

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MIL TAHUN 2019



PROGRAM MAGISTER ILMU LINGKUNGAN  
SEKOLAH PASCASARJANA  
UNIVERSITAS DIPONEGORO





# **LAPORAN SURVEY KEPUASAN**

***MAGISTER ILMU LINGKUNGAN***

**UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**SEMARANG**

**2019**

## IDENTITAS PENGUSUL

Perguruan Tinggi : Universitas Diponegoro  
 Unit Pengelola Program Studi : Sekolah Pascasarjana  
 Jenis Program : Magister  
 Nama Program Studi : Magister Ilmu Lingkungan  
 Alamat : Jalan Imam Bardjo, SH No. 5 Semarang  
 Nomor Telepon : (024) 8453635  
 E-Mail dan Website : mil@live.undip.ac.id dan www.mil.undip.ac.id  
 Nomor SK Pendirian PT 1) : PP Nomor 7 tahun 1961  
 Tanggal SK Pendirian PT : 15 Oktober 1960  
 Pejabat Penandatanganan  
 SK Pendirian PT : Presiden  
 Nomor SK Pembukaan PS 2) : SK Dirjen Dikti No. 130/Dikti/Kep/2000  
 Tanggal SK Pembukaan PS : 1 Mei 2000  
 Pejabat Penandatanganan  
 SK Pembukaan PS : Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi  
 Tahun Pertama Kali  
 Menerima Mahasiswa : Tahun 2000  
 Peringkat Terbaru  
 Akreditasi PS : A  
 Nomor SK BAN-PT : SK: 973/SK/BAN PT/Akred/M/IX/2015

### Daftar Program Studi di Unit Pengelola Program Studi (UPPS)

| No.           | Jenis Program | Nama Program Studi        | Akreditasi Program Studi |  |                 | Jumlah mahasiswa saat TS <sup>4)</sup> |
|---------------|---------------|---------------------------|--------------------------|--|-----------------|--|
|               |               |                           | Status/Peringkat         | No. dan Tgl. SK                              | Tgl. Kadaluarsa |  |
| 1             | 2             | 3                         | 4                        | 5  | 6               | 7                                      |
| 1             | Magister      | Magister Ilmu Lingkungan  | A                        | SK: 973/SK/BAN PT/Akred/M/IX/2015            | 20-09-2020      | 109                                    |
| 2             | Magister      | Magister Epidemiologi     | A                        | LAM-PTKes No. 0088/LAM-PTKes/Akr/Mag/II/2019 | 22-02-2024      | 67                                     |
| 3             | Magister      | Magister Sistem Informasi | A                        | 1004/SK/BAN-PT/Akred/M/IV/2018               | 10-04-2023      | 125                                    |
| 4             | Magister      | Magister Energi           | B                        | 4891/SK/BAN-PT/Akred/M/XII/2017              | 19-12-2022      | 24                                     |
| 5             | Doktoral      | Doktor Ilmu Lingkungan    | A                        | 543/SK/BAN-PT/Akred/D/II/2018                | 20-02-2023      | 75                                     |
| <b>Jumlah</b> |               |                           |                          |  |                 | 400                                    |

**IDENTITAS TIM PENYUSUN  
LAPORAN SURVEY KEPUASAN**

**Nama** : Dr. Eng. Maryono, ST, MT

**NIDN** 0011087503

**Jabatan** :

**Tanggal Pengisian** :

**Tanda Tangan** :

**Nama** : Dr. Ing. Sudarno, ST, M.Sc.

**NIDN** 0031017402

**Jabatan** :

**Tanggal Pengisian** :

**Tanda Tangan** :

**Nama** : Mochamad Arief Budihardjo, ST, M.Eng.Sc., Ph.D.

**NIDN** 0030097402

**Jabatan** :

**Tanggal Pengisian** :

**Tanda Tangan** :

**Nama** : Dr. Jafron Wasiq Hidayat, M.Sc.

**NIDN** 0025036407

**Jabatan** :

**Tanggal Pengisian** :

**Tanda Tangan** :

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Survei Kepuasan Magister Ilmu Lingkungan (MIL)

Survei ini disusun berdasarkan Pedoman Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) tahun 2019. Tujuan utamanya adalah untuk mengevaluasi layanan MIL kepada pemangku kepentingan.

Semarang, Desember 2019

Tim Penulis

## DAFTAR ISI

|   |           |
|---|-----------|
| IDENTITAS PROPOSER                          | 2         |
| IDENTITAS TIM LAPORAN EVALUASI MANDIRI      | 3         |
| KATA PENGANTAR                              | 4         |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                    | <b>6</b>  |
| <b>BAB II. LAPORAN EVALUASI DIRI</b>        | <b>7</b>  |
| 1. Survei Kepuasan Siswa                    | 7         |
| 2. Kepuasan Pengguna                        | 18        |
| 3. Survei Kepuasan Staf                     | 19        |
| 4. Kepuasan Keuangan, Sarana, dan Prasarana | 21        |
| 5. Survei Kepuasan untuk Proses Pendidikan  | 24        |
| <b>BAB III KESIMPULAN</b>                   | <b>25</b> |

## **BAB I PENDAHULUAN**

Laporan survei kepuasan mencakup kepuasan antara pemangku kepentingan di MIL dan Sekolah Pascasarjana, yang bertanggung jawab untuk menyelenggarakan program studi. Survei ini dilakukan untuk mengevaluasi layanan REGULASI MIL BAN PT khususnya untuk survey kepuasan. Laporan ini merupakan hasil survei dan tanggapan untuk peningkatan layanan MIL. Selain itu, survei ini dirancang untuk terus berjalan meningkatkan kualitas.

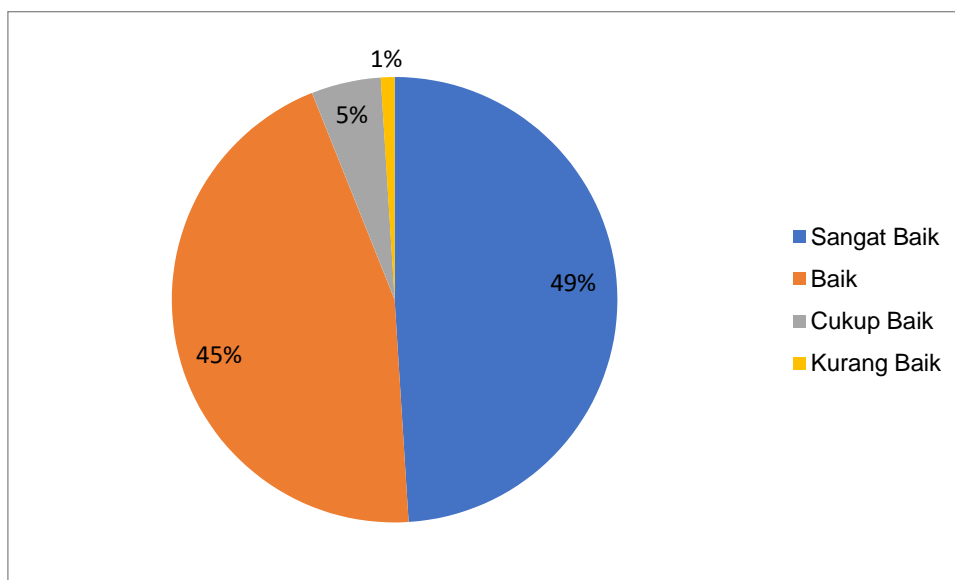
## BAB II. LAPORAN KEPUASAN

### 1. Survei Kepuasan Siswa

#### 1.1 Hasil Kuesioner

Pengukuran kepuasan stakeholders yang meliputi mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, lulusan, pengguna dan mitra dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner diberikan kepada pemangku kepentingan secara berkala. Kuesioner tersebut ditempatkan pada website prodi MIL, sehingga setiap pemangku kepentingan dapat mengaksesnya dengan mudah. Hasil kuesioner dicatat dari website untuk dianalisis dan dipublikasikan di website program studi.

Berikut adalah hasil pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan manajemen di SPs dan program studi. Aspek yang diukur adalah kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dari pengelola dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Selain itu, layanan manajemen lainnya seperti layanan administrasi, ujian, dan wisuda juga tersedia.

