

# Laporan Survei

SATUAN PENJAMINAN MUTU

UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA

BANDUNG



## Survei Kepuasan Mahasiswa

Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/2023 (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.....	7
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 2022/2023 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).

Mulai Survei Kepuasan Mahasiswa Semester Genap 2021/2022 Tahap II, pelaksanaan survei secara *online* yang semula dilaksanakan melalui web SAT (<https://apps.maranatha.edu>) menjadi melalui web survei Satuan Penjaminan Mutu (<http://maranathasurvey.com/>).

## **METODE PENYEBARAN KUESIONER**

Kuesioner Kepuasan Mahasiswa Semester Ganjil 2022/2023 Tahap I telah disebarakan melalui web survei Satuan Penjaminan Mutu (<http://maranathasurvey.com/>) dengan link <https://bit.ly/KMGANJIL2223TAHAP1>.

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 2.607 orang Mahasiswa dari total mahasiswa aktif UK. Maranatha Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/2023 sebanyak 6.298 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 (18.5%) dan paling rendah berasal dari Fakultas Teknologi Informasi (4.4%).

**Tabel 1. Fakultas Asal Responden yang Berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Mahasiswa Semester Ganjil 2022/2023 Tahap I**

Asal Fakultas	Frekuensi (n)	Persen (%)
Fakultas Bisnis	483	18.5 %
Fakultas Kedokteran	425	16.3 %
Fakultas Psikologi	413	15.8 %
Fakultas Kedokteran Gigi	400	15.3 %
Fakultas Bahasa dan Budaya	214	8.2 %
Fakultas Seni Rupa dan Desain	200	7.7 %
Fakultas Hukum	197	7.6 %
Fakultas Teknik	161	6.2 %
Fakultas Teknologi Informasi	114	4.4 %
<b>Total</b>	<b>2.607</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 Seni Rupa Murni dengan *response rate* sebesar 89.66% dan paling rendah berasal dari Program Magister Penuaan Kulit dan Estetika dengan *response rate* sebesar 0.0%.

**Tabel 2. Program Studi Asal Responden yang Berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Mahasiswa Semester Ganjil 2022/2023 Tahap I**

Program Studi	Total Mahasiswa	Total Responden	Response Rate
Sarjana Seni Rupa Murni	29	26	89,66%
Magister Ilmu Komputer	8	7	87,5%
Magister Akuntansi	30	26	86,67%
Diploma III Bahasa Mandarin	28	24	85,71%
Profesi Dokter Gigi	215	172	80,0%
Sarjana Kedokteran Gigi	366	228	62,3%
Diploma III Seni Rupa dan Desain	82	48	58,54%
Magister Manajemen	77	43	55,84%
Sarjana Sastra Inggris	164	91	55,49%
Sarjana Teknik Sipil	160	87	54,38%
Sarjana Sastra China	83	44	53,01%
Sarjana Ilmu Hukum	379	197	51,98%
Sarjana Sastra Jepang	110	55	50,0%
Sarjana Sistem Informasi	113	55	48,67%
Sarjana Psikologi	692	335	48,41%
Sarjana Sistem Komputer	50	24	48,0%
Sarjana Arsitektur	31	14	45,16%

<b>Program Studi</b>	<b>Total Mahasiswa</b>	<b>Total Responden</b>	<b>Response Rate</b>
Sarjana Manajemen	761	311	40,87%
Profesi Dokter	491	191	38,9%
Sarjana Teknik Elektro	67	25	37,31%
Magister Psikologi Sains	91	32	35,16%
Magister Psikologi Profesi	132	46	34,85%
Sarjana Desain Komunikasi Visual	246	85	34,55%
Sarjana Akuntansi	326	103	31,6%
Sarjana Teknik Informatika	199	52	26,13%
Sarjana Kedokteran	980	234	23,88%
Sarjana Teknik Industri	170	25	14,71%
Sarjana Desain Interior	195	27	13,85%
Magister Penuaan Kulit dan Estetika	23	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 2022 (34.8%) dan paling rendah berasal dari Tahun Angkatan 2015 (0.7%).

