

Laporan Survei

SATUAN PENJAMINAN MUTU




UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA

BANDUNG



Survei Kepuasan Mahasiswa

Semester Ganjil Tahun Akademik 2021/2022 (Tahap II)

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 II.

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>).

Mulai Survei Kepuasan Mahasiswa Semester Ganjil 2021/2022 Tahap II, Universitas Kristen Maranatha melakukan penambahan instrumen survei dari 31 butir instrumen menjadi 33 butir instrumen. Penambahan dilakukan pada Aspek *Tangible* yang semula terdiri dari 7 butir instrumen menjadi 9 instrumen, mengenai *Maranatha Online Learning (MORNING)*.

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. Himbuan dari para dosen agar para mahasiswa mau mengisi kuesioner kepuasan mahasiswa.
3. Himbuan 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 1875 orang mahasiswa dari total mahasiswa aktif UK. Maranatha Semester Ganjil Tahun Akademik 2021/2022 sebanyak 6494 orang. Dengan demikian, *response rate* survei ini sebesar 28.9%.

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 (23.5%) dan paling rendah berasal dari Fakultas Kedokteran Gigi (5.5%).

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

Asal Fakultas	Frekuensi (n)	Persen (%)
Fakultas Bisnis	440	23.5 %
Fakultas Kedokteran	355	18.9 %

Asal Fakultas	Frekuensi (n)	Persen (%)
Fakultas Psikologi	211	11.3 %
Fakultas Bahasa dan Budaya	182	9.7 %
Fakultas Teknik	168	9.0 %
Fakultas Hukum	153	8.2 %
Fakultas Seni Rupa dan Desain	142	7.6 %
Fakultas Teknologi Informasi	120	6.4 %
Fakultas Kedokteran Gigi	104	5.5 %
Total	1875	100.0%

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 Diploma III Bahasa Mandarin dengan *response rate* sebesar 59.38%, dan paling rendah berasal dari Program Profesi Dokter Gigi dengan *response rate* sebesar 3.98%.

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

Program Studi	Total Mahasiswa	Total Responden	Response Rate
Diploma III Bahasa Mandarin	32	19	59.38%
Sarjana Sastra China	83	40	48.19%
Sarjana Sastra Inggris	182	81	44.51%
Profesi Dokter	505	222	43.96%
Sarjana Arsitektur	21	9	42.86%
Sarjana Sistem Informasi	116	47	40.52%
Sarjana Teknik Sipil	177	71	40.11%
Sarjana Sastra Jepang	108	42	38.89%
Sarjana Ilmu Hukum	398	153	38.44%
Sarjana Akuntansi	422	150	35.55%
Magister Manajemen	97	34	35.05%
Sarjana Desain Interior	219	76	34.7%
Magister Akuntansi	58	19	32.76%
Sarjana Teknik Informatika	218	71	32.57%
Sarjana Sistem Komputer	48	15	31.25%
Sarjana Psikologi	672	198	29.46%
Sarjana Kedokteran Gigi	344	97	28.2%
Sarjana Manajemen	841	237	28.18%
Sarjana Teknik Industri	242	63	26.03%
Magister Ilmu Komputer	8	2	25.0%
Sarjana Teknik Elektro	84	19	22.62%

Program Studi	Total Mahasiswa	Total Responden	Response Rate
Sarjana Desain Komunikasi Visual	233	42	18.03%
Sarjana Kedokteran	934	133	14.24%
Diploma III Seni Rupa dan Desain	87	12	13.79%
Sarjana Seni Rupa Murni	29	3	10.34%
Magister Psikologi Profesi	98	10	10.2%
Magister Psikologi Sains	62	3	4.84%
Profesi Dokter Gigi	176	7	3.98%

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 (34.0%) dan paling rendah berasal dari Tahun Angkatan 2013 (0.2%).

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

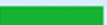
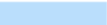
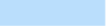

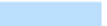

Angkatan	Frekuensi (n)	Persen (%)
2021	638	34.0 %
2020	450	24.0 %
2019	353	18.8 %
2018	285	15.2 %
2017	79	4.2 %
2016	42	2.2 %
2015	21	1.1 %
2014	4	0.2 %
2013	3	0.2 %
Total	1875	100.0%

HASIL SURVEI

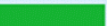

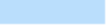


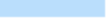
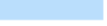
Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Semester Ganjil 2021/2022 Tahap II ini menampilkan kepuasan mahasiswa dengan nilai rata-rata 88.1% terhadap 33 butir pernyataan yang dinilai. Hasil pengukuran tingkat kepuasan terhadap mahasiswa di Semester Ganjil Tahun Akademik 2021/2022 Tahap II ditampilkan pada Tabel 4 sebagai berikut¹:

¹ Dalam survei ini, respon kesetujuan dapat diidentikkan dengan respon kepuasan.

