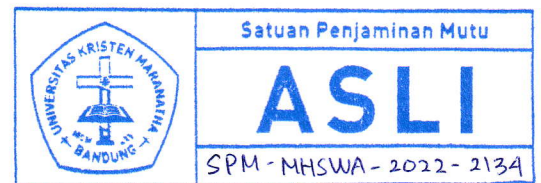


# Laporan Survei

SATUAN PENJAMINAN MUTU

UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA

BANDUNG



## Survei Kepuasan Mahasiswa

Semester Genap 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 Genap 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 mulai Semester Genap 2021/2022 Tahap II telah disebarakan melalui web survei Satuan Penjaminan Mutu (<http://maranathasurvey.com/>) dengan link <https://bit.ly/KMGENAP2122TAHAP2>.

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

1. Pemberitahuan melalui penyebaran surat via *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 2.340 orang Mahasiswa dari total Mahasiswa aktif UK. Maranatha Semester Genap Tahun Akademik 2021/2022 sebanyak 5659 orang. Dengan demikian, *response rate* survei ini sebesar 41.4%.

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 (21.7%) dan paling rendah berasal dari Fakultas Teknologi Informasi (2.4%).

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

Asal Fakultas	Frekuensi (n)	Persen (%)
Fakultas Bisnis	508	21.7 %
Fakultas Kedokteran	421	18.0 %
Fakultas Psikologi	339	14.5 %
Fakultas Kedokteran Gigi	293	12.5 %

<b>Asal Fakultas</b>	<b>Frekuensi (n)</b>	<b>Persen (%)</b>
Fakultas Seni Rupa dan Desain	238	10.2 %
Fakultas Bahasa dan Budaya	209	8.9 %
Fakultas Teknik	162	6.9 %
Fakultas Hukum	115	4.9 %
Fakultas Teknologi Informasi	55	2.4 %
<b>Total</b>	<b>2.340</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 Diploma III Bahasa Mandarin dengan *response rate* sebesar 100.0% dan paling rendah berasal dari Program Magister Ilmu Komputer dengan *response rate* sebesar 14.29%.

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

<b>Program Studi</b>	<b>Total Mahasiswa</b>	<b>Total Responden</b>	<b>Response Rate</b>
Diploma III Bahasa Mandarin	31	31	100,0%
Magister Psikologi Sains	57	45	78,95%
Diploma III Seni Rupa dan Desain	80	61	76,25%
Sarjana Kedokteran Gigi	310	204	65,81%
Profesi Dokter Gigi	148	89	60,14%
Sarjana Sastra China	77	46	59,74%
Magister Psikologi Profesi	91	54	59,34%
Sarjana Seni Rupa Murni	24	14	58,33%
Sarjana Teknik Sipil	142	78	54,93%
Sarjana Sastra Jepang	87	47	54,02%
Magister Manajemen	84	44	52,38%
Sarjana Sastra Inggris	164	85	51,83%
Sarjana Sistem Komputer	43	21	48,84%
Sarjana Arsitektur	19	9	47,37%
Magister Akuntansi	41	19	46,34%
Sarjana Manajemen	710	304	42,82%
Sarjana Akuntansi	339	141	41,59%
Sarjana Teknik Elektro	71	29	40,85%
Sarjana Psikologi	627	240	38,28%
Sarjana Desain Komunikasi Visual	209	79	37,8%
Profesi Dokter	518	193	37,26%
Sarjana Desain Interior	203	75	36,95%
Sarjana Ilmu Hukum	348	115	33,05%

<b>Program Studi</b>	<b>Total Mahasiswa</b>	<b>Total Responden</b>	<b>Response Rate</b>
Sarjana Kedokteran	767	228	29,73%
Sarjana Sistem Informasi	93	26	27,96%
Sarjana Teknik Industri	188	34	18,09%
Sarjana Teknik Informatika	181	28	15,47%
Magister Ilmu Komputer	7	1	14,29%

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 (33.0%) dan paling rendah berasal dari Tahun Angkatan 2014 (0.3%).

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





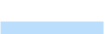
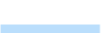
<b>Angkatan</b>	<b>Frekuensi (n)</b>	<b>Persen (%)</b>
2021	772	33.0 %
2020	595	25.4 %
2019	523	22.4 %
2018	234	10.0 %
2017	84	3.6 %
2016	101	4.3 %
2015	25	1.1 %
2014	6	0.3 %
<b>Total</b>	<b>2.340</b>	<b>100.0%</b>

## HASIL SURVEI



Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Semester Genap 2021/2022 Tahap II ini menampilkan kepuasan mahasiswa dengan nilai rata-rata 84.4% terhadap 33 butir pernyataan yang dinilai. Hasil pengukuran tingkat kepuasan terhadap mahasiswa di Semester Genap Tahun Akademik 2021/2022 Tahap II 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 II**









