

# Laporan Survei

SATUAN PENJAMINAN MUTU

UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA

BANDUNG



## Survei Kepuasan Mahasiswa

Semester Ganjil Tahun Akademik 2021/2022 (Tahap I)

PENGESAHAN		
Disiapkan Oleh:	Diperiksa Oleh:	Disahkan Oleh:
Staf Satuan Penjaminan Mutu	Sekretaris Satuan Penjaminan Mutu	Ketua Satuan Penjaminan Mutu
		
Tiara Arin Aprilianti, S.M.	Fanny Kristine, S.E., S.S., M.M.	Joni, S.E., M.Si., Ak., Ph.D.
NIK: 810551	NIK: 520125	NIK: 570006

## **DAFTAR ISI**

PENDAHULUAN .....	3
PERANCANGAN INSTRUMEN .....	3
METODE PENYEBARAN KUESIONER .....	4
PROFIL RESPONDEN .....	4
HASIL SURVEI.....	6
KESIMPULAN.....	13
LAMPIRAN 1. KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA.....	14

## **PENDAHULUAN**

Universitas Kristen Maranatha berkomitmen untuk terus meningkatkan layanan bagi seluruh mahasiswa aktif di Universitas Kristen Maranatha. Oleh karena itu, setiap tahun survei terhadap layanan yang diberikan oleh Universitas Kristen Maranatha diupayakan untuk dilaksanakan untuk mengukur tingkat kepuasan dari mahasiswa aktif terhadap layanan tersebut.

Survei ini telah terlaksana sejak tahun 2009 saat Universitas Kristen Maranatha menerima Hibah PHKI, dan survei telah terlaksana pada tahun 2009, 2010, dan 2011. Sehubungan dengan pergantian pimpinan di tahun 2012, survei ini tidak dilakukan karena ada juga penyempurnaan dari instrumen yang digunakan, serta perubahan cara penyebaran kuesioner dari yang berupa kertas menjadi berupa kuesioner yang dapat diakses secara *online*. Pada laporan ini akan dijelaskan mengenai perkembangan instrumen, metode penyebaran, dan akhirnya hasil dari pelaksanaan survei untuk Semester Ganjil Tahun Akademik 2021/2022 Tahap I.

## **PERANCANGAN INSTRUMEN**

Pelaksanaan survei kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan telah terlaksana melalui kuesioner tertulis, dan sejak tahun akademik 2013/2014 dilaksanakan secara *online* melalui situs <http://survey.maranatha.edu>. Dengan demikian, instrumen pengukuran kepuasan layanan kemahasiswaan telah disesuaikan untuk mengakomodir media penyebaran yang baru ini.

Universitas Kristen Maranatha menyadari pentingnya instrumen yang terus disempurnakan sehingga responden menjadi semakin nyaman dan mau untuk memberikan respon mereka. Oleh karena itu, untuk pengukuran kepuasan mulai tahun ajaran 2013/2014 sampai 2018/2019, Universitas Kristen Maranatha memodifikasi instrumen tersebut dan melakukan perubahan untuk pelaksanaan survei secara *online* melalui situs <http://survey.maranatha.edu>. Survei ini dilaksanakan setahun sekali, dengan instrumen pengukuran berupa 54 butir instrumen yang terbagi ke dalam 5 aspek kepuasan.

Mulai Semester Genap 2019/2020, Universitas Kristen Maranatha melakukan modifikasi pada instrumen survei dari 54 butir instrumen menjadi 31 butir instrumen yang terbagi ke dalam 5 aspek kepuasan (kuisisioner terlampir). Pelaksanaan survei juga berubah dari setahun sekali menjadi 1 semester 2 kali (mengacu pada Instrumen Akreditasi Program Studi 4.0) dan dilaksanakan secara *online* melalui web SAT (<https://apps.maranatha.edu>).

## METODE PENYEBARAN KUESIONER

Kuesioner kepuasan mahasiswa telah disebarakan melalui *website* SAT (<https://apps.maranatha.edu>) dengan cara pengisian melalui *login* dan mengakses menu Mahasiswa → Maranatha Survey → Survey, lalu pilih Survei Kepuasan Mahasiswa di SAT.

Untuk dapat menjangkau responden, maka telah dilakukan penyebaran pesan untuk partisipasi survei melalui beberapa media berikut ini:

1. Pemberitahuan melalui penyebaran surat via *Mtrack*, *Email*, dan *WhatsApp* kepada Ketua Program Profesi/Magister/Sarjana/Diploma dengan tembusan Dekan Fakultas dan Wakil Dekan Bidang Akademik untuk mengingatkan para mahasiswa untuk mengisi kuesioner kepuasan mahasiswa.
2. Himbauan dari para dosen agar para mahasiswa mau mengisi kuesioner kepuasan mahasiswa.
3. Himbauan kepada Tim Penjaminan Mutu Fakultas (TPMF) di Universitas Kristen Maranatha untuk membantu *follow up* pengisian kuesioner kepuasan mahasiswa.

## PROFIL RESPONDEN

Penyebaran survei kepuasan mahasiswa telah mendapatkan respon sebanyak 1653 orang mahasiswa dari total mahasiswa aktif UK. Maranatha Semester Ganjil Tahun Akademik 2021/2022 sebanyak 6531 orang. Dengan demikian, *response rate* survei ini sebesar 25.3%.

Tabel 1 menyajikan asal fakultas dari responden yang berpartisipasi dalam survei ini. Berdasarkan asal fakultas, terlihat responden dengan tingkat partisipasi tertinggi berasal dari Fakultas Bisnis (32.1%) dan paling rendah berasal dari Fakultas Teknik (2.6%).

**Tabel 1. Fakultas Asal Responden yang Berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Mahasiswa Semester Ganjil 2021/2022 Tahap I**

Asal Fakultas	Frekuensi (n)	Persen (%)
Fakultas Bisnis	531	32.1 %
Fakultas Kedokteran	448	27.1 %
Fakultas Psikologi	205	12.4 %
Fakultas Seni Rupa dan Desain	147	8.9 %
Fakultas Teknologi Informasi	103	6.2 %
Fakultas Bahasa dan Budaya	64	3.9 %
Fakultas Hukum	63	3.8 %
Fakultas Kedokteran Gigi	49	3.0 %
Fakultas Teknik	43	2.6 %
<b>Total</b>	<b>1653</b>	<b>100.0%</b>

Tabel 2 menyajikan asal program studi responden yang berpartisipasi dalam survei ini. Berdasarkan asal program studi, terlihat responden dengan tingkat partisipasi tertinggi berasal dari Program Magister Akuntansi dengan *response rate* sebesar 44.8%, dan paling rendah berasal dari Program Sarjana Teknik Industri, Magister Psikologi Sains, dan Magister Psikologi Profesi dengan *response rate* sebesar 0.00%.

**Tabel 2. Program Studi Asal Responden yang Berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Mahasiswa Semester Ganjil 2021/2022 Tahap I**

<b>Program Studi</b>	<b>Total Mahasiswa</b>	<b>Total Responden</b>	<b>Response Rate</b>
Magister Akuntansi	58	26	44.8%
Sarjana Kedokteran	943	418	44.3%
Sarjana Sastra Jepang	108	47	43.5%
Sarjana Seni Rupa Murni	29	12	41.4%
Diploma III Seni Rupa dan Desain	87	35	40.2%
Magister Manajemen	98	38	38.8%
Sarjana Manajemen	843	313	37.1%
Sarjana Akuntansi	425	154	36.2%
Sarjana Sistem Informasi	116	36	31.0%
Sarjana Psikologi	676	205	30.3%
Sarjana Teknik Informatika	218	66	30.3%
Sarjana Desain Komunikasi Visual	233	68	29.2%
Sarjana Sistem Komputer	49	13	26.5%
Diploma III Bahasa Mandarin	33	8	24.2%
Sarjana Arsitektur	21	5	23.8%
Profesi Dokter Gigi	176	30	17.0%
Sarjana Ilmu Hukum	405	63	15.6%
Sarjana Teknik Elektro	86	13	15.1%
Magister Ilmu Komputer	7	1	14.3%
Sarjana Desain Interior	220	27	12.3%
Sarjana Teknik Sipil	177	17	9.6%
Sarjana Sastra China	83	7	8.4%
Profesi Dokter	505	30	5.9%
Sarjana Kedokteran Gigi	345	19	5.5%
Sarjana Sastra Inggris	184	2	1.1%
Sarjana Teknik Industri	244	0	0.0%
Magister Psikologi Sains	64	0	0.0%
Magister Psikologi Profesi	98	0	0.0%

Tabel 3 menyajikan distribusi mahasiswa yang berpartisipasi dalam survei berdasarkan tahun angkatan. Terlihat pada tabel tersebut, responden dengan tingkat partisipasi tertinggi berasal dari Tahun Angkatan 2021 (35.7%) dan paling rendah berasal dari Tahun Angkatan 2014 (0.1%).