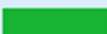


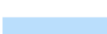
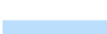
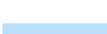
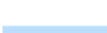
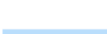

Tabel 4. Respon Kepuasan Mahasiswa terhadap Item Pernyataan yang Berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Mahasiswa Semester Ganjil 2021/2022 Tahap II

Questions	# Respondent	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		Satisfaction
		n	%	n	%	n	%	n	%	
Aspek Keandalan (Reliability)		3754	40.0 %	4568	48.7 %	941	10.0 %	112	1.2 %	88.8 % 
Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	1,875	781	41.7 %	921	49.1 %	153	8.2 %	20	1.1 %	90.8 % 
Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	1,875	760	40.5 %	928	49.5 %	167	8.9 %	20	1.1 %	90.0 % 
Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	1,875	732	39.0 %	933	49.8 %	191	10.2 %	19	1.0 %	88.8 % 
Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	1,875	727	38.8 %	910	48.5 %	216	11.5 %	22	1.2 %	87.3 % 
Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	1,875	754	40.2 %	876	46.7 %	214	11.4 %	31	1.7 %	86.9 % 

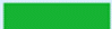

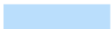



Tabel 4. Respon Kepuasan Mahasiswa terhadap Item Pernyataan yang Berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Mahasiswa Semester Ganjil 2021/2022 Tahap II

Questions	# Respondent	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		Satisfaction
		n	%	n	%	n	%	n	%	
Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)		4818	42.8 %	5256	46.7 %	1067	9.5 %	109	1.0 %	89.5 % 
Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	1,875	864	46.1 %	829	44.2 %	168	9.0 %	14	0.7 %	90.3 % 
Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	1,875	829	44.2 %	864	46.1 %	166	8.9 %	16	0.9 %	90.3 % 
Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	1,875	800	42.7 %	887	47.3 %	172	9.2 %	16	0.9 %	90.0 % 
Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	1,875	798	42.6 %	880	46.9 %	181	9.7 %	16	0.9 %	89.5 % 
Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	1,875	770	41.1 %	908	48.4 %	178	9.5 %	19	1.0 %	89.5 % 
Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	1,875	757	40.4 %	888	47.4 %	202	10.8 %	28	1.5 %	87.7 % 











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

Questions	# Respondent	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		Satisfaction
		n	%	n	%	n	%	n	%	
Aspek Kepastian (Assurance)		6781	45.2 %	6878	45.9 %	1202	8.0 %	139	0.9 %	91.1 % 
Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	1,875	932	49.7 %	832	44.4 %	102	5.4 %	9	0.5 %	94.1 % 
Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	1,875	896	47.8 %	839	44.7 %	127	6.8 %	13	0.7 %	92.5 % 
Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	1,875	844	45.0 %	876	46.7 %	132	7.0 %	23	1.2 %	91.7 % 
Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	1,875	845	45.1 %	862	46.0 %	152	8.1 %	16	0.9 %	91.0 % 
Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	1,875	812	43.3 %	885	47.2 %	159	8.5 %	19	1.0 %	90.5 % 
Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	1,875	823	43.9 %	873	46.6 %	161	8.6 %	18	1.0 %	90.5 % 
Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	1,875	833	44.4 %	849	45.3 %	176	9.4 %	17	0.9 %	89.7 % 
Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	1,875	796	42.5 %	862	46.0 %	193	10.3 %	24	1.3 %	88.4 % 

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

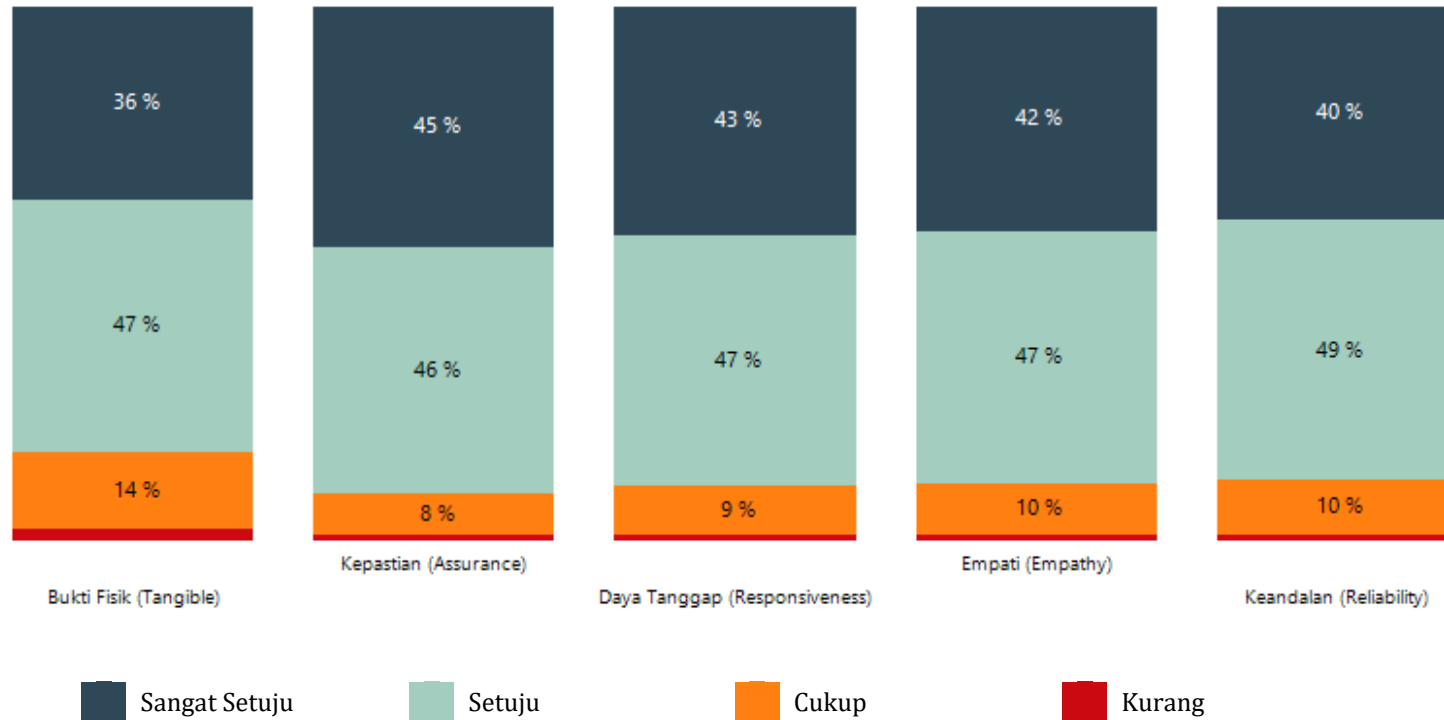
Questions	# Respondent	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		Satisfaction
		n	%	n	%	n	%	n	%	
Aspek Empati (Empathy)		3948	42.1 %	4426	47.2 %	893	9.5 %	108	1.2 %	89.3 % 
Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	1,875	870	46.4 %	840	44.8 %	147	7.8 %	18	1.0 %	91.2 % 
Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	1,875	803	42.8 %	878	46.8 %	171	9.1 %	23	1.2 %	89.7 % 
Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	1,875	757	40.4 %	909	48.5 %	185	9.9 %	24	1.3 %	88.9 % 
Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	1,875	782	41.7 %	883	47.1 %	190	10.1 %	20	1.1 %	88.8 % 
Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	1,875	736	39.3 %	916	48.9 %	200	10.7 %	23	1.2 %	88.1 % 

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

Questions	# Respondent	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		Satisfaction
		n	%	n	%	n	%	n	%	
Aspek Bukti Fisik (Tangible)		6089	36.1 %	8011	47.5 %	2409	14.3 %	366	2.2 %	83.6 % 
Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	1,875	720	38.4 %	900	48.0 %	227	12.1 %	28	1.5 %	86.4 % 
Penampilan gedung baik	1,875	683	36.4 %	912	48.6 %	246	13.1 %	34	1.8 %	85.1 % 
Fasilitas pembelajaran melalui Maranatha Online Learning (MORNING) mudah digunakan	1,875	716	38.2 %	877	46.8 %	248	13.2 %	34	1.8 %	85.0 % 
Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, foodcourt, dll.)	1,875	691	36.9 %	900	48.0 %	248	13.2 %	36	1.9 %	84.9 % 
Ketersediaan tempat parkir mencukupi	1,875	703	37.5 %	868	46.3 %	261	13.9 %	43	2.3 %	83.8 % 
Pencahayaan di ruang kelas baik	1,875	656	35.0 %	913	48.7 %	271	14.5 %	35	1.9 %	83.7 % 
Tata ruang kelas baik dan nyaman	1,875	660	35.2 %	897	47.8 %	281	15.0 %	37	2.0 %	83.0 % 
Tampilan Maranatha Online Learning (MORNING) menarik	1,875	669	35.7 %	878	46.8 %	281	15.0 %	47	2.5 %	82.5 % 
Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ Wi- Fi mencukupi	1,875	591	31.5 %	866	46.2 %	346	18.5 %	72	3.8 %	77.7 % 

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 II



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 77.7% 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
Aspek Keandalan (<i>Reliability</i>)					
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				
Aspek Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)					
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				
Aspek Kepastian (<i>Assurance</i>)					
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				
Aspek Empati (<i>Empathy</i>)					
20	Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa				
21	Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik				
22	Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa				

No	Pernyataan	K	C	S	SS
23	Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa				
24	Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa				
Aspek Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)					
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.)				
32	Fasilitas pembelajaran melalui Maranatha Online Learning (MORNING) mudah digunakan				
33	Tampilan Maranatha Online Learning (MORNING) menarik				