuasan



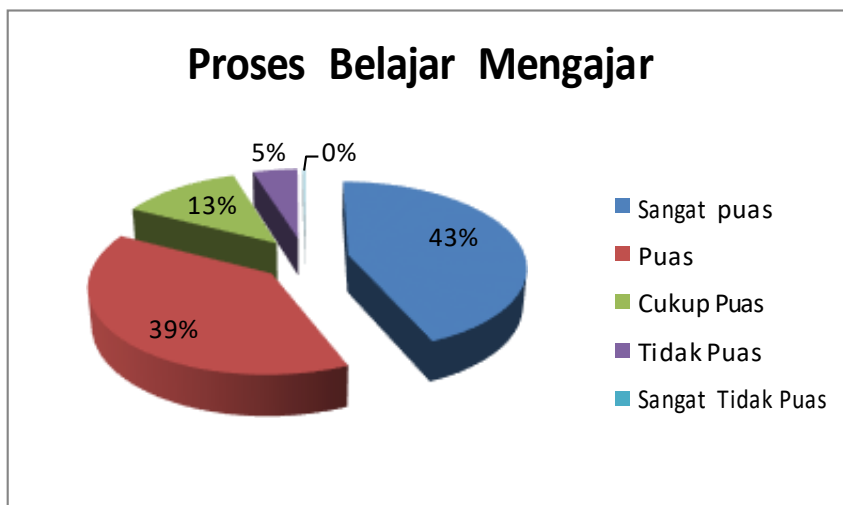
Gambar 2.18 Diagram Tingkat Kepuasan Perdimensi

Sesuai bagan di atas dengan jumlah 7031 responden mahasiswa sementara, di temukan beberapa penjelasan yakni rata-rata mahasiswa berpendapat mengenai beberapa aspek terkait yakni “ Cukup- Puas “ dengan nilai rata- rata 3,68 dari 22 pernyataan terkait kepuasan atas tata kelola, tata pamong, dan kerja sama. Tertinggi dengan nilai 4,06 yakni pada dimensi layanan akademik, dan terendah dengan nilai 3,40 fasilitas sarana prasarana

4. Hasil Alumni/ Lulusan

Salah satu cara untuk mengukur tingkat kepuasan di UNJ adalah dengan melakukan survei kepuasan kepada pihak yang telah bekerjasama dengan UNJ. Penilaian tingkat kepuasan dalam hal ini berkaitan dengan tingkat kepuasan alumni terhadap Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama

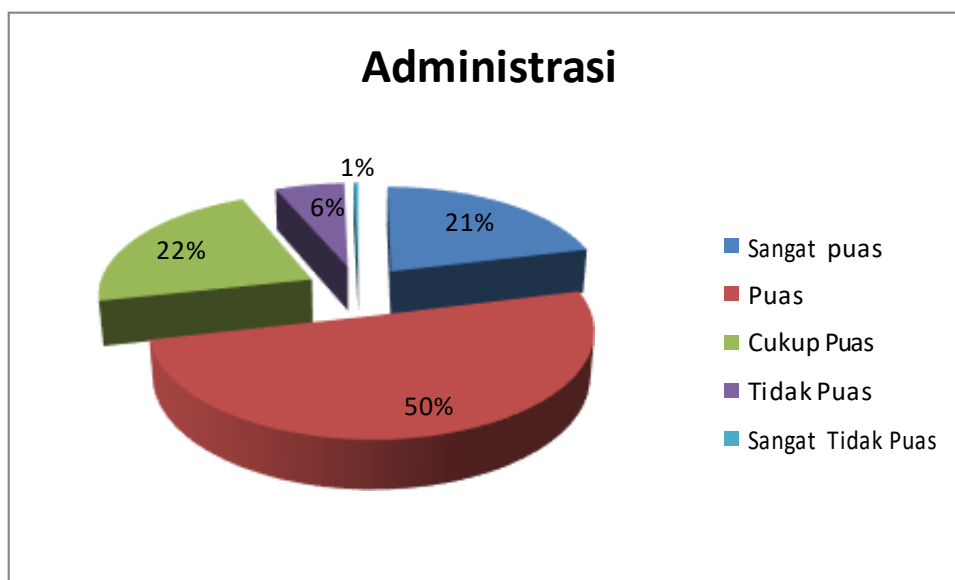
a. Proses Belajar Mengajar



Gambar 2.19 Persentase Proses Belajar Mengajar UNJ oleh Alumni

Dari gambar 2.19, dapat dilihat bahwa kelompok alumni dominan menyatakan sangat puas. Dari total responden alumni menyatakan 43 % sangat puas , 39 % puas, 13 % cukup puas, 5 % tidak puas dan 0 % sangat tidak puas

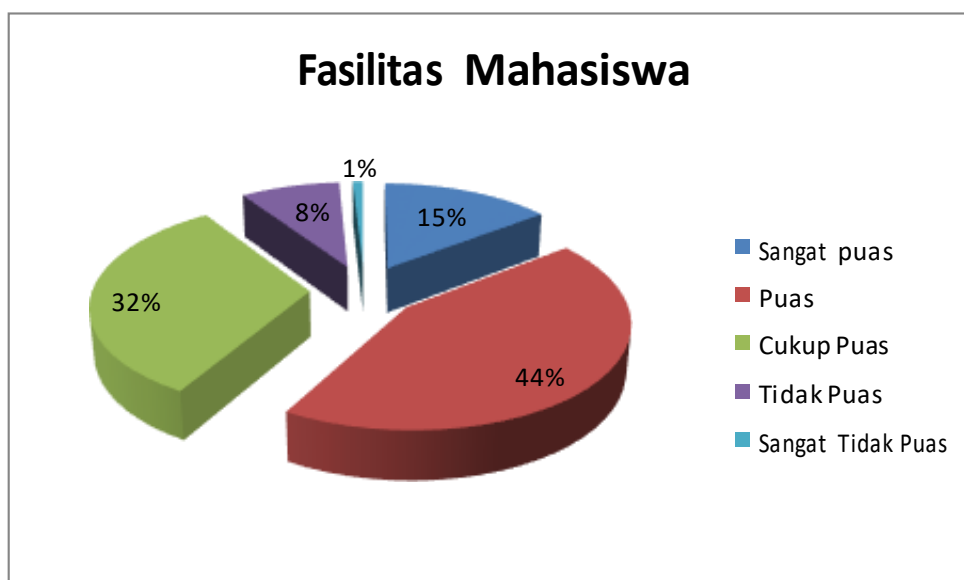
b. Administrasi



Gambar 2.20 Persentase Administrasi UNJ oleh Alumni

Dari gambar 2.20, dapat dilihat bahwa kelompok alumni dominan menyatakan sangat puas. Dari total responden alumni menyatakan 21 % sangat puas , 50 % puas , 22 % cukup puas, 6 % tidak puas dan 0 % sangat tidak puas

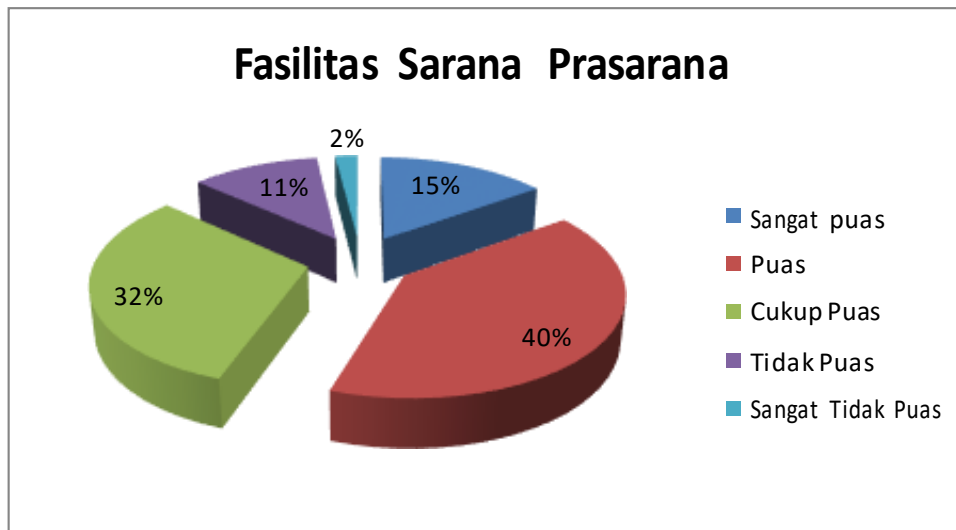
c. Fasilitas Mahasiswa



Gambar 2.21 Persentase Fasilitas Mahasiswa UNJ oleh Alumni

Dari gambar 2.21, dapat dilihat bahwa kelompok alumni dominan menyatakan sangat puas. Dari total responden alumni menyatakan 15 % sangat puas , 44 % puas, 32 % cukup puas, 8 % tidak puas dan 1 % sangat tidak puas

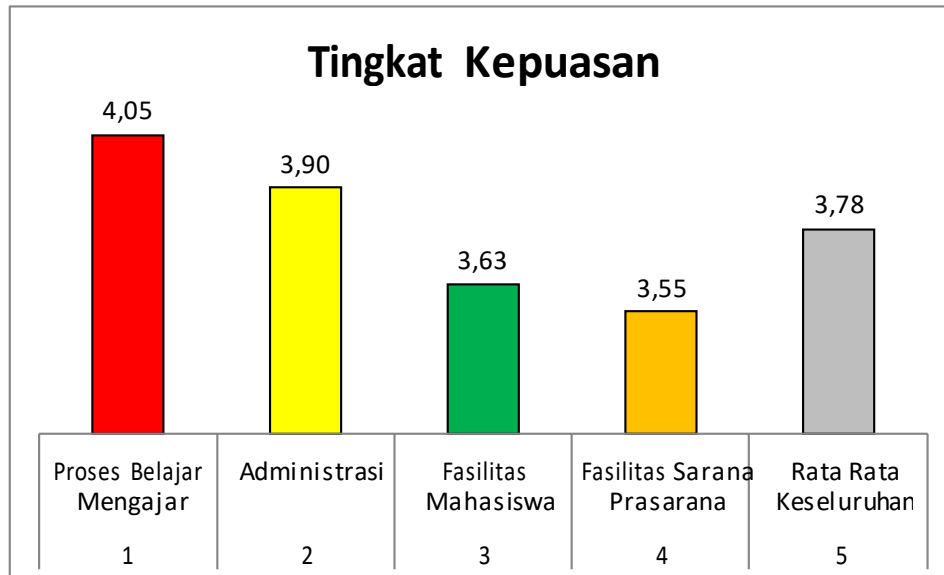
d. Fasilitas Sarana Prasarana



Gambar 2.22 Persentase Administrasi UNJ oleh Alumni

Dari gambar 2.22, dapat dilihat bahwa kelompok alumni dominan menyatakan sangat puas. Dari total responden alumni menyatakan 15 % sangat puas , 40 % puas, 32 % cukup puas, 11 % tidak puas dan 2 % sangat tidak puas

e. Diagram Tingkat Kepuasan

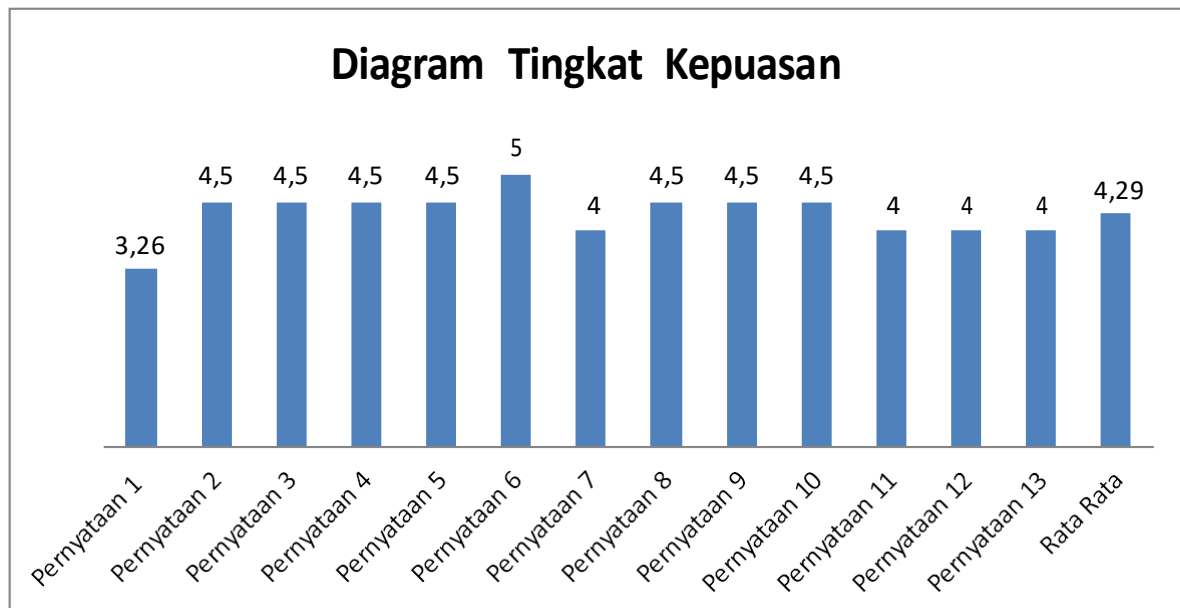


Gambar 2.23 Diagram Tingkat Kepuasan Perdimensi

Sesuai bagan di atas dengan jumlah 404 responden alumni sementara, di temukan beberapa penjelasan yakni rata-rata alumni berpendapat mengenai beberapa aspek terkait yakni “ Cukup- Puas “ dengan nilai rata- rata 3,78 dari 17 pernyataan terkait kepuasan atas tata kelola, tata pamong, dan kerja sama. Tertinggi dengan nilai 4,05 yakni pada dimensi proses belajar mengajar, dan terendah dengan nilai 3,55 fasilitas sarana prasarana

5. Hasil Mitra

Salah satu cara untuk mengukur tingkat kepuasan di UNJ adalah dengan melakukan survei kepuasan kepada pihak yang telah bekerjasama dengan UNJ. Penilaian tingkat kepuasan dalam hal ini berkaitan dengan tingkat kepuasan mitra terhadap Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama



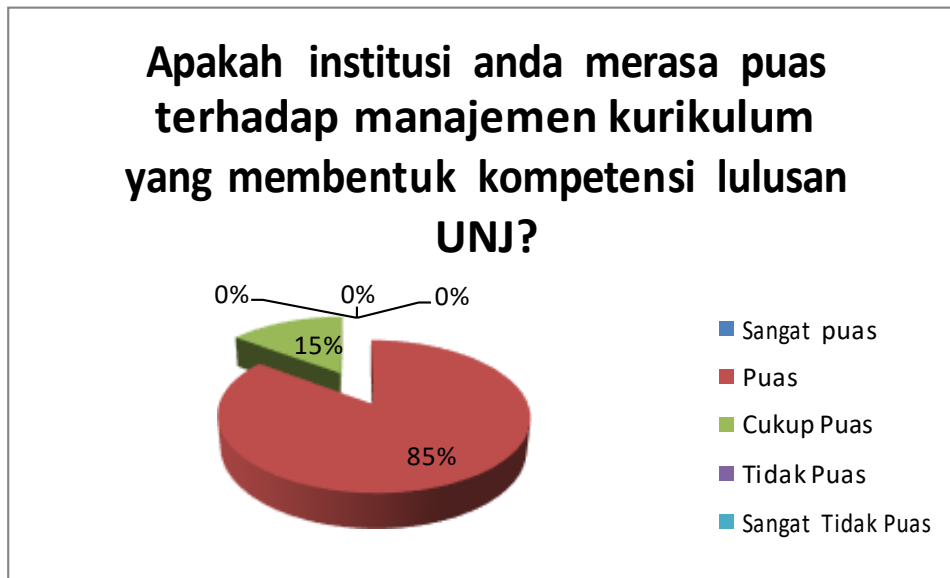
Gambar 2.24 Diagram Tingkat Kepuasan

Sesuai bagan di atas dengan jumlah 88 responden mitra sementara, di temukan beberapa penjelasan yakni rata-rata mitra berpendapat mengenai beberapa aspek terkait yakni “ Puas “ dengan nilai rata- rata 4,29 dari 13 pernyataan terkait kepuasan atas tata kelola, tata pamong, dan kerja sama. Tertinggi dengan nilai 5,00, dan terendah dengan nilai 3,26

6. Pengguna Lulusan

Salah satu cara untuk mengukur tingkat kepuasan di UNJ adalah dengan melakukan survei kepuasan kepada pihak yang telah bekerjasama dengan UNJ. Penilaian tingkat kepuasan dalam hal ini berkaitan dengan tingkat kepuasan pengguna lulusan terhadap Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama

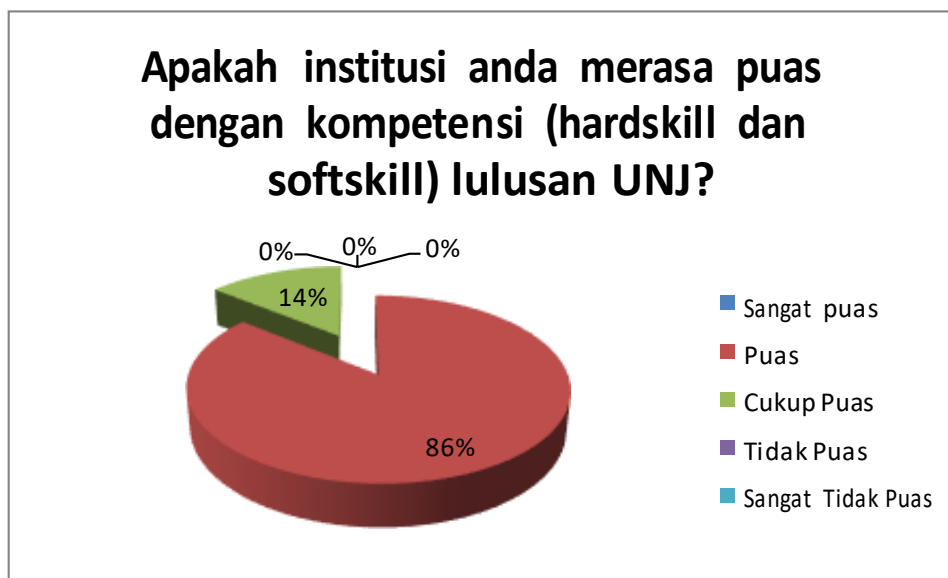
a. Manajemen kurikulum yang membentuk kompetensi lulusan UNJ



Gambar 2.25 Persentase Manajemen Kurikulum UNJ oleh Pengguna Lulusan

Dari gambar 2.25 , dapat dilihat bahwa kelompok pengguna lulusan dominan menyatakan puas. Dari total responden pengguna lulusan menyatakan 0% sangat puas , 85% puas, 15% cukup puas, 0 % tidak puas dan 0 % sangat tidak puas

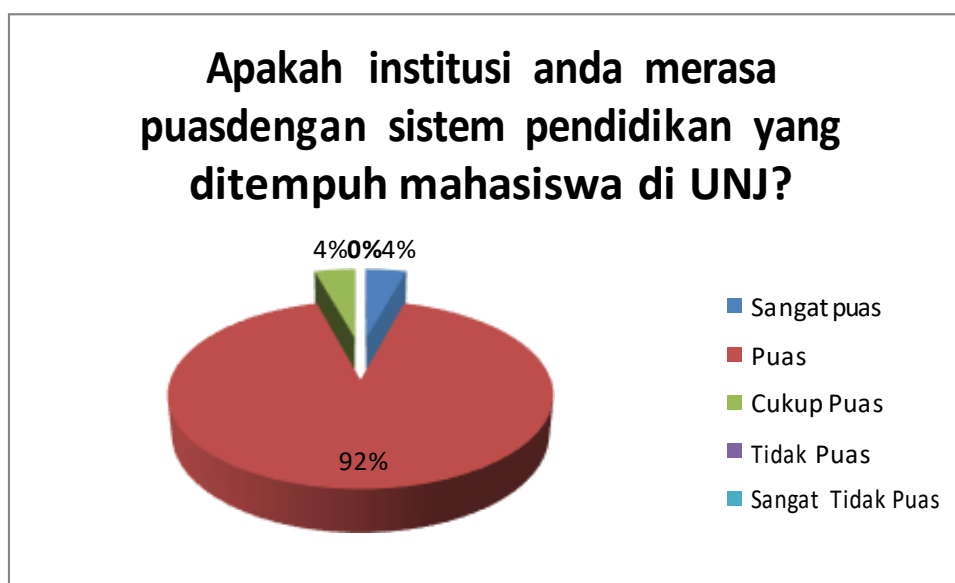
b. Kompetensi (hardskill dan softskill) lulusan UNJ



Gambar 2.26 Persentase Kompetensi lulusan UNJ oleh Pengguna Lulusan

Dari gambar 2.26 , dapat dilihat bahwa kelompok pengguna lulusan dominan menyatakan puas. Dari total responden pengguna lulusan menyatakan 0 % sangat puas , 86 % puas, 14 % cukup puas, 0 % tidak puas dan 0 % sangat tidak puas

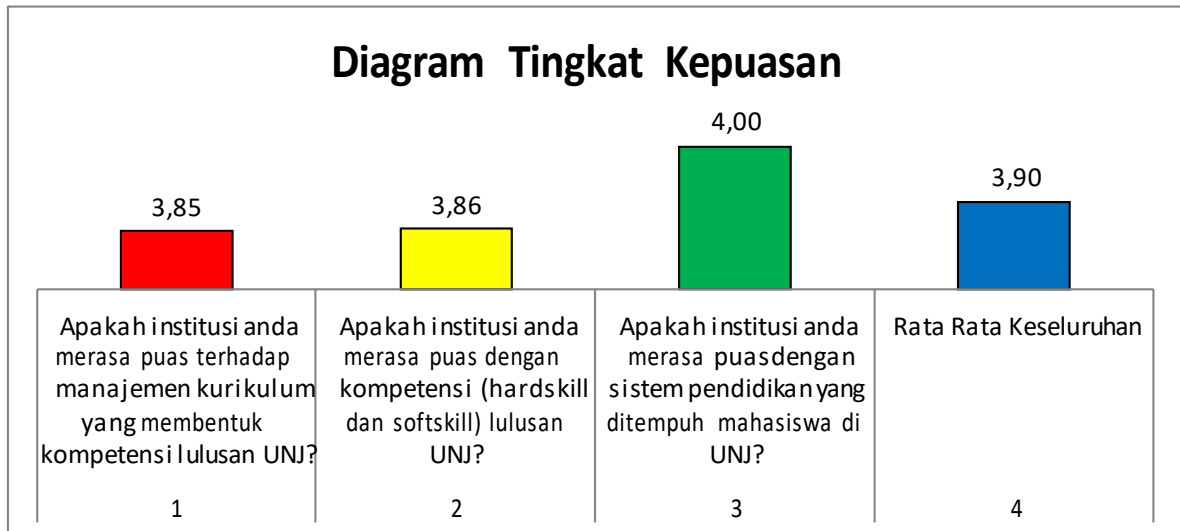
c. Sistem pendidikan yang ditempuh mahasiswa di UNJ



Gambar 2.27 Persentase Kompetensi lulusan UNJ oleh Pengguna Lulusan

Dari gambar 2.27 , dapat dilihat bahwa kelompok pengguna lulusan dominan menyatakan puas. Dari total responden pengguna lulusan menyatakan 0% sangat puas , 86 % puas, 14% cukup puas, 0% tidak puas dan 0% sangat tidak puas

d. Diagram Tingkat Kepuasan



Gambar 2.28 Diagram Tingkat Kepuasan Perdimensi

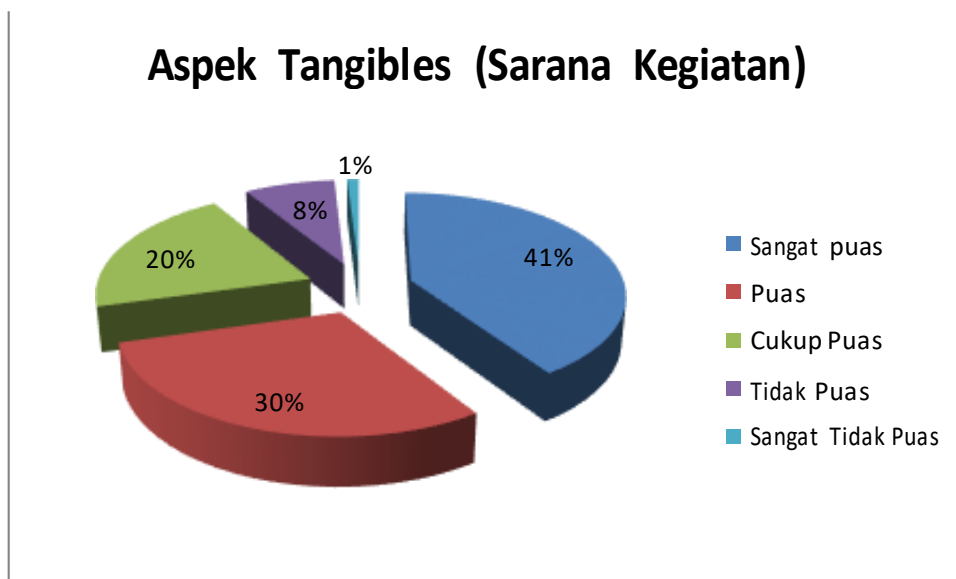
Sesuai bagan di atas dengan jumlah 305 responden pengguna lulusan sementara, di temukan beberapa penjelasan yakni rata-rata pengguna lulusan berpendapat mengenai beberapa aspek terkait yakni “ Cukup- Puas “ dengan nilai rata- rata 3,90 dari 3 pernyataan terkait kepuasan atas tata kelola, tata pamong, dan kerja sama. Tertinggi dengan nilai 4,00, dan terendah dengan nilai 3,85

