

# Laporan Survei

SATUAN PENJAMINAN MUTU

UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA

BANDUNG



## Survei Kepuasan Mahasiswa

Semester Genap 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 Genap 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>).

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 2077 orang mahasiswa dari total mahasiswa aktif UK. Maranatha Semester Genap Tahun Akademik 2021/2022 sebanyak 5660 orang. Dengan demikian, *response rate* survei ini sebesar 36.7%.

Tabel 1 menyajikan asal fakultas dari responden yang berpartisipasi dalam survei ini. Berdasarkan asal fakultas, terlihat responden dengan tingkat partisipasi tertinggi berasal dari Fakultas Kedokteran (31.9%) dan paling rendah berasal dari Fakultas Hukum (4.8%).

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

Asal Fakultas	Frekuensi (n)	Persen (%)
Fakultas Kedokteran	662	31.9 %
Fakultas Bisnis	426	20.5 %
Fakultas Bahasa dan Budaya	216	10.4 %
Fakultas Psikologi	194	9.3 %
Fakultas Teknologi Informasi	128	6.2 %

Asal Fakultas	Frekuensi (n)	Persen (%)
Fakultas Teknik	125	6.0 %
Fakultas Seni Rupa dan Desain	120	5.8 %
Fakultas Kedokteran Gigi	106	5.1 %
Fakultas Hukum	100	4.8 %
<b>Total</b>	<b>2077</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 Sarjana Sastra Jepang dengan *response rate* sebesar 78.16% dan paling rendah berasal dari Program Sarjana Arsitektur dengan *response rate* sebesar 5.26%.

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

Program Studi	Total Mahasiswa	Total Responden	Response Rate
Sarjana Sastra Jepang	87	68	78,16%
Sarjana Kedokteran	767	564	73,53%
Diploma III Bahasa Mandarin	31	19	61,29%
Sarjana Sastra Inggris	164	93	56,71%
Sarjana Seni Rupa Murni	24	13	54,17%
Sarjana Teknik Informatika	181	86	47,51%
Sarjana Sastra China	77	36	46,75%
Sarjana Akuntansi	339	148	43,66%
Magister Ilmu Komputer	7	3	42,86%
Sarjana Sistem Informasi	93	39	41,94%
Sarjana Teknik Elektro	71	29	40,85%
Sarjana Teknik Sipil	142	56	39,44%
Sarjana Desain Komunikasi Visual	209	74	35,41%
Magister Akuntansi	41	14	34,15%
Sarjana Manajemen	710	237	33,38%
Magister Manajemen	84	27	32,14%
Sarjana Kedokteran Gigi	310	94	30,32%
Sarjana Sistem Komputer	43	13	30,23%
Sarjana Ilmu Hukum	348	100	28,74%
Sarjana Psikologi	627	176	28,07%
Diploma III Seni Rupa dan Desain	80	21	26,25%
Profesi Dokter	519	98	18,88%
Sarjana Teknik Industri	188	27	14,36%
Magister Psikologi Profesi	91	12	13,19%
Magister Psikologi Sains	57	6	10,53%

<b>Program Studi</b>	<b>Total Mahasiswa</b>	<b>Total Responden</b>	<b>Response Rate</b>
Profesi Dokter Gigi	148	12	8,11%
Sarjana Desain Interior	203	11	5,42%
Sarjana Arsitektur	19	1	5,26%

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 (31.2%) dan paling rendah berasal dari Tahun Angkatan 2014 (0.01%).

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

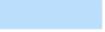
<b>Angkatan</b>	<b>Frekuensi (n)</b>	<b>Persen (%)</b>
2021	649	31.2 %
2020	615	29.6 %
2019	527	25.4 %
2018	201	9.7 %
2017	42	2.0 %
2016	30	1.4 %
2015	12	0.6 %
2014	1	0.0 %
<b>Total</b>	<b>2077</b>	<b>100.0%</b>

## **HASIL SURVEI**

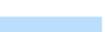
Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Semester Genap 2021/2022 Tahap I ini menampilkan kepuasan mahasiswa dengan nilai rata-rata 88.1% terhadap 33 butir pernyataan yang dinilai. Hasil pengukuran tingkat kepuasan terhadap mahasiswa di Semester Genap Tahun Akademik 2021/2022 Tahap I ditampilkan pada Tabel 4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

Questions	Respondent	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		Satisfaction
		n	%	n	%	n	%	n	%	
<b>Aspek Keandalan (Reliability)</b>		<b>4151</b>	<b>40.0 %</b>	<b>5057</b>	<b>48.7 %</b>	<b>1059</b>	<b>10.2 %</b>	<b>118</b>	<b>1.1 %</b>	<b>88.7 %</b> 
Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	2.077	884	42.6 %	1013	48.8 %	167	8.0 %	13	0.6 %	91.3 % 
Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	2.077	833	40.1 %	1029	49.5 %	189	9.1 %	26	1.3 %	89.6 % 
Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	2.077	858	41.3 %	988	47.6 %	210	10.1 %	21	1.0 %	88.9 % 
Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	2.077	800	38.5 %	1013	48.8 %	238	11.5 %	26	1.3 %	87.3 % 
Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	2.077	776	37.4 %	1014	48.8 %	255	12.3 %	32	1.5 %	86.2 % 

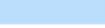
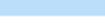
**Tabel 4. Respon Kepuasan Mahasiswa terhadap Item Pernyataan yang Berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Mahasiswa Semester Genap 2021/2022 Tahap I**

Questions	Respondent	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		Satisfaction
		n	%	n	%	n	%	n	%	
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>		<b>5445</b>	<b>43.7 %</b>	<b>5728</b>	<b>46.0 %</b>	<b>1137</b>	<b>9.1 %</b>	<b>152</b>	<b>1.2 %</b>	<b>89.7 %</b> 
Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	2.077	913	44.0 %	971	46.8 %	173	8.3 %	20	1.0 %	90.7 % 
Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	2.077	907	43.7 %	976	47.0 %	177	8.5 %	17	0.8 %	90.7 % 
Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	2.077	980	47.2 %	895	43.1 %	176	8.5 %	26	1.3 %	90.3 % 
Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	2.077	879	42.3 %	987	47.5 %	190	9.1 %	21	1.0 %	89.8 % 
Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	2.077	925	44.5 %	940	45.3 %	184	8.9 %	28	1.3 %	89.8 % 
Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	2.077	841	40.5 %	959	46.2 %	237	11.4 %	40	1.9 %	86.7 % 

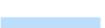
**Tabel 4. Respon Kepuasan Mahasiswa terhadap Item Pernyataan yang Berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Mahasiswa Semester Genap 2021/2022 Tahap I**

Questions	Respondent	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		Satisfaction
		n	%	n	%	n	%	n	%	
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>		<b>7552</b>	<b>45.5 %</b>	<b>7489</b>	<b>45.1 %</b>	<b>1383</b>	<b>8.3 %</b>	<b>192</b>	<b>1.2 %</b>	<b>90.5 %</b> 
Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	2.077	1077	51.9 %	873	42.0 %	116	5.6 %	11	0.5 %	93.9 % 
Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	2.077	1017	49.0 %	920	44.3 %	124	6.0 %	16	0.8 %	93.3 % 
Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	2.077	933	44.9 %	981	47.2 %	143	6.9 %	20	1.0 %	92.2 % 
Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	2.077	935	45.0 %	956	46.0 %	163	7.8 %	23	1.1 %	91.0 % 
Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	2.077	888	42.8 %	976	47.0 %	191	9.2 %	22	1.1 %	89.7 % 
Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	2.077	916	44.1 %	947	45.6 %	183	8.8 %	31	1.5 %	89.7 % 
Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	2.077	908	43.7 %	925	44.5 %	219	10.5 %	25	1.2 %	88.3 % 
Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	2.077	878	42.3 %	911	43.9 %	244	11.7 %	44	2.1 %	86.1 % 