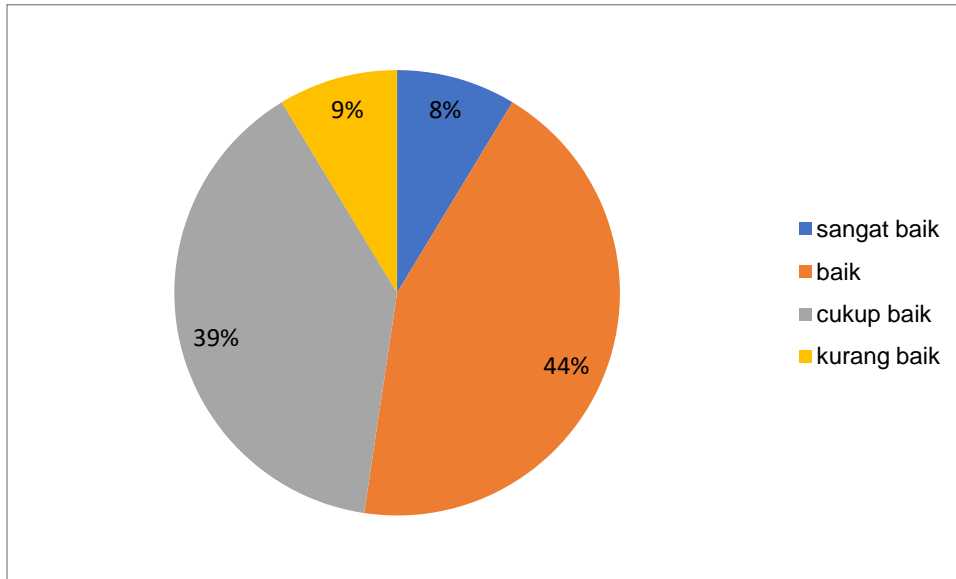


**Gambar 1 Grafik Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Manajemen**

Berdasarkan grafik tersebut, mahasiswa yang berpendapat bahwa pelayanan mahasiswa sangat baik sebanyak 49%, baik sebanyak 45%, cukup baik 5% dan kurang baik sebanyak 1%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa puas dengan pelayanan manajemen di SPs dan program studi.

Selain mahasiswa, pengukuran kepuasan terhadap pelayanan manajemen juga dilakukan terhadap tenaga kependidikan. Berikut adalah grafik kepuasan tenaga kependidikan terhadap pelayanan manajemen di prodi SPs dan MIL.

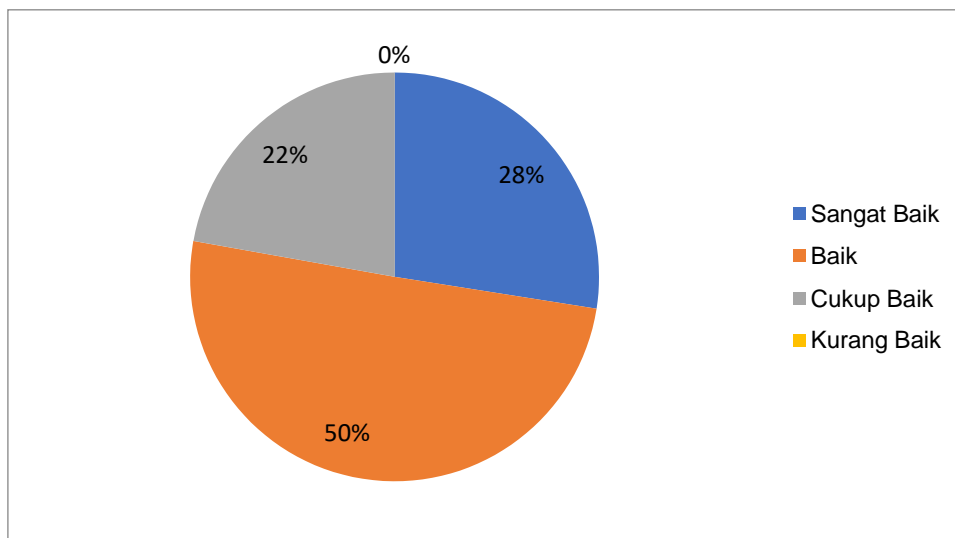




**Gambar 2 Grafik Tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Pelayanan Manajemen**

Berdasarkan grafik tersebut tenaga kependidikan yang berpendapat bahwa pelayanan manajemen pada program studi SPs dan MIL sangat baik sebanyak 8%, baik 44%, cukup baik 39% dan kurang baik sebanyak 9%.

Pengukuran kepuasan terhadap pelayanan pengelolaan SPs dan PSMIL juga dilakukan terhadap lulusan. Pengukuran kepuasan dilakukan dengan survei menggunakan kuesioner yang terdapat di website PSMIL. Hasil survei ditunjukkan pada grafik berikut:.

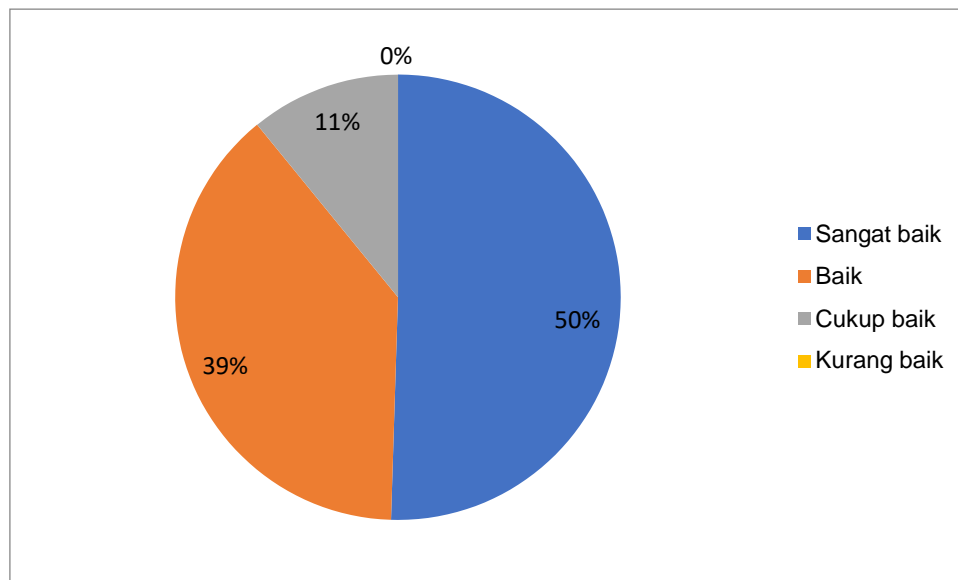


**Gambar 3 Grafik Kepuasan Lulusan Terhadap Jasa Manajemen**

Berdasarkan grafik tersebut, jumlah lulusan yang berpendapat bahwa pelayanan manajemen di SPs dan PSMIL sangat baik adalah 28%, baik 50%, dan 22% cukup baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa lulusan puas dengan pelayanan manajemen di SPs dan PSMIL.

Survei tingkat kepuasan terhadap layanan manajemen juga dilakukan bagi pengguna lulusan. Survei dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada

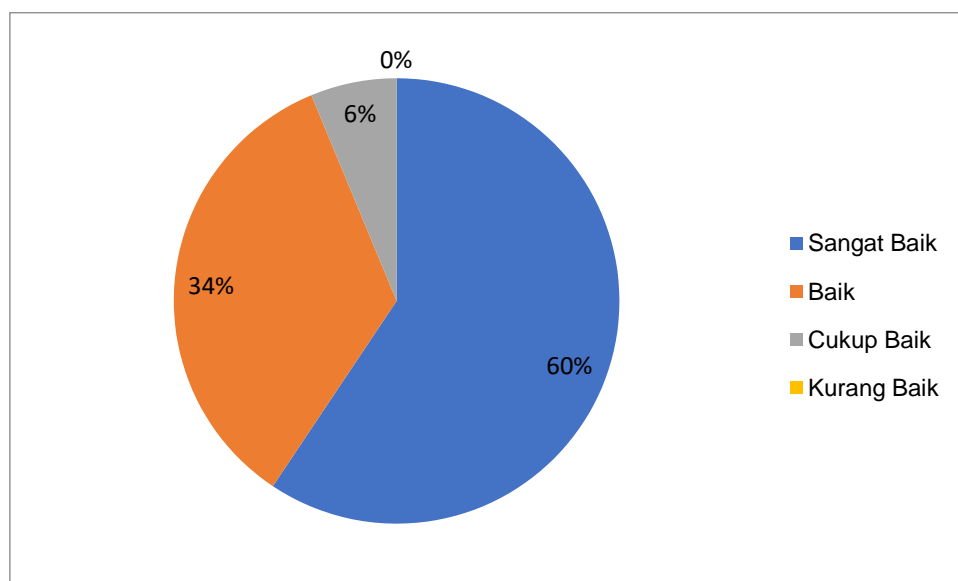
pengguna lulusan melalui website PSMIL, sehingga pengguna lulusan dapat mengisi dengan mudah. Berdasarkan hasil yang diperoleh, terdapat 100 pengguna lulusan yang mengisi kuesioner. Hasil survei tingkat kepuasan disajikan dalam bentuk grafik berikut.