B. Kriteria III: Mahasiswa dan Alumni

1. Hasil Mahasiswa

Salah satu cara untuk mengukur tingkat kepuasan di UNJ adalah dengan melakukan survei kepuasan kepada pihak yang telah bekerjasama dengan UNJ. Penilaian tingkat kepuasan dalam hal ini berkaitan dengan tingkat kepuasan mahasiswa

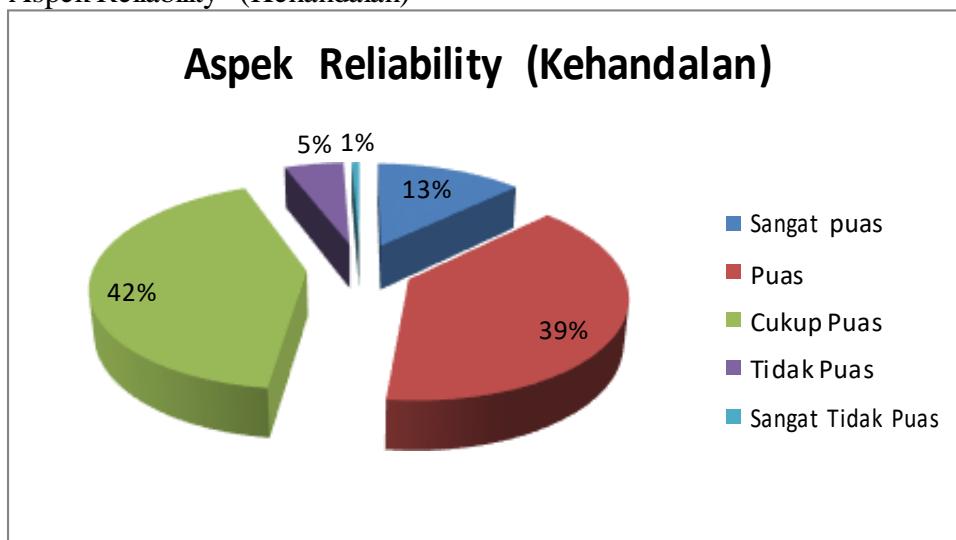
a. Aspek Tangibles (Sarana Kegiatan)



Gambar 2.29 Persentase Aspek Tangibles(sarana kegiatan) UNJ oleh Mahasiswa

Dari gambar 2.29, dapat dilihat bahwa kelompok mahasiswa dominan menyatakan sangat puas. Dari total responden menyatakan 41 % sangat puas , 30 % puas, 20 % cukup puas, 8% tidak puas dan 1 % sangat tidak puas

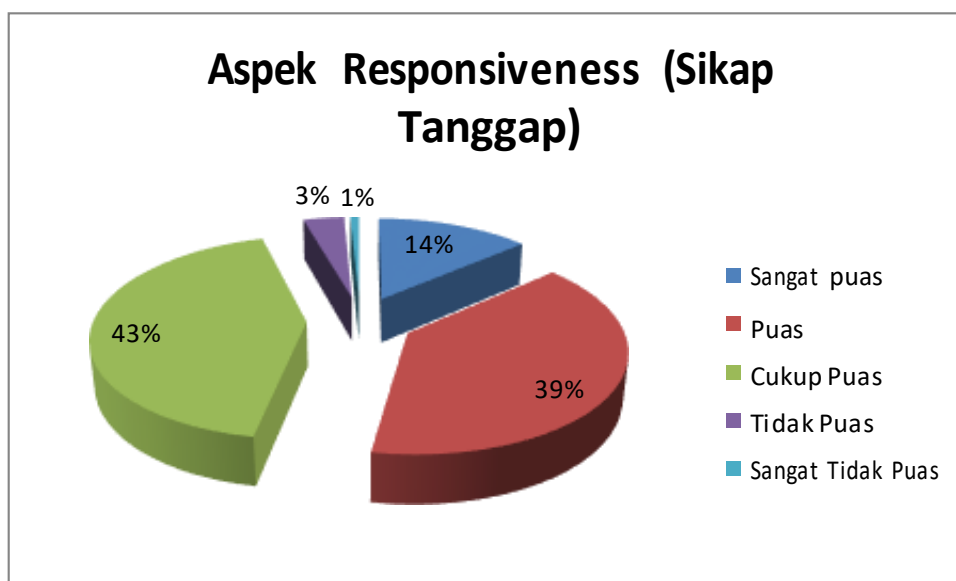
b. Aspek Reliability (Kehandalan)



Gambar 2.30 Persentase Aspek Reliability UNJ oleh Mahasiswa

Dari gambar 2.30, dapat dilihat bahwa kelompok mahasiswa dominan menyatakan puas. Dari total responden menyatakan 13% sangat puas, 39% puas, 42% cukup puas, 5% tidak puas dan 1% sangat tidak puas.

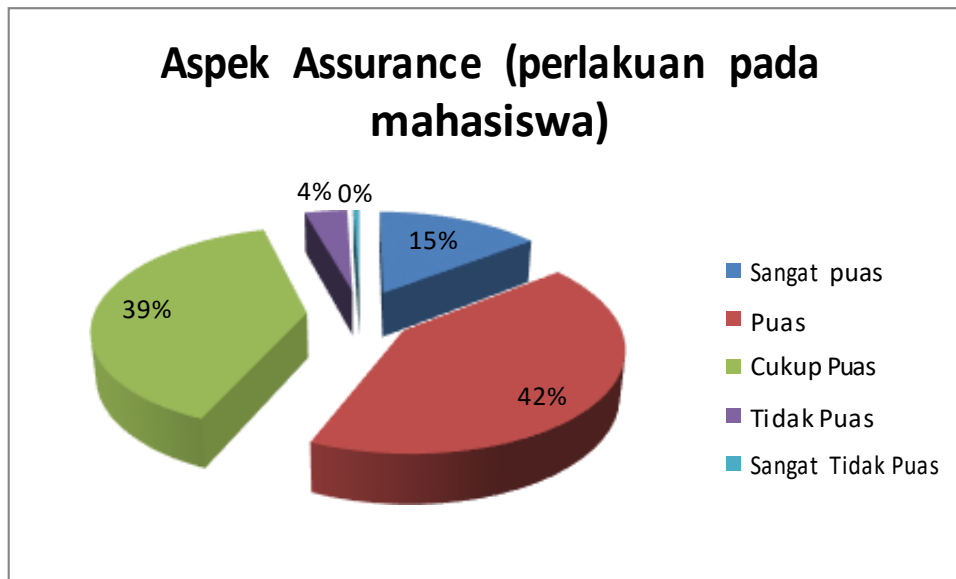
c. Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap)



Gambar 2.31 Persentase Aspek Responsiveness UNJ oleh Mahasiswa

Dari gambar 2.31 , dapat dilihat bahwa kelompok mahasiswa dominan menyatakan cukup puas Dari total responden menyatakan 13 % sangat puas , 39 % puas, 43 % cukup puas, 5 % tidak puas dan 1 % sangat tidak puas

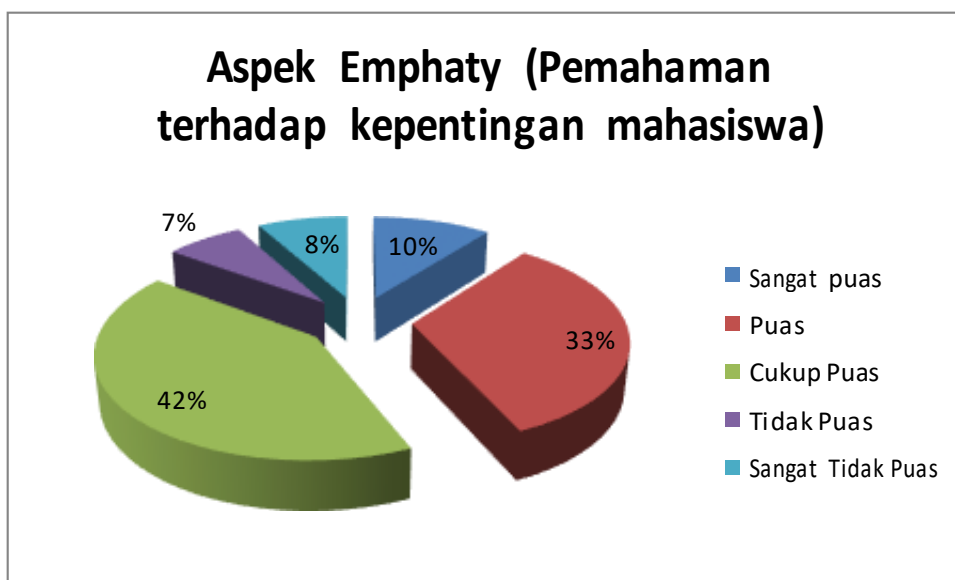
d. Aspek Assurance (perlakuan pada mahasiswa)



Gambar 2.32 Persentase Aspek Assurance UNJ oleh Mahasiswa

Dari gambar 2.32, dapat dilihat bahwa kelompok mahasiswa dominan menyatakan puas Dari total responden menyatakan 15 % sangat puas , 42 % puas, 39 % cukup puas, 4 % tidak puas dan 0 % sangat tidak puas

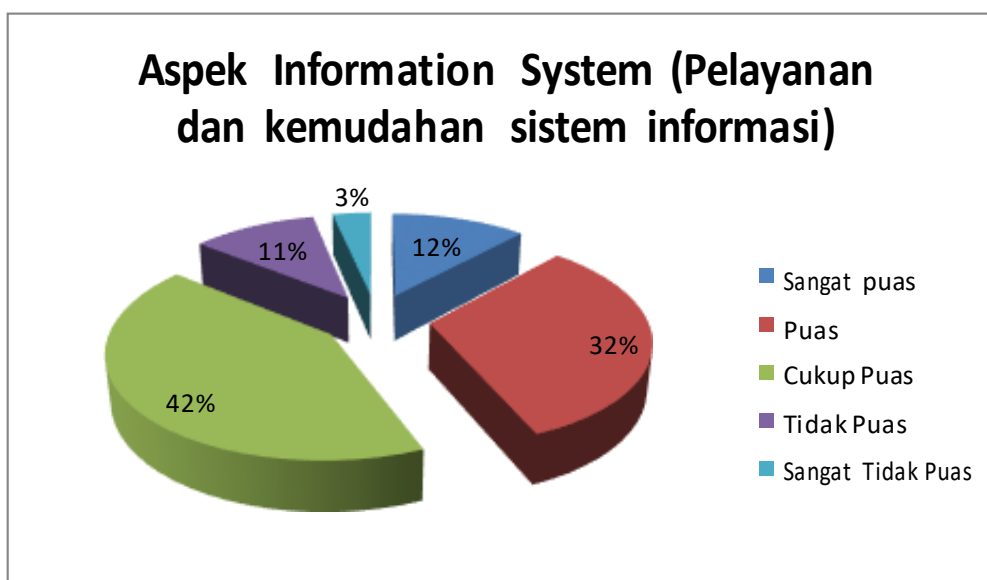
e. Aspek Emphaty (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)



Gambar 2.33 Persentase Aspek Emphaty UNJ oleh Mahasiswa

Dari gambar 2.33, dapat dilihat bahwa kelompok mahasiswa dominan menyatakan cukup puas. Dari total responden menyatakan 10 % sangat puas , 33 % puas, 42 % cukup puas, 8 % tidak puas dan 7 % sangat tidak puas

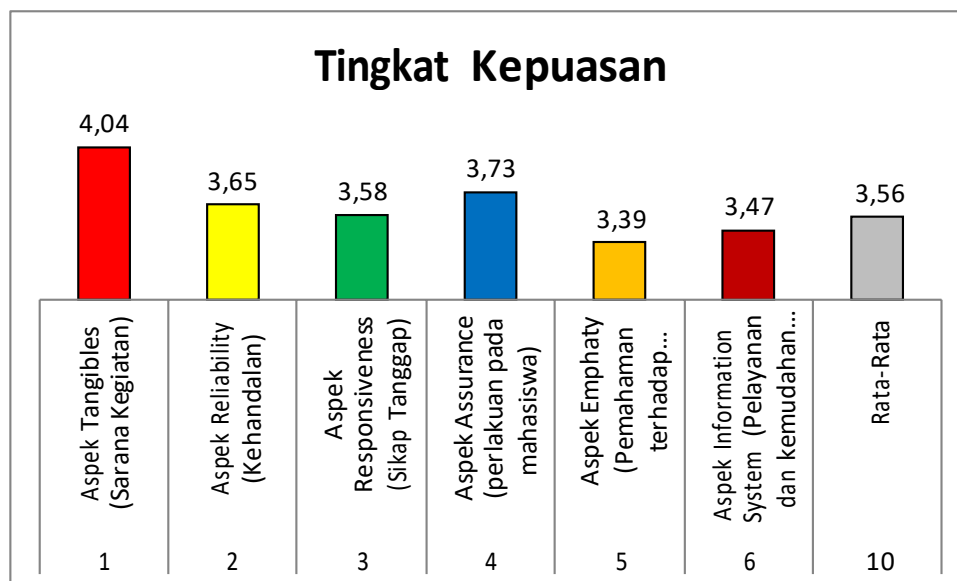
f. Aspek Information System (Pelayanan dan kemudahan sistem informasi)



Gambar 2.34 Persentase Aspek Information System UNJ oleh Mahasiswa

Dari gambar 2.34, dapat dilihat bahwa kelompok mahasiswa dominan menyatakan cukup puas. Dari total responden menyatakan 12 % sangat puas , 32 % puas 42 % cukup puas, 11 % tidak puas dan 3 % sangat tidak puas

g. Diagram Tingkat Kepuasan



Gambar 2.35 Diagram Tingkat Kepuasan Perdimensi

Sesuai bagan di atas dengan jumlah 7331 responden mahasiswa sementara, di temukan beberapa penjelasan yakni rata-rata dosen berpendapat mengenai beberapa aspek terkait yakni “Cukup- Puas “ dengan nilai rata- rata 3,56 dari 32 pernyataan terkait kepuasan atas standar kemahasiswaan UNJ. Tertinggi dengan nilai 3,73 yakni pada aspek perlakuan pada mahasiswa dan terendah dengan nilai 3,39 pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa

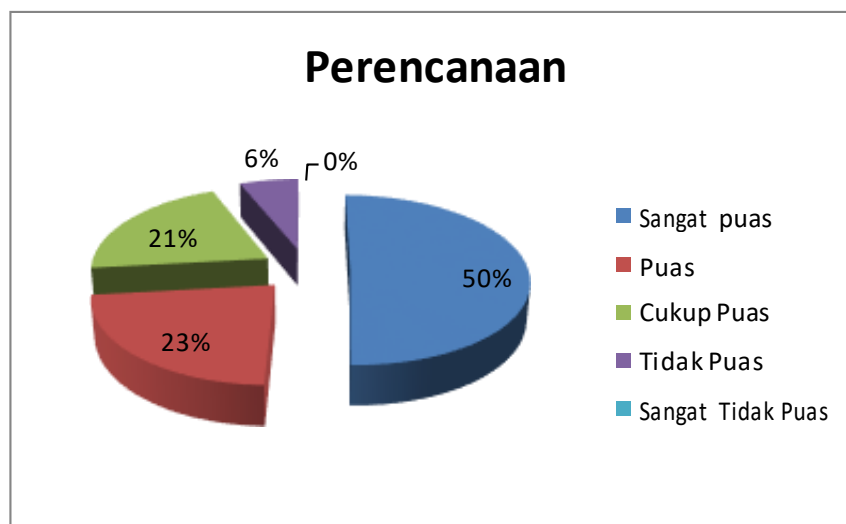
2. Hasil Alumni

C. Kriteria IV: Sumber Daya Manusia

1. Hasil Dosen

Salah satu cara untuk mengukur tingkat kepuasan di UNJ adalah dengan melakukan survei kepuasan kepada pihak yang telah bekerjasama dengan UNJ. Penilaian tingkat kepuasan dalam hal ini berkaitan dengan tingkat kepuasan Sumber Daya Manusia

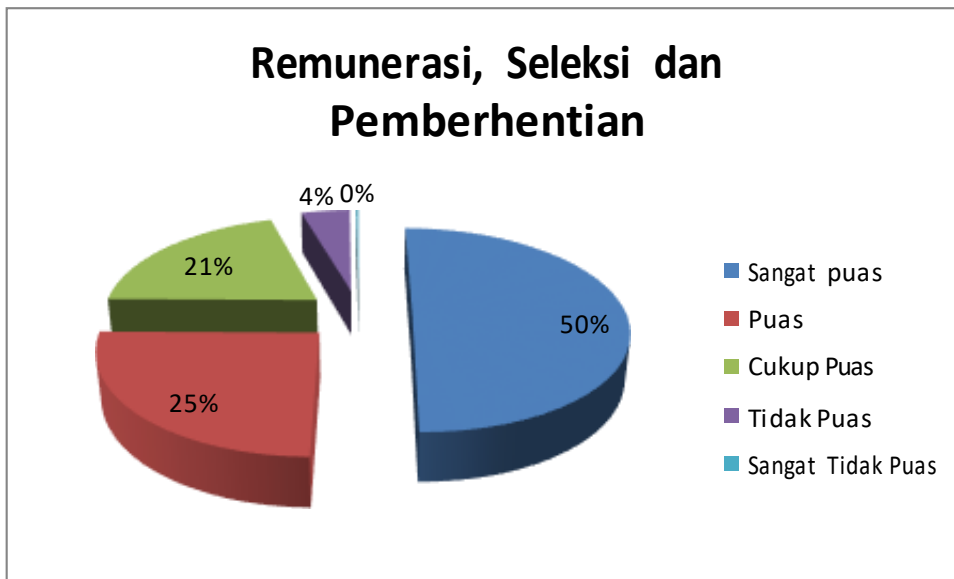
a. Perencanaan



Gambar 2.36 Persentase Aspek Perencanaan oleh Dosen

Dari gambar 2.36, dapat dilihat bahwa kelompok dosen dominan menyatakan sangat puas. Dari total responden menyatakan 50% sangat puas, 23% puas, 21% cukup puas, 6% tidak puas dan 0% sangat tidak puas.

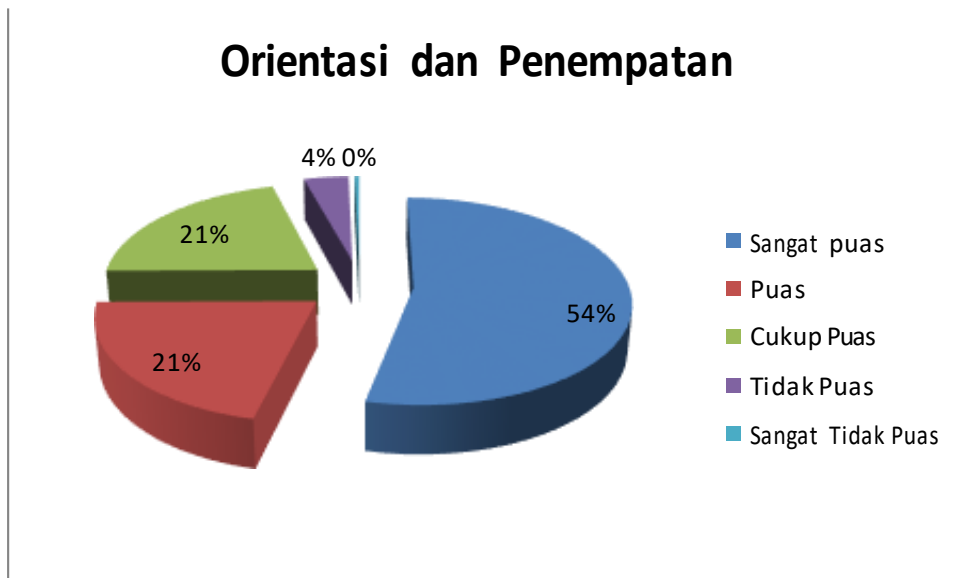
b. Rekrutmen, Seleksi dan Pemberhentian Dosen



Gambar 2.37 Persentase Aspek Remunerasi, Seleksi dan Pemberhentian Dosen

Dari gambar 2.37, dapat dilihat bahwa kelompok dosen dominan menyatakan sangat puas. Dari total responden menyatakan 50 % sangat puas , 25 % puas 21 % cukup puas, 4 % tidak puas dan 0 % sangat tidak puas

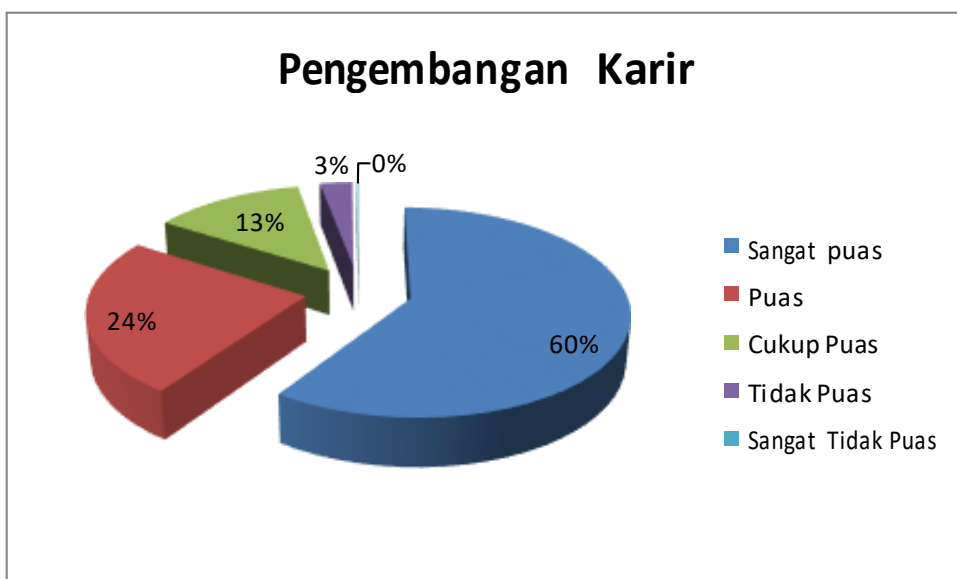
c. Orientasi dan Penempatan



Gambar 2.38 Persentase Aspek Orientasi dan Penempatan

Dari gambar 2.38 , dapat dilihat bahwa kelompok dosen dominan menyatakan sangat puas. Dari total responden menyatakan 54 % sangat puas , 21 % puas , 21 % cukup puas, 4 % tidak puas dan 0 % sangat tidak puas

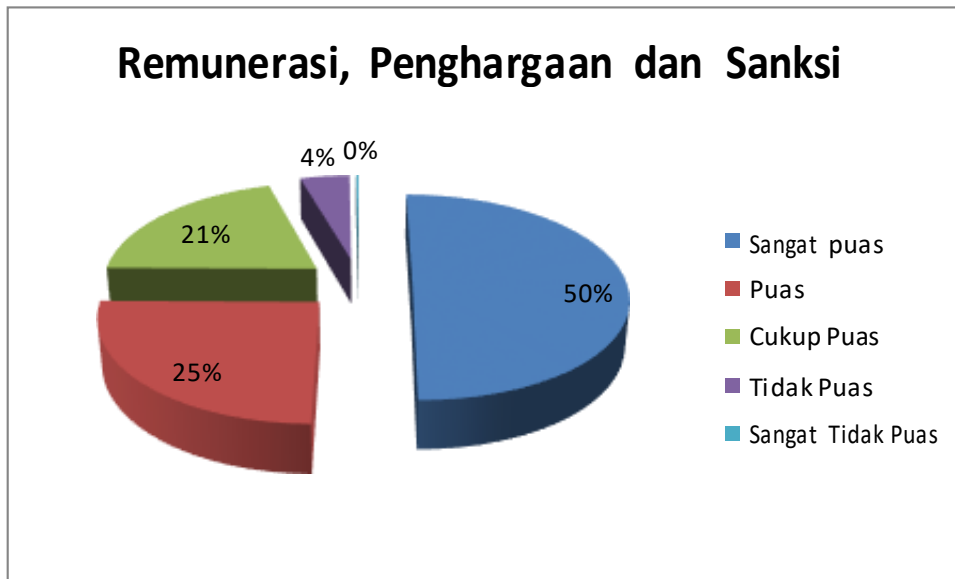
d. Pengembangan Karir



Gambar 2.39 Persentase Aspek Pengembangan Karir

Dari gambar 2.39 , dapat dilihat bahwa kelompok dosen dominan menyatakan sangat puas. Dari total responden menyatakan 60 % sangat puas , 24 % puas 13 % cukup puas, 3 % tidak puas dan 0 % sangat tidak puas

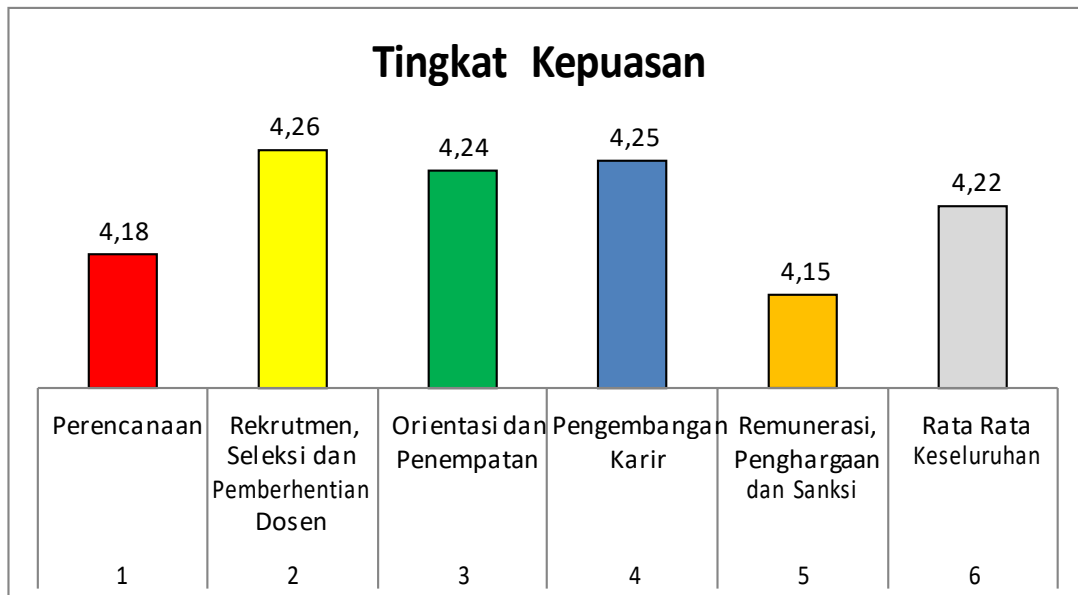
e. Remunerasi, Penghargaan dan Sangsi



Gambar 2.40 Persentase Aspek Remunerasi, Penghargaan dan Sangsi

Dari gambar 2.40, dapat dilihat bahwa kelompok dosen dominan menyatakan sangat puas. Dari total responden menyatakan 50 % sangat puas , 25 % puas 21 % cukup puas, 4 % tidak puas dan 0 % sangat tidak puas

a. Diagram Tingkat Kepuasan



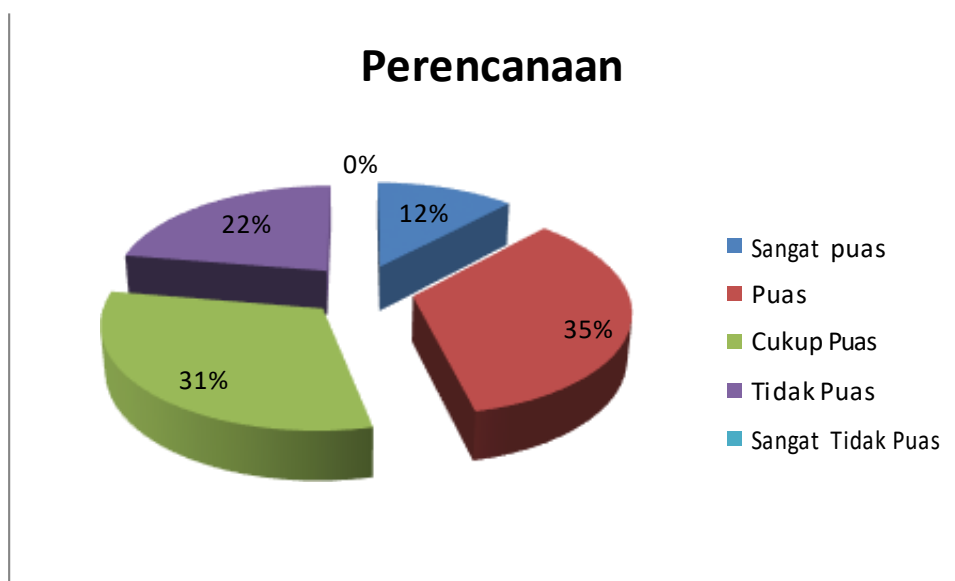
Gambar 2.41 Diagram Tingkat Kepuasan Perdimensi

Sesuai bagan di atas dengan jumlah 418 responden Dosen sementara, di temukan beberapa penjelasan yakni rata-rata dosen berpendapat mengenai beberapa aspek terkait yakni “ Puas “ dengan nilai rata- rata 4,22 dari 20 pernyataan terkait kepuasan atas pengelolaan SDM UNJ. Tertinggi dengan nilai 4,26 yakni pada dimensi Rekrutmen, Seleksi dan Pemberhentian Dosen, dan terendah dengan nilai 4,15 Remunerasi, Penghargaan dan Sanksi.

2. Hasil Tenaga Kependidikan

Salah satu cara untuk mengukur tingkat kepuasan di UNJ adalah dengan melakukan survei kepuasan kepada pihak yang telah bekerjasama dengan UNJ. Penilaian tingkat kepuasan dalam hal ini berkaitan dengan tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap Sumber Daya Manusia

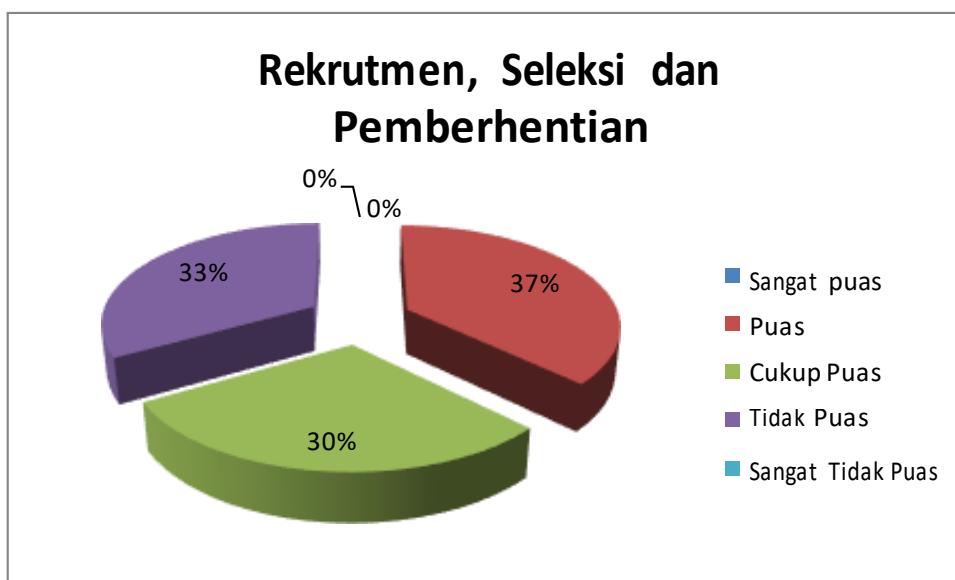
a. Perencanaan



Gambar 2.42 Persentase Aspek Perencanaan

Dari gambar 2.42 , dapat dilihat bahwa kelompok tendik dominan menyatakan puas. Dari total responden menyatakan 12 % sangat puas , 35 % puas 31 % cukup puas, 22 % tidak puas dan 0 % sangat tidak puas

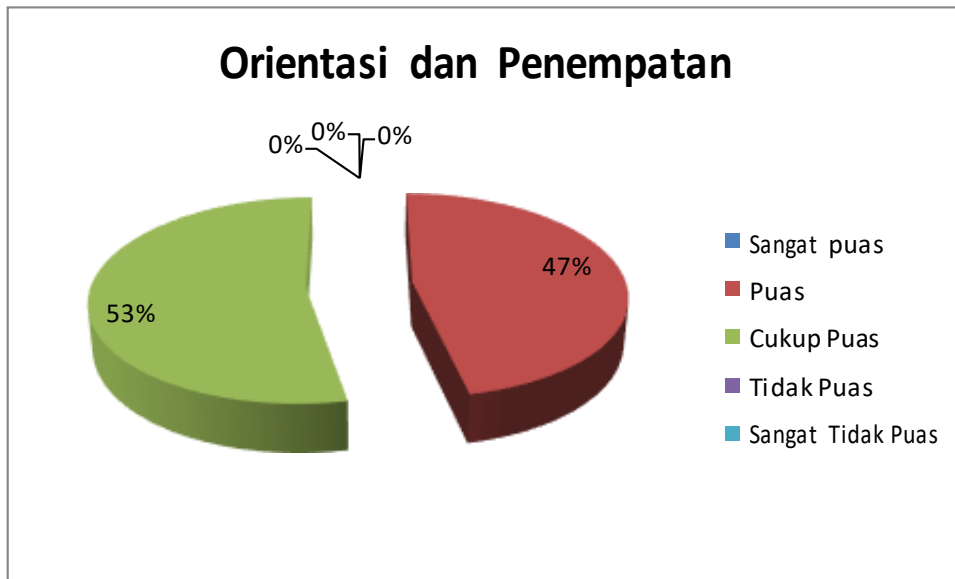
b. Rekrutmen, Seleksi dan Pemberhentian



Gambar 2.43 Persentase Aspek Rekrutmen, Seleksi dan Pemberhentian

Dari gambar 2.43 , dapat dilihat bahwa kelompok tendik dominan menyatakan puas.Dari total responden menyatakan 0 % sangat puas , 37 % puas 30 % cukup puas, 33 % tidak puas dan 0 % sangat tidak puas

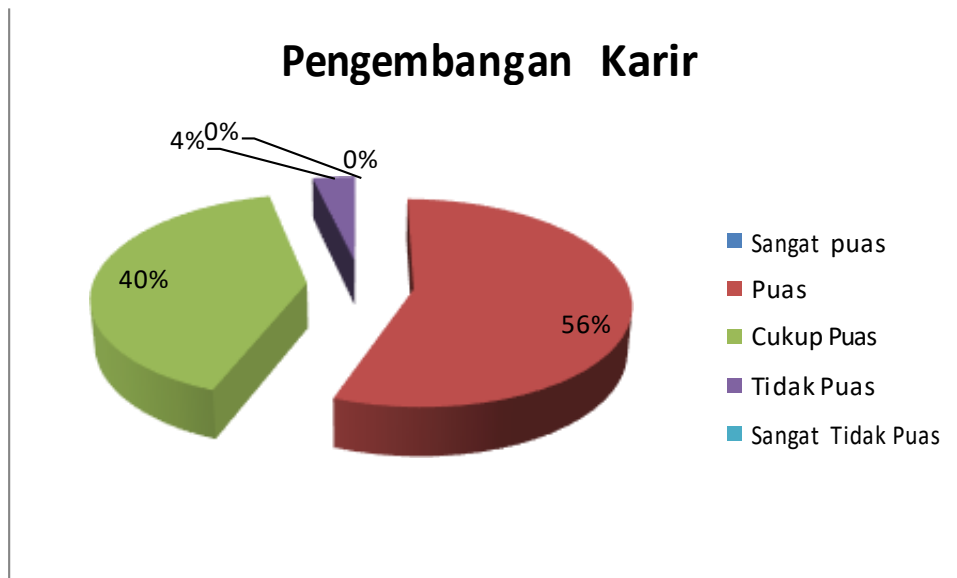
c. Orientasi dan Penempatan



Gambar 2.44 Persentase Aspek Orientasi dan Penempatan

Dari gambar 2.44, dapat dilihat bahwa kelompok tendik dominan menyatakan cukup puas.Dari total responden menyatakan 0 % sangat puas , 47 % puas 53 % cukup puas, 0 % tidak puas dan 0 % sangat tidak puas

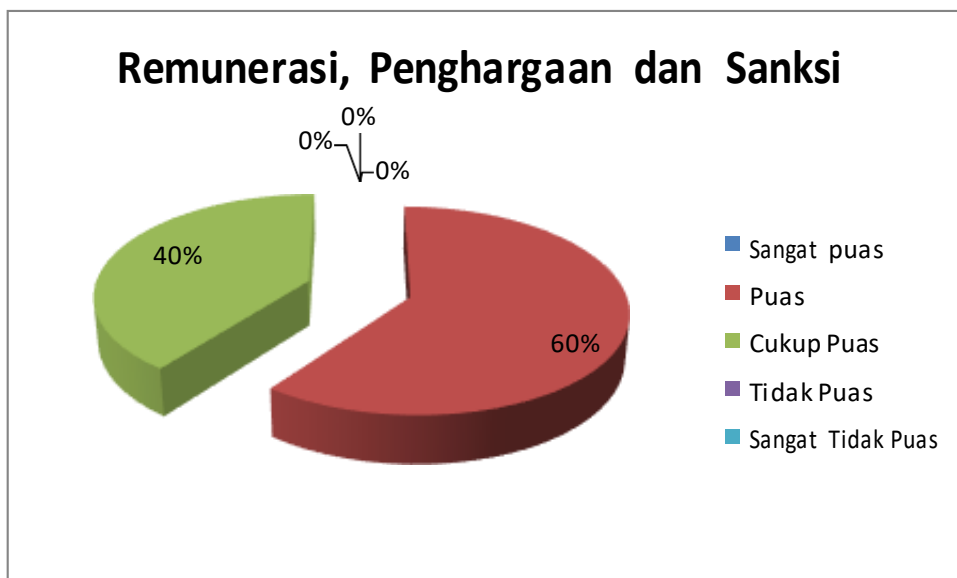
d. Pengembangan Karir



Gambar 2.45 Persentase Aspek Pengembangan Karir

Dari gambar 2.45 , dapat dilihat bahwa kelompok tendik dominan menyatakan puas. Dari total responden menyatakan 0 % sangat puas , 56 % puas 40 % cukup puas, 4 % tidak puas dan 0 % sangat tidak puas

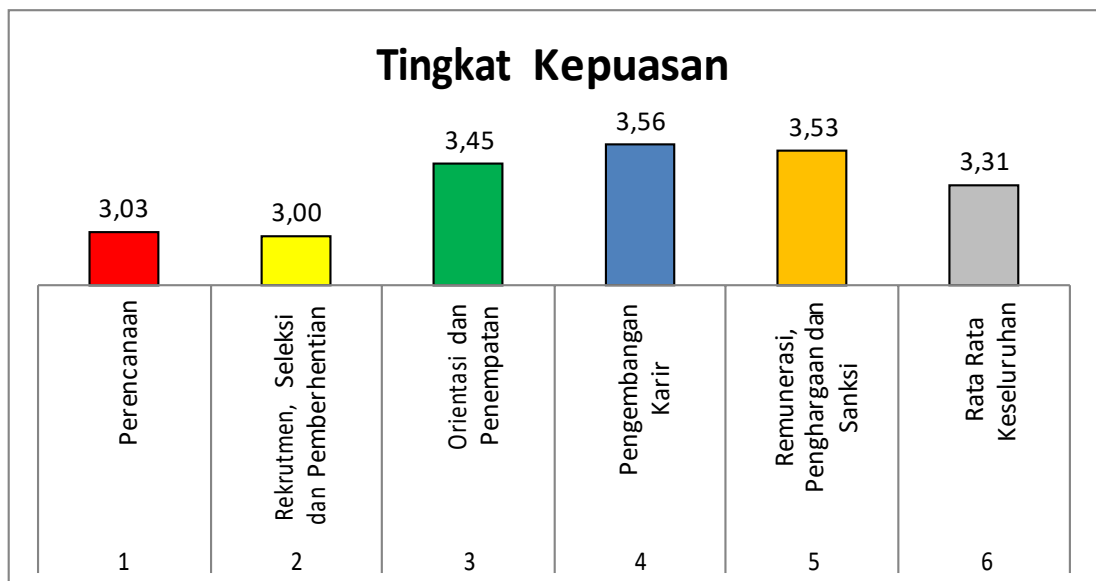
e. Remunerasi, Penghargaan dan Sanksi



Gambar 2.46 Persentase Aspek Remunerasi, Penghargaan dan Sanksi

Dari gambar 2.46, dapat dilihat bahwa kelompok tendik dominan menyatakan puas. Dari total responden menyatakan 0 % sangat puas, 60 % puas, 40 % cukup puas, 0 % tidak puas dan 0 % sangat tidak puas.

f. Diagram Tingkat Kepuasan



Gambar 2.47 Diagram Tingkat Kepuasan Perdimensi

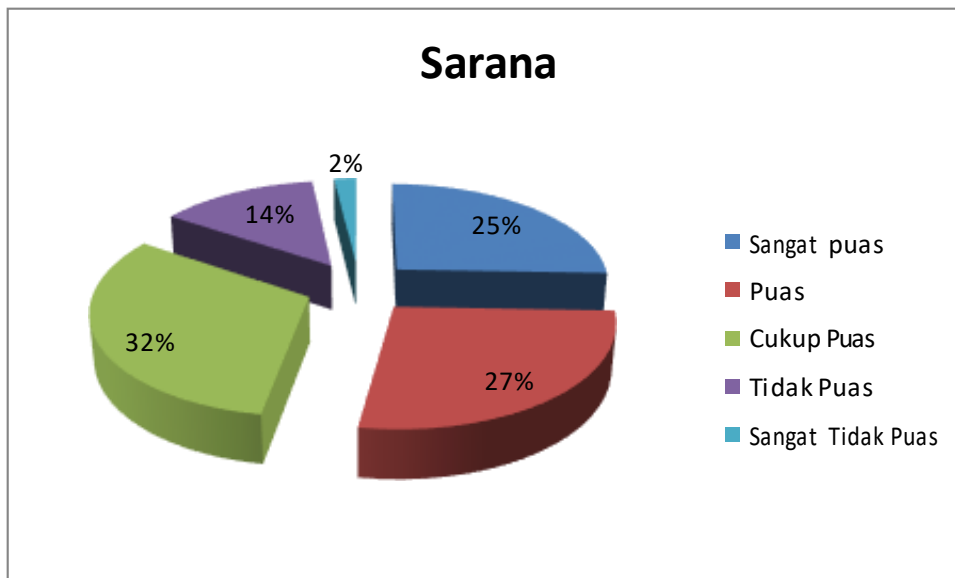
Sesuai bagan di atas dengan jumlah 371 responden Tendik sementara, di temukan beberapa penjelasan yakni rata-rata Tendik berpendapat mengenai beberapa aspek terkait yakni “Cukup- Puas” dengan nilai rata-rata 3,31 dari 20 pernyataan terkait kepuasan atas pengelolaan SDM UNJ. Tertinggi dengan nilai 3,56 yakni pada dimensi Pengembangan Karir dan terendah dengan nilai 3,03 yakni pada dimensi Rekrutmen, Seleksi dan Pemberhentian.

D. Kriteria V: Keuangan dan Sarpras

1. Hasil Sarpras Dosen

Salah satu cara untuk mengukur tingkat kepuasan di UNJ adalah dengan melakukan survei kepuasan kepada pihak yang telah bekerjasama dengan UNJ. Penilaian tingkat kepuasan dalam hal ini berkaitan dengan tingkat kepuasan dosen terhadap sarpras

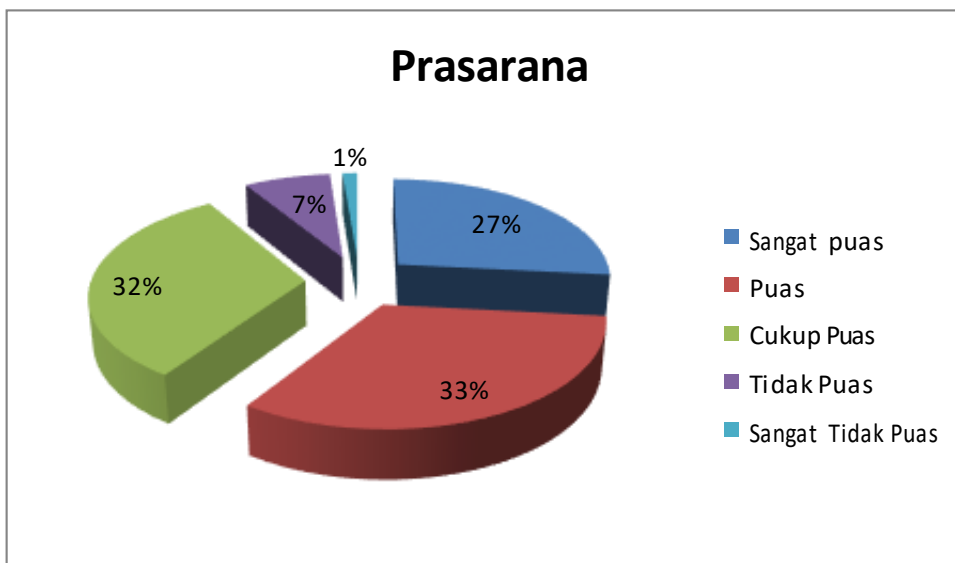
a. Sarana



Gambar 2.48 Persentase Aspek Sarana

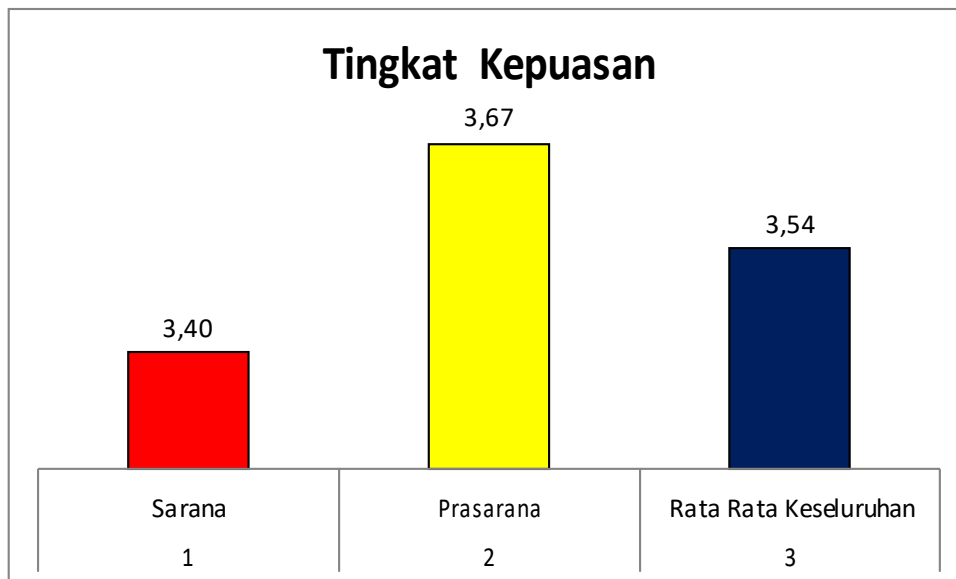
Dari gambar 2.48, dapat dilihat bahwa kelompok dosen dominan menyatakan cukup puas. Dari total responden menyatakan 25 % sangat puas, 27 % puas, 32 % cukup puas, 14 % tidak puas dan 2 % sangat tidak puas.

b. Prasarana



Dari gambar 2.49, dapat dilihat bahwa kelompok dosen dominan menyatakan puas. Dari total responden menyatakan 27 % sangat puas, 33 % puas, 32 % cukup puas, 7 % tidak puas dan 1 % sangat tidak puas.

c. Diagram Tingkat Kepuasan



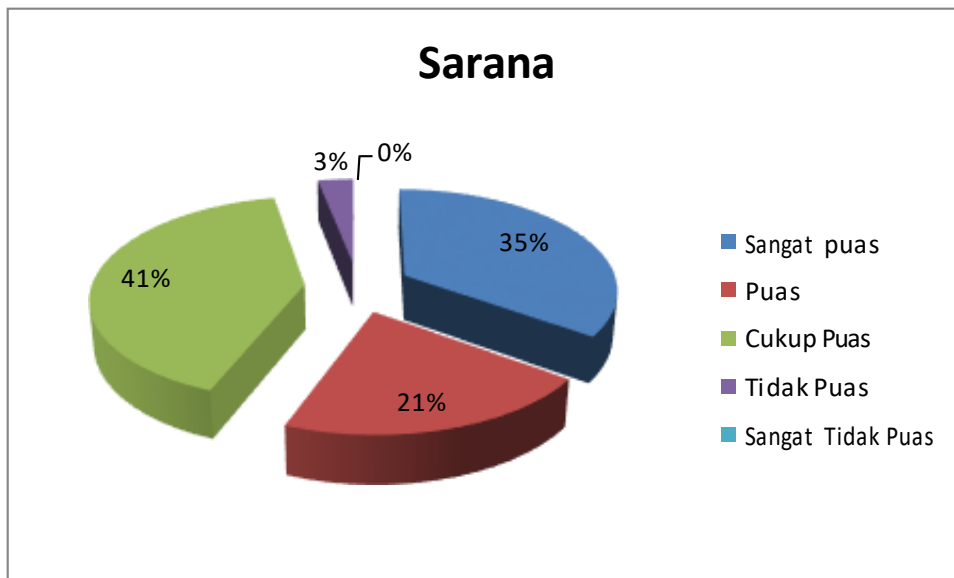
Gambar 2.50 Diagram Tingkat Kepuasan Perdimensi

Sesuai bagan di atas dengan jumlah 413 responden Dosen sementara, di temukan beberapa penjelasan yakni rata-rata dosen berpendapat mengenai beberapa aspek terkait yakni “Cukup- Puas “ dengan nilai rata-rata 3,54 dari 19 pernyataan terkait kepuasan atas pengelolaan keuangan dan sarpras. Tertinggi dengan nilai 3,67 yakni pada dimensi prasarana dan terendah dengan nilai 3,40 sarana

2. Hasil Sarpras Tenaga Kependidikan

Salah satu cara untuk mengukur tingkat kepuasan di UNJ adalah dengan melakukan survei kepuasan kepada pihak yang telah bekerjasama dengan UNJ. Penilaian tingkat kepuasan dalam hal ini berkaitan dengan tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap sarpras

