

**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.

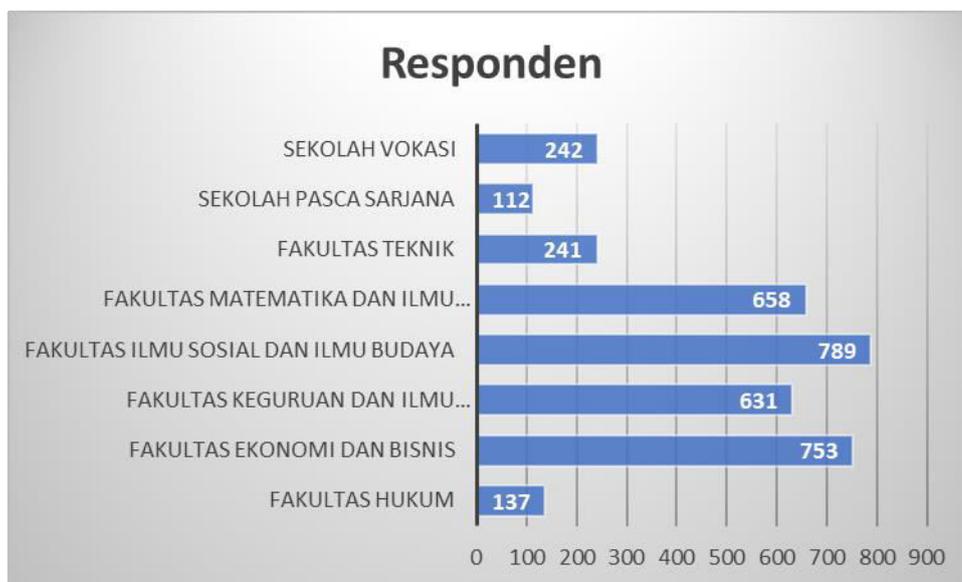
Visi, Misi, serta tujuan yang telah ditetapkan tersebut hendaknya diketahui dan dipahami oleh civitas akademika Universitas Pakuan. Untuk mengukur pemahaman civitas akademika, Lembaga Penjaminan Mutu Internal (LPMI) membuat instrumen, menyebarkannya melalui media sosial, mengolah hasilnya dan akhirnya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

Layanan kegiatan kemahasiswaan merupakan program Universitas Pakuan dalam rangka mewedahi minat dan bakat mahasiswa, sekaligus menjadi tempat untuk belajar berorganisasi. Selain itu, layanan kegiatan kemahasiswaan dapat menjadi ruang bagi mahasiswa untuk dapat bersosialisasi.

Untuk menjamin kegiatan kemahasiswaan dapat memberikan dampak yang baik, maka diperlukan sistem pengawasan. Oleh sebab itu, diperlukan instrumen umpan balik yang akan menunjang pengawasan dan pengontrolan kualitas layanan kegiatan kemahasiswaan.

Responden dalam instrumen umpan balik ini merupakan mahasiswa yang memanfaatkan kegiatan layanan. Responden yang terjaring untuk instrumen ini sejumlah 3563, dengan rincian sebagai berikut:



Gambar 36 Responden Kepuasan Layanan Mahasiswa (BEM/BLM/Hima/UKM)