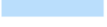
Questions	Respondent	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		Satisfaction	
		n	%	n	%	n	%	n	%		
<b>TOTAL</b>		<b>24243</b>	<b>31.4 %</b>	<b>40920</b>	<b>53.0 %</b>	<b>10495</b>	<b>13.6 %</b>	<b>1562</b>	<b>2.0 %</b>	<b>84.4 %</b>	
Questions	Respondent	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		Satisfaction	
		n	%	n	%	n	%	n	%		
<b>Aspek Keandalan (Reliability)</b>		<b>3613</b>	<b>30.9 %</b>	<b>6428</b>	<b>54.9 %</b>	<b>1493</b>	<b>12.8 %</b>	<b>166</b>	<b>1.4 %</b>	<b>85.8 %</b>	
Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	2.340	706	30.2 %	1366	58.4 %	246	10.5 %	22	0.9 %	88.5 %	
Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	2.340	737	31.5 %	1309	55.9 %	258	11.0 %	36	1.5 %	87.4 %	
Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	2.340	721	30.8 %	1281	54.7 %	303	12.9 %	35	1.5 %	85.6 %	
Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	2.340	750	32.1 %	1251	53.5 %	320	13.7 %	19	0.8 %	85.5 %	
Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	2.340	699	29.9 %	1221	52.2 %	366	15.6 %	54	2.3 %	82.1 %	

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

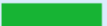





Questions	Respondent	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		Satisfaction
		n	%	n	%	n	%	n	%	
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>		<b>4501</b>	<b>32.1 %</b>	<b>7360</b>	<b>52.4 %</b>	<b>1874</b>	<b>13.3 %</b>	<b>305</b>	<b>2.2 %</b>	<b>84.5 %</b> 
Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	2.340	767	32.8 %	1258	53.8 %	278	11.9 %	37	1.6 %	86.5 % 
Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	2.340	846	36.2 %	1176	50.3 %	280	12.0 %	38	1.6 %	86.4 % 
Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	2.340	740	31.6 %	1258	53.8 %	305	13.0 %	37	1.6 %	85.4 % 
Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	2.340	707	30.2 %	1280	54.7 %	309	13.2 %	44	1.9 %	84.9 % 
Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	2.340	794	33.9 %	1192	50.9 %	311	13.3 %	43	1.8 %	84.9 % 
Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	2.340	647	27.6 %	1196	51.1 %	391	16.7 %	106	4.5 %	78.8 % 













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

Questions	Respondent	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		Satisfaction
		n	%	n	%	n	%	n	%	
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>		<b>6302</b>	<b>33.7 %</b>	<b>10122</b>	<b>54.1 %</b>	<b>2045</b>	<b>10.9 %</b>	<b>251</b>	<b>1.3 %</b>	<b>87.7 %</b> 
Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	2.340	920	39.3 %	1247	53.3 %	157	6.7 %	16	0.7 %	92.6 % 
Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	2.340	867	37.1 %	1277	54.6 %	181	7.7 %	15	0.6 %	91.6 % 
Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	2.340	749	32.0 %	1337	57.1 %	234	10.0 %	20	0.9 %	89.1 % 
Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	2.340	789	33.7 %	1286	55.0 %	240	10.3 %	25	1.1 %	88.7 % 
Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	2.340	803	34.3 %	1224	52.3 %	289	12.4 %	24	1.0 %	86.6 % 
Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	2.340	727	31.1 %	1291	55.2 %	281	12.0 %	41	1.8 %	86.2 % 
Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	2.340	728	31.1 %	1270	54.3 %	300	12.8 %	42	1.8 %	85.4 % 
Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	2.340	719	30.7 %	1190	50.9 %	363	15.5 %	68	2.9 %	81.6 % 