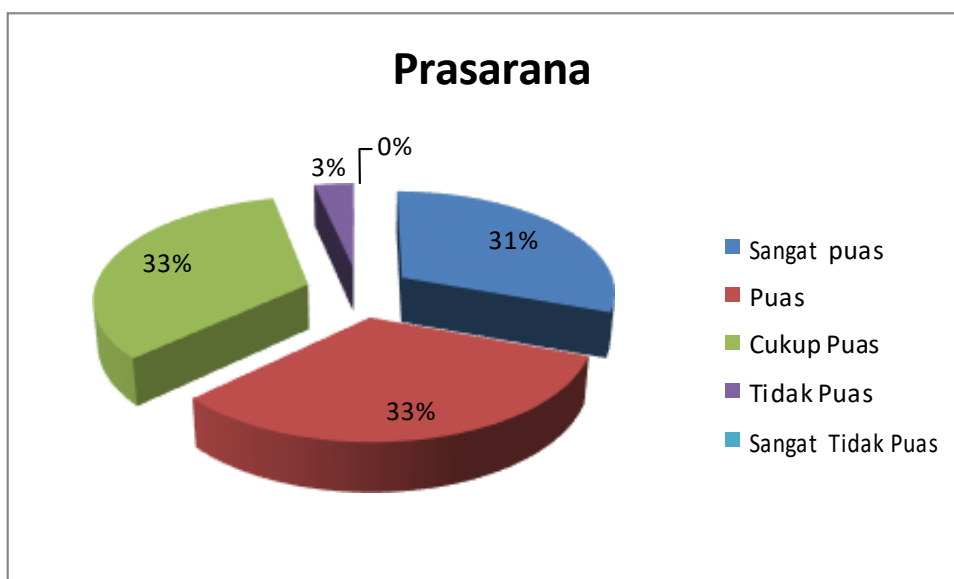
a. Sarana



Gambar 2.51 Persentase Aspek Sarana

Dari gambar 2.51 , dapat dilihat bahwa kelompok tendik dominan menyatakan cukup puas. Dari total responden menyatakan 35 % sangat puas , 21 % puas 41 % cukup puas, 3 % tidak puas dan 0 % sangat tidak puas

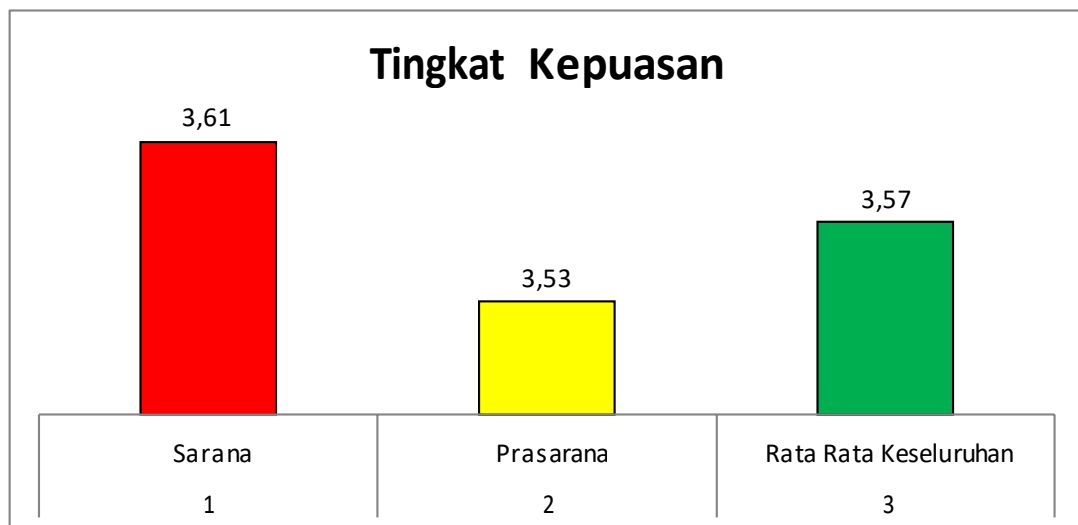
b. Prasarana



Gambar 2.52 Persentase Aspek Prasarana

Dari gambar 2.52, dapat dilihat bahwa kelompok tendik dominan menyatakan cukup puas. Dari total responden menyatakan 31 % sangat puas, 34 % puas, 32 % cukup puas, 3 % tidak puas dan 0 % sangat tidak puas

c. Diagram Tingkat Kepuasan



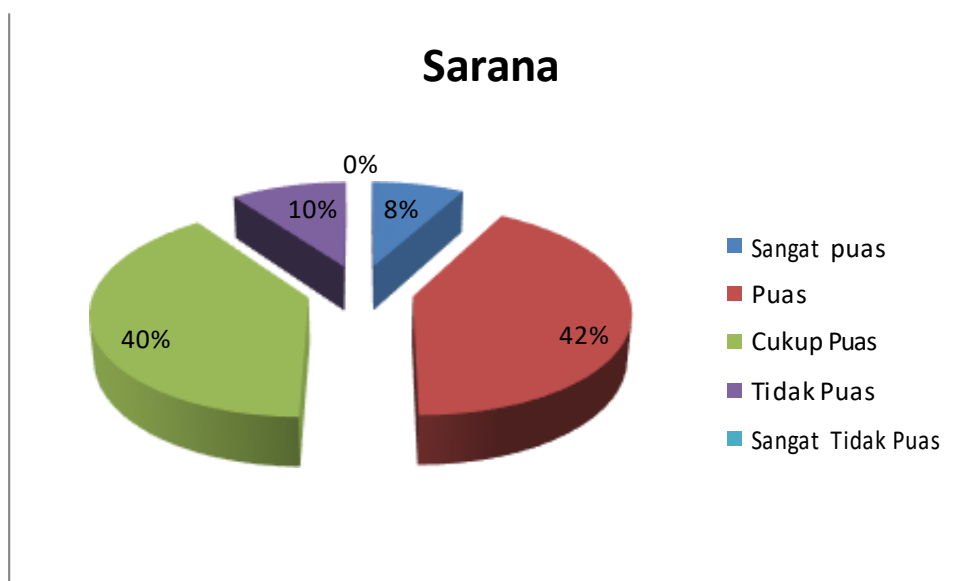
Gambar 2.53 Diagram Tingkat Kepuasan Perdimensi

Sesuai bagan di atas dengan jumlah 408 responden tendik sementara, di temukan beberapa penjelasan yakni rata-rata dosen berpendapat mengenai beberapa aspek terkait yakni “Cukup- Puas” dengan nilai rata-rata 3,57 dari 8 pernyataan terkait kepuasan atas pengelolaan keuangan dan sarpras. Tertinggi dengan nilai 3,61 yakni pada dimensi sarana dan terendah dengan nilai 3,53 dimensi prasarana

3. Hasil Sarpras Mahasiswa

Salah satu cara untuk mengukur tingkat kepuasan di UNJ adalah dengan melakukan survei kepuasan kepada pihak yang telah bekerjasama dengan UNJ. Penilaian tingkat kepuasan dalam hal ini berkaitan dengan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sarpras

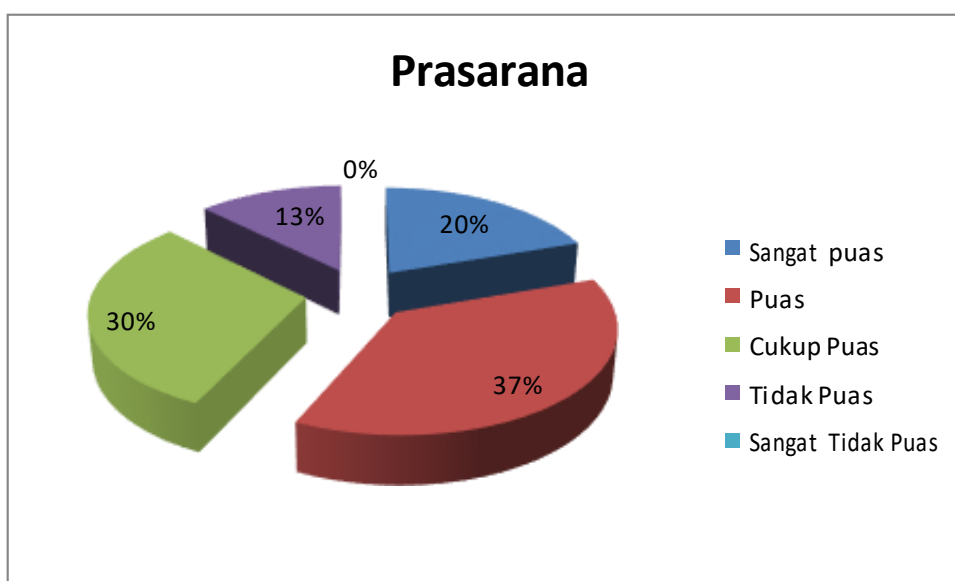
a. Sarana



Gambar 2.54 Persentase Aspek Sarana

Dari gambar 2.54, dapat dilihat bahwa kelompok mahasiswa dominan menyatakan puas. Dari total responden menyatakan 8 % sangat puas , 42 % puas 40 % cukup puas, 10 % tidak puas dan 0 % sangat tidak puas

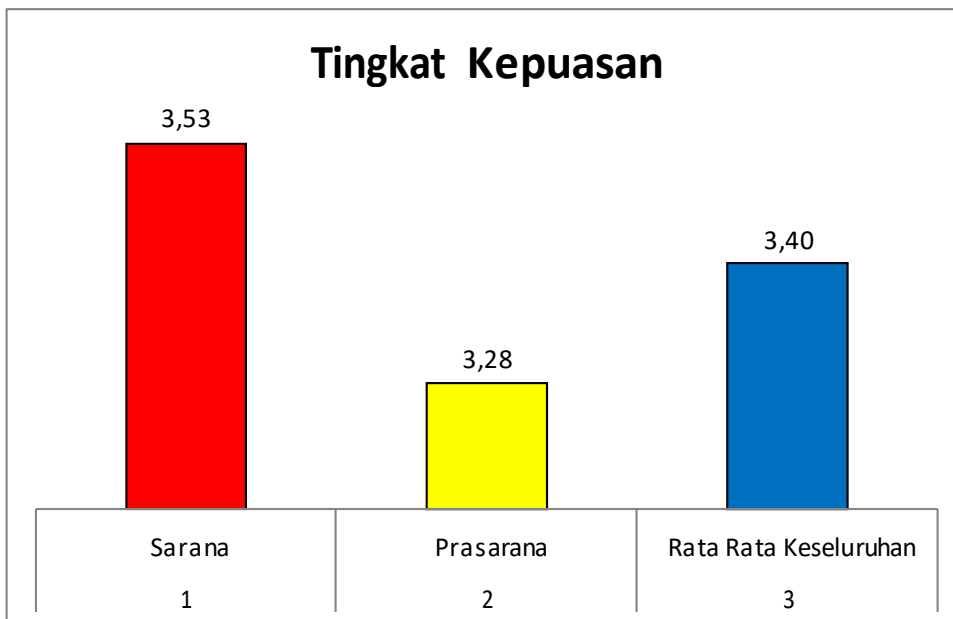
b. Prasarana



Gambar 2.55 Persentase Aspek Prasarana

Dari gambar 2.55, dapat dilihat bahwa kelompok mahasiswa dominan menyatakan puas. Dari total responden menyatakan 20 % sangat puas, 37 % puas, 30 % cukup puas, 13 % tidak puas dan 0 % sangat tidak puas

c. Diagram Tingkat Kepuasan



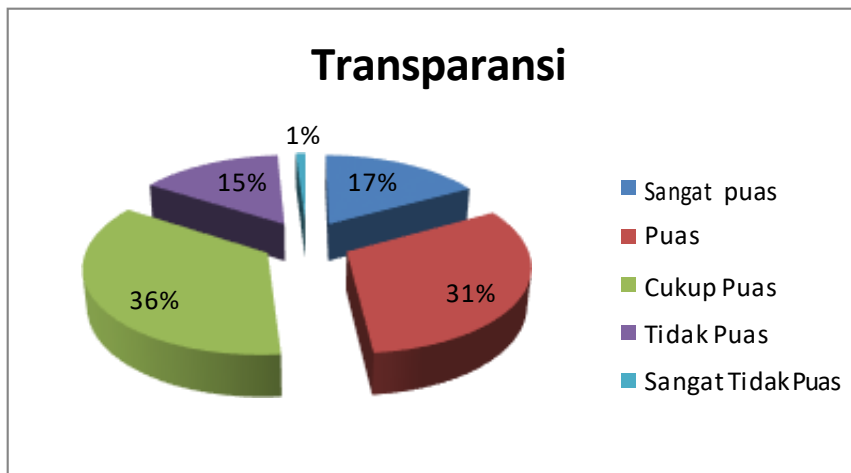
Gambar 2.56 Diagram Tingkat Kepuasan Perdimensi

Sesuai bagan di atas dengan jumlah 5688 responden mahasiswa sementara, di temukan beberapa penjelasan yakni rata-rata mahasiswa berpendapat mengenai beberapa aspek terkait yakni “Cukup- Puas” dengan nilai rata-rata 3,40 dari 15 pernyataan terkait kepuasan atas pengelolaan keuangan dan sarpras. Tertinggi dengan nilai 3,53 yakni pada dimensi sarana dan terendah dengan nilai 3,28 dimensi prasarana

4. Hasil Keuangan Dosen

Salah satu cara untuk mengukur tingkat kepuasan di UNJ adalah dengan melakukan survei kepuasan kepada pihak yang telah bekerjasama dengan UNJ. Penilaian tingkat kepuasan dalam hal ini berkaitan dengan tingkat kepuasan dosen terhadap keuangan

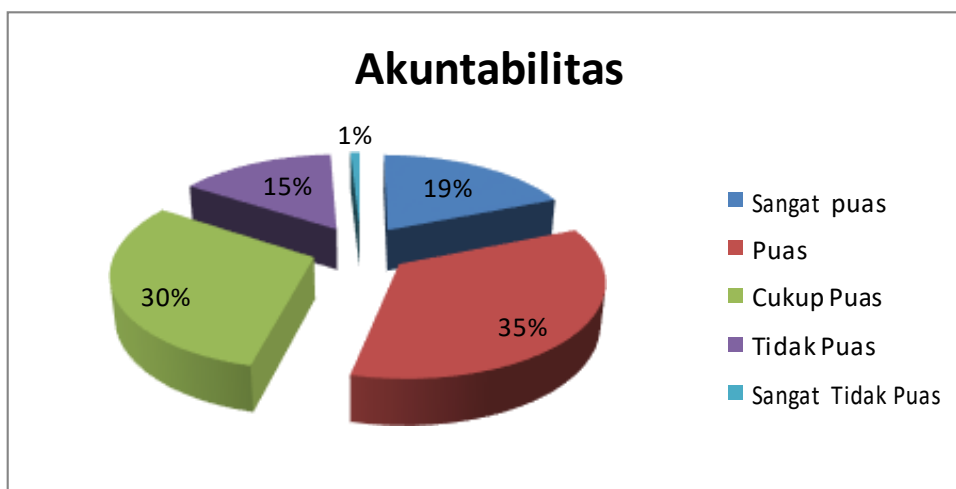
a. Transparansi



Gambar 2.57 Persentase Aspek Transparansi

Dari gambar 2.57, dapat dilihat bahwa kelompok dosen dominan menyatakan cukup puas. Dari total responden menyatakan 17 % sangat puas, 31 % puas, 36 % cukup puas, 15 % tidak puas dan 1 % sangat tidak puas.

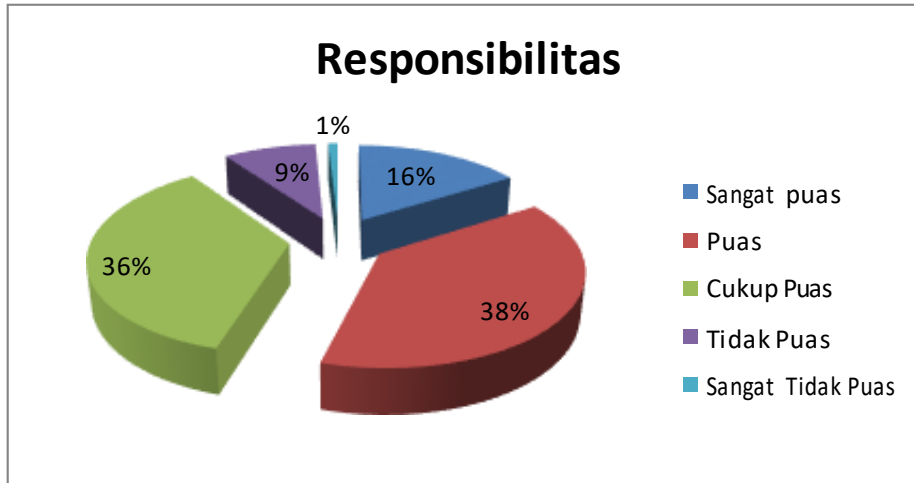
b. Akuntabilitas



Gambar 2.58 Persentase Aspek Akuntabilitas

Dari gambar 2.58, dapat dilihat bahwa kelompok dosen dominan menyatakan puas. Dari total responden menyatakan 19 % sangat puas, 35 % puas, 30 % cukup puas, 15 % tidak puas dan 1 % sangat tidak puas.

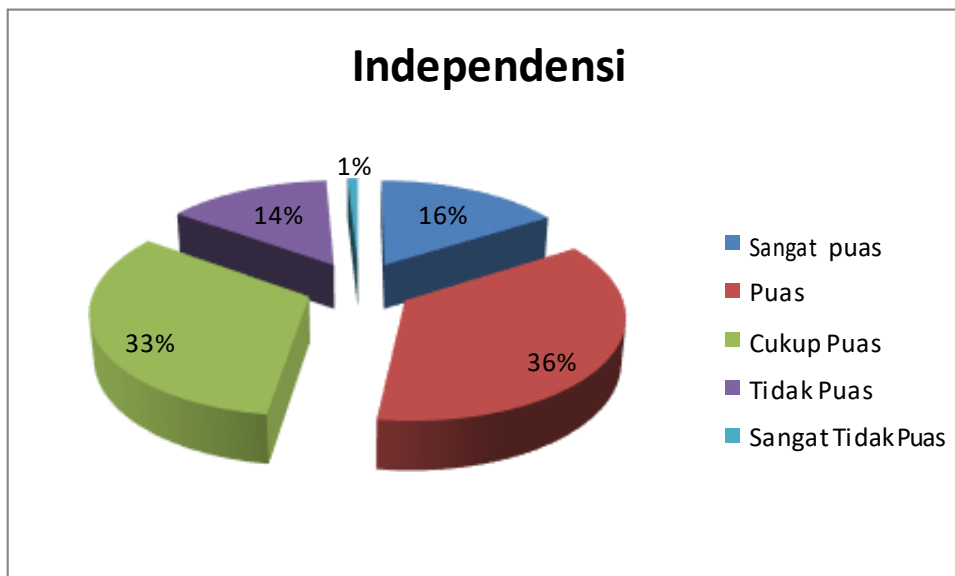
c. **Responsibilitas**



Gambar 2.59 Persentase Aspek Responsibilitas

Dari gambar 2.59, dapat dilihat bahwa kelompok dosen dominan menyatakan puas. Dari total responden menyatakan 16 % sangat puas, 38 % puas, 36 % cukup puas, 9 % tidak puas dan 1 % sangat tidak puas.

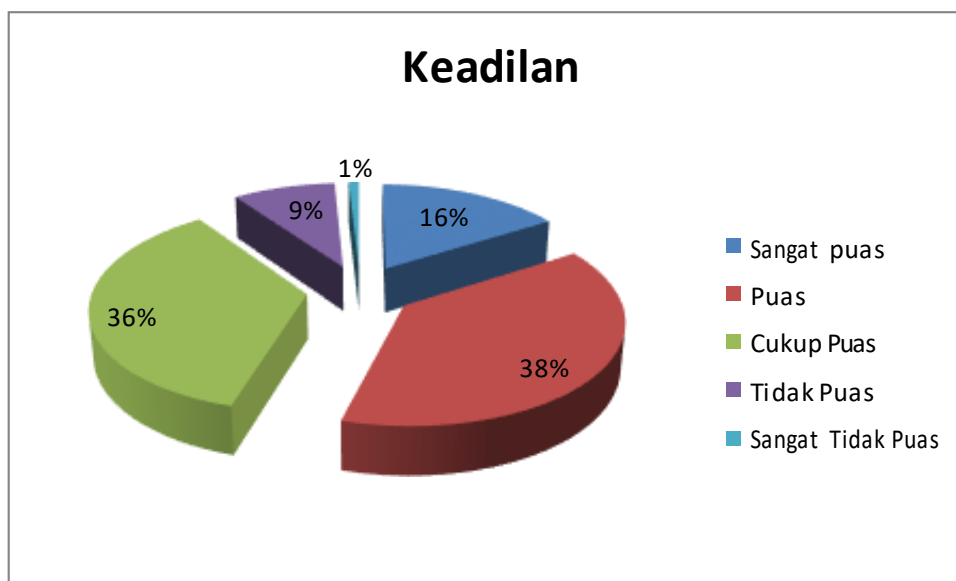
d. **Independensi**



Gambar 2.60 Persentase Aspek Independensi

Dari gambar 2.60, dapat dilihat bahwa kelompok dosen dominan menyatakan puas. Dari total responden menyatakan 16 % sangat puas, 36 % puas, 33 % cukup puas, 14 % tidak puas dan 1 % sangat tidak puas

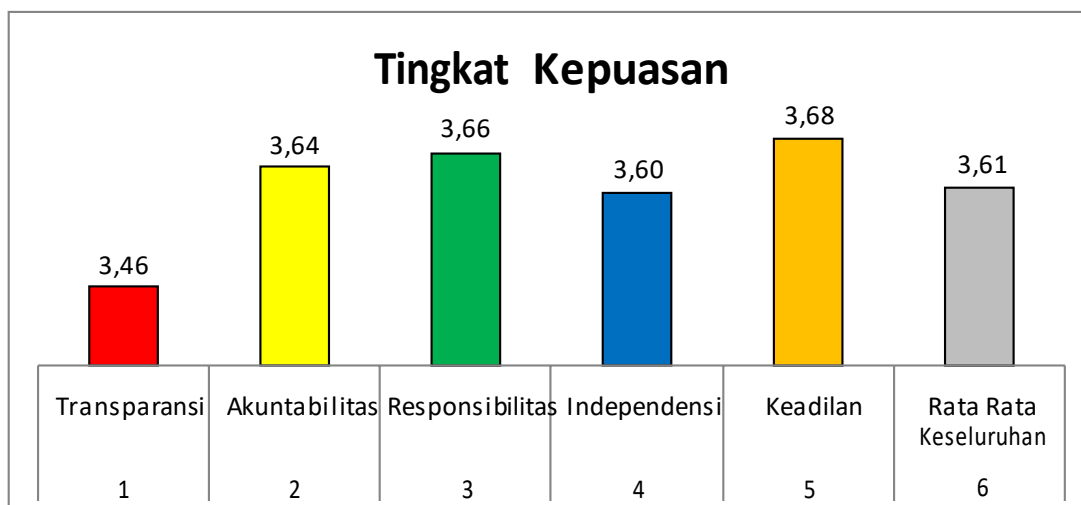
e. Keadilan



Gambar 2.61 Persentase Aspek Keadilan

Dari gambar 2.61, dapat dilihat bahwa kelompok dosen dominan menyatakan puas. Dari total responden menyatakan 16 % sangat puas, 38 % puas, 36 % cukup puas, 9 % tidak puas dan 1 % sangat tidak puas

f. Diagram Tingkat Kepuasan



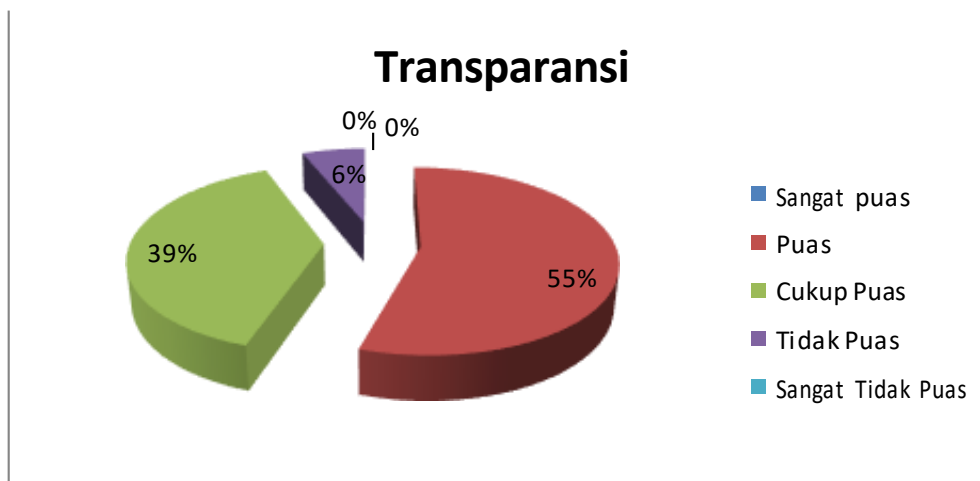
Gambar 2.62 Diagram Tingkat Kepuasan Perdimensi

Sesuai bagan di atas dengan jumlah 450 responden dosen sementara, di temukan beberapa penjelasan yakni rata-rata dosen berpendapat mengenai beberapa aspek terkait yakni “Cukup- Puas” dengan nilai rata-rata 3,61 dari 6 pernyataan terkait kepuasan atas pengelolaan keuangan dan sarpras. Tertinggi dengan nilai 3,68 yakni pada dimensi keadilan dan terendah dengan nilai 3,46 dimensi transparansi

5. Hasil Keungan Tenaga Kependidikan

Salah satu cara untuk mengukur tingkat kepuasan di UNJ adalah dengan melakukan survei kepuasan kepada pihak yang telah bekerjasama dengan UNJ. Penilaian tingkat kepuasan dalam hal ini berkaitan dengan tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap keuangan