**Tabel 3. Distribusi Mahasiswa yang Berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Mahasiswa Semester Ganjil 2022/2023 Tahap I Berdasarkan Tahun Angkatan**

<b>Angkatan</b>	<b>Frekuensi (n)</b>	<b>Persen (%)</b>
2015	19	0.7 %
2016	43	1.6 %
2017	92	3.5 %
2018	102	3.9 %
2019	395	15.2 %
2020	433	16.6 %
2021	616	23.6 %
2022	907	34.8 %
<b>Total</b>	<b>2.607</b>	<b>100.0%</b>

## HASIL SURVEI

Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Semester Ganjil 2022/2023 Tahap I ini menampilkan kepuasan Mahasiswa dengan nilai rata-rata 87.2% terhadap 33 butir pernyataan yang dinilai. Hasil pengukuran tingkat kepuasan terhadap Mahasiswa di Semester Ganjil 2022/2023 Tahap I ditampilkan pada Tabel 4 sebagai berikut<sup>1</sup>:

**Tabel 4. Respon Kepuasan Mahasiswa terhadap Item Pernyataan yang Berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Mahasiswa Ganjil 2022/2023 Tahap I**

Questions	Respondent	Sangat Baik		Baik		Cukup		Kurang		Satisfaction
		n	%	n	%	n	%	n	%	
<b>TOTAL</b>		<b>34080</b>	<b>39.6 %</b>	<b>40968</b>	<b>47.6 %</b>	<b>9118</b>	<b>10.6 %</b>	<b>1865</b>	<b>2.2 %</b>	<b>87.2 %</b>
Questions	Respondent	Sangat Baik		Baik		Cukup		Kurang		Satisfaction
		n	%	n	%	n	%	n	%	
<b>Aspek Keandalan (Reliability)</b>		<b>5234</b>	<b>40.2 %</b>	<b>6360</b>	<b>48.8 %</b>	<b>1278</b>	<b>9.8 %</b>	<b>163</b>	<b>1.3 %</b>	<b>88.9 %</b>
Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	2.607	1060	40.7 %	1322	50.7 %	205	7.9 %	20	0.8 %	91.4 %
Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	2.607	1033	39.6 %	1346	51.6 %	207	7.9 %	21	0.8 %	91.3 %
Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	2.607	1074	41.2 %	1224	47.0 %	272	10.4 %	37	1.4 %	88.1 %
Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	2.607	1084	41.6 %	1207	46.3 %	280	10.7 %	36	1.4 %	87.9 %
Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	2.607	983	37.7 %	1261	48.4 %	314	12.0 %	49	1.9 %	86.1 %

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

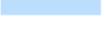
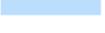
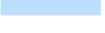
**Tabel 4. Respon Kepuasan Mahasiswa terhadap Item Pernyataan yang Berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Mahasiswa Semester Ganjil 2022/2023 Tahap I**

Questions	Respondent	Sangat Baik		Baik		Cukup		Kurang		Satisfaction
		n	%	n	%	n	%	n	%	
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>		<b>6227</b>	<b>39.8 %</b>	<b>7489</b>	<b>47.9 %</b>	<b>1630</b>	<b>10.4 %</b>	<b>296</b>	<b>1.9 %</b>	<b>87.7 %</b> 
Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	2.607	1161	44.5 %	1180	45.3 %	225	8.6 %	41	1.6 %	89.8 % 
Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	2.607	1060	40.7 %	1273	48.8 %	240	9.2 %	34	1.3 %	89.5 % 
Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	2.607	1094	42.0 %	1204	46.2 %	267	10.2 %	42	1.6 %	88.1 % 
Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	2.607	1030	39.5 %	1268	48.6 %	270	10.4 %	39	1.5 %	88.1 % 
Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	2.607	985	37.8 %	1301	49.9 %	278	10.7 %	43	1.6 %	87.7 % 
Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	2.607	897	34.4 %	1263	48.4 %	350	13.4 %	97	3.7 %	82.9 % 