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

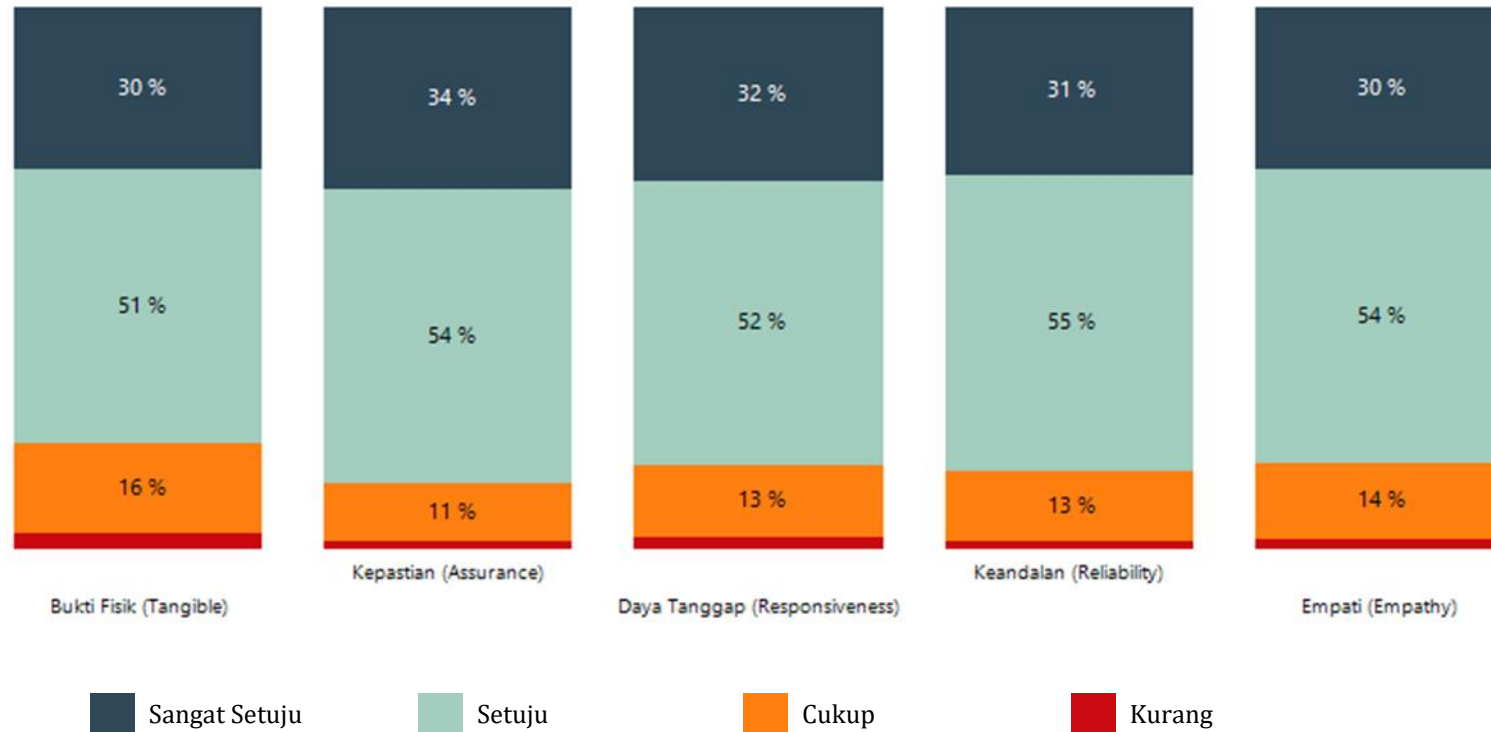
Questions	Respondent	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		Satisfaction
		n	%	n	%	n	%	n	%	
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>		<b>3510</b>	<b>30.0 %</b>	<b>6343</b>	<b>54.2 %</b>	<b>1628</b>	<b>13.9 %</b>	<b>219</b>	<b>1.9 %</b>	<b>84.2 %</b> 
Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	2.340	809	34.6 %	1243	53.1 %	261	11.2 %	27	1.2 %	87.7 % 
Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	2.340	720	30.8 %	1262	53.9 %	313	13.4 %	45	1.9 %	84.7 % 
Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	2.340	689	29.4 %	1292	55.2 %	325	13.9 %	34	1.5 %	84.7 % 
Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	2.340	663	28.3 %	1282	54.8 %	338	14.4 %	57	2.4 %	83.1 % 
Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	2.340	629	26.9 %	1264	54.0 %	391	16.7 %	56	2.4 %	80.9 % 

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

Questions	Respondent	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		Satisfaction
		n	%	n	%	n	%	n	%	
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>		<b>6317</b>	<b>30.0 %</b>	<b>10667</b>	<b>50.7 %</b>	<b>3455</b>	<b>16.4 %</b>	<b>621</b>	<b>2.9 %</b>	<b>80.6 %</b> 
Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	2.340	840	35.9 %	1210	51.7 %	265	11.3 %	25	1.1 %	87.6 % 
Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, foodcourt, dll.)	2.340	766	32.7 %	1211	51.8 %	333	14.2 %	30	1.3 %	84.5 % 
Ketersediaan tempat parkir mencukupi	2.340	740	31.6 %	1202	51.4 %	329	14.1 %	69	2.9 %	83.0 % 
Fasilitas pembelajaran melalui Maranatha Online Learning (MORNING) mudah digunakan	2.340	776	33.2 %	1151	49.2 %	357	15.3 %	56	2.4 %	82.4 % 
Penampilan gedung baik	2.340	716	30.6 %	1206	51.5 %	365	15.6 %	53	2.3 %	82.1 % 
Pencahayaan di ruang kelas baik	2.340	648	27.7 %	1255	53.6 %	395	16.9 %	42	1.8 %	81.3 % 
Tata ruang kelas baik dan nyaman	2.340	626	26.8 %	1275	54.5 %	398	17.0 %	41	1.8 %	81.2 % 
Tampilan Maranatha Online Learning (MORNING) menarik	2.340	658	28.1 %	1091	46.6 %	492	21.0 %	99	4.2 %	74.7 % 
Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ Wi- Fi mencukupi	2.340	547	23.4 %	1066	45.6 %	521	22.3 %	206	8.8 %	68.9 % 

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 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 68.9% 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				