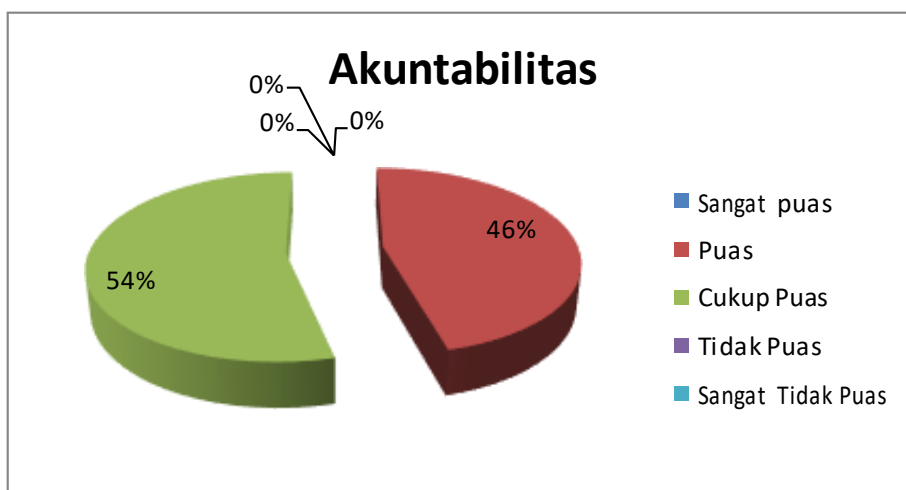
a. Transparansi



Gambar 2.63 Persentase Aspek Keadilan

Dari gambar 2.63, dapat dilihat bahwa kelompok dosen dominan menyatakan puas. Dari total responden menyatakan 0 % sangat puas, 55 % puas, 39 % cukup puas, 6 % tidak puas dan 0 % sangat tidak puas

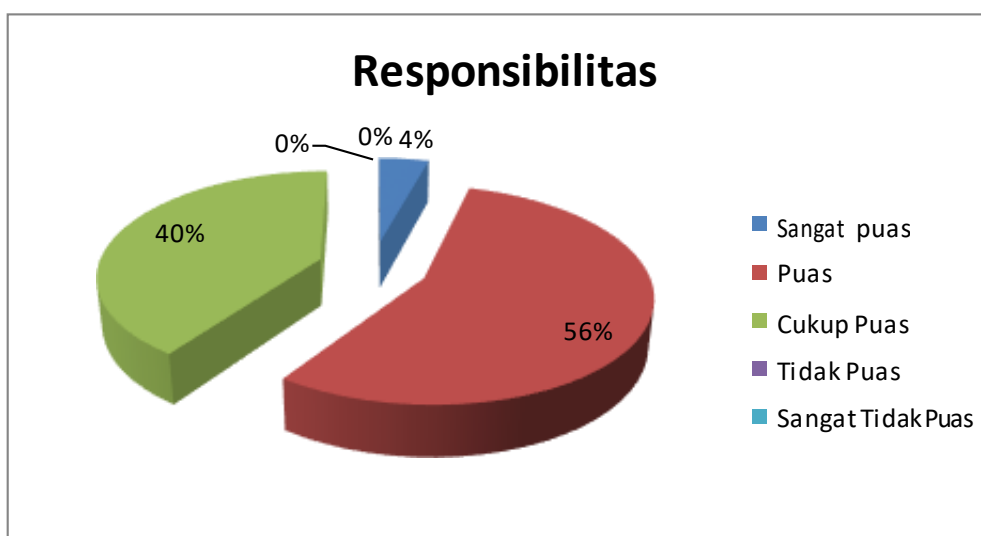
b. Akuntabilitas



Gambar 2.64 Persentase Aspek Akuntabilitas

Dari gambar 2.64 , dapat dilihat bahwa kelompok dosen dominan menyatakan cukup puas.Dari total responden menyatakan 0 % sangat puas , 46 % puas 54 % cukup puas, 0 % tidak puas dan 0 % sangat tidak puas

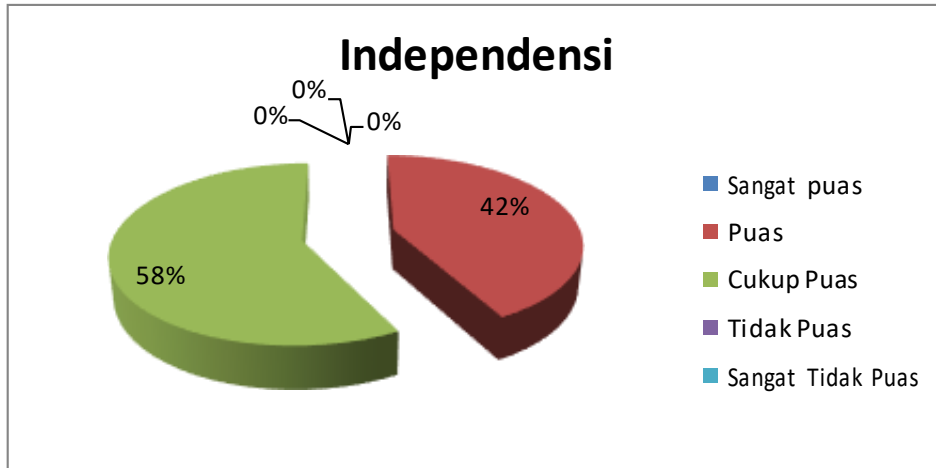
c. Responsibilitas



Gambar 2.65 Persentase Aspek Responsibilitas

Dari gambar 2.65,dapat dilihat bahwa kelompok dosen dominan menyatakan puas.Dari total responden menyatakan 4 % sangat puas , 56 % puas 40 % cukup puas, 0 % tidak puas dan 0 % sangat tidak puas

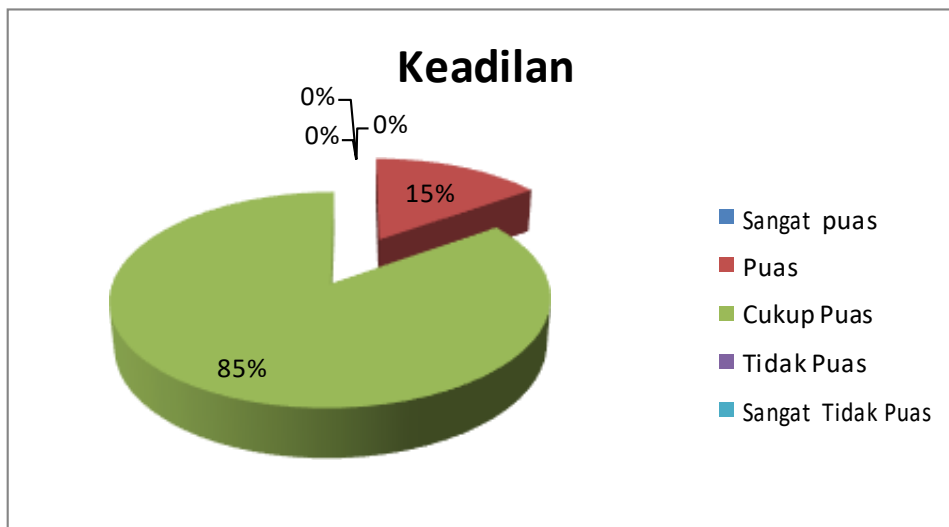
d. Independensi



Gambar 2.66 Persentase Aspek Independensi

Dari gambar 2.66, dapat dilihat bahwa kelompok dosen dominan menyatakan cukup puas. Dari total responden menyatakan 0% sangat puas, 42% puas, 58% cukup puas, 0% tidak puas dan 0% sangat tidak puas.

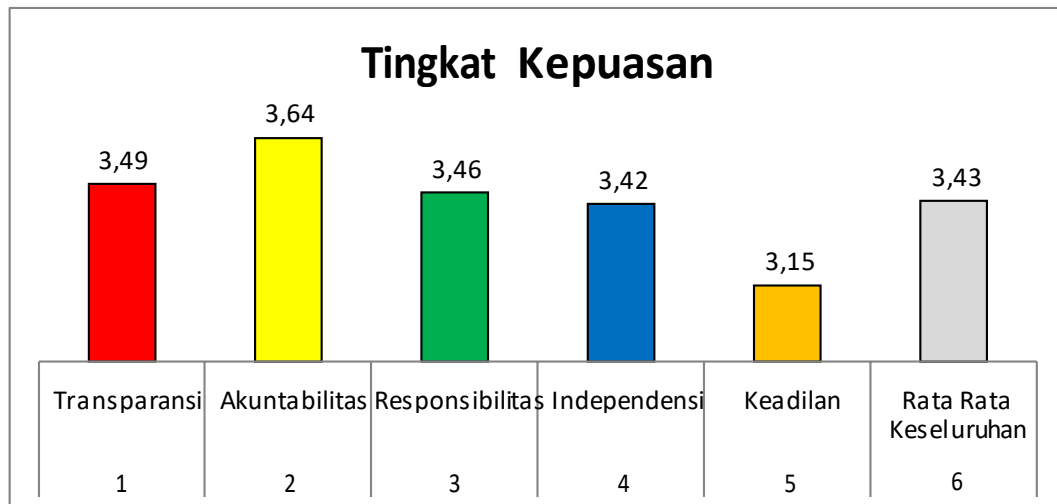
e. Keadilan



Gambar 2.67 Persentase Aspek Keadilan

Dari gambar 2.67, dapat dilihat bahwa kelompok dosen dominan menyatakan cukup puas. Dari total responden menyatakan 0% sangat puas, 15% puas, 85% cukup puas, 0% tidak puas dan 0% sangat tidak puas.

f. Diagram Tingkat Kepuasan



Gambar 2.68 Diagram Tingkat Kepuasan Perdimensi

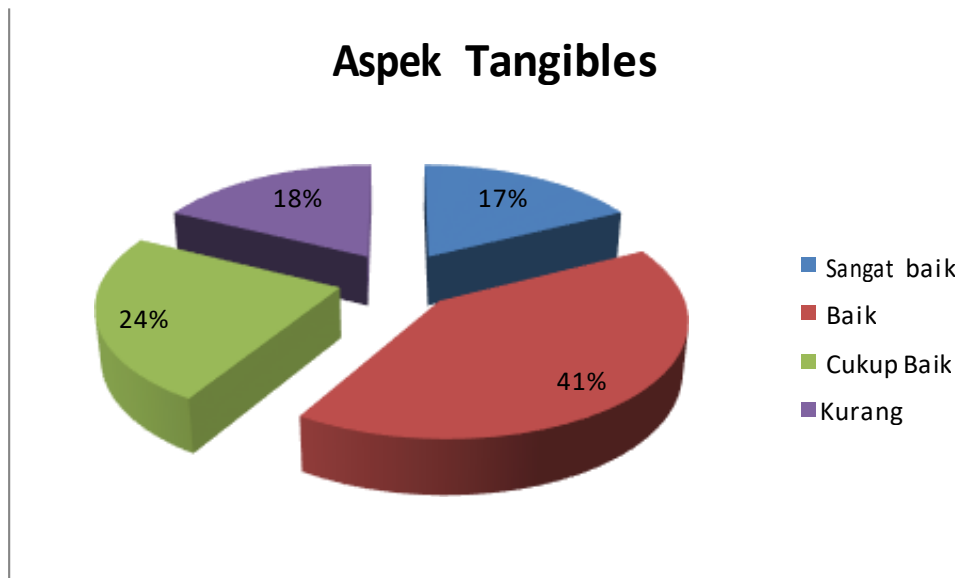
Sesuai bagan di atas dengan jumlah 211 responden tendik sementara, di temukan beberapa penjelasan yakni rata-rata tendik berpendapat mengenai beberapa aspek terkait yakni “ Cukup- Puas “ dengan nilai rata- rata 3,43 dari 6 pernyataan terkait kepuasan atas pengelolaan keuangan dan sarpras. Tertinggi dengan nilai 3,64 yakni pada dimensi akuntabilitas dan terendah dengan nilai 3,15 dimensi keadilan

E. Kriteria VI: Pendidikan

1. Hasil Mahasiswa

Salah satu cara untuk mengukur tingkat kepuasan di UNJ adalah dengan melakukan survei kepuasan kepada pihak yang telah bekerjasama dengan UNJ. Penilaian tingkat kepuasan dalam hal ini berkaitan dengan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pendidikan

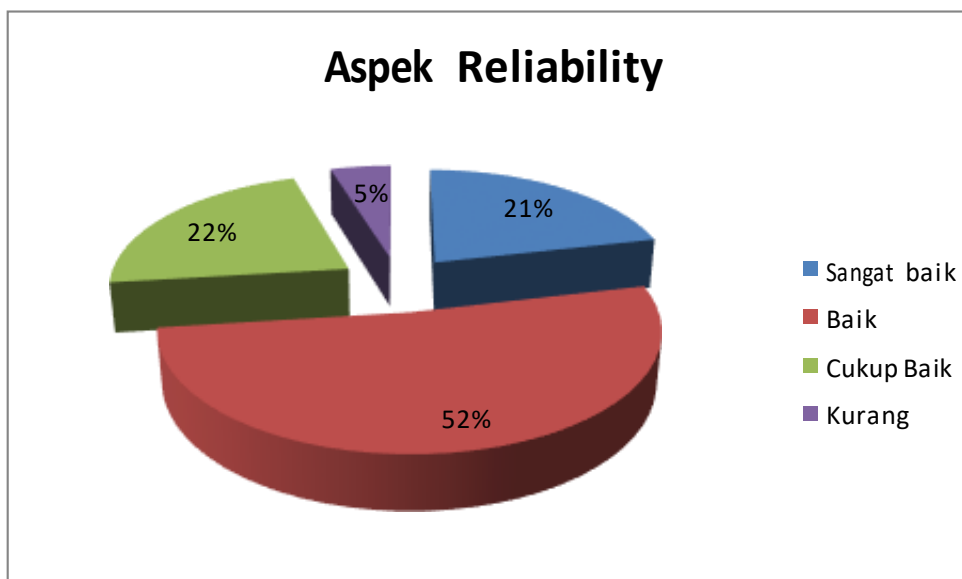
a. Aspek Tangibles



Gambar 2.69 Persentase Aspek Tangibles

Dari gambar 2.69, dapat dilihat bahwa kelompok mahasiswa dominan menyatakan puas. Dari total responden menyatakan 17 % sangat baik, 41 % baik, 24 % cukup baik, 18 % kurang.

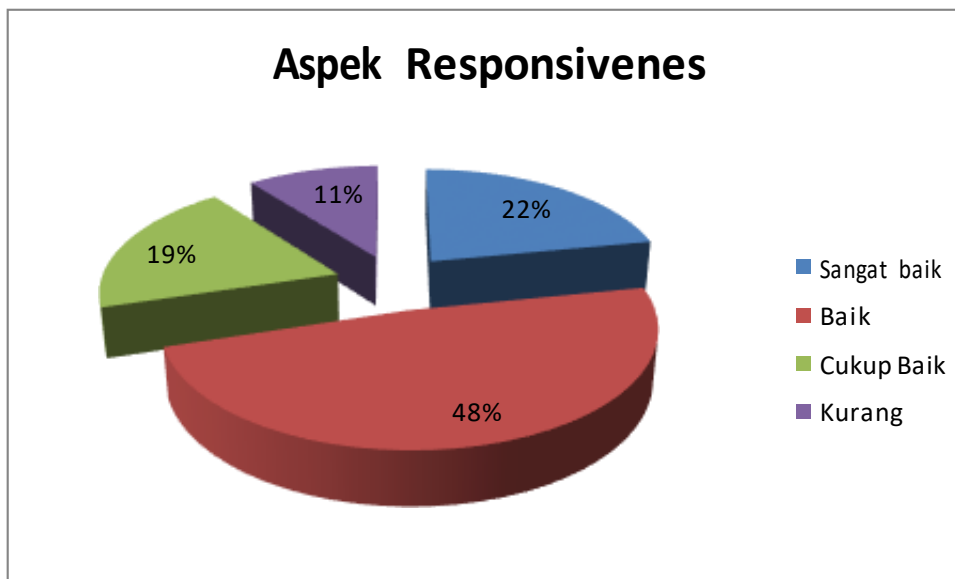
b. Aspek Reliability



Gambar 2.70 Persentase Aspek Reliability

Dari gambar 2.70, dapat dilihat bahwa kelompok mahasiswa dominan menyatakan puas. Dari total responden menyatakan 21 % sangat baik, 52 % baik, 22 % cukup baik, 5 % kurang.

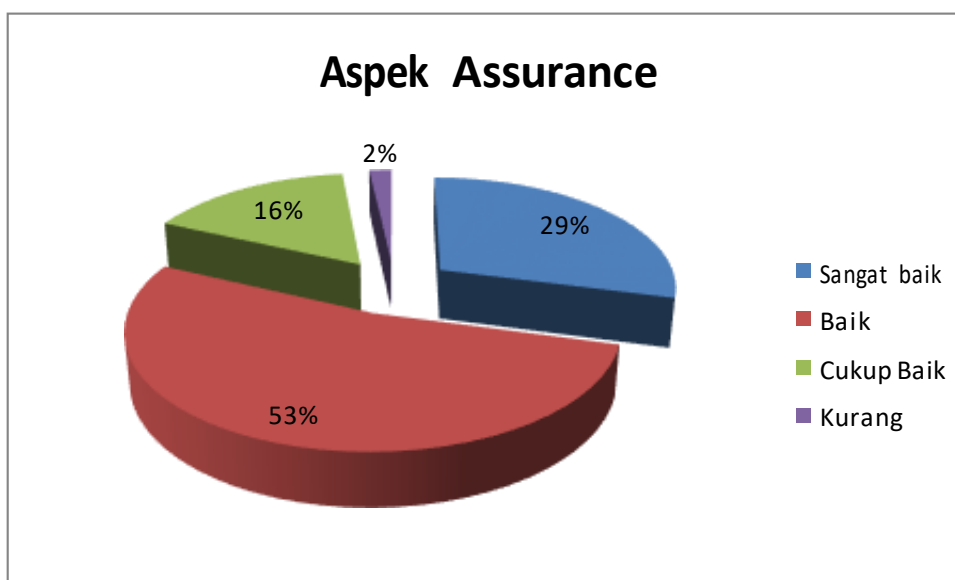
c. Aspek Responsiveness



Gambar 2.71 Persentase Aspek Responsiveness

Dari gambar 2.71 , dapat dilihat bahwa kelompok mahasiswa dominan menyatakan puas. Dari total responden menyatakan 22% sangat baik , 48 % baik 19 % cukup baik, 11% kurang

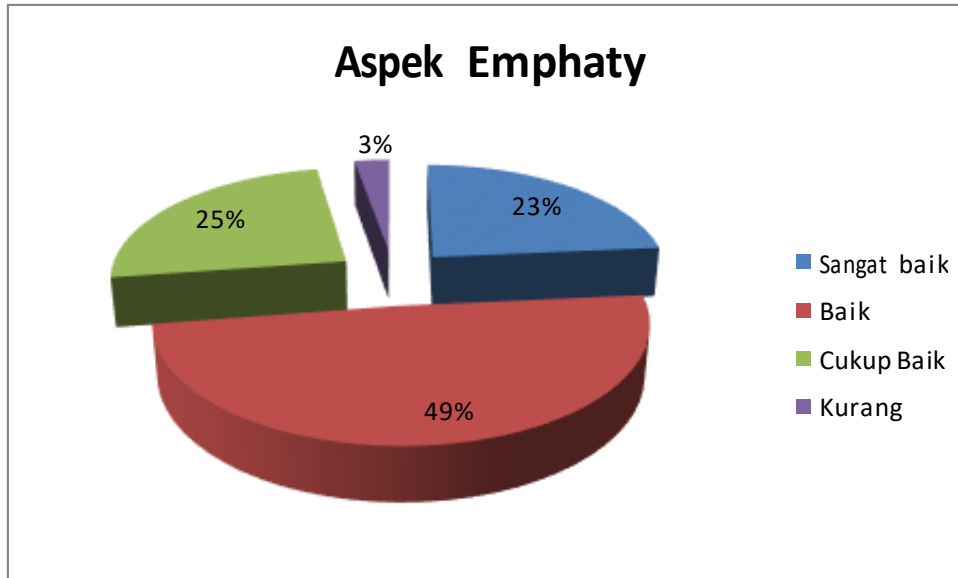
d. Aspek Assurance



Gambar 2.72 Persentase Aspek Assurance

Dari gambar 2.72, dapat dilihat bahwa kelompok mahasiswa dominan menyatakan puas. Dari total responden menyatakan 29 % sangat baik, 53 % baik, 16 % cukup baik, 2 % kurang

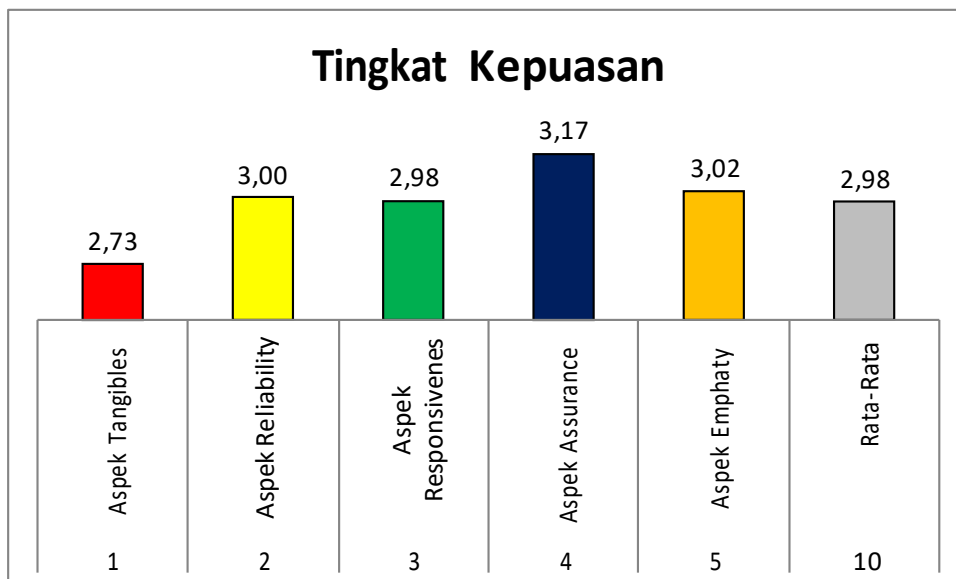
e. Aspek Emphaty



Gambar 2.73 Persentase Aspek Emphaty

Dari gambar 2.73, dapat dilihat bahwa kelompok mahasiswa dominan menyatakan puas. Dari total responden menyatakan 23 % sangat baik, 49 % baik, 25 % cukup baik, 3 % kurang

f. Diagram Tingkat Kepuasan



Gambar 2.74 Diagram Tingkat Kepuasan Perdimensi

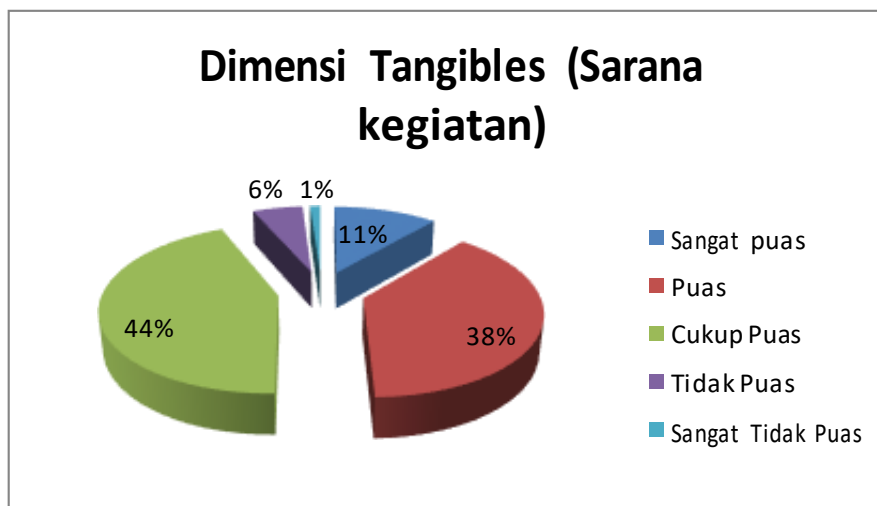
Sesuai bagan di atas dengan jumlah 7923 responden mahasiswa sementara, di temukan beberapa penjelasan yakni rata-rata mahasiswa berpendapat mengenai beberapa aspek terkait yakni “Cukup Baik “ dengan nilai rata-rata 2,98 dari 25 pernyataan terkait kepuasan atas standar pembelajaran. Tertinggi dengan nilai 3,1 yakni pada aspek assurance dan terendah dengan nilai 2,73 aspek tangibles

F. Kriteria VII: Penelitian

1. Hasil Peneliti

Salah satu cara untuk mengukur tingkat kepuasan di UNJ adalah dengan melakukan survei kepuasan kepada pihak yang telah bekerjasama dengan UNJ. Penilaian tingkat kepuasan dalam hal ini berkaitan dengan tingkat kepuasan peneliti terhadap penelitian

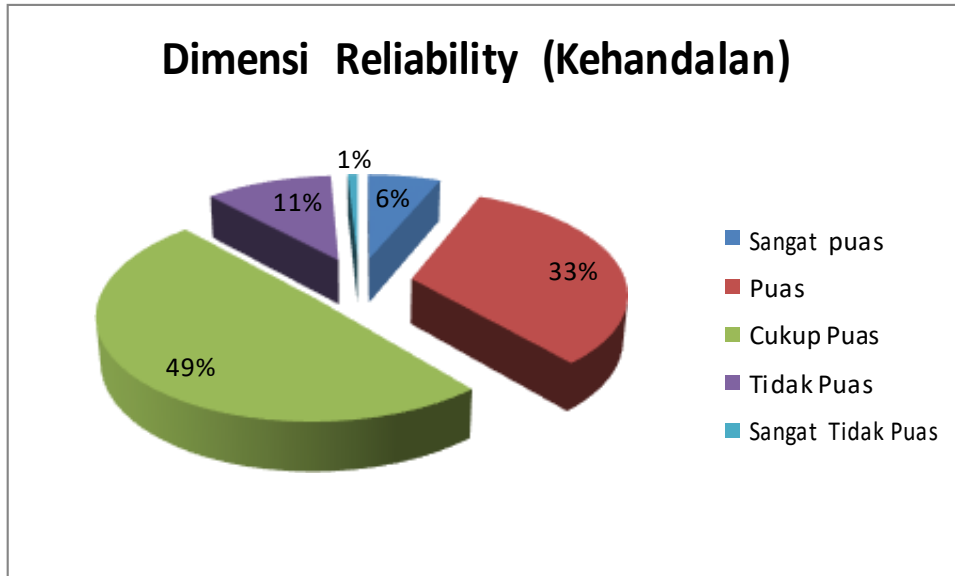
a. Dimensi Tangibles (Sarana kegiatan)



Gambar 2.75 Persentase Aspek Tangibles

Dari gambar 2.75, dapat dilihat bahwa kelompok peneliti dominan menyatakan cukup puas. Dari total responden menyatakan 11% sangat puas, 38% puas, 44% cukup puas, 6% tidak puas dan 1% sangat tidak puas

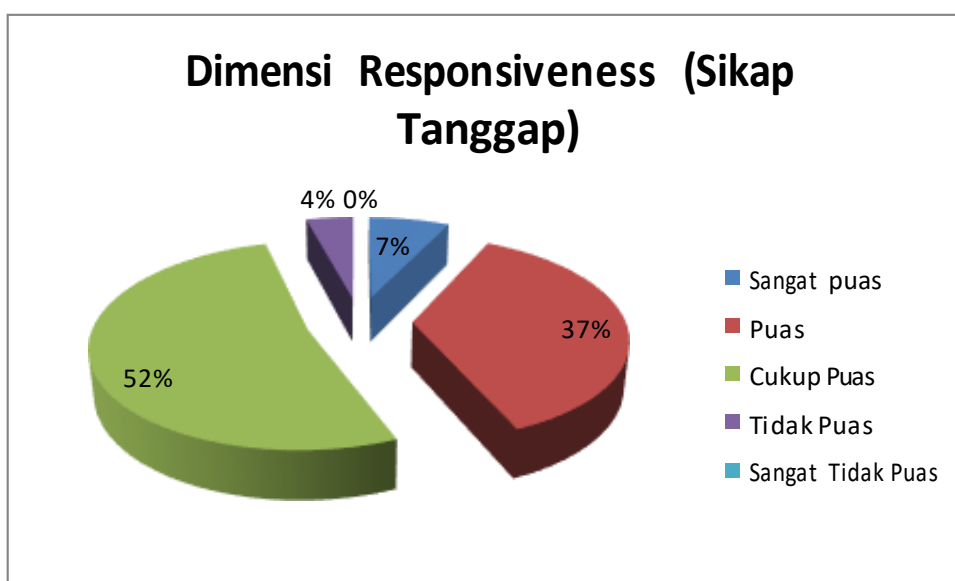
b. Dimensi Reliability (Kehandalan)



Gambar 2.76 Persentase Aspek Reliability

Dari gambar 2.76, dapat dilihat bahwa kelompok peneliti dominan menyatakan cukup puas. Dari total responden menyatakan 6% sangat puas, 33% puas, 49% cukup puas, 11% tidak puas dan 1% sangat tidak puas.