**Tabel 4. Respon Kepuasan Mahasiswa terhadap Item Pernyataan yang Berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Mahasiswa Semester Ganjil 2022/2023 Tahap I**

Questions	Respondent	Sangat Baik		Baik		Cukup		Kurang		Satisfaction
		n	%	n	%	n	%	n	%	
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>		<b>9082</b>	<b>43.5 %</b>	<b>9842</b>	<b>47.2 %</b>	<b>1685</b>	<b>8.1 %</b>	<b>247</b>	<b>1.2 %</b>	<b>90.7 %</b> 
Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	2.607	1288	49.4 %	1151	44.2 %	158	6.1 %	10	0.4 %	93.6 % 
Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	2.607	1274	48.9 %	1165	44.7 %	150	5.8 %	18	0.7 %	93.6 % 
Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	2.607	1059	40.6 %	1329	51.0 %	197	7.6 %	22	0.8 %	91.6 % 
Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	2.607	1120	43.0 %	1246	47.8 %	211	8.1 %	30	1.2 %	90.8 % 
Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	2.607	1080	41.4 %	1279	49.1 %	212	8.1 %	36	1.4 %	90.5 % 
Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	2.607	1175	45.1 %	1159	44.5 %	244	9.4 %	29	1.1 %	89.5 % 
Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	2.607	1019	39.1 %	1309	50.2 %	238	9.1 %	41	1.6 %	89.3 % 
Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	2.607	1067	40.9 %	1204	46.2 %	275	10.5 %	61	2.3 %	87.1 % 

**Tabel 4. Respon Kepuasan Mahasiswa terhadap Item Pernyataan yang Berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Mahasiswa Semester Ganjil 2022/2023 Tahap I**

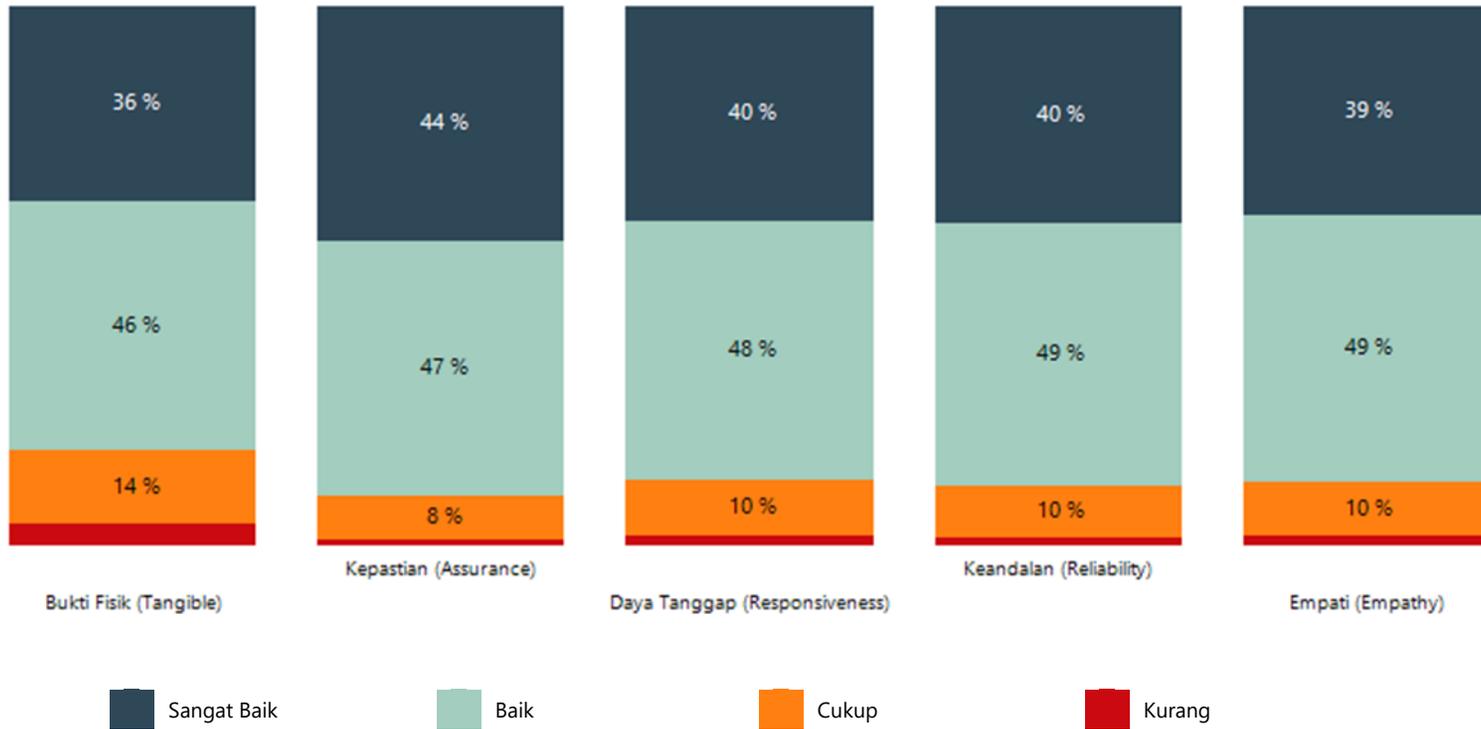
Questions	Respondent	Sangat Baik		Baik		Cukup		Kurang		Satisfaction
		n	%	n	%	n	%	n	%	
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>		<b>5066</b>	<b>38.9 %</b>	<b>6439</b>	<b>49.4 %</b>	<b>1296</b>	<b>9.9 %</b>	<b>234</b>	<b>1.8 %</b>	<b>88.3 %</b> 
Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	2.607	1142	43.8 %	1222	46.9 %	207	7.9 %	36	1.4 %	90.7 % 
Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	2.607	966	37.1 %	1335	51.2 %	276	10.6 %	30	1.2 %	88.3 % 
Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	2.607	1034	39.7 %	1266	48.6 %	257	9.9 %	50	1.9 %	88.2 % 
Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	2.607	984	37.7 %	1304	50.0 %	263	10.1 %	56	2.1 %	87.8 % 
Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	2.607	940	36.1 %	1312	50.3 %	293	11.2 %	62	2.4 %	86.4 % 

**Tabel 4. Respon Kepuasan Mahasiswa terhadap Item Pernyataan yang Berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Mahasiswa Semester Ganjil 2022/2023 Tahap I**

Questions	Respondent	Sangat Baik		Baik		Cukup		Kurang		Satisfaction
		n	%	n	%	n	%	n	%	
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>		<b>8471</b>	<b>36.1 %</b>	<b>10838</b>	<b>46.2 %</b>	<b>3229</b>	<b>13.8 %</b>	<b>925</b>	<b>3.9 %</b>	<b>82.3 %</b> 
Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	2.607	1127	43.2 %	1188	45.6 %	257	9.9 %	35	1.3 %	88.8 % 
Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, foodcourt, dll.)	2.607	1045	40.1 %	1207	46.3 %	286	11.0 %	69	2.6 %	86.4 % 
Pencahayaan di ruang kelas baik	2.607	1008	38.7 %	1241	47.6 %	313	12.0 %	45	1.7 %	86.3 % 
Fasilitas pembelajaran melalui Maranatha Online Learning (MORNING) mudah digunakan	2.607	950	36.4 %	1259	48.3 %	320	12.3 %	78	3.0 %	84.7 % 
Penampilan gedung baik	2.607	954	36.6 %	1232	47.3 %	341	13.1 %	80	3.1 %	83.9 % 
Ketersediaan tempat parkir mencukupi	2.607	955	36.6 %	1221	46.8 %	316	12.1 %	115	4.4 %	83.5 % 
Tata ruang kelas baik dan nyaman	2.607	937	35.9 %	1210	46.4 %	383	14.7 %	77	3.0 %	82.4 % 
Tampilan Maranatha Online Learