

**LAPORAN UMPAN BALIK NON AKADEMIK
UNIVERSITAS PAKUAN**



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
INTERNAL
UNIVERSITAS PAKUAN
2020**

PRAKATA

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat, karunia, serta taufik dan hidayah-Nya kami dapat menyelesaikan laporan Umpan Balik Non Akademik yang berisi tentang Pemahaman Visi Misi Universitas Pakuan, Pengembangan Karakter, Kepuasan Pelanggan LPMI dan Sarana serta Prasarana serta sebagai bentuk pertanggungjawaban Lembaga Penjaminan Mutu Internal (LPMI) Universitas Pakuan terhadap salah satu programnya yang telah selesai dilakukan.

Kami berharap laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi atas kinerja para tenaga kependidikan dan sarana serta prasarana pada tahun ajaran 2019/2020 dan dapat dijadikan pertimbangan dalam perencanaan untuk peningkatan kualitas pada masa yang akan datang.

Ketua Lembaga Penjaminan Mutu Internal

Dr. Rita Retnowati, M.S.

Pendahuluan

Universitas Pakuan sebagai salah satu lembaga pendidikan yang diselenggarakan masyarakat mempunyai peran dan tanggung jawab mencapai tujuan nasional dalam bidang pendidikan tinggi untuk menghasilkan manusia pembangunan Indonesia yang berjiwa Pancasila, cerdas, jujur, terampil, berkepribadian, dan memiliki semangat kebangsaan yang tinggi serta cinta tanah air.

Sesuai dengan peranannya dalam mengemban Tridharma Perguruan Tinggi, Universitas Pakuan diarahkan untuk: 1) menjadi perguruan tinggi yang mampu berperan sebagai pusat pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi, seni, serta pusat pendidikan dan pengajaran, kegiatan penelitian dan pengabdian pada masyarakat sesuai dengan kebutuhan pembangunan masa kini dan masa yang akan datang; 2) mendidik mahasiswa yang berjiwa penuh pengabdian, memiliki tanggung jawab yang besar terhadap masa depan bangsa dan negara agar mampu menguasai, mengembangkan, dan menerapkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni bagi kesejahteraan masyarakat; 3) mengembangkan tata kehidupan kampus sebagai masyarakat ilmiah yang berbudaya dan bermoral Pancasila atas dasar silih asih, silih asah, dan silih asuh.

Dalam melaksanakan Tridharma Perguruan Tinggi, Universitas Pakuan membentuk lembaga-lembaga yang bertanggung jawab terhadap pendidikan dan pengajaran, penelitian, serta pengabdian pada masyarakat. Ketiga dharma ini diselenggarakan dengan berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang berlaku. Universitas Pakuan juga memiliki visi, misi, dan tujuan yang senantiasa dilaksanakan.

Visi Universitas Pakuan adalah menjadi universitas yang unggul, mandiri, dan berkarakter. Unggul dalam berbagai bidang, baik bidang akademis maupun non akademis. Mandiri memiliki makna tidak bergantung kepada pihak manapun dalam mengambil keputusan dan kebijakan, tetapi selalu sesuai dengan pedoman dan arahan dari pemerintah. Berkarakter memiliki arti bahwa baik mahasiswa maupun alumni Universitas Pakuan dapat dibedakan dari karakter mereka yang terpuji dan berakhlak mulia.

Misi Universitas Pakuan adalah menyelenggarakan pendidikan untuk menyiapkan sumber daya manusia yang mampu menggali, mengembangkan, dan menerapkan ilmu

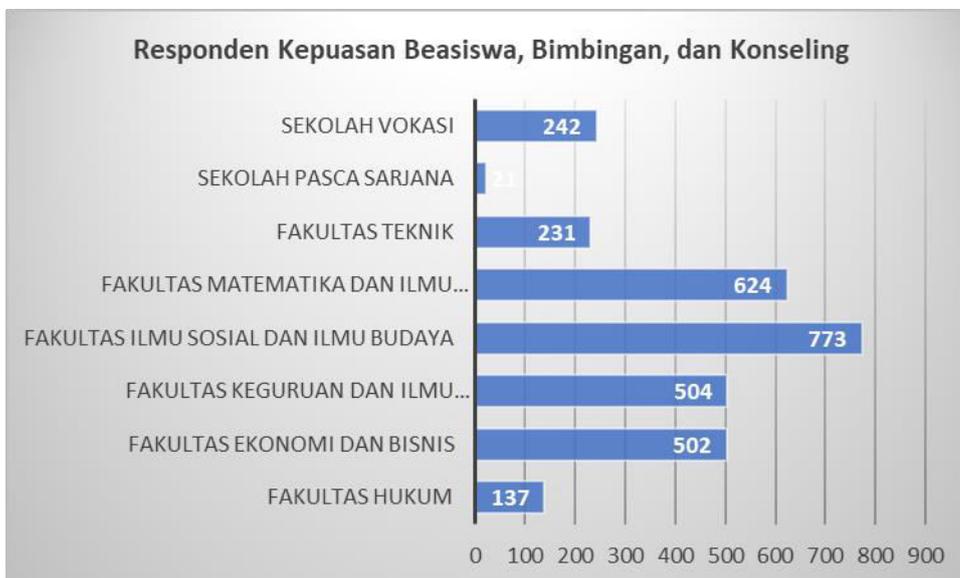
pengetahuan, teknologi, dan seni (ipteks) yang dilandasi sikap arif dan bijaksana dalam penerapannya, serta menghasilkan lulusan yang berkualitas, mandiri, beriman, berakhlak mulia, dan patriotik.