**Gambar 4 Grafik Kepuasan Pengguna Pascasarjana Terhadap Layanan Manajemen**

Berdasarkan grafik tersebut, 50% pengguna lulusan berpendapat bahwa pelayanan manajemen di SPs dan PSMIL sangat baik, sedangkan 39% menilai baik dan sisanya 11% menilai cukup baik.

Pengukuran kepuasan juga dilakukan pada mitra kerja yang bekerja sama dengan SPs dan PSMIL. Pengukuran kepuasan dilakukan dengan menggunakan survey yang terdapat pada website PSMIL. Ada 16 mitra yang bekerja sama dengan SPs dan PSMIL. Berdasarkan hasil survey yang telah dilakukan, hasilnya seperti terlihat pada grafik di bawah ini.



**Gambar 5 Grafik Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen**

Berdasarkan grafik tersebut, mitra yang berpendapat bahwa pelayanan pengelolaan kerjasama pada SPs dan PSMIL sangat baik adalah 60%, baik 34% dan cukup baik 6%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mitra merasa puas dengan pelayanan pengelolaan kerjasama di SPs dan PSMIL. SPs dan PSMIL terus meningkatkan kerjasama dengan pihak asing dan dalam negeri. Peningkatan kerjasama dapat dilakukan dengan memperbanyak jumlah dan jenis penelitian dan pengabdian kepada masyarakat sehingga kerjasama yang dapat dilakukan juga dapat meningkat.

## **1.2 Kesimpulan Hasil Evaluasi dan Tindak Lanjut**

Pemantauan dan evaluasi pelaksanaan sistem kepegawaian dilakukan oleh UPPS dan digunakan untuk menentukan arah kebijakan keberlanjutan sistem kepegawaian. UPPS dan PS MIL selalu mengevaluasi sistem kepegawaian yang sedang dijalankan dan menentukan langkah selanjutnya dalam penerapan sistem kepegawaian.

Selanjutnya dilakukan rencana tindak lanjut atas hasil pengukuran kepuasan pada setiap aspek yang diukur. Rencana tindak lanjut adalah meningkatkan pelayanan manajemen yang masih kurang baik dan meningkatkan pelayanan manajemen yang sudah baik. Peningkatan pelayanan manajemen dilakukan dengan memberikan pelatihan manajerial kepada manajer manajemen di SPs dan PSMIL. Pelatihan manajerial dilakukan pada semua aspek yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan tentang pelayanan lainnya yaitu pelayanan administrasi, ujian dan wisuda. Setelah itu dilakukan evaluasi berkala atas jasa manajemen.

## **1.3 Aturan yang relevan**

### **Latar Belakang**

Sejalan dengan misi Undip dalam menghasilkan lulusan yang unggul dan kompetitif, program studi MIL memerlukan standar mahasiswa yang mampu mengakomodasi kebutuhan mahasiswa, stakeholders yang berasal dari kalangan profesi, pengguna lulusan maupun masyarakat umum. Standar mahasiswa tersebut terdiri dari kebijakan mengenai metoda rekrutmen dan sistem seleksi mahasiswa, strategi pencapaian standar, indikator kinerja utama, indikator kinerja tambahan, evaluasi capaian kinerja, penjaminan mutu mahasiswa, kepuasan pengguna dan simpulan hasil evaluasi dan tindak lanjut.

### **Kebijakan**

Berdasarkan Peraturan Akademis (PERAK) UNDIP tahun 2012, rekrutmen calon mahasiswa baru diselenggarakan secara terpadu dan dikelola oleh Lembaga Pengembangan dan Penjaminan Mutu Pendidikan (LP2MP) Undip.

Dokumen mutu penerimaan mahasiswa baru sebagaimana dimaksud di atas tertuang dalam peraturan-peraturan sebagai berikut:

1. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2010 tentang Pola Penerimaan Mahasiswa Baru Program Sarjana Pada Perguruan Tinggi yang Diselenggarakan oleh Pemerintah.
2. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 2 Tahun 2015 tentang Penerimaan Mahasiswa Baru Program Sarjana pada Perguruan Tinggi Negeri.
3. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 45 Tahun 2015 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 2 tahun 2015 tentang Penerimaan Mahasiswa Baru Program Sarjana pada

Perguruan Tinggi Negeri.

Selain itu juga adanya kebijakan universitas tentang perwakilan dan partisipasi mahasiswa dalam mendisain, mengelola dan mengevaluasi kurikulum serta hal-hal lain yang berhubungan dengan mahasiswa.

### **Strategi Pencapaian Standar**

Strategi pencapaian yang dilakukan SPs:

1. Pimpinan universitas menyelenggarakan koordinasi dengan para wakil dekan bidang akademik dan kemahasiswaan
2. Pimpinan Fakultas menyelenggarakan koordinasi dengan para ketua departemen dan ketua program studi secara berkala
3. SPs menyelenggarakan pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan kompetensi dosen dalam mengajar.

### **Indikator Kinerja Utama**

#### **a) Kualitas Input Mahasiswa**

Metode rekrutmen dan sistem seleksi penerimaan mahasiswa PS MIL adalah sebagai berikut:

PSMIL Undip menerima mahasiswa dari program Strata 1 berbagai bidang ilmu. Bagi calon mahasiswa yang berminat, diwajibkan mendaftar dan mengisi formulir pendaftaran melalui online langsung ke website Undip di <http://um.undip.ac.id/umpasca2014>, serta mengikuti tahapan seleksi yang diadakan oleh Pusat Admisi Universitas Diponegoro.

Tahap Seleksi, meliputi:

- a. Tes Potensi Akademik (TPA), untuk mengetahui bakat dan kemampuan calon mahasiswa baru di bidang keilmuan dan akademis.
- b. Tes Bahasa Inggris, dimaksudkan untuk mengetahui kemampuan calon mahasiswa baru dalam berbahasa Inggris.
- c. Tes Wawancara, untuk mengetahui kesiapan calon mahasiswa dalam mengikuti perkuliahan dan kesiapan dalam penelitian tesis.

Hasil tes masing-masing calon kemudian disampaikan oleh kantor admisi di LP2MP kepada Program Pascasarjana Undip, yang kemudian merapatkannya dengan program studi untuk ditentukan nama-nama yang dapat diterima/ditolak. Calon mahasiswa dapat diterima apabila memenuhi kriteria kelulusan calon mahasiswa. Daftar nama calon mahasiswa yang lulus seleksi dilaporkan ke Rektor Undip untuk ditetapkan sebagai calon mahasiswa yang diterima sebagai mahasiswa S2 di Prodi MIL Undip. Informasi pendaftaran dan hasil tes diumumkan melalui situs web [www.mil.pasca.undip.ac.id](http://www.mil.pasca.undip.ac.id), melalui surat, telepon, ataupun email kepada masing-masing calon mahasiswa.

Persyaratan menjadi mahasiswa PSMIL Undip mengacu pada Pedoman Penerimaan Mahasiswa Baru Program Studi MIL, yaitu:

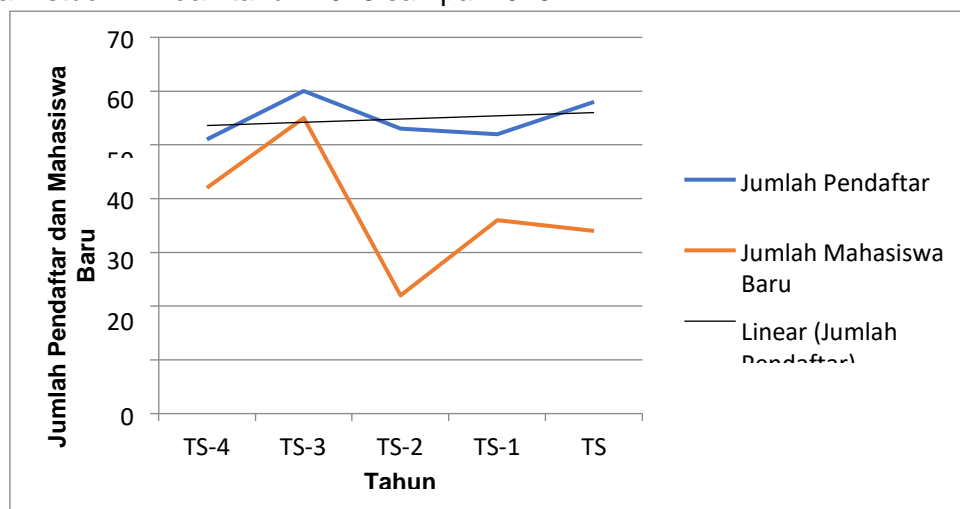
1. Pemegang Ijazah Sarjana S1 Eksakta dan Ilmu-Ilmu Sosial.
2. Mempunyai kemampuan akademik yang cukup dengan IPK  $\geq 3,00$ , hasil TPA  $\geq 475$ , hasil TOEFL  $\geq 450$  dan dipandang mampu untuk menempuh pendidikan S2.
3. Mendapat rekomendasi dari dua orang dosen S1, sedapat mungkin Pembimbing Akademik S1 Calon Mahasiswa. Apabila tidak mungkin rekomendasi dapat diberikan oleh orang lain yang berwenang (atasan langsung pada instansi yang bersangkutan).
4. Berbadan sehat dengan bukti keterangan kesehatan dari dokter.
5. Dibebaskan dari tugas pokok pada instansinya (untuk yang tugas belajar).
6. Membayar biaya pendaftaran.