**Tabel 3. Distribusi Mahasiswa yang Berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Mahasiswa Semester Ganjil 2021/2022 Tahap I Berdasarkan Tahun Angkatan**

<b>Angkatan</b>	<b>Frekuensi (n)</b>	<b>Persen (%)</b>
2021	590	35.7 %
2020	397	24.0 %
2019	313	18.9 %
2018	256	15.5 %
2017	52	3.1 %
2016	32	1.9 %
2015	11	0.7 %
2014	2	0.1 %
<b>Total</b>	<b>1653</b>	<b>100.0%</b>

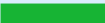
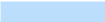
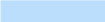

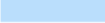
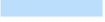
## **HASIL SURVEI**

Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Semester Ganjil 2021/2022 Tahap I ini menampilkan peningkatan kepuasan mahasiswa yaitu dengan nilai rata-rata 89.1% terhadap 31 butir pernyataan yang dinilai. Hasil pengukuran tingkat kepuasan terhadap mahasiswa di Semester Ganjil Tahun Akademik 2021/2022 Tahap I ditampilkan pada Tabel 4 sebagai berikut<sup>1</sup>:

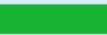
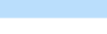
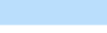
---

<sup>1</sup> Dalam survei ini, respon kesetujuan dapat diidentikkan dengan respon kepuasan.

**Tabel 4. Respon Kepuasan Mahasiswa terhadap Item Pernyataan yang Berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Mahasiswa Semester Ganjil 2021/2022 Tahap I**

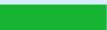
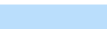

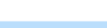

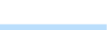
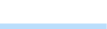
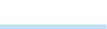
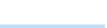
Questions	# Respondent	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		Satisfaction
		n	%	n	%	n	%	n	%	
<b>Aspek Keandalan (Reliability)</b>		<b>3647</b>	<b>44.1 %</b>	<b>3714</b>	<b>44.9 %</b>	<b>806</b>	<b>9.8 %</b>	<b>98</b>	<b>1.2 %</b>	<b>89.1 %</b> 
Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	1.653	796	48.2 %	722	43.7 %	119	7.2 %	16	1.0 %	91.8 % 
Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	1.653	764	46.2 %	730	44.2 %	139	8.4 %	20	1.2 %	90.4 % 
Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	1.653	716	43.3 %	763	46.2 %	156	9.4 %	18	1.1 %	89.5 % 
Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	1.653	714	43.2 %	740	44.8 %	178	10.8 %	21	1.3 %	88.0 % 
Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	1.653	657	39.7 %	759	45.9 %	214	12.9 %	23	1.4 %	85.7 % 

**Tabel 4. Respon Kepuasan Mahasiswa terhadap Item Pernyataan yang Berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Mahasiswa Semester Ganjil 2021/2022 Tahap I**

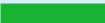

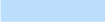

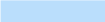

Questions	# Respondent	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		Satisfaction
		n	%	n	%	n	%	n	%	
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>		<b>4578</b>	<b>46.2 %</b>	<b>4394</b>	<b>44.3 %</b>	<b>822</b>	<b>8.3 %</b>	<b>124</b>	<b>1.3 %</b>	<b>90.5 %</b> 
Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	1.653	762	46.1 %	747	45.2 %	129	7.8 %	15	0.9 %	91.3 % 
Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	1.653	766	46.3 %	743	44.9 %	128	7.7 %	16	1.0 %	91.3 % 
Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	1.653	739	44.7 %	766	46.3 %	133	8.0 %	15	0.9 %	91.0 % 
Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	1.653	811	49.1 %	687	41.6 %	135	8.2 %	20	1.2 %	90.6 % 
Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	1.653	782	47.3 %	715	43.3 %	135	8.2 %	21	1.3 %	90.6 % 
Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	1.653	718	43.4 %	736	44.5 %	162	9.8 %	37	2.2 %	88.0 % 



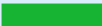

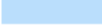

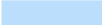

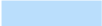
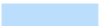
**Tabel 4. Respon Kepuasan Mahasiswa terhadap Item Pernyataan yang Berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Mahasiswa Semester Ganjil 2021/2022 Tahap I**

Questions	# Respondent	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		Satisfaction
		n	%	n	%	n	%	n	%	
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>		<b>6681</b>	<b>50.5 %</b>	<b>5472</b>	<b>41.4 %</b>	<b>931</b>	<b>7.0 %</b>	<b>140</b>	<b>1.1 %</b>	<b>91.9 %</b> 
Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	1.653	915	55.4 %	636	38.5 %	89	5.4 %	13	0.8 %	93.8 % 
Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	1.653	897	54.3 %	644	39.0 %	98	5.9 %	14	0.8 %	93.2 % 
Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	1.653	817	49.4 %	712	43.1 %	108	6.5 %	16	1.0 %	92.5 % 
Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	1.653	832	50.3 %	692	41.9 %	108	6.5 %	21	1.3 %	92.2 % 
Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	1.653	803	48.6 %	711	43.0 %	118	7.1 %	21	1.3 %	91.6 % 
Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	1.653	809	48.9 %	703	42.5 %	118	7.1 %	23	1.4 %	91.5 % 
Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	1.653	799	48.3 %	704	42.6 %	137	8.3 %	13	0.8 %	90.9 % 
Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	1.653	809	48.9 %	670	40.5 %	155	9.4 %	19	1.1 %	89.5 % 

**Tabel 4. Respon Kepuasan Mahasiswa terhadap Item Pernyataan yang Berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Mahasiswa Semester Ganjil 2021/2022 Tahap I**

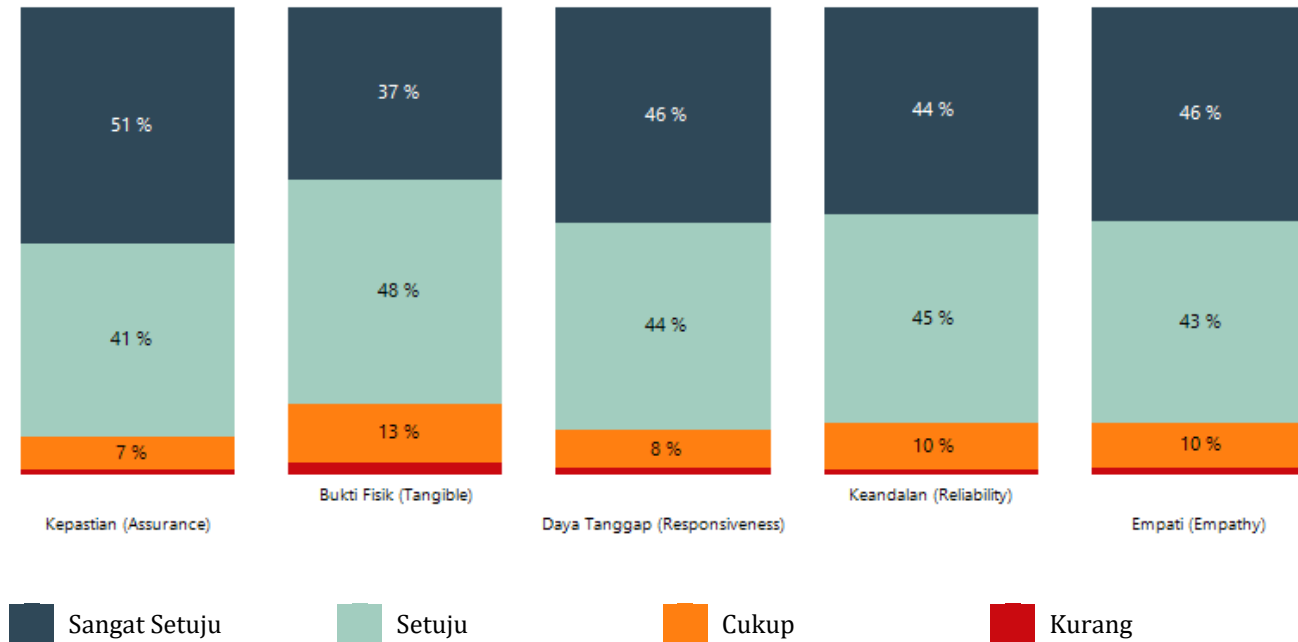
Questions	# Respondent	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		Satisfaction
		n	%	n	%	n	%	n	%	
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>		<b>3791</b>	<b>45.9 %</b>	<b>3549</b>	<b>42.9 %</b>	<b>816</b>	<b>9.9 %</b>	<b>109</b>	<b>1.3 %</b>	<b>88.8 %</b> 
Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	1.653	848	51.3 %	657	39.7 %	127	7.7 %	21	1.3 %	91.0 % 
Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	1.653	740	44.8 %	746	45.1 %	145	8.8 %	22	1.3 %	89.9 % 
Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	1.653	736	44.5 %	721	43.6 %	175	10.6 %	21	1.3 %	88.1 % 
Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	1.653	757	45.8 %	694	42.0 %	178	10.8 %	24	1.5 %	87.8 % 
Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	1.653	710	43.0 %	731	44.2 %	191	11.6 %	21	1.3 %	87.2 % 