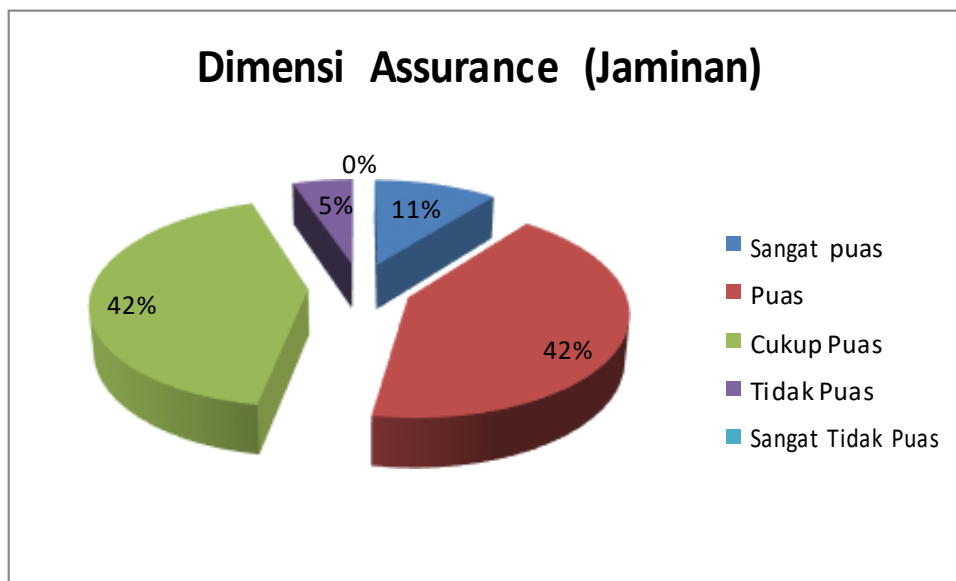
c. Dimensi Responsiveness (Sikap Tanggap)



Gambar 2.77 Persentase Aspek Responsiveness

Dari gambar 2.77, dapat dilihat bahwa kelompok peneliti dominan menyatakan cukup puas. Dari total responden menyatakan 7% sangat puas, 37% puas, 53% cukup puas, 4% tidak puas dan 0% sangat tidak puas

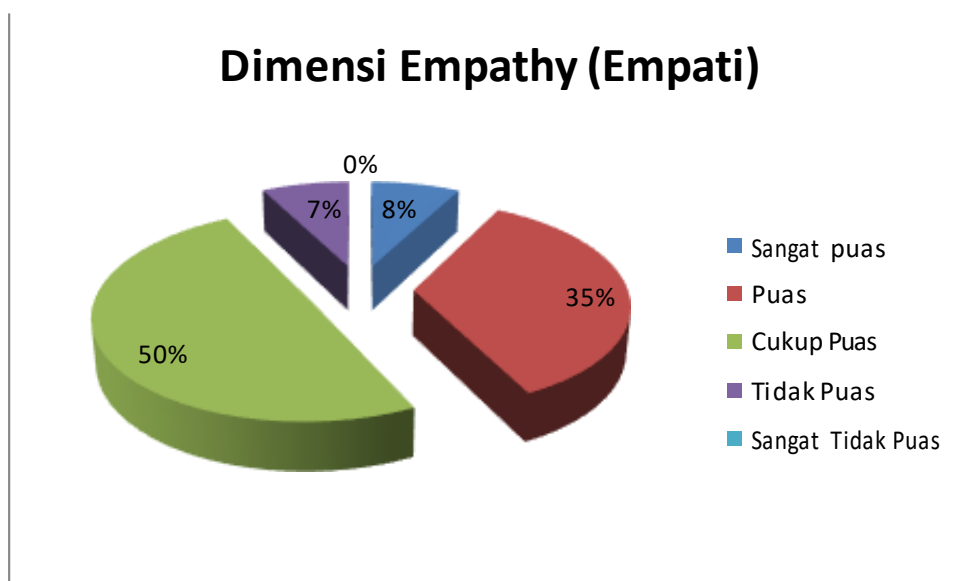
d. Dimensi Assurance (Jaminan)



Gambar 2.78 Persentase Aspek Assurance

Dari gambar 2.78, dapat dilihat bahwa kelompok peneliti dominan menyatakan cukup puas. Dari total responden menyatakan 11% sangat puas, 42.09% puas, 42.02% cukup puas, 5% tidak puas dan 1% sangat tidak puas

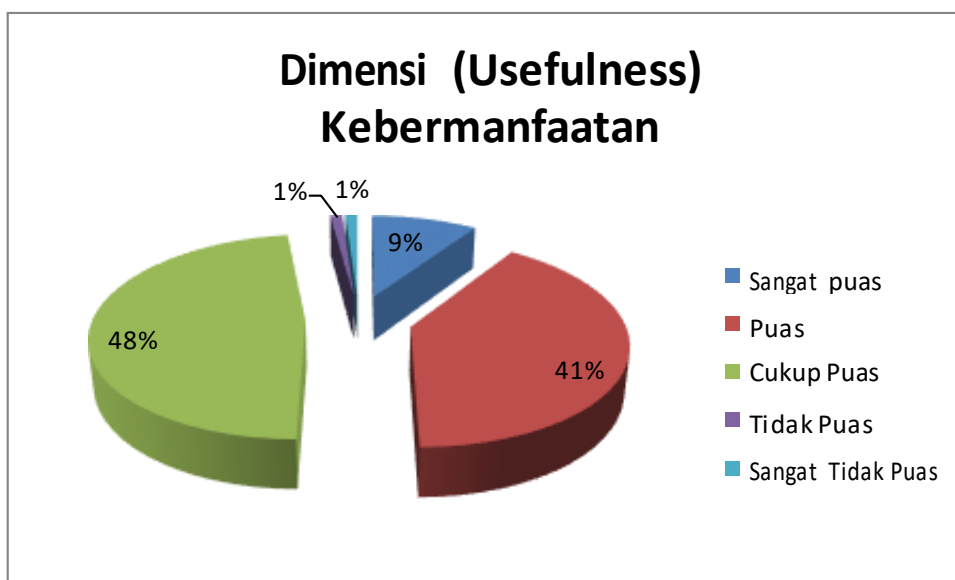
e. Dimensi Empathy (Empati)



Gambar 2.79 Persentase Aspek Empathy

Dari gambar 2.79, dapat dilihat bahwa kelompok peneliti dominan menyatakan cukup puas. Dari total responden menyatakan 8% sangat puas, 35% puas, 50% cukup puas, 7% tidak puas dan 0% sangat tidak puas.

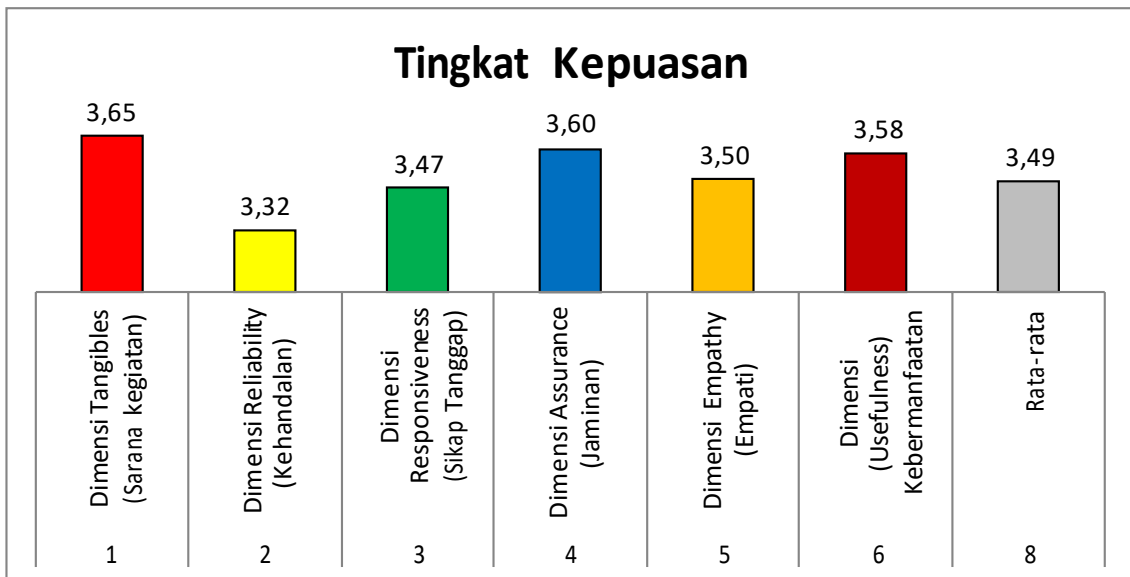
f. Dimensi (Usefulness) Kebermanfaatan



Gambar 2.80 Persentase Aspek Usefulness

Dari gambar 2.80, dapat dilihat bahwa kelompok peneliti dominan menyatakan cukup puas. Dari total responden menyatakan 9 % sangat puas , 41 % puas , 48 % cukup puas, 1 % tidak puas dan 1 % sangat tidak puas

g. Diagram Tingkat Kepuasan



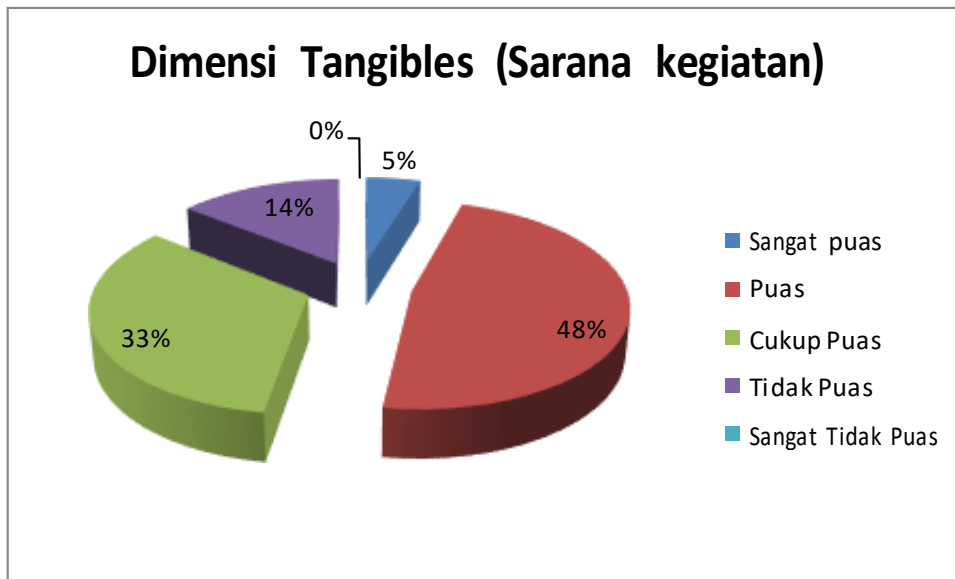
Gambar 2.81 Diagram Tingkat Kepuasan Perdimensi

Sesuai bagan di atas dengan jumlah 466 responden peneliti sementara, di temukan beberapa penjelasan yakni rata-rata peneliti berpendapat mengenai beberapa aspek terkait yakni “ Cukup- Puas “ dengan nilai rata-rata 3,49 dari 39 pernyataan terkait kepuasan atas proses penelitian UNJ. Tertinggi dengan nilai 3,40 yakni pada dimensi jaminan, dan terendah dengan nilai 3,32 dimensi kehandalan

2. Hasil Mitra

Salah satu cara untuk mengukur tingkat kepuasan di UNJ adalah dengan melakukan survei kepuasan kepada pihak yang telah bekerjasama dengan UNJ. Penilaian tingkat kepuasan dalam hal ini berkaitan dengan tingkat kepuasan mitra terhadap penelitian

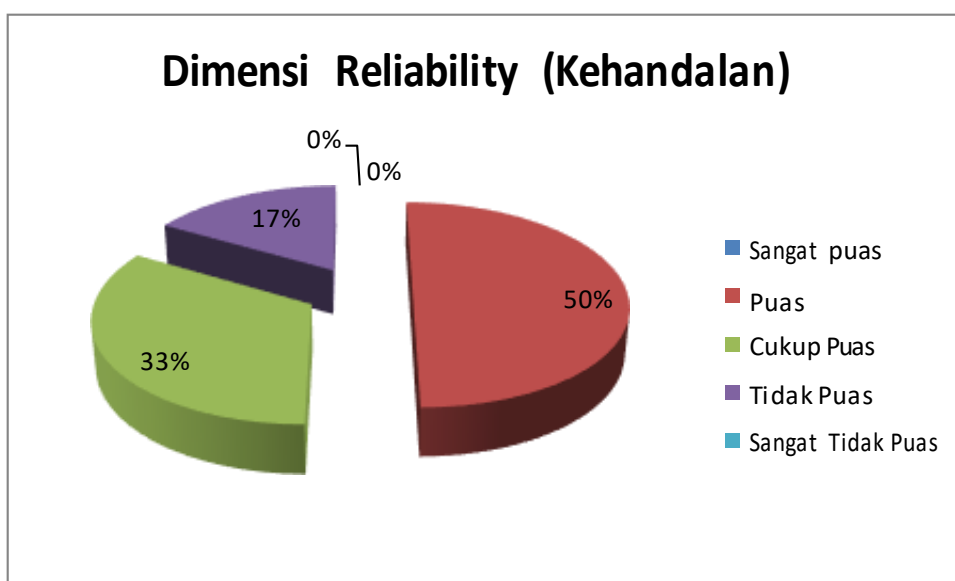
a. Dimensi Tangibles (Sarana kegiatan)



Gambar 2.82 Persentase Aspek Tangibles

Dari gambar 2.82, dapat dilihat bahwa kelompok mitra dominan menyatakan puas. Dari total responden menyatakan 5% sangat puas, 48% puas, 33% cukup puas, 14% tidak puas dan 0% sangat tidak puas.

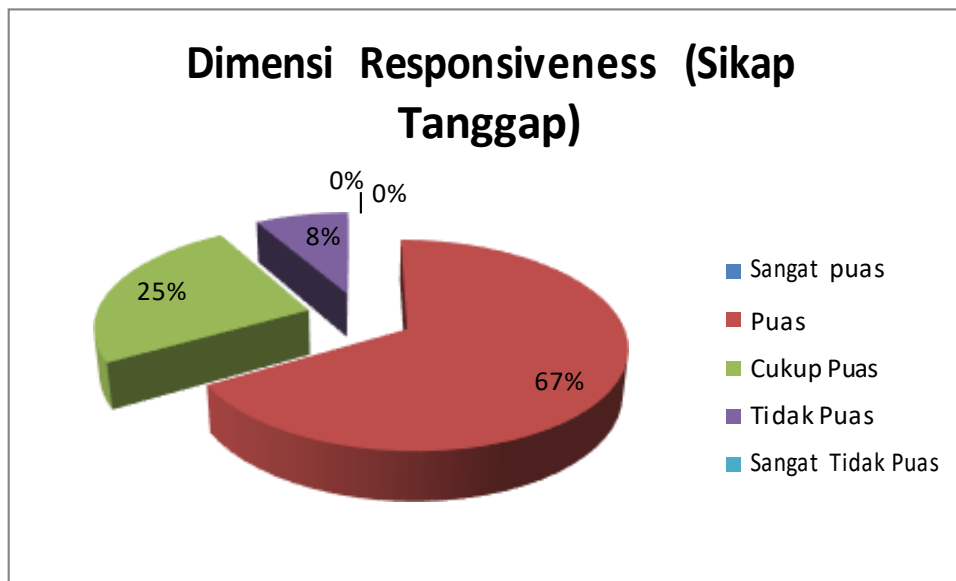
b. Dimensi Reliability (Kehandalan)



Gambar 2.83 Persentase Aspek Reliability

Dari gambar 2.83, dapat dilihat bahwa kelompok mitra dominan menyatakan puas. Dari total responden menyatakan 0% sangat puas, 50% puas, 33% cukup puas, 17% tidak puas dan 0% sangat tidak puas

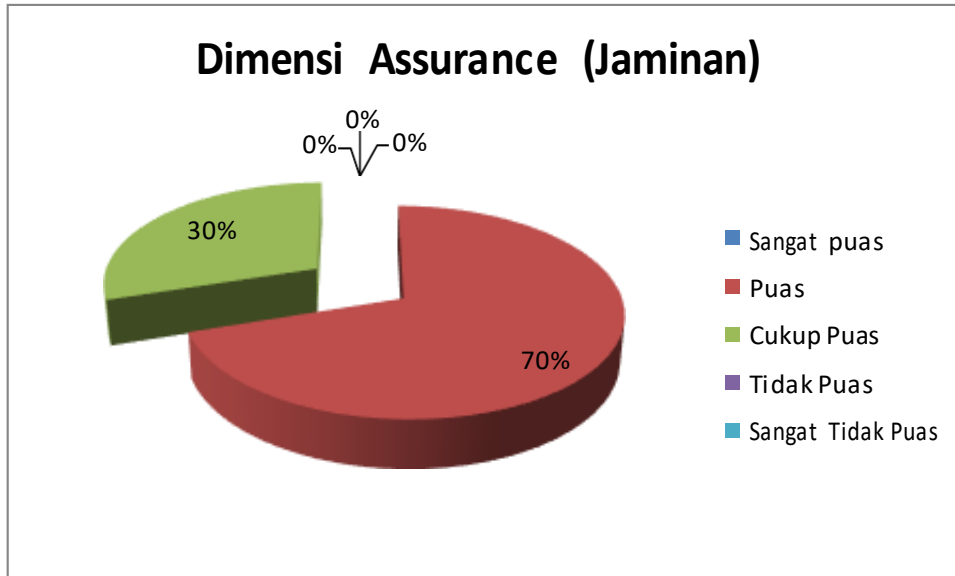
c. Dimensi Responsiveness (Sikap Tanggap)



Gambar 2.84 Persentase Aspek Responsiveness

Dari gambar 2.84, dapat dilihat bahwa kelompok mitra dominan menyatakan puas. Dari total responden menyatakan 0% sangat puas, 67% puas, 25% cukup puas, 8% tidak puas dan 0% sangat tidak puas

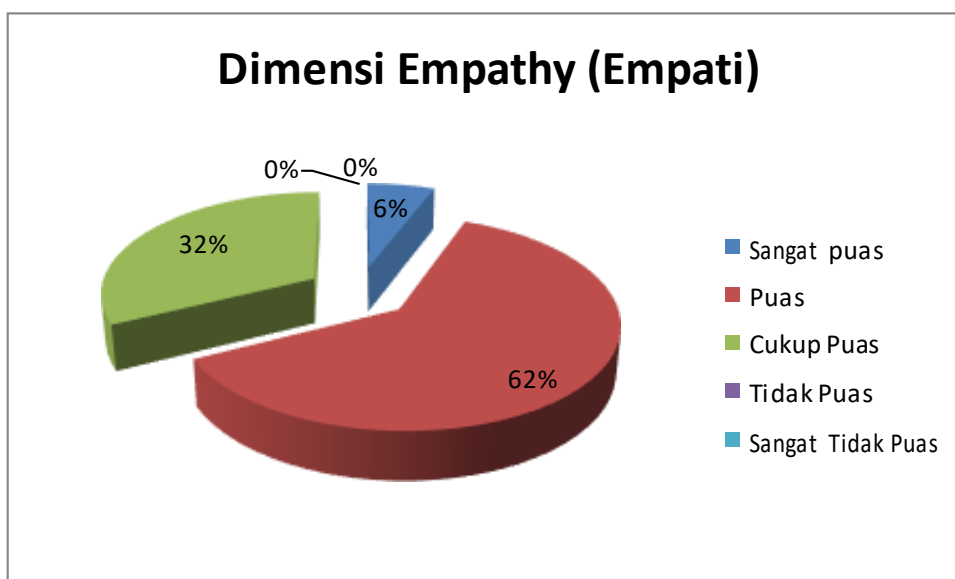
d. Dimensi Assurance (Jaminan)



Gambar 2.85 Persentase Aspek Assurance

Dari gambar 2.85, dapat dilihat bahwa kelompok mitra dominan menyatakan puas. Dari total responden menyatakan 0% sangat puas, 70% puas, 30% cukup puas, 0% tidak puas dan 0% sangat tidak puas.

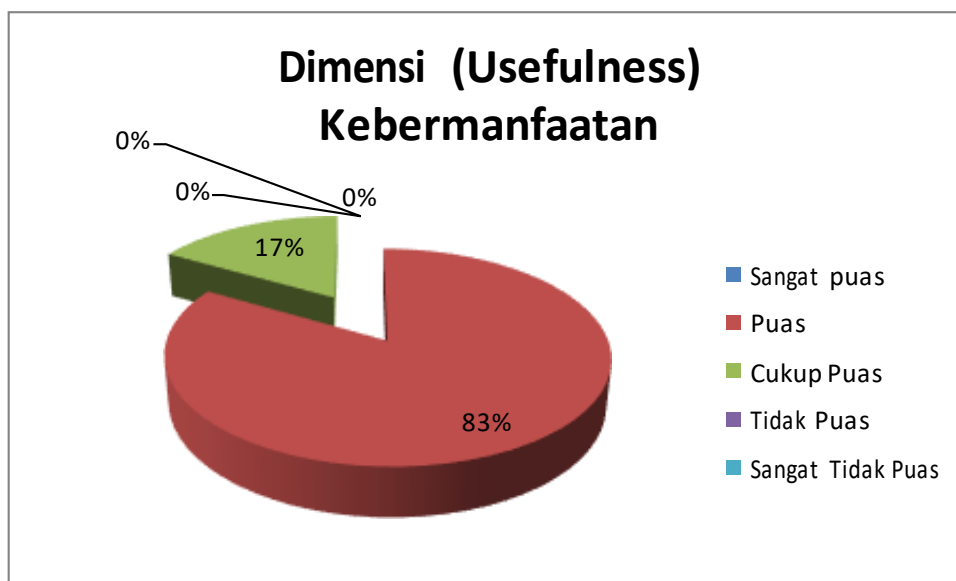
e. Dimensi Empathy (Empati)



Gambar 2.86 Persentase Aspek Empathy

Dari gambar 2.86, dapat dilihat bahwa kelompok mitra dominan menyatakan puas. Dari total responden menyatakan 0% sangat puas, 62% puas, 32% cukup puas, 6% tidak puas dan 0% sangat tidak puas

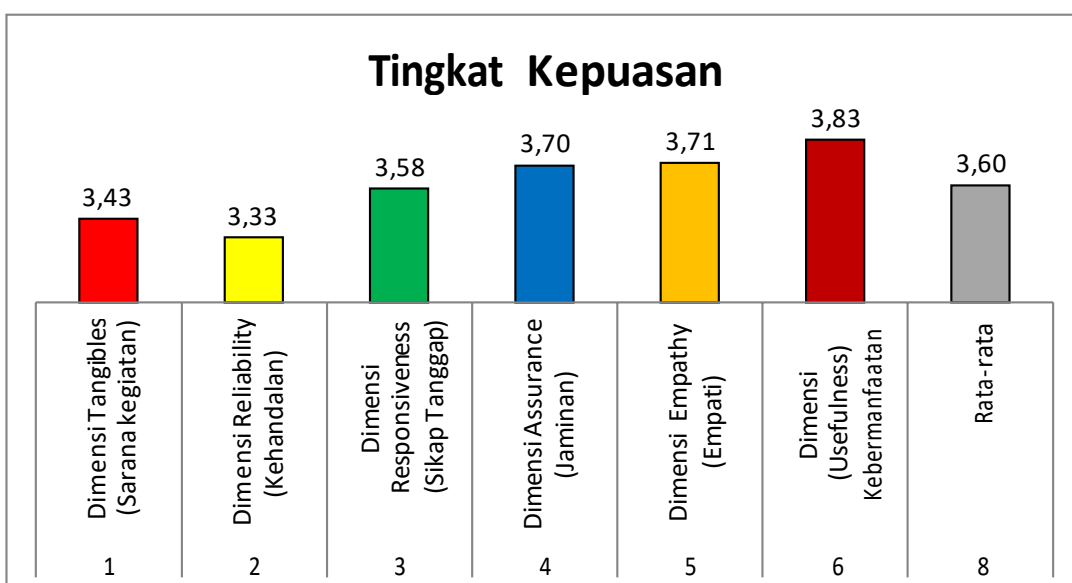
f. Dimensi (Usefulness) Kebermanfaatan



Gambar 2.87 Persentase Aspek Kebermanfaatan

Dari gambar 2.87, dapat dilihat bahwa kelompok mitra dominan menyatakan puas. Dari total responden menyatakan 0% sangat puas, 83% puas, 17% cukup puas, 0% tidak puas dan 0% sangat tidak puas

g. Diagram Tingkat Kepuasan



Gambar 2.88 Diagram Tingkat Kepuasan Perdimensi

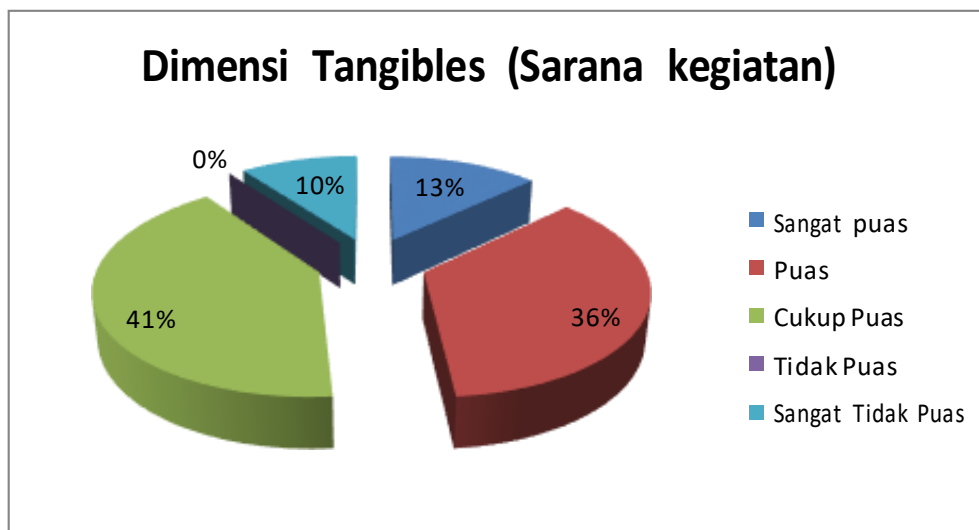
Sesuai bagan di atas dengan jumlah 144 responden mitra sementara, di temukan beberapa penjelasan yakni rata-rata mitra berpendapat mengenai beberapa aspek terkait yakni “Cukup- Puas “ dengan nilai rata-rata 3,60 dari 39 pernyataan terkait kepuasan atas proses penelitian UNJ. Tertinggi dengan nilai 3,83 yakni pada dimensi kebermanfaatan, dan terendah dengan nilai 3,33 dimensi kehandalan

G. Kriteria VIII: Pengabdian Kepada Masyarakat

1. Hasil Pengabdian

Salah satu cara untuk mengukur tingkat kepuasan di UNJ adalah dengan melakukan survei kepuasan kepada pihak yang telah bekerjasama dengan UNJ. Penilaian tingkat kepuasan dalam hal ini berkaitan dengan tingkat kepuasan pengabdian terhadap PKM

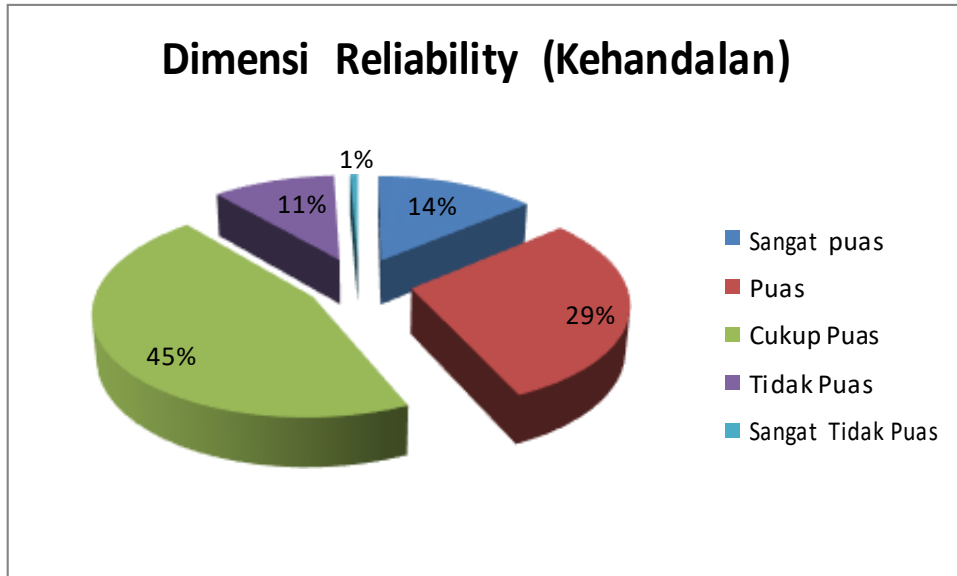
a. Dimensi Tangibles (Sarana kegiatan)



Gambar 2.89 Persentase Aspek Tangibles

Dari gambar 2.89, dapat dilihat bahwa kelompok pengabdian dominan menyatakan cukup puas. Dari total responden menyatakan 13% sangat puas, 36% puas, 41% cukup puas, 0% tidak puas dan 10% sangat tidak puas

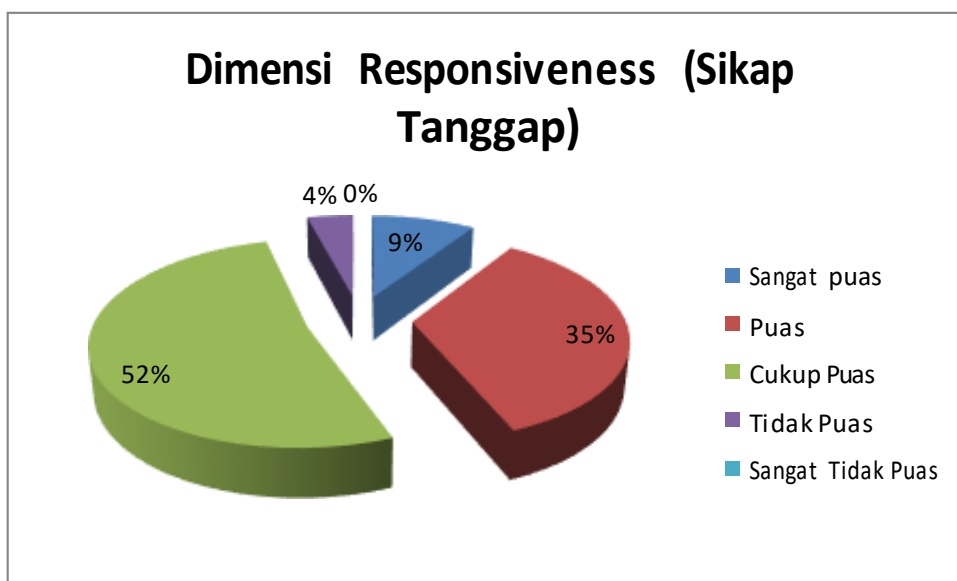
b. Dimensi Reliability (Kehandalan)



Gambar 2.90 Persentase Aspek Reliability

Dari gambar 2.90, dapat dilihat bahwa kelompok pengabdian dominan menyatakan cukup puas. Dari total responden menyatakan 14% sangat puas, 29% puas, 45% cukup puas, 11% tidak puas dan 1% sangat tidak puas.

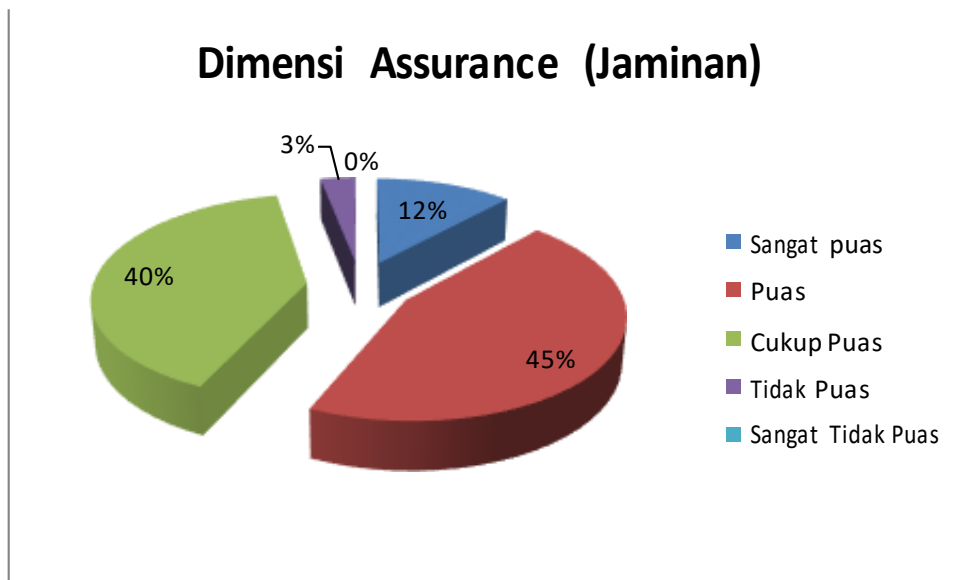
c. Dimensi Responsiveness (Sikap Tanggap)



Gambar 2.91 Persentase Aspek Responsiveness

Dari gambar 2.91, dapat dilihat bahwa kelompok pengabdian dominan menyatakan cukup puas. Dari total responden menyatakan 9% sangat puas, 35% puas, 52% cukup puas, 4% tidak puas dan 0% sangat tidak puas

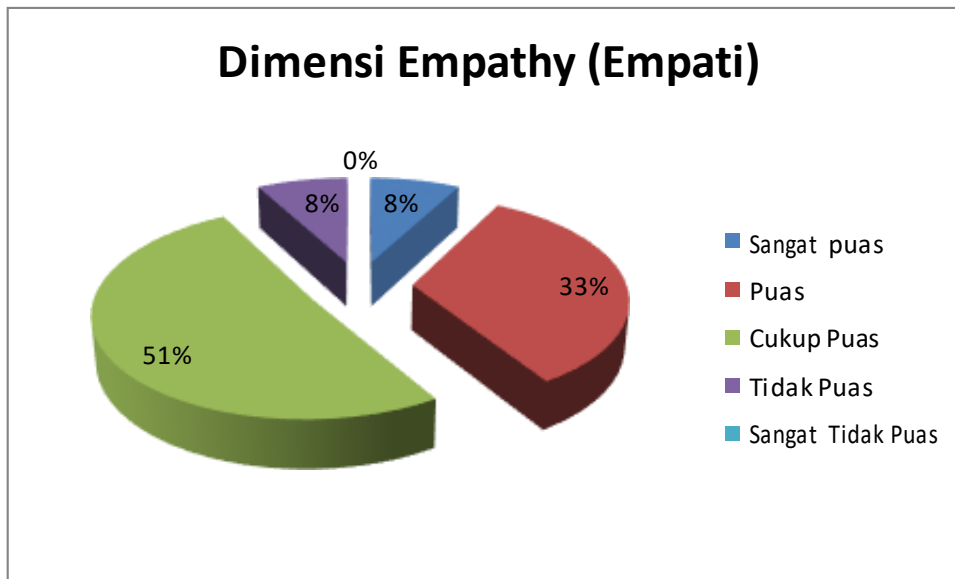
d. Dimensi Assurance (Jaminan)



Gambar 2.92 Persentase Aspek Assurance

Dari gambar 2.92, dapat dilihat bahwa kelompok pengabdian dominan menyatakan puas. Dari total responden menyatakan 12% sangat puas, 45% puas, 40% cukup puas, 3% tidak puas dan 0% sangat tidak puas

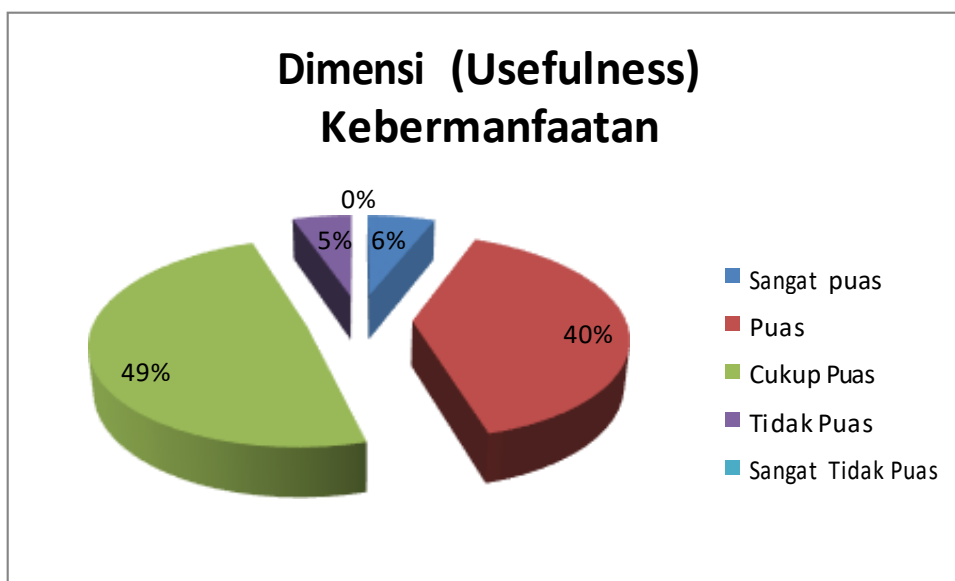
e. Dimensi Empathy (Empati)



Gambar 2.93 Persentase Aspek Empathy

Dari gambar 2.93, dapat dilihat bahwa kelompok pengabdian dominan menyatakan puas. Dari total responden menyatakan 8% sangat puas, 33% puas, 51% cukup puas, 8% tidak puas dan 8% sangat tidak puas.

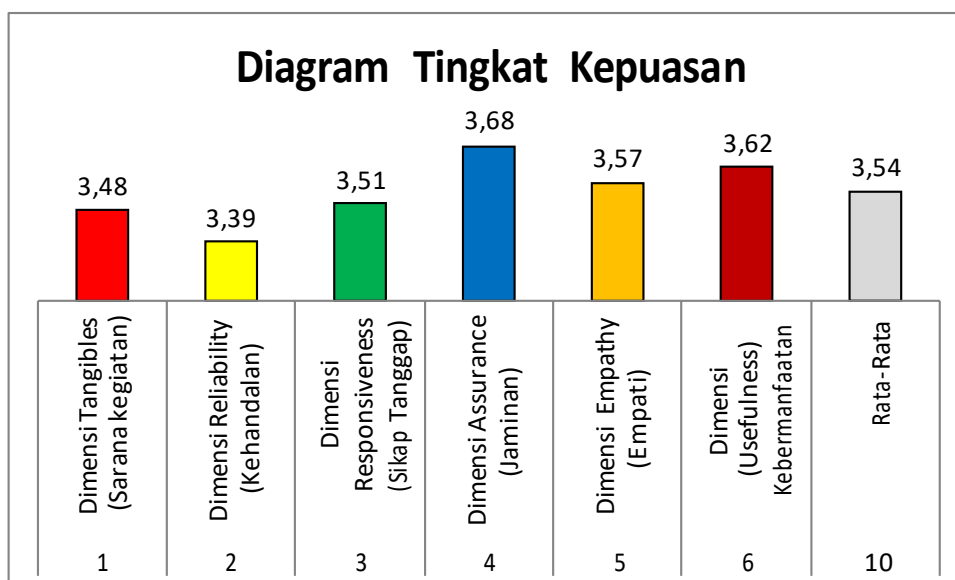
f. Dimensi (Usefulness) Kebermanfaatan



Gambar 2.94 Persentase Aspek Usefulness

Dari gambar 2.94, dapat dilihat bahwa kelompok pengabdian dominan menyatakan cukup puas. Dari total responden menyatakan 6% sangat puas, 40% puas, 49% cukup puas, 5% tidak puas dan 0% sangat tidak puas

g. Dimensi Tingkat Kepuasan



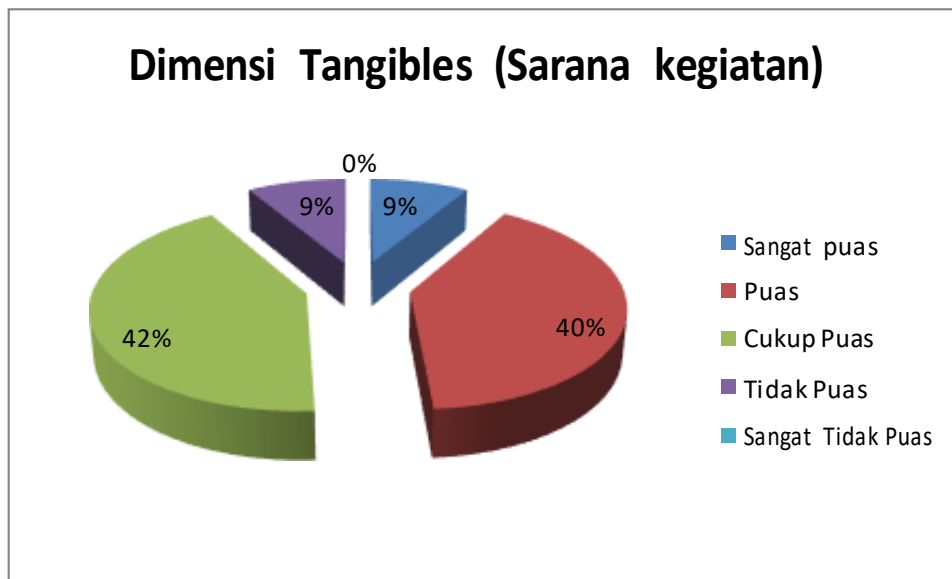
Gambar 2.95 Diagram Tingkat Kepuasan Perdimensi

Sesuai bagan di atas dengan jumlah 281 responden pengabdian sementara, di temukan beberapa penjelasan yakni rata-rata pengabdian berpendapat mengenai beberapa aspek terkait yakni “Cukup- Puas“ dengan nilai rata-rata 3,54 dari 33 pernyataan terkait kepuasan atas pengabdian masyarakat. Tertinggi dengan nilai 3,68 yakni pada dimensi jaminan dan terendah dengan nilai 3,39 dimensi kehandalan

2. Hasil Mitra

Salah satu cara untuk mengukur tingkat kepuasan di UNJ adalah dengan melakukan survei kepuasan kepada pihak yang telah bekerjasama dengan UNJ. Penilaian tingkat kepuasan dalam hal ini berkaitan dengan tingkat kepuasan mitra terhadap PKM

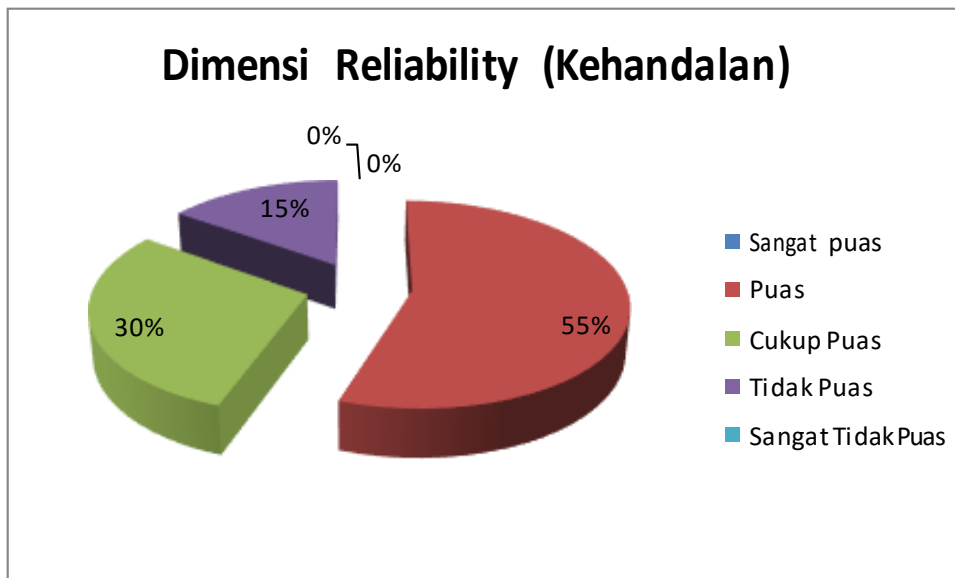
a. Dimensi Tangibles (Sarana kegiatan)



Gambar 2.96 Persentase Aspek Tangibles

Dari gambar 2.96, dapat dilihat bahwa kelompok mitra dominan menyatakan cukup puas. Dari total responden menyatakan 9% sangat puas, 40% puas, 42% cukup puas, 9% tidak puas dan 0% sangat tidak puas

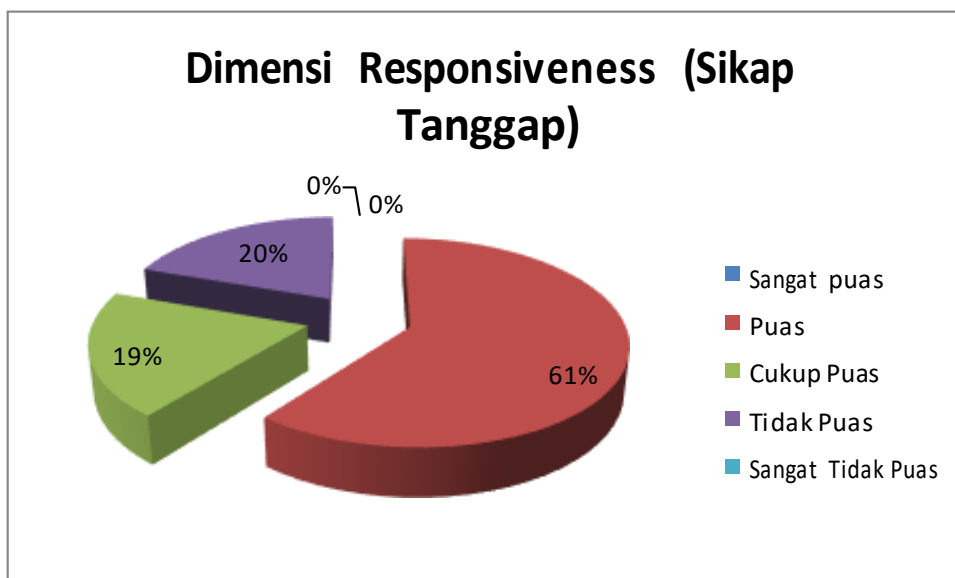
b. Dimensi Reliability (Kehandalan)



Gambar 2.97 Persentase Aspek Reliability

Dari gambar 2.97, dapat dilihat bahwa kelompok mitra dominan menyatakan puas. Dari total responden menyatakan 0% sangat puas, 55% puas, 30% cukup puas, 15% tidak puas dan 0% sangat tidak puas.