Pengambilan Keputusan Penerimaan Mahasiswa Baru dilakukan dengan prinsip ekuitas, kemampuan akademik, inklusivitas, prestasi akademik, olah raga, seni dan keagamaan. Prinsip ekuitas memberikan jaminan atas kesempatan yang sama bagi calon mahasiswa baru, untuk diterima sebagai mahasiswa Universitas Diponegoro. Prestasi akademik artinya bahwa kemampuan akademik menjadi salah satu faktor utama untuk menentukan mahasiswa baru. Olah raga, seni, dan keagamaan merupakan prestasi non akademik sebagai faktor lain yang dipertimbangkan di dalam penentuan penerimaan mahasiswa baru. Penguasaan olahraga, seni, dan keagamaan ini dibuktikan melalui tes yang dilakukan oleh Tim Seleksi.

Sistem Pengambilan Keputusan Penerimaan Mahasiswa Baru ini melibatkan Rektor, LP2MP, serta Dekan di lingkungan Universitas Diponegoro. Sebelum data PMB dibahas pada level universitas, SPs melakukan seleksi terhadap hasil tes calon mahasiswa baru dengan melibatkan program studi. Hasil keputusan SPs disampaikan kepada Rektor melalui LP2MP sebagai bahan rapat penentuan PMB. Selanjutnya, pengambilan keputusan penerimaan mahasiswa baru dilakukan berdasar pada rapat pimpinan yang dipimpin oleh Rektor dibantu oleh Ketua LP2MP sebagai unit yang melaksanakan rekrutmen calon mahasiswa baru. Hasil dari rapat penentuan penerimaan mahasiswa baru disahkan melalui Surat Keputusan Rektor tentang Penerimaan Mahasiswa Baru Universitas Diponegoro dengan lampiran nama-nama peserta yang dinyatakan lolos seleksi Ujian Tulis.

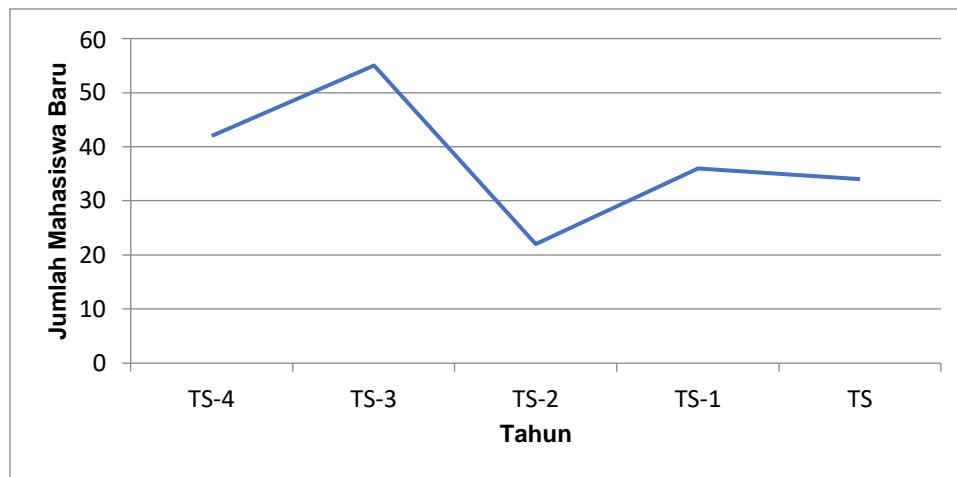
Jumlah pendaftar di program studi MIL pada tahun 2015 sebanyak 51 orang, kemudian mengalami kenaikan pada tahun 2016 menjadi 60 orang. Pada tahun 2017 jumlah pendaftar mengalami penurunan menjadi 53 orang dan pada tahun 2018 mengalami kenaikan menjadi 52 orang. Sedangkan pada tahun 2019 jumlah pendaftar adalah sebanyak 58 orang. Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa jumlah pendaftar mengalami peningkatan dari tahun 2017 hingga tahun 2019.

Jumlah mahasiswa baru yang diterima pada tahun 2015 yaitu 42 orang. Jumlah tersebut mengalami kenaikan pada tahun 2016 menjadi 55 orang. Kemudian turun pada tahun 2017 menjadi 22 orang dan mengalami kenaikan kembali pada tahun 2018 menjadi 36 orang. Sedangkan pada tahun 2019 jumlah mahasiswa baru yang diterima sebanyak 34 orang. Rasio jumlah pendaftar terhadap jumlah mahasiswa baru berdasarkan tabel yaitu 1 : 0,7. Berikut ini adalah grafik rasio jumlah pendaftar terhadap jumlah mahasiswa pada program studi MIL dari tahun 2016 sampai 2019.



**Gambar 6 Grafik Rasio Jumlah Pendaftar Terhadap Jumlah Mahasiswa Baru**

Berdasarkan gambar 2.10 dapat diketahui bahwa jumlah mahasiswa baru mengalami peningkatan dari tahun 2017 hingga tahun 2019. Jumlah yang tertera pada tabel menunjukkan adanya tren peningkatan jumlah mahasiswa baru sebesar  $\geq 10\%$ . Berikut ini merupakan grafik jumlah mahasiswa baru dari tahun 2015 sampai 2019.



Gambar 7. Bagan Nomor Siswa Baru

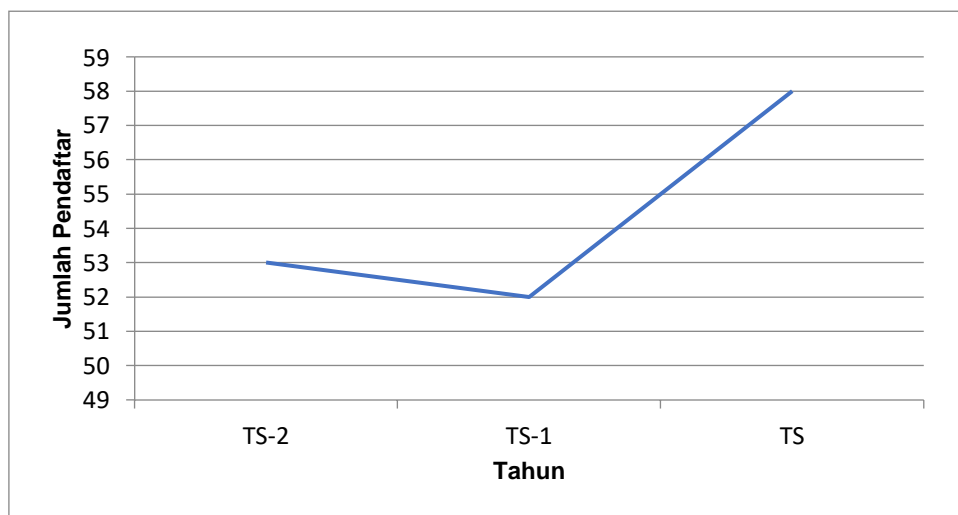
#### b) Daya Tarik Program Studi

SPs memiliki daya tarik internasional, dibuktikan dengan keberadaan mahasiswa asing yang memilih untuk melanjutkan studi di SPs. PSMIL adalah salah satu program pascasarjana yang setiap tahunnya terdapat mahasiswa asing yang berasal dari kawasan Timur Tengah, salah satunya Libya. Mahasiswa asing yang terdaftar di MIL berjumlah 5 mahasiswa yang terdiri dari 3 mahasiswa asing penuh waktu dan 2 mahasiswa asing paruh waktu. Jumlah mahasiswa asing terus ditingkatkan dengan memperbanyak kerjasama dengan universitas luar negeri. Kerjasama tersebut dapat menarik perhatian mahasiswa asing untuk melanjutkan pendidikan di program studi MIL.

SPs melakukan upaya untuk meningkatkan animo calon mahasiswa dengan cara mengadakan kegiatan promosi. Kegiatan promosi ini dilakukan bersama dengan undip dan program studi DIL. Bentuk promosi yang dilakukan adalah melakukan pameran pendidikan, distribusi poster dan brosur mengenai penerimaan mahasiswa baru ke berbagai perguruan tinggi dan instansi-instansi pemerintah baik pusat maupun daerah. Selain itu, promosi juga dilakukan dengan memasang spanduk, *press release* dan *advertorial* di media massa.