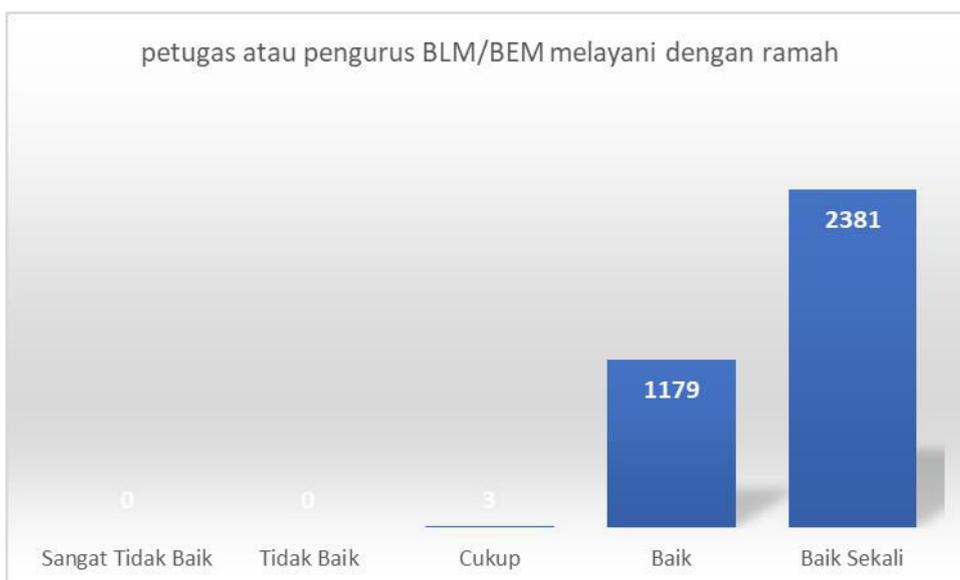
37. Kegiatan BLM/BEM sangat mewakili kepentingan mahasiswa



Gambar 37. Grafik kepuasan pada Kegiatan BLM/BEM sangat mewakili kepentingan mahasiswa

Pada aspek Kegiatan BLM/BEM sangat mewakili kepentingan mahasiswa, tingkat kepuasan mahasiswa adalah sebagai berikut, 2050 responden atau 58 persen menilai baik sekali, kemudian 1503 responden atau 42 persen menilai baik, dan 10 responden atau 0 persen menilai cukup.

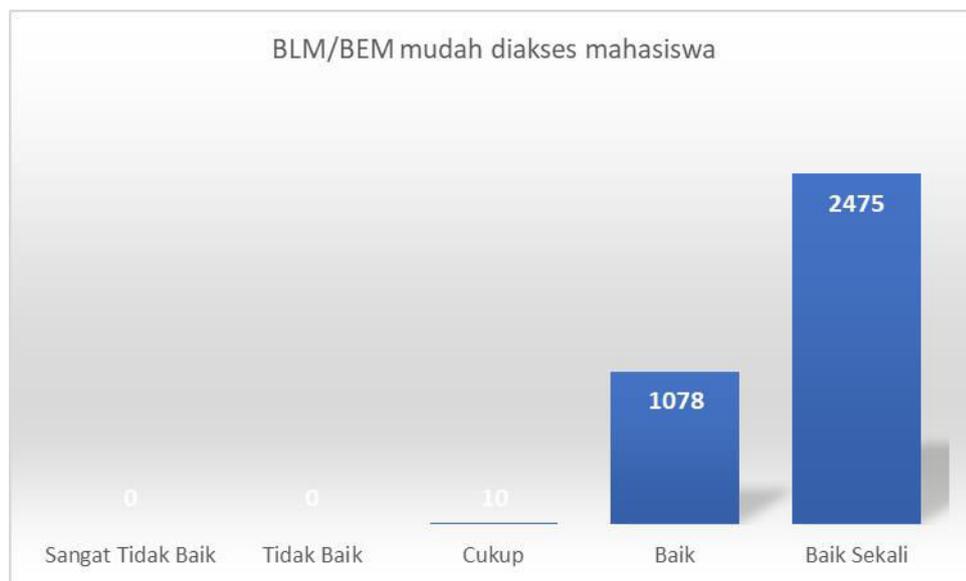
38. petugas atau pengurus BLM/BEM melayani dengan ramah



Gambar 38. Grafik kepuasan pada pelayanan petugas atau pengurus BLM/BEM melayani dengan ramah

Komponen berikutnya mengukur tingkat kepuasan pada petugas atau pengurus BLM/BEM melayani dengan ramah. Sebanyak 2381 responden atau 67 persen menilai baik sekali, sementara 1179 responden atau 33 persen menilai baik, 3 responden atau 0 persen menilai cukup.

39. BLM/BEM mudah diakses mahasiswa



Gambar 39. Grafik kepuasan pada BLM/BEM mudah diakses mahasiswa

Komponen berikutnya kepuasan responden pada BLM/BEM mudah diakses mahasiswa. Sebanyak 2475 responden atau 70 persen menilai baik sekali, dan 1078 responden atau 30 persen menilai baik, 10 responden 0 persen.

40. Tingkat Kepuasan pada Himpunan Mahasiswa



Gambar 40. Tingkat Kepuasan pada Tingkat Kepuasan pada Himpunan Mahasiswa

Tingkat kepuasan pada Tingkat Kepuasan pada Himpunan Mahasiswa. Sebanyak 3685 responden atau 79 persen menilai baik sekali, dan 993 responden atau 21 persen menilai baik, 11 responden 1 persen

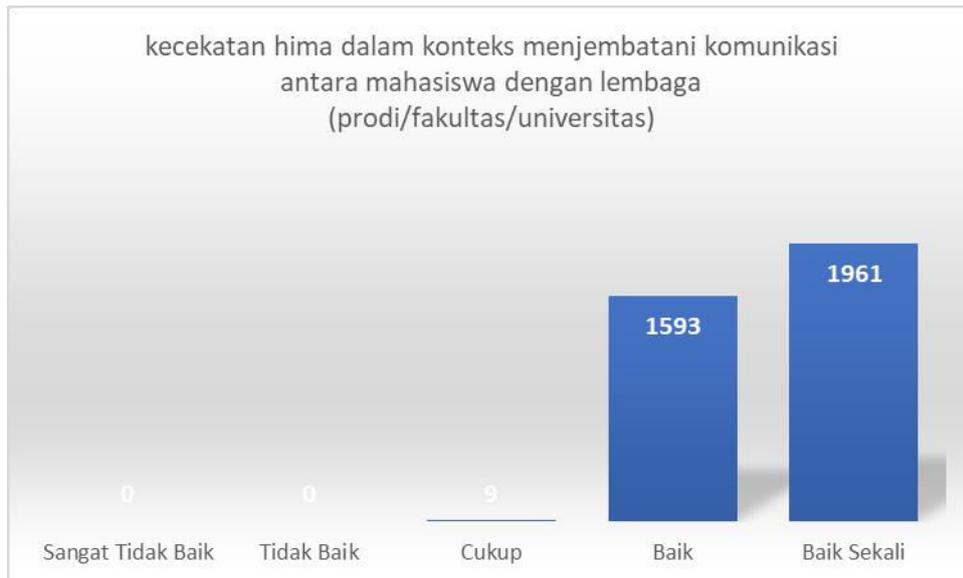
41. kejelasan hima dalam memberikan informasi mengenai peluang pengembangan mahasiswa seperti terlibat dalam penelitian atau pengabdian pada masyarakat



Gambar 41. Tingkat kepuasan pada kejelasan Hima dalam memberikan informasi mengenai peluang pengembangan mahasiswa seperti terlibat dalam penelitian atau PkM

Tingkat kepuasan pada kejelasan hima dalam memberikan informasi mengenai peluang pengembangan mahasiswa seperti terlibat dalam penelitian atau pengabdian pada masyarakat. Sebanyak 2137 responden atau 60 persen menilai baik sekali, dan 1403 responden atau 39 persen menilai baik, 23 responden 1 persen