**Tabel 4. Respon Kepuasan Mahasiswa terhadap Item Pernyataan yang Berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Mahasiswa Semester Ganjil 2021/2022 Tahap I**

Questions	# Respondent	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		Satisfaction
		n	%	n	%	n	%	n	%	
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>		<b>4266</b>	<b>36.9 %</b>	<b>5558</b>	<b>48.0 %</b>	<b>1465</b>	<b>12.7 %</b>	<b>282</b>	<b>2.4 %</b>	<b>84.9 %</b> 
Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	1.653	649	39.3 %	800	48.4 %	174	10.5 %	30	1.8 %	87.7 % 
Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, foodcourt, dll.)	1.653	650	39.3 %	784	47.4 %	186	11.3 %	33	2.0 %	86.8 % 
Penampilan gedung baik	1.653	634	38.4 %	786	47.5 %	196	11.9 %	37	2.2 %	85.9 % 
Ketersediaan tempat parkir mencukupi	1.653	624	37.7 %	782	47.3 %	211	12.8 %	36	2.2 %	85.1 % 
Pencahayaan di ruang kelas baik	1.653	582	35.2 %	820	49.6 %	212	12.8 %	39	2.4 %	84.8 % 
Tata ruang kelas baik dan nyaman	1.653	579	35.0 %	805	48.7 %	226	13.7 %	43	2.6 %	83.7 % 
Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ Wi- Fi mencukupi	1.653	548	33.2 %	781	47.2 %	260	15.7 %	64	3.9 %	80.4 % 

Hasil survei tersebut juga diilustrasikan di dalam diagram batang di bawah ini:

**Gambar 1.**  
**Persentase Tingkat Kepuasan per Aspek Survei Kepuasan Mahasiswa Semester Ganjil 2021/2022 Tahap I**



## **KESIMPULAN**

Mengingat respon kepuasan atas item pernyataan tidak ada yang kurang dari 60%, maka saran ditujukan pada item pernyataan dengan tingkat respon kepuasan terendah. Tingkat kepuasan terendah responden sebesar 80.4% yang menyangkut item pernyataan: Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ Wi-Fi mencukupi.

## LAMPIRAN 1. KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA

- Isilah kuisisioner ini berdasarkan pendapat pribadi anda dan sejujur-jujurnya. -

No	Pernyataan	K	C	S	SS
<b>Aspek Keandalan (<i>Reliability</i>)</b>					
1	Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami				
2	Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah				
3	Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif				
4	Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa				
5	Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat				
<b>Aspek Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>					
6	Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa				
7	Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan				
8	Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa				
9	Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul				
10	Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa				
11	Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi				
<b>Aspek Kepastian (<i>Assurance</i>)</b>					
12	Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa				
13	Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya				
14	Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik				
15	Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian				
16	Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa				
17	Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur				
18	Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa				
19	Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini				
<b>Aspek Empati (<i>Empathy</i>)</b>					
20	Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa				

No	Pernyataan	K	C	S	SS
21	Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik				
22	Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa				
23	Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa				
24	Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa				
<b>Aspek Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)</b>					
25	Tata ruang kelas baik dan nyaman				
26	Pencahayaan di ruang kelas baik				
27	Penampilan gedung baik				
28	Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik				
29	Ketersediaan tempat parkir mencukupi				
30	Ketersediaan akses ke fasilitas komputer / <i>Wi- Fi</i> mencukupi				
31	Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, foodcourt, dll.)				