Upaya lain yang dilakukan SPs dalam meningkatkan animo calon mahasiswa adalah dengan melakukan kegiatan akademik maupun non akademik yang dapat menarik perhatian masyarakat seperti pengabdian masyarakat, seminar dan kuliah umum.

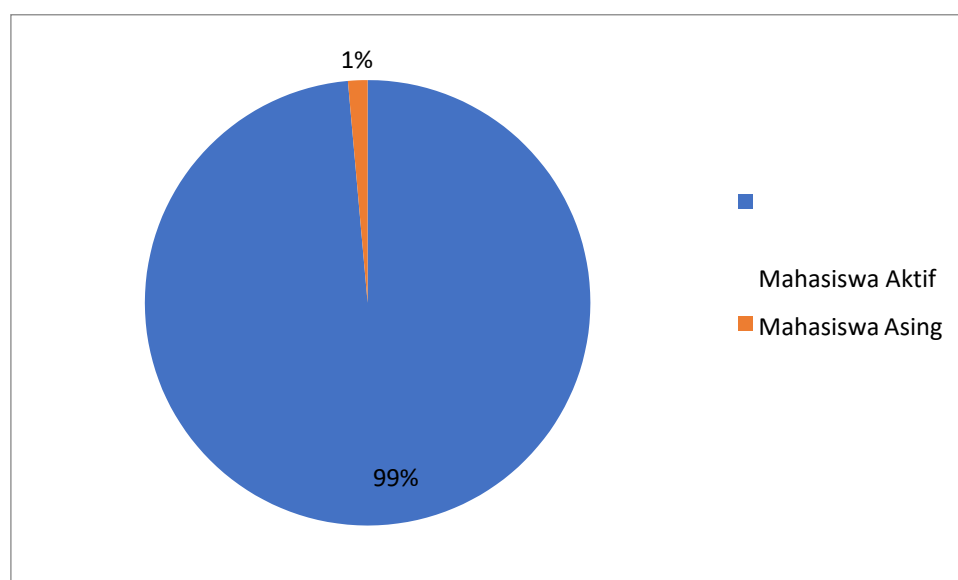
Berikut ini merupakan grafik jumlah pendaftar di program studi MIL pada 3 tahun terakhir.



**Gambar 8. Grafik Jumlah Pendaftar**

Gambar 8 menunjukkan bahwa dari tahun 2017 (TS-2) sampai tahun 2019 (TS) jumlah pendaftar di PSMIL mengalami penurunan dan peningkatan.

Sedangkan berikut ini merupakan grafik presentase mahasiswa asing yang terdapat di program studi MIL dari tahun 2017 sampai 2019. Sebanyak 1% dari keseluruhan mahasiswa yang terdapat di SPs Undip merupakan mahasiswa asing. Jumlah mahasiswa asing yang terdapat di SPs Undip adalah 7 mahasiswa untuk tahun 2019. Jumlah tersebut merupakan akumulasi antara mahasiswa asing penuh waktu (*Full-time*) dengan mahasiswa asing paruh waktu (*part-time*) yang terdapat di SPs. Mahasiswa asing tersebut berada di program studi MIL dan DIL. Pada program studi lain juga terdapat mahasiswa asing namun telah lulus pada tahun 2018 sebanyak 2 mahasiswa.



**Gambar 9. Grafik Perbandingan Mahasiswa Asing dengan Mahasiswa Aktif**

### c) Layanan Kemahasiswaan

Mahasiswa Universitas Diponegoro didukung dengan berbagai layanan kemahasiswaan yang baik, terdiri dari:

1. Penalaran, minat dan bakat

Undip Career Center merupakan lembaga persiapan dan pengembangan karir, yang bekerja secara profesional dan modern, didukung oleh para tenaga ahli, para profesional, praktisi di berbagai bidang dan kalangan akademisi yang bertujuan mewujudkan suatu sistem dan pengelolaan karir yang efisien dan efektif.

2. Bimbingan karir dan kewirausahaan

Bimbingan karir dan kewirausahaan di Universitas Diponegoro juga dilakukan oleh Undip Career Center (UCC). UCC memiliki layanan dalam pencarian minat dan bakat serta bimbingan kewirausahaan.

3. Kesejahteraan (bimbingan dan konseling, layanan beasiswa, dan layanan kesehatan)

Dalam rangka menjamin kesejahteraan mahasiswa, di Undip terdapat beberapa layanan bagi mahasiswa. Di Universitas Diponegoro terdapat JAPSI (Jasa Psikologi) yang merupakan layanan bimbingan dan konseling yang dikelola oleh Fakultas Psikologi Undip. Sedangkan untuk bimbingan akademik, setiap mahasiswa di Undip memiliki dosen wali yang membimbing dalam akademik. Layanan beasiswa yang terdapat pada SPs adalah.....

Layanan kesehatan yang disediakan oleh Universitas Diponegoro untuk mahasiswa Undip adalah poliklinik dan Rumah Sakit Nasional Diponegoro. Seluruh layanan mahasiswa dapat diakses dengan mudah. Selain itu mutu dari layanan mahasiswa tersebut juga terjamin.

### **Indikator Kinerja Tambahan**

Indikator kinerja kemahasiswaan yang berlaku di SPs berdasarkan standar pendidikan tinggi yang ditetapkan perguruan tinggi yaitu sebagai berikut:

1. Meningkatnya keterlibatan mahasiswa dalam kegiatan ilmiah dan pengasahan kewirausahaan berbasis IPTEKS
2. Meningkatnya keterlibatan mahasiswa dalam kegiatan ilmiah dan pengasahan kewirausahaan berbasis IPTEKS
3. Meningkatnya kapasitas mahasiswa dalam melakukan publikasi
4. Meningkatnya jumlah mahasiswa D3 dan S1 yang lulus cepat atau tepat waktu
5. Meningkatnya jumlah mahasiswa D3/S1 lulus dengan IPK  $\geq 3,00$
6. Meningkatnya jumlah prestasi/ mahasiswa tingkat nasional
7. Meningkatnya jumlah prestasi/mahasiswa tingkat internasional
8. Meningkatnya jumlah delegasi mahasiswa yang dikirim pada kegiatan nasional
9. Meningkatnya jumlah delegasi mahasiswa yang dikirim pada kegiatan internasional
10. Meningkatnya jumlah pelatihan dan kegiatan kemahiran interpersonal
11. Meningkatnya presentase mahasiswa yang terlibat dalam kegiatan kemahasiswaan
12. Meningkatnya jumlah kegiatan kewirausahaan mahasiswa yang dibiayain dengan pendanaan nasional/internal Undip/pihak lain
13. Meningkatnya jumlah proposal program kreativitas mahasiswa (PkM) yang didanai
14. Meningkatnya jumlah mahasiswa yang terlibat dalam kegiatan PkM
15. Meningkatnya jumlah karya ilmiah mahasiswa S1 yang dipublikasikan/diseminarkan
16. Meningkatnya jumlah alokasi dana bantuan penelitian kompetitif mahasiswa (internal UNDIP)



## Evaluasi Capaian Kinerja

Analisis capaian kerja dilakukan dengan membuat SWOT terhadap standar mahasiswa, yang terdiri dari faktor internal dan eksternal. Pada faktor internal terdapat kekuatan (*Strength*) dan kelemahan (*Weakness*), sedangkan pada faktor eksternal terdapat peluang (*Opportunity*) dan tantangan (*Threat*). Berikut ini merupakan analisis SOWT untuk standar mahasiswa pada program studi MIL.

**Tabel 1 Pencapaian Standar Kinerja**

| <b>Faktor internal</b>  |                            |  |   |
|-------------------------|----------------------------|--|---|
| <b>No</b>               | <b>Komponen</b>            | <b>Kekuatan (S)</b>  | <b>Kelemahan (W)</b>  |
| 1                       | Sistem rekrutmen mahasiswa | Sistem perekrutan mahasiswa baru menggunakan TPA, TOEFL dan wawancara<br>Melibatkan pimpinan dalam pengambilan keputusan penerimaan mahasiswa baru<br>Merekrut mahasiswa baru dari luar negeri   | Kurangnya kompetisi dalam penerimaan mahasiswa baru   |
| 2                       | Profil mahasiswa           | Mahasiswa berasal dari berbagai bidang ilmu<br>Mahasiswa berasal dari berbagai institusi<br>Jumlah mahasiswa <i>fresh graduate</i> semakin meningkat<br>Terdapat mahasiswa dari luar negeri  | Banyak mahasiswa yang berstatus pegawai   |
| 3                       | Daya tarik program studi   | Terdapat mahasiswa asing   | Biaya perkuliahan yang tinggi   |
| 4                       | Layanan mahasiswa          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Terdapat layanan mahasiswa dalam bentuk:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bimbingan dan konseling</li> <li>- Layanan beasiswa</li> <li>- Layanan kesehatan</li> </ul> </li> </ul> | Kurangnya informasi mengenai layanan mahasiswa yang disediakan  |
| <b>Faktor eksternal</b> |                            |  |   |
| <b>No</b>               | <b>Komponen</b>            | <b>Peluang (O)</b>   | <b>Ancaman (T)</b>  |
| 1                       | Sistem rekrutmen mahasiswa | • Proses seleksi yang mudah dan sederhana  | • Terdapat program studi yang sama di perguruan tinggi lain   |
| 2                       | Profil mahasiswa           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Terdapat animo mahasiswa dari luar negeri yang masuk ke MIL</li> <li>• Terdapat berbagai macam beasiswa di MIL</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Biaya perkuliahan tinggi</li> <li>• Syarat beasiswa yang tinggi</li> <li>• Banyak tawaran beasiswa dari luar program studi</li> <li>•</li> </ul> |
| 3                       | Daya tarik program studi   | • Program studi membuka 2-3 kali pendaftaran dalam 1 tahun ajaran  | • Perguruan tinggi yang lain memiliki program studi yang sama   |
| 4                       | Layanan mahasiswa          | • Undip menyediakan layanan mahasiswa  | • Mahasiswa memilih layanan di luar program studi   |

Evaluasi dari hasil kinerja terhadap standar mahasiswa yaitu memperbaiki kekurangan yang masih ada dengan meningkatkan kekuatan dan memanfaatkan peluang yang ada serta menghadapi tantangan.

### **Student Quality Assurance**

Setiap program studi di SPs sudah menyelenggarakan program pembelajaran sesuai standar isi, standar proses, dan standar penilaian yang telah ditetapkan. Tersedianya sistem pemantauan untuk kemajuan, kinerja akademik, dan beban mahasiswa. Terciptanya lingkungan psikologis yang mendukung proses pendidikan dan penelitian untuk mahasiswa.

Implementasi penjaminan mutu di SPs yang telah dilakukan mengikuti siklus penetapan, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian dan perbaikan berkelanjutan (PPEPP). Penjaminan mutu dilakukan oleh tim penjaminan mutu di SPs dan program studi. Bukti sah yang terdapat di SPs adalah adanya dokumen sistem penjaminan mutu internal (SPMI). Penjaminan mutu yang dilakukan berpedoman pada dokumen tersebut.

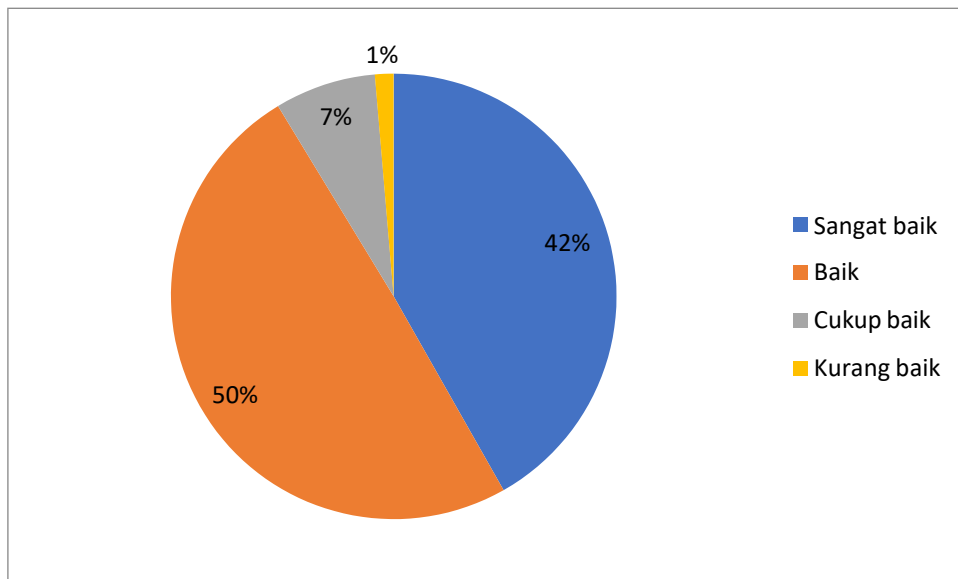
Penjaminan mutu mahasiswa dilakukan dari sistem rekrutmen calon mahasiswa baru. Proses rekrutmen mahasiswa baru dilakukan berdasarkan Buku Pedoman Penjaminan Mutu dan Manual Prosedur Penerimaan Mahasiswa Baru. Berdasarkan dokumen mutu Universitas Diponegoro, sistem rekrutmen calon mahasiswa baru meliputi:

1. Kebijakan/pendekatan penerimaan mahasiswa baru
2. Kriteria penerimaan mahasiswa baru
3. Prosedur penerimaan mahasiswa baru
4. Instrument penerimaan mahasiswa baru
5. Sistem pengambilan keputusan

Evaluasi penjaminan mutu mahasiswa dilakukan oleh Tim Penjaminan Mutu (TPM) bersama dengan dekan dan wakil dekan bidang akademik dan kemahasiswaan. Evaluasi dilakukan terhadap laporan pelaksanaan kegiatan penjaminan mutu mahasiswa. Setelah itu TPM bersama dengan dekan dan wakil dekan bidang akademik dan kemahasiswaan mendiskusikan solusi dari permasalahan yang ada dan memberikan saran untuk perbaikan berikutnya.

## 2. Kepuasan Pengguna

Layanan kemahasiswaan yang terdapat pada SPs dan PSMIL adalah bimbingan dan konseling, beasiswa, penalaran minat dan bakat, bimbingan karir dan kewirausahaan, serta layanan kesehatan. Program studi MIL melakukan survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada mahasiswa. Kuesioner tersebut berisi pertanyaan-pertanyaan yang dapat digunakan untuk menilai kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan yang diberikan. Hasil yang didapatkan dari kuesioner tersebut adalah sebanyak 50% responden berpendapat bahwa layanan kemahasiswaan di SPs dan program studi MIL baik, 42% sangat baik, 7% cukup baik dan 1% kurang baik. Berikut ini merupakan grafik presentase tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan di SPs dan program studi MIL.



**Gambar 10. Grafik Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Mahasiswa**

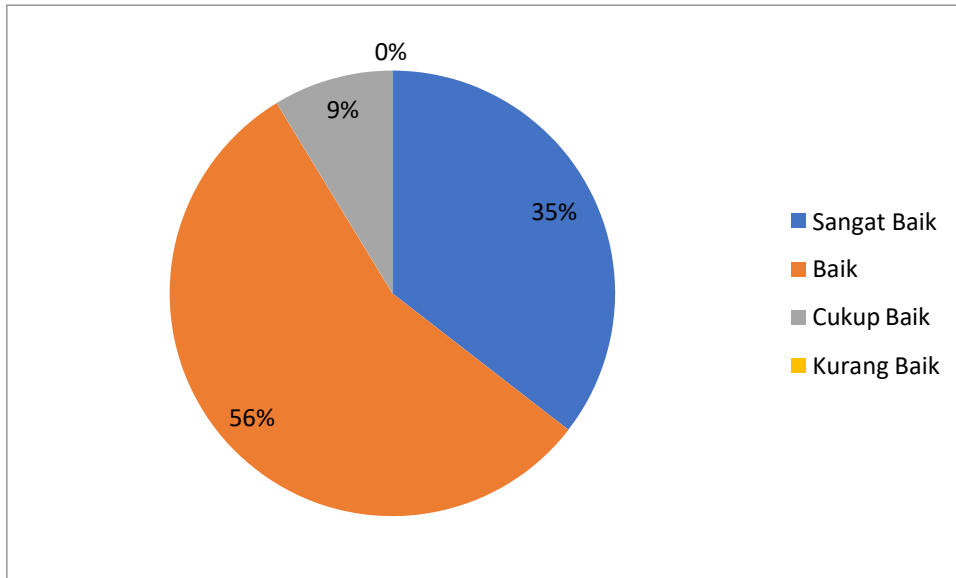
### Simpulan Hasil Evaluasi dan Tindak Lanjut

Kegiatan monitoring dan evaluasi terkait kemahasiswaan digunakan untuk menentukan arah kebijakan dalam penerimaan mahasiswa dan peningkatan kualitas mahasiswa. Bentuk evaluasi terkait mahasiswa di PS MIL yakni dengan pemantauan jumlah peminat PS MIL baik dalam maupun luar negeri.

Berdasarkan hasil survei terhadap layanan kemahasiswaan, masih terdapat mahasiswa yang kurang puas dengan layanan kemahasiswaan tersebut. Oleh karena itu dilakukan perbaikan terhadap kekurangan pada layanan kemahasiswaan tersebut. Perbaikan layanan dilakukan pada layanan bimbingan dan konseling, beasiswa, penalaran dan bakat, bimbingan karir dan kewirausahaan, serta layanan kesehatan. Selain itu juga tetap meningkatkan layanan kemahasiswaan yang ada tersebut.

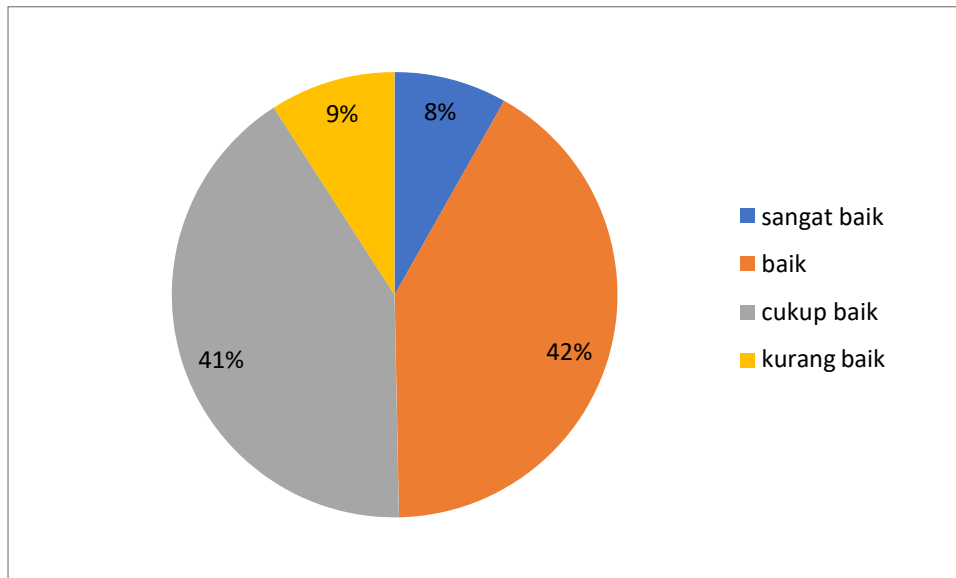
### 3. Survei Kepuasan Staf

Kepuasan SDM diukur dengan melakukan survei terhadap dosen dan tenaga kependidikan di SPs dan PSMIL. Survei dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang terdapat pada *website* PSMIL. Aspek yang diukur adalah tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan SDM. Berikut ini adalah grafik hasil survei yang telah dilakukan, tingkat kepuasan SDM dinyatakan dalam presentase.



**Gambar 11. Grafik Tingkat Kepuasan Dosen terhadap Layanan Pengelolaan dan Pengembangan SDM**

Hasil survei kepuasan dosen terhadap pengelolaan dan pengembangan SDM di SPs dan PSMIL menunjukkan bahwa 56% dosen berpendapat bahwa pengelolaan dan pengembangan SDM di SPs dan PSMIL sudah baik, dan 35% berpendapat sangat baik serta 9% berpendapat cukup baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dosen sudah merasa puas dengan layanan pengelolaan dan pengembangan SDM di SPs dan PSMIL. Namun, layanan tersebut harus tetap ditingkatkan. Langkah yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan pengelolaan dan pelatihan pengembangan SDM yang melibatkan dosen.



**Gambar 12. Grafik Tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Pengelolaan dan Pengembangan SDM**

Berdasarkan grafik tersebut SDM yang berpendapat bahwa layanan pengelolaan dan pengembangan SDM di SPs dan PSMIL sangat baik sebanyak 8%, baik sebanyak 42%, cukup baik sebanyak 41% dan kurang baik sebanyak 9%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat SDM yang merasa kurang puas dengan layanan pengelolaan dan pengembangan SDM di SPs dan PSMIL. Namun sebagian besar sudah merasa layanan pengelolaan dan pengembangan SDM di SPs dan PSMIL sudah baik. Untuk itu SPs dan PSMIL melakukan peningkatan layanan pengelolaan dan pengembangan SDM dengan mengadakan pelatihan bagi SDM. Pelatihan tersebut bertujuan untuk meningkatkan kemampuan dari SDM sesuai dengan bidang keahliannya.

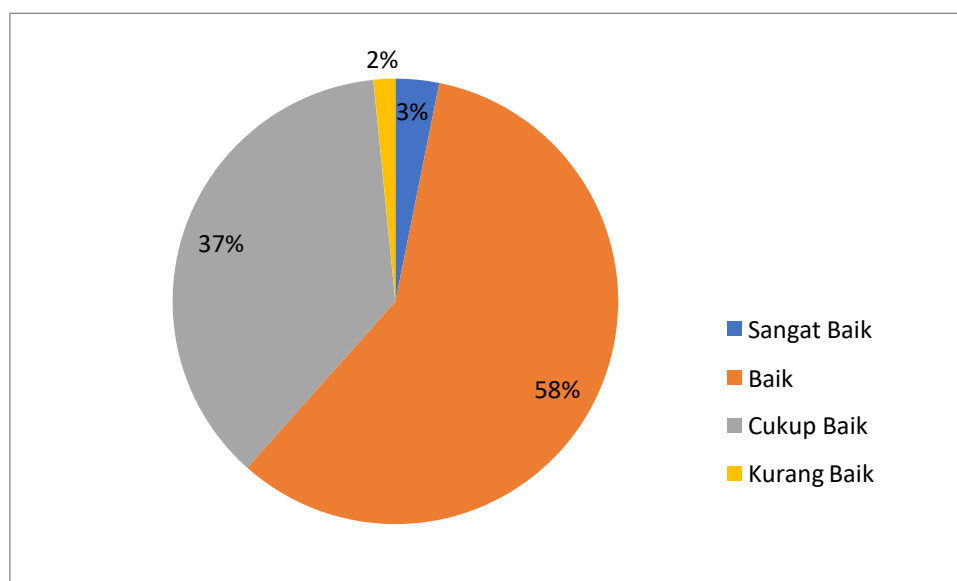
### **Simpulan Hasil Evaluasi serta Tindak Lanjut**

Berdasarkan data terkait sumber daya manusia di SPs dan PSMIL yang ada saat ini, untuk jumlah dosen yang memiliki keahlian sesuai dengan mata kuliah yang diajarkan sudah memenuhi yaitu 100%. Kemudian perbandingan jabatan akademik dosen dimana jumlah guru besar dan lektor kepala sudah lebih dari 80%. Kinerja dosen yang ditunjukkan dengan adanya pengakuan atas kepakaran, penelitian, PkM, publikasi, dan luaran penelitian sudah menunjukkan hasil yang baik. Akan tetapi jumlah penelitian dan PkM mengalami penurunan selama 3 tahun terakhir.

Evaluasi terhadap sumber daya manusia dilakukan dengan menggunakan survei dalam bentuk kuesioner yang diberikan kepada tenaga kependidikan dan DTSP. Berdasarkan survei yang dilakukan, hasilnya menunjukkan bahwa sebagian besar tenaga kependidikan dan DTSP merasa puas dengan layanan pengelolaan dan pengembangan SDM. Tetapi masih terdapat tenaga kependidikan yang merasa kurang puas dengan layanan pengelolaan dan pengembangan SDM. Oleh karena itu layanan pengelolaan dan pengembangan SDM harus terus ditingkatkan. Peningkatan layanan pengelolaan dan pengembangan SDM dilakukan dengan meningkatkan kualitas pengelolaan dan kualitas SDM sebagai pengelola. Hal tersebut dilakukan dengan mengikutsertakan SDM pada kegiatan pelatihan yang berkaitan dengan pengelolaan dan pengembangan SDM.

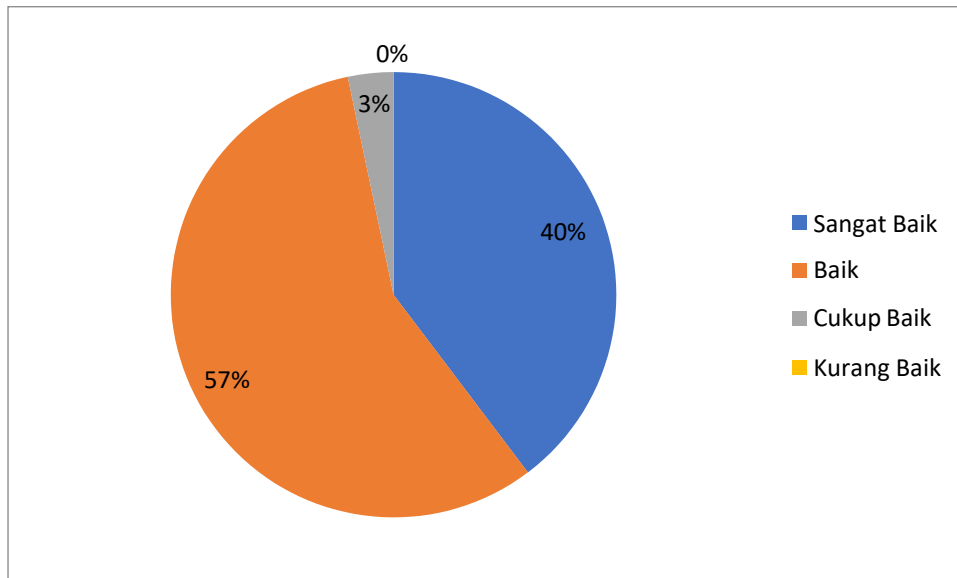
#### 4. Keuangan, Sarana, Dan Prasarana

Pengukuran kepuasan sivitas akademika terhadap layanan pengelolaan keuangan maupun sarana prasarana dilakukan menggunakan survei dalam bentuk kuesioner yang diberikan kepada sivitas akademika di SPs dan PSMIL. Kuesioner tersebut terdapat pada *website* PSMIL, sehingga sivitas akademika dapat mengisinya dengan mudah. Survei dilakukan kepada tenaga kependidikan, dosen dan mahasiswa. Hasil dari survei tersebut disajikan pada 3 grafik berikut ini, yaitu grafik kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana, grafik kepuasan dosen terhadap keuangan dan sarana prasarana serta grafik kepuasan mahasiswa terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana.



**Gambar 13. Grafik Tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana**

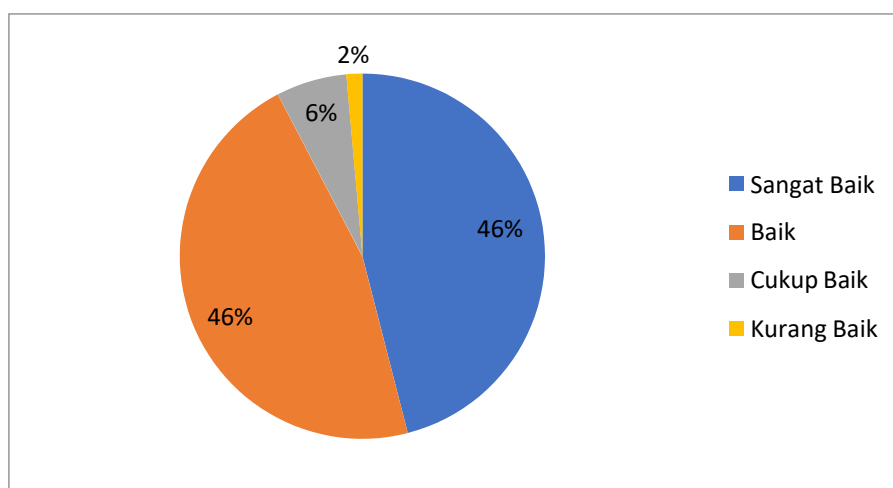
Berdasarkan grafik di atas, sebanyak 3% tenaga kependidikan beranggapan bahwa layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana di SPs dan PSMIL sangat baik, sedangkan 58% lainnya berpendapat bahwa keuangan dan sarana prasarana di SPs dan PSMIL baik, 37% lainnya baik dan 2% berpendapat kurang baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar tenaga kependidikan merasa puas dengan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana di SPs dan PSMIL.



**Gambar 14. Grafik Tingkat Kepuasan Dosen terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana**

Hasil dari survei terhadap dosen yaitu 40% dari seluruh dosen merasa layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana yang terdapat di SPs dan PSMIL sangat baik, 57% lainnya berpendapat layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana di SPs dan PSMIL baik, sedangkan 3% sisanya beranggapan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana di SPs dan PSMIL cukup baik.

Kemudian hasil dari survei kepada mahasiswa menunjukkan bahwa 46% merasa layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana di SPs dan PSMIL sangat baik, 46% lainnya beranggapan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana di SPs dan PSMIL baik, 6% menganggap cukup baik dan 2% sisanya merasa layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana di SPs dan PSMIL kurang baik. Berikut ini adalah grafik hasil survei tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana.



**Gambar 15. Grafik Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana**

## **Simpulan Hasil Evaluasi dan Tindak Lanjut**

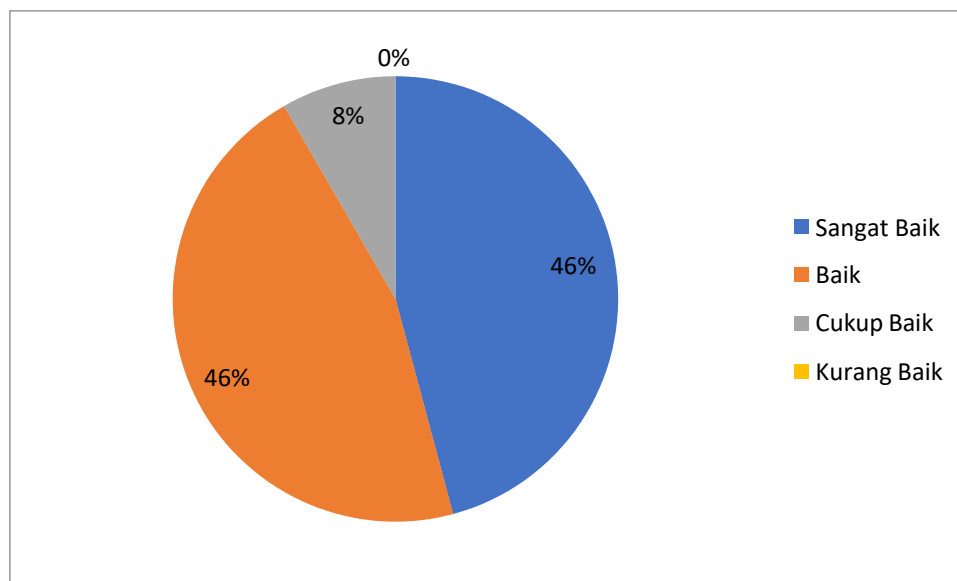
Sarana pendidikan di SPs dan PSMIL telah tersedia bagi mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan. Sarana yang ada tersebut terus ditingkatkan dan dilengkapi. SPs memiliki rencana bertahap mengenai program pengadaan sarana pendidikan. Pengadaan sarana pendidikan yang dilakukan adalah pengadaan alat pendidikan, pengadaan mebelair, pengadaan buku diperpustakaan, dan pengembangan IT untuk pendidikan.

Salah satu evaluasi yang dilakukan terhadap keuangan, sarana dan prasarana adalah dengan melakukan survei tentang pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana terhadap civitas akademika. Hasil survei menunjukkan bahwa sebagian besar civitas akademika merasa puas dengan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana. Namun, masih terdapat civitas akademika yang masih kurang merasa puas dengan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana. Oleh karena itu dilakukan perbaikan terhadap kekurangan yang terdapat pada layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana. Selain itu juga dilakukan peningkatan layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana.



## 5. Survei Kepuasan untuk Proses Pendidikan

Proses pendidikan atau proses belajar mengajar yang dilakukan di SPs dan PSMIL merupakan salah satu layanan yang diterima oleh mahasiswa. Sehingga diperlukan pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan dan pelaksanaan proses pendidikan. Pengukuran kepuasan dilakukan dengan survei terhadap mahasiswa di SPs dan PSMIL. Survei yang digunakan dengan membuat kuesioner yang diberikan kepada mahasiswa melalui *website* PSMIL. Hasil yang didapat yaitu 200 mahasiswa mengisi kuesioner, sehingga dapat dilakukan analisis data terhadap hasil tersebut. Berdasarkan hasil survei didapatkan data seperti pada grafik berikut ini.



**Gambar 16. Grafik Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan di SPs dan PSMIL**

Berdasarkan grafik tersebut dapat diketahui bahwa sebanyak 46% mahasiswa berpendapat layanan dan pelaksanaan proses pendidikan di SPs dan PSMIL sangat baik, 46% baik, dan 8% cukup baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa puas dengan layanan dan pelaksanaan proses pendidikan.

### Simpulan Hasil Evaluasi dan Tindak Lanjut

Proses pendidikan di PSMIL telah menggunakan kurikulum yang sesuai dengan visi, misi dan standar kompetensi yang telah ditetapkan. Selain kegiatan akademik, di SPs dan PSMIL juga diadakan kegiatan lain seperti seminar, kuliah umum, konferensi, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Berdasarkan survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan dan pelaksanaan proses pendidikan, sebagian besar mahasiswa merasa puas dengan layanan dan pelaksanaan proses pendidikan di PSMIL. Kurikulum yang diterapkan di PSMIL dipantau secara berkala sesuai dengan perkembangan iptek dan kebutuhan masyarakat.

### **BAB III KESIMPULAN**

Laporan survei kepuasan secara umum kepuasan para pemangku kepentingan di MIL dan Sekolah Pascasarjana memberikan respon yang positif. Mereka mengatakan bahwa layanannya kebanyakan bagus.