Tujuan dari Universitas Pakuan adalah 1) mewujudkan institusi Universitas Pakuan sebagai pusat penggalan, pengembangan, serta penerapan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni (ipteks); 2) melaksanakan Tridharma Perguruan Tinggi guna menghasilkan sumber daya manusia yang memiliki daya nalar tinggi, jujur, dan berbudi luhur; 3) mewujudkan manusia pembangunan yang berjiwa Pancasila, beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, cakap, terampil, berkualitas, dan mandiri.

Visi, Misi, serta tujuan yang telah ditetapkan tersebut hendaknya diketahui dan dipahami oleh civitas akademika Universitas Pakuan. Untuk mengukur pemahaman civitas akademika, Lembaga Penjaminan Mutu Internal (LPMI) membuat instrumen, menyebarkannya melalui media sosial, mengolah hasilnya dan akhirnya membuat laporan hasil pengolahan instrument tersebut untuk dijadikan refleksi pemahaman visi dan misi civitas akademika Universitas Pakuan.

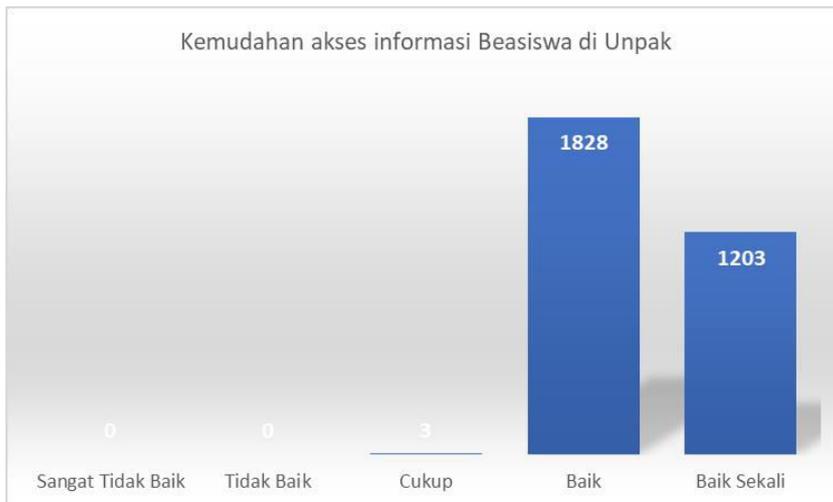
Tingkat Kepuasan pada layanan Beasiswa, Bimbingan dan Konseling

Program beasiswa di Universitas Pakuan menjadi salah satu program unggulan, kemudian kegiatan bimbingan dan konseling juga memiliki peran penting di Universitas Pakuan. Oleh sebab itu, untuk memastikan program-program tersebut memiliki kualitas yang baik, maka diperlukan monitoring dan evaluasi (monev). Monev dilakukan untuk memberikan penjelasan yang lugas mengenai kualitas program yang dilaksanakan di Unpak. Monev dapat menjadi pertimbangan dalam menentukan strategi peningkatan dan pengembangan. Monev dilaksanakan pada mahasiswa yang menjadi responden sejumlah 3034.



Gambar 31 Responden Kepuasan Pada Penerimaan Mahasiswa Baru

32. Kemudahan akses informasi Beasiswa di Unpak



Gambar 32. Grafik kepuasan pada Kemudahan akses informasi Beasiswa di Unpak

Pada aspek kemudahan akses informasi Beasiswa di Universitas Pakuan, tingkat kepuasan mahasiswa adalah sebagai berikut, 1203 responden atau 40 persen menilai baik sekali, kemudian 1828 responden atau 40 persen menilai baik, dan 3 responden atau 0 persen menilai cukup.