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

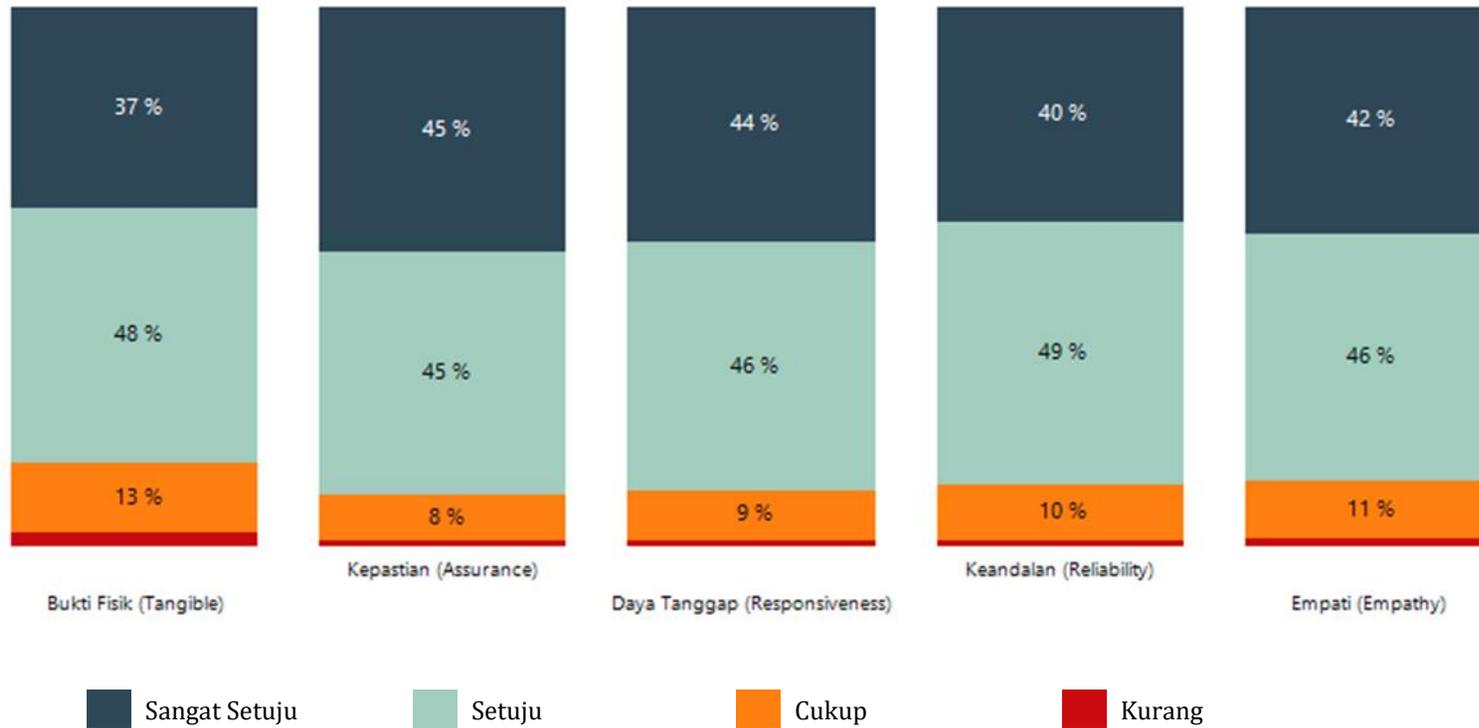
Questions	Respondent	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		Satisfaction
		n	%	n	%	n	%	n	%	
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>		<b>4387</b>	<b>42.2 %</b>	<b>4735</b>	<b>45.6 %</b>	<b>1126</b>	<b>10.8 %</b>	<b>137</b>	<b>1.3 %</b>	<b>87.8 %</b> 
Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	2.077	944	45.5 %	927	44.6 %	186	9.0 %	20	1.0 %	90.1 % 
Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	2.077	882	42.5 %	974	46.9 %	193	9.3 %	28	1.3 %	89.4 % 
Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	2.077	857	41.3 %	953	45.9 %	238	11.5 %	29	1.4 %	87.1 % 
Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	2.077	864	41.6 %	929	44.7 %	253	12.2 %	31	1.5 %	86.3 % 
Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	2.077	840	40.4 %	952	45.8 %	256	12.3 %	29	1.4 %	86.3 % 

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

Questions	Respondent	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		Satisfaction
		n	%	n	%	n	%	n	%	
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>		<b>6943</b>	<b>37.1 %</b>	<b>8892</b>	<b>47.6 %</b>	<b>2410</b>	<b>12.9 %</b>	<b>448</b>	<b>2.4 %</b>	<b>84.7 %</b> 
Fasilitas pembelajaran melalui Maranatha Online Learning (MORNING) mudah digunakan	2.077	876	42.2 %	950	45.7 %	210	10.1 %	41	2.0 %	87.9 % 
Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	2.077	829	39.9 %	986	47.5 %	225	10.8 %	37	1.8 %	87.4 % 
Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, foodcourt, dll.)	2.077	787	37.9 %	993	47.8 %	258	12.4 %	39	1.9 %	85.7 % 
Penampilan gedung baik	2.077	755	36.4 %	1019	49.1 %	265	12.8 %	38	1.8 %	85.4 % 
Ketersediaan tempat parkir mencukupi	2.077	802	38.6 %	970	46.7 %	259	12.5 %	46	2.2 %	85.3 % 
Pencahayaan di ruang kelas baik	2.077	731	35.2 %	1012	48.7 %	289	13.9 %	45	2.2 %	83.9 % 
Tampilan Maranatha Online Learning (MORNING) menarik	2.077	759	36.5 %	973	46.8 %	283	13.6 %	62	3.0 %	83.4 % 
Tata ruang kelas baik dan nyaman	2.077	718	34.6 %	1006	48.4 %	297	14.3 %	56	2.7 %	83.0 % 
Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ Wi- Fi mencukupi	2.077	686	33.0 %	983	47.3 %	324	15.6 %	84	4.0 %	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 Genap 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				
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				
<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.)				
32	Fasilitas pembelajaran melalui Maranatha Online Learning (MORNING) mudah digunakan				
33	Tampilan Maranatha Online Learning (MORNING) menarik				