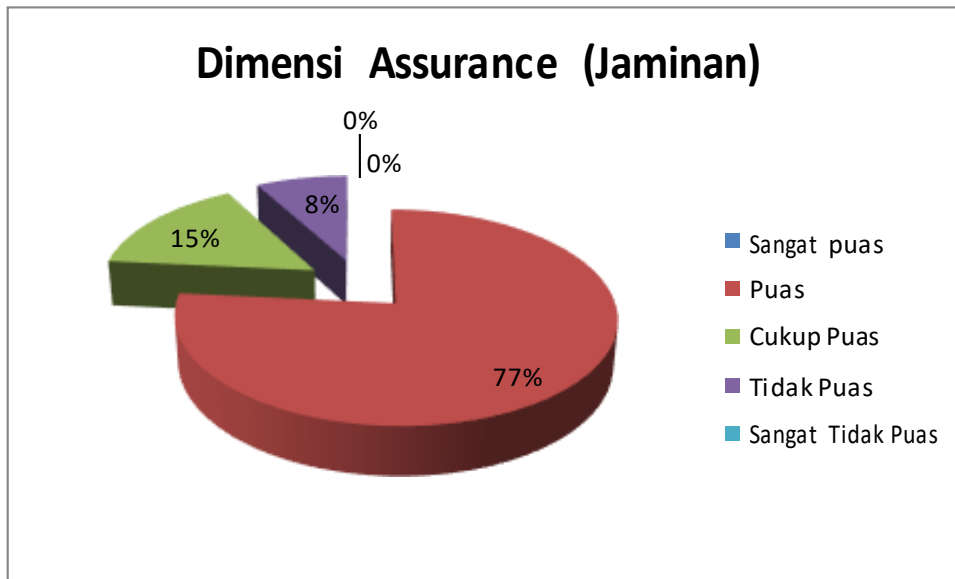
c. Dimensi Responsiveness (Sikap Tanggap)



Gambar 2.98 Persentase Aspek Responsiveness

Dari gambar 2.98, dapat dilihat bahwa kelompok mitra dominan menyatakan puas. Dari total responden menyatakan 0% sangat puas, 61% puas, 19% cukup puas, 20% tidak puas dan 0% sangat tidak puas

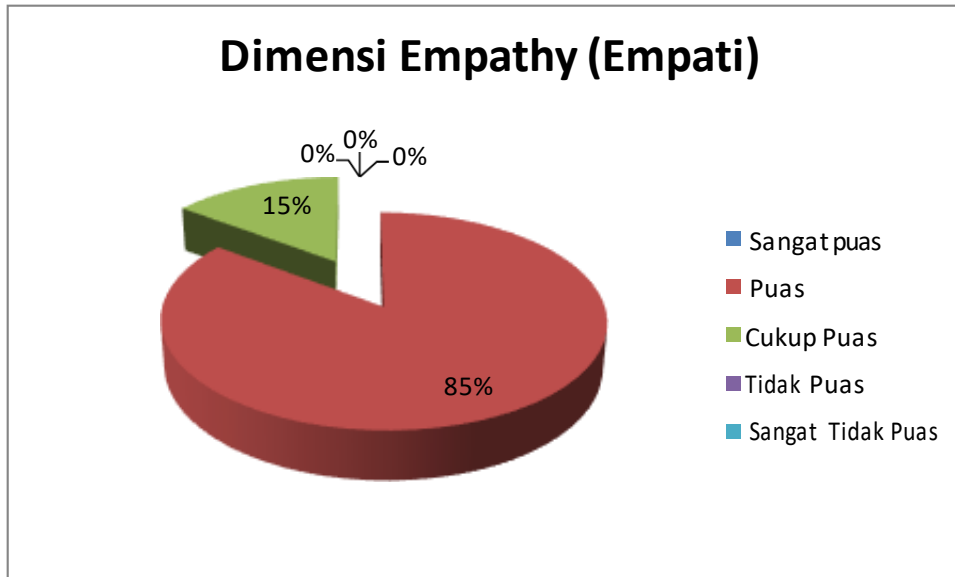
d. Dimensi Assurance (Jaminan)



Gambar 2.99 Persentase Aspek Assurance

Dari gambar 2.99, dapat dilihat bahwa kelompok mitra dominan menyatakan cukup puas. Dari total responden menyatakan 0% sangat puas, 77% puas, 15% cukup puas, 8% tidak puas dan 0% sangat tidak puas

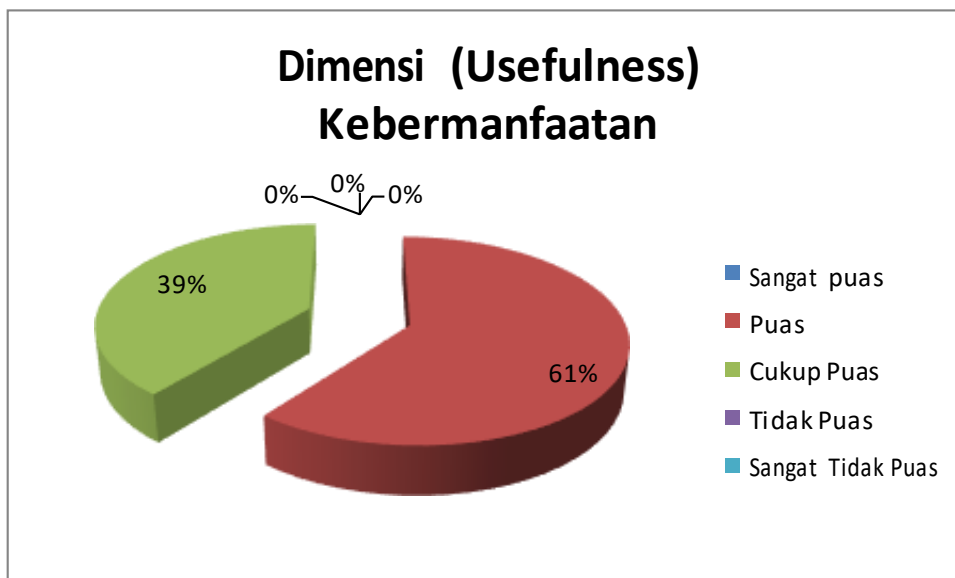
e. Dimensi Empathy (Empati)



Gambar 2.100 Persentase Aspek Assurance

Dari gambar 2.100, dapat dilihat bahwa kelompok mitra dominan menyatakan cukup puas. Dari total responden menyatakan 0% sangat puas, 85% puas, 15% cukup puas, 0% tidak puas dan 0% sangat tidak puas.

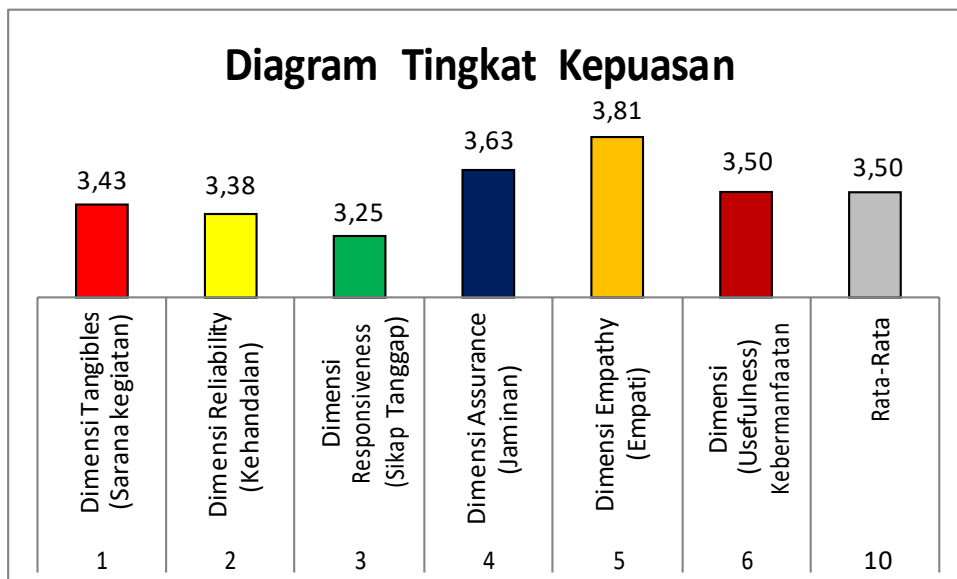
f. Dimensi (Usefulness) Kebermanfaatan



Gambar 2.101 Persentase Aspek Usefulness

Dari gambar 2.101, dapat dilihat bahwa kelompok mitra dominan menyatakan cukup puas. Dari total responden menyatakan 0% sangat puas, 85% puas, 15% cukup puas, 0% tidak puas dan 0% sangat tidak puas

g. Diagram Tingkat Kepuasan



Gambar 2.102 Diagram Tingkat Kepuasan Perdimensi

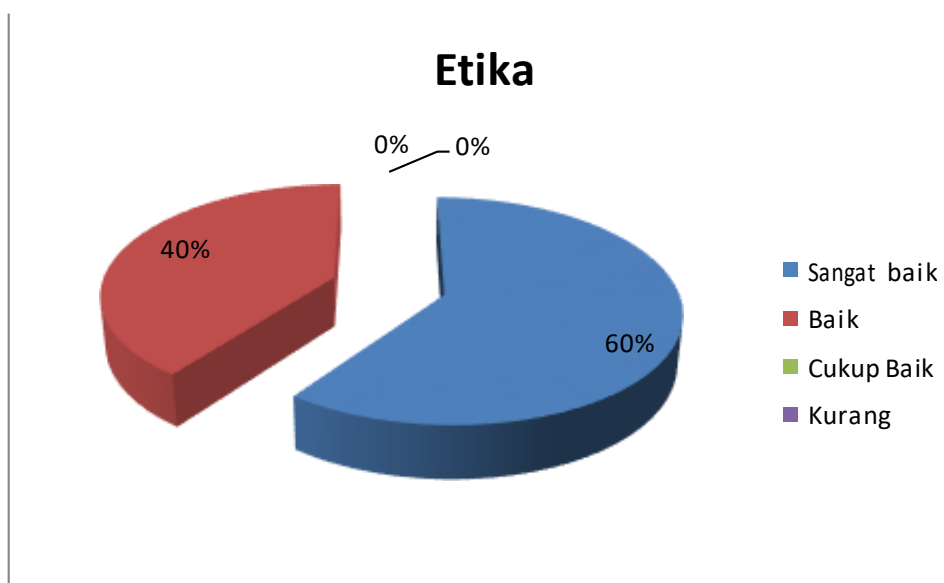
Sesuai bagan di atas dengan jumlah 56 responden mitra sementara, di temukan beberapa penjelasan yakni rata-rata mitra berpendapat mengenai beberapa aspek terkait yakni “Cukup- Puas “ dengan nilai rata-rata 3,50 dari 33 pernyataan terkait kepuasan atas pengabdian masyarakat. Tertinggi dengan nilai 3,81 yakni pada dimensi empati dan terendah dengan nilai 3,25 dimensi sikap tanggap

H. Kriteria IX: Luaran dan Capaian Tridharma

1. Hasil Pengguna Lulusan

Salah satu cara untuk mengukur tingkat kepuasan di UNJ adalah dengan melakukan survei kepuasan kepada pihak yang telah bekerjasama dengan UNJ. Penilaian tingkat kepuasan dalam hal ini berkaitan dengan tingkat kepuasan pengguna lulusan terhadap luaran dan capaian tridharma

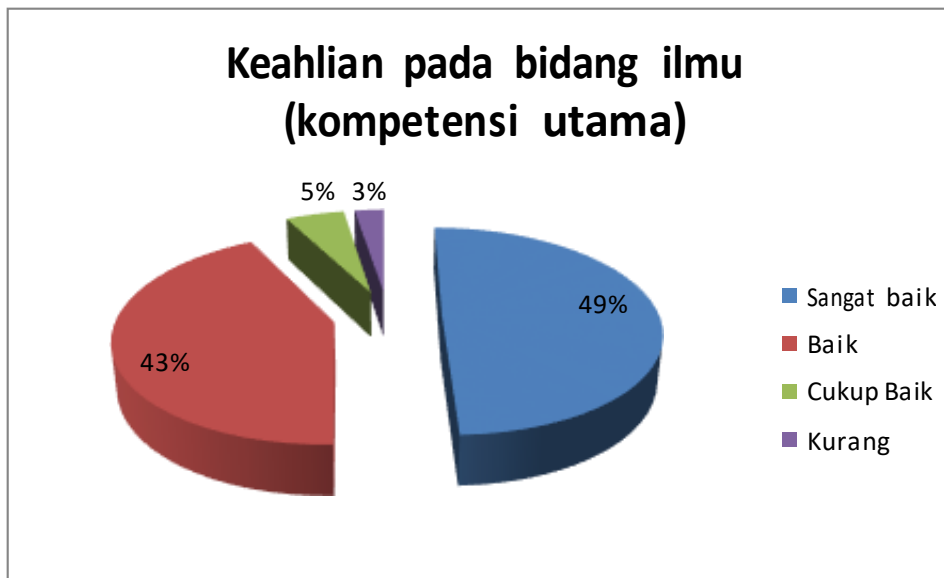
a. Etika



Gambar 2.103 Persentase Aspek Etika

Dari gambar 2.103, dapat dilihat bahwa kelompok pengguna lulusan dominan menyatakan sangat baik. Dari total responden menyatakan 60 % sangat baik, 40 % baik, 0 % cukup baik, 0 % kurang

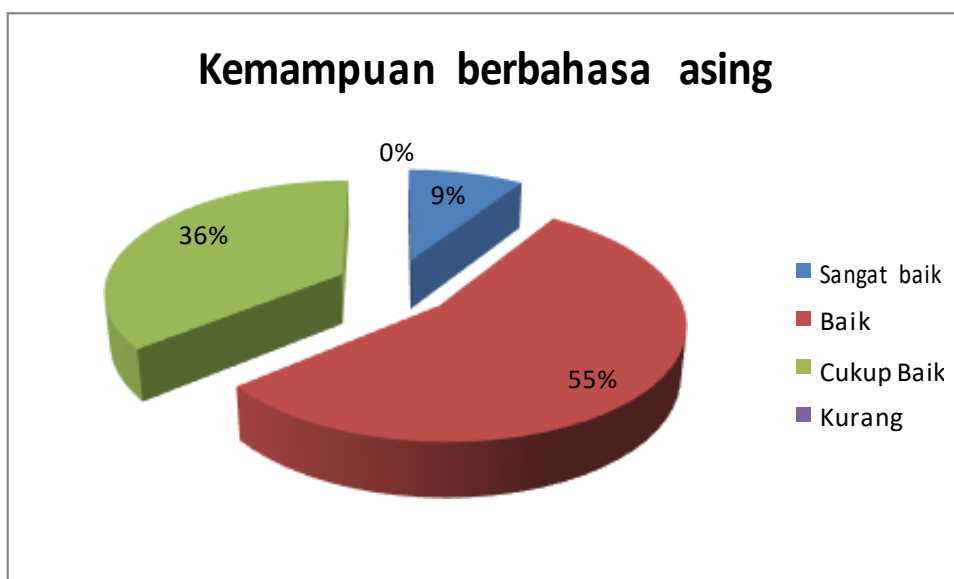
b. Keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama)



Gambar 2.104 Persentase Aspek Keahlian Pada Bidang Ilmu

Dari gambar 2.104 , dapat dilihat bahwa kelompok pengguna lulusan dominan menyatakan sangat baik. Dari total responden menyatakan 49 % sangat baik , 43 % baik, 5 % cukup baik, 3 % kurang

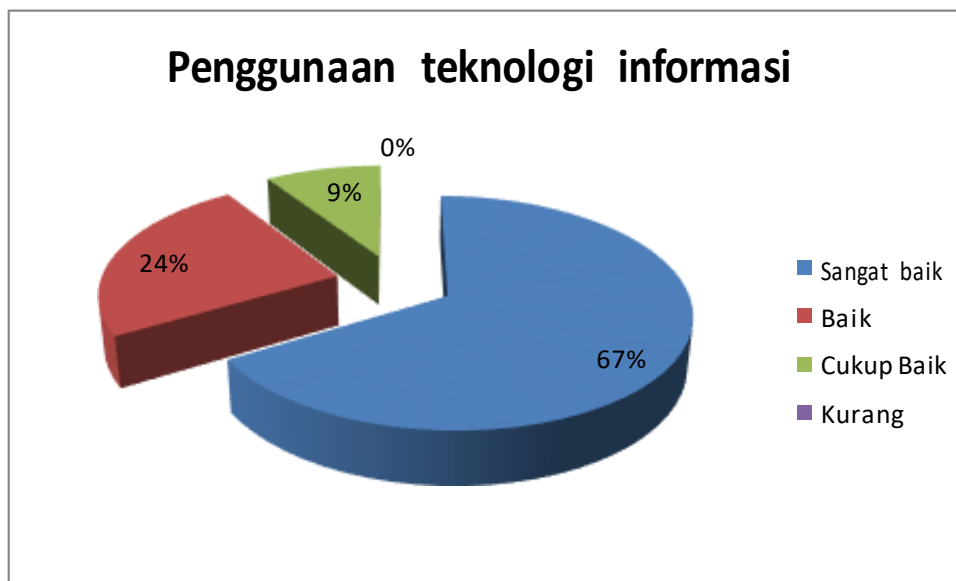
c. Kemampuan berbahasa asing



Gambar 2.105 Persentase Aspek Etika

Dari gambar 2.105, dapat dilihat bahwa kelompok pengguna lulusan dominan menyatakan baik. Dari total responden menyatakan 9 % sangat baik, 55 % baik, 36 % cukup baik, 0 % kurang

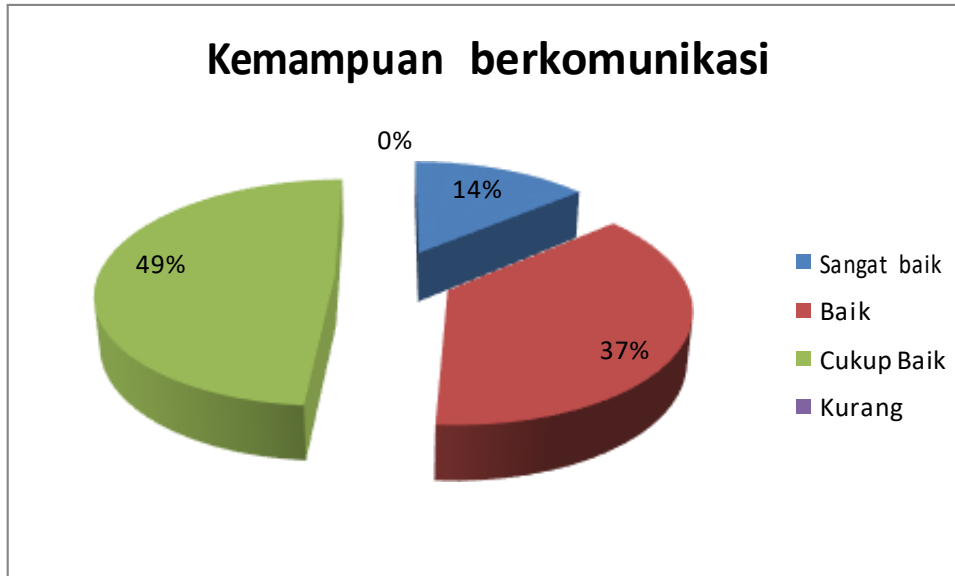
d. Penggunaan teknologi informasi



Gambar 2.106 Persentase Aspek Teknologi Informasi

Dari gambar 2.106, dapat dilihat bahwa kelompok pengguna lulusan dominan menyatakan sangat baik. Dari total responden menyatakan 67 % sangat baik, 24 % baik, 9 % cukup baik, 0 % kurang

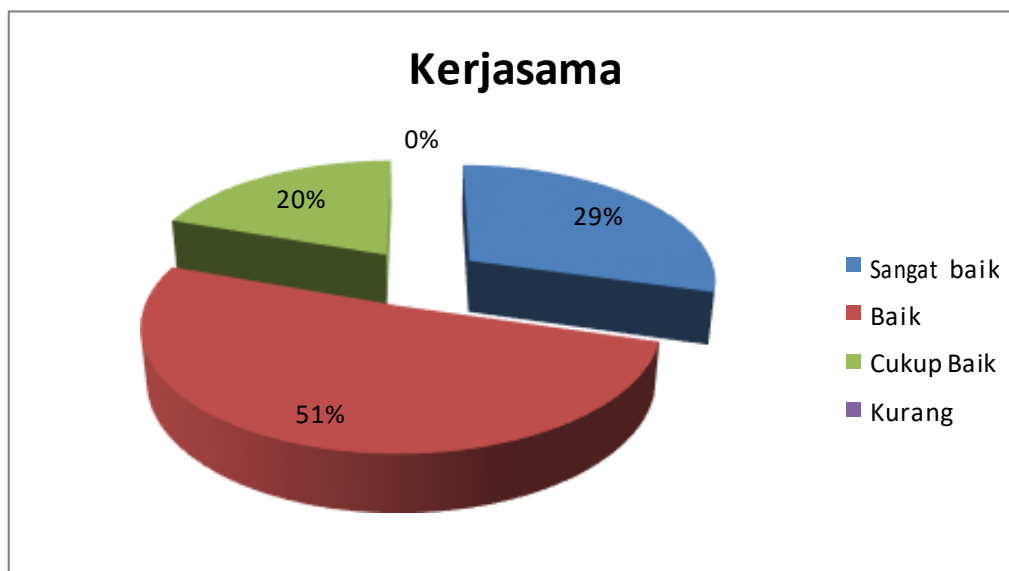
e. Kemampuan berkomunikasi



Gambar 2.107 Persentase Aspek Kemampuan Berkomunikasi

Dari gambar 2.107 , dapat dilihat bahwa kelompok pengguna lulusan dominan menyatakan cukup baik. Dari total responden menyatakan 14 % sangat baik , 37 % baik, 49 % cukup baik, 0 % kurang

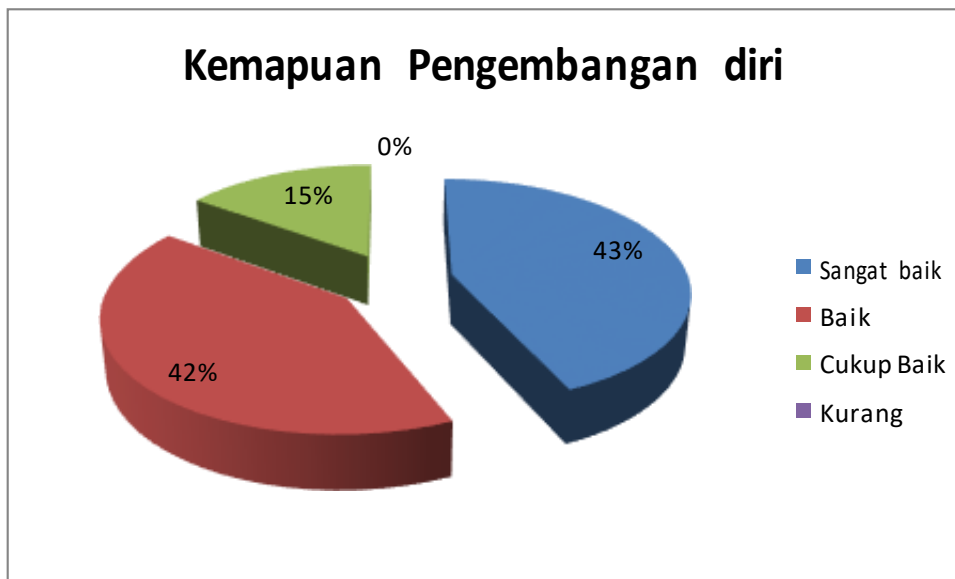
f. Kerjasama



Gambar 2.108 Persentase Aspek Kerjasama

Dari gambar 2.108, dapat dilihat bahwa kelompok pengguna lulusan dominan menyatakan baik. Dari total responden menyatakan 29 % sangat baik, 51 % baik, 20 % cukup baik, 0 % kurang

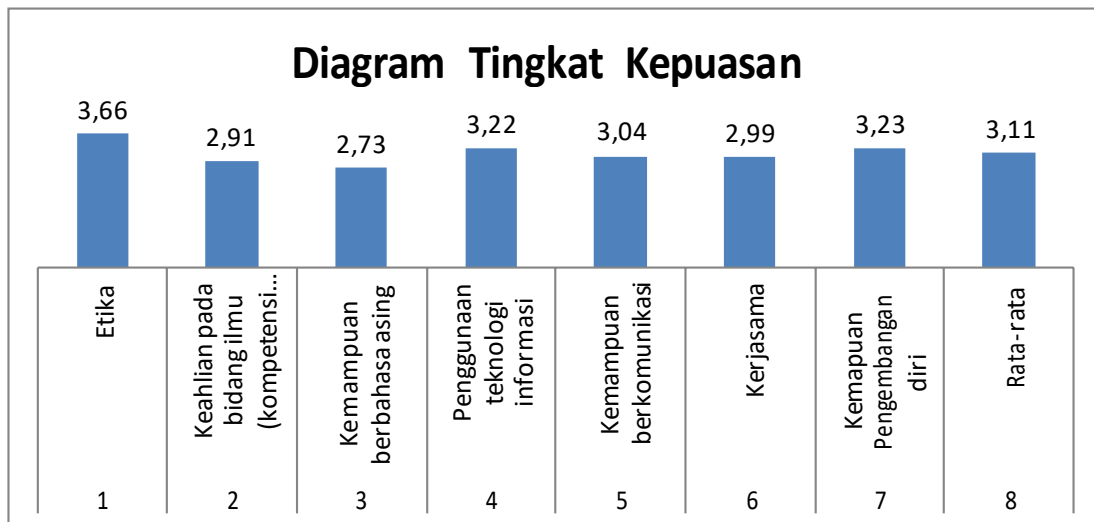
g. Kemampuan Pengembangan diri



Gambar 2.109 Persentase Aspek Pengembangan Diri

Dari gambar 2.109, dapat dilihat bahwa kelompok pengguna lulusan dominan menyatakan sangat baik. Dari total responden menyatakan 43 % sangat baik, 42 % baik, 15 % cukup baik, 0 % kurang

h. Diagram Tingkat Kepuasan



Gambar 2.110 Diagram Tingkat Kepuasan Perdimensi

Sesuai bagan di atas dengan jumlah 195 responden pengguna sementara, di temukan beberapa penjelasan yakni rata-rata pengguna lulusan berpendapat mengenai beberapa aspek terkait yakni “Baik “ dengan nilai rata- rata 3,11 dari 20 pernyataan terkait kepuasan atas luaran UNJ. Tertinggi dengan nilai 3,66 yakni pada dimensi kemampuan etika , dan terendah dengan nilai 2,73 (cukup) yakni kemampuan berbahasa asing

2. Hasil Mitra

BAB III

PENUTUP

Alhamdulillah laporan survei kepuasan di Universitas Negeri Jakarta 2019 terselesaikan dengan baik. Survei kepuasan dilakukan dengan jangka waktu pelaksanaan cukup singkat. Meskipun masih jauh dari sempurna, namun laporan survei kepuasan 2019 ini di harapkan menjadi media sosialisasi tentang pentingnya pengisian survei kepuasan sehingga dapat dilakukan perbaikan pada pelaksanaan survei di tahun berikutnya. Tim sangat optimis pada pelaksanaan survei berikutnya, dengan durasi pelaksanaan yang lebih lama, dengan metode pengumpulan data yang lebih beragam dan pendekatan dengan responden yang lebih baik, akan lebih banyak lagi

LAMPIRAN