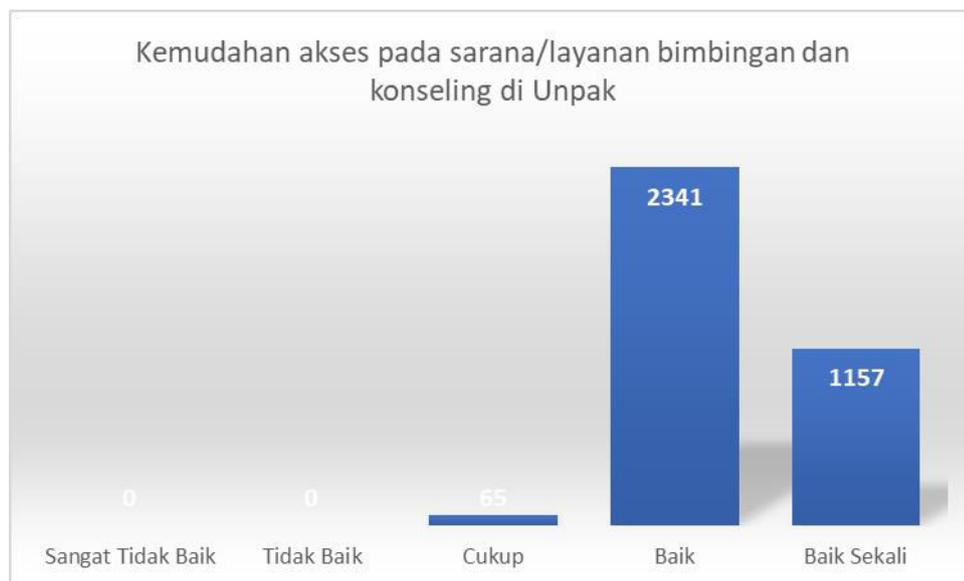
32. Pelayanan petugas pengurusan beasiswa



Gambar 32. Grafik kepuasan pada pelayanan petugas pengurusan beasiswa

Komponen berikutnya mengukur tingkat kepuasan Mahasiswa baru pada prosedur pendaftaran calon mahasiswa Unpak. Sebanyak 1757 responden atau 58 persen menilai baik sekali, sementara 1234 responden atau 41 persen menilai baik, 43 responden atau 1 persen menilai cukup.

33. Kemudahan akses pada sarana/layanan bimbingan dan konseling di Unpak



Gambar 33. Grafik kepuasan pada sarana/layanan bimbingan dan konseling di Unpak

Komponen berikutnya kepuasan responden pada proses seleksi calon mahasiswa baru. Sebanyak 1157 responden atau 32 persen menilai baik sekali, dan 2341 responden atau 66 persen menilai baik, 65 responden 2 persen.

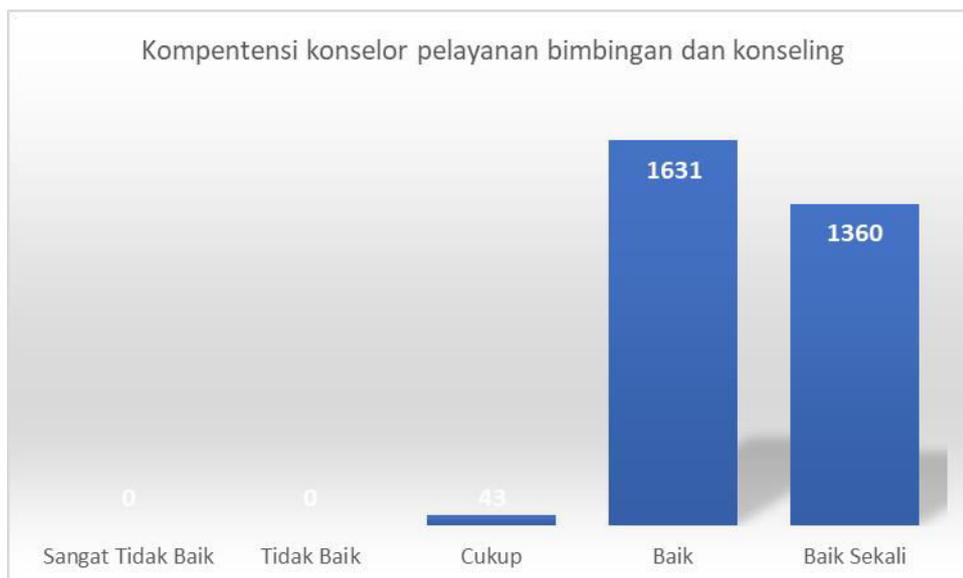
34. Keramahan petugas sarana layanan bimbingan dan konseling di Unpak



Gambar 34. Tingkat Kepuasan pada Keramahan petugas sarana layanan bimbingan dan konseling di Unpak

Tingkat kepuasan pada keramahan petugas sarana layanan bimbingan dan konseling di Unpak. Sebanyak 1237 responden atau 41 persen menilai baik sekali, dan 1237 responden atau 57 persen menilai baik, 56 responden 2 persen

35. Kompetensi konselor pelayanan bimbingan dan konseling



Gambar 35. Tingkat kepuasan pada kompetensi konselor pelayanan bimbingan dan konseling

Tingkat kepuasan pada kompetensi konselor pelayanan bimbingan dan konseling. Sebanyak 1360 responden atau 45 persen menilai baik sekali, dan 1631 responden atau 54 persen menilai baik, 43 responden 1 persen

Penutup

Dari hasil pengolahan, instrumen atau kuesioner mengenai tingkat kepuasan pada pelaksanaan dan pelayanan Beasiswa, Bimbingan, dan Konseling dapat disimpulkan memiliki tingkat kepuasan yang baik. Tingkat kepuasan responden dominan pada penilaian baik. Kualitas pelayanan perlu ditingkatkan lagi, sehingga persepsi mahasiswa sebagai pengguna menjadi baik sekali.