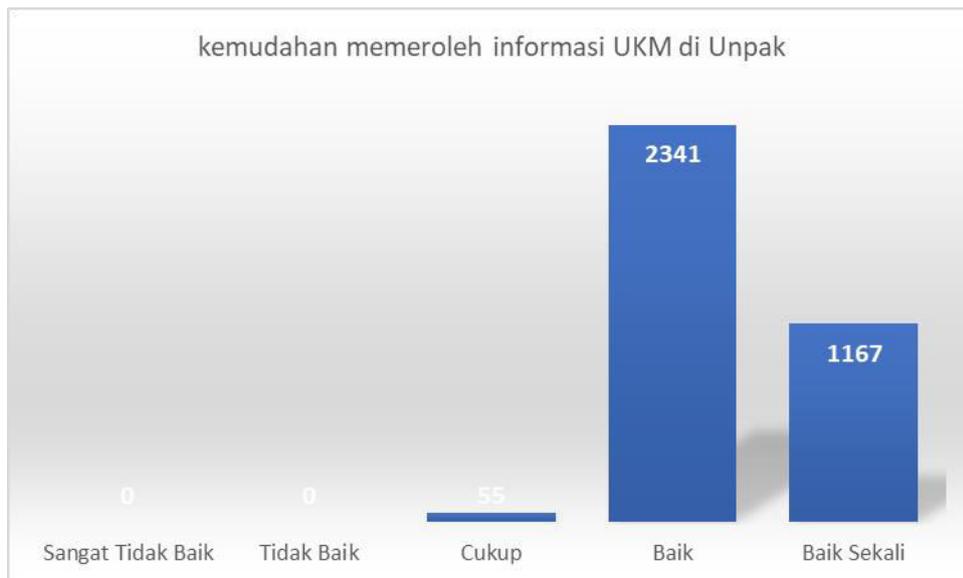
42. Kecekatan hima dalam konteks menjembatani komunikasi antara mahasiswa dengan lembaga (prodi/fakultas/universitas)



Gambar 42. kecekatan hima dalam konteks menjembatani komunikasi antara mahasiswa dengan lembaga (prodi/fakultas/universitas)

Tingkat kepuasan pada kecekatan hima dalam konteks menjembatani komunikasi antara mahasiswa dengan lembaga (prodi/fakultas/universitas). Sebanyak 1961 responden atau 55 persen menilai baik sekali, dan 1593 responden atau 45 persen menilai baik, 9 responden 0 persen

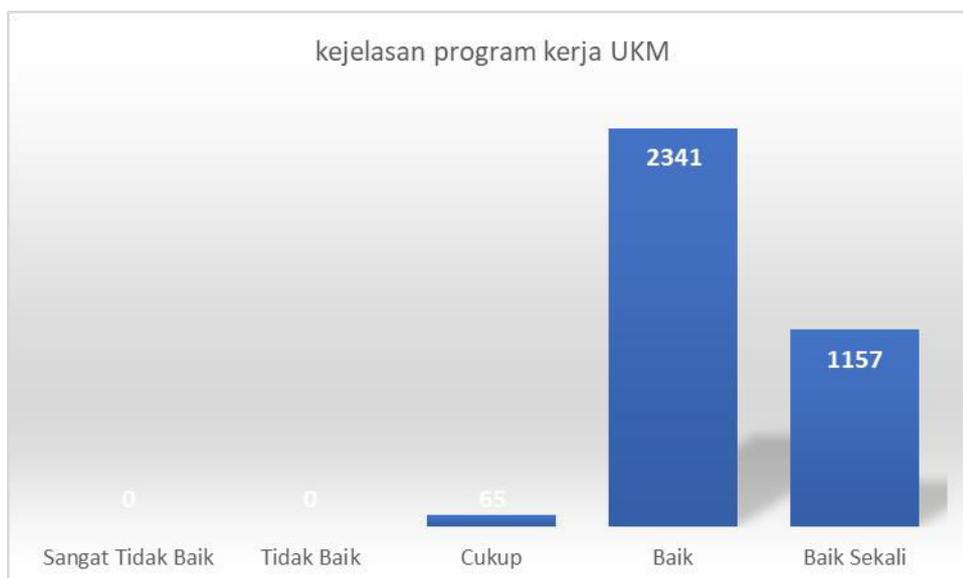
43. Kemudahan memperoleh informasi UKM di Unpak



Gambar 43. Grafik tingkat kepuasan pada kemudahan memperoleh informasi UKM di Unpak

Tingkat kepuasan pada kemudahan memperoleh informasi UKM di Unpak, sebanyak 1167 responden atau 33 persen menilai baik sekali, kemudian 2341 responden atau 66 persen menilai baik, dan 55 responden atau 1 persen menilai cukup.

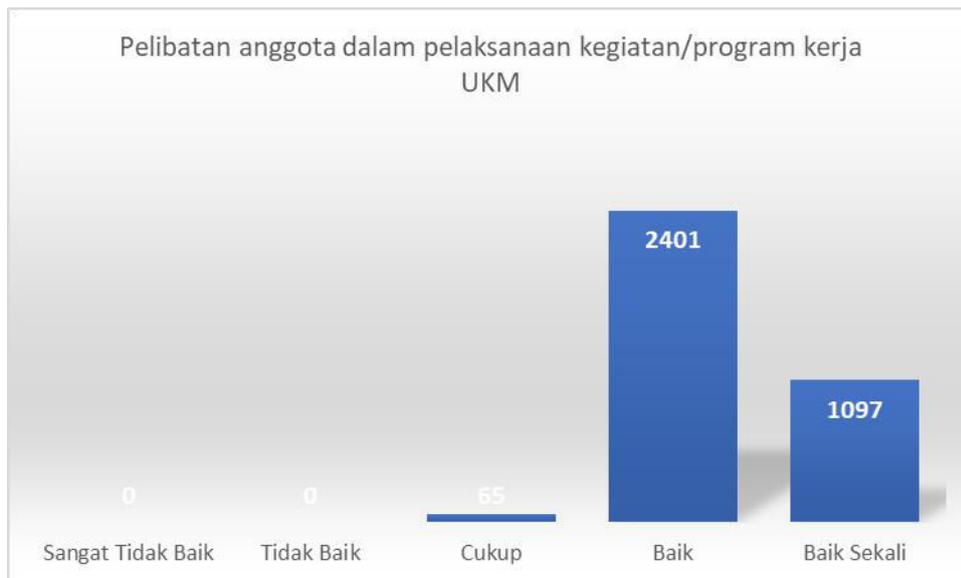
44. Kejelasan program kerja UKM



Gambar 44. Grafik tingkat kepuasan pada kejelasan program kerja UKM

Tingkat kepuasan pada kejelasan program kerja UKM, sebanyak 1157 responden atau 66 persen menilai baik sekali, kemudian 2341 responden atau 32 persen menilai baik, dan 65 responden atau 2 persen menilai cukup.

45. Pelibatan anggota dalam pelaksanaan kegiatan/program kerja UKM



Gambar 45. Grafik tingkat kepuasan pada Pelibatan anggota dalam pelaksanaan kegiatan/program kerja UKM

Tingkat kepuasan pada Pelibatan anggota dalam pelaksanaan kegiatan/program kerja UKM, sebanyak 1097 responden atau 31 persen menilai baik sekali, kemudian sebanyak 2401 responden atau 67 persen menilai baik, dan 65 responden atau 2 persen menilai cukup.

Penutup

Dari hasil pengolahan, instrumen atau kuesioner mengenai tingkat kepuasan pada layanan mahasiswa terkait kegiatan mahasiswa seperti BEM/BLM, Himpunan Mahasiswa, dan Unit kegiatan mahasiswa, dapat disimpulkan bahwa responden menilai baik sekali dan baik, dengan perbandingan yang seimbang. Oleh sebab itu, tingkat kepuasan relatif baik, namun berikutnya layanan kegiatan mahasiswa perlu meningkatkan kualitas, sehingga tingkat kepuasan semakin meningkat dan kebermanfaatannya bagi mahasiswa juga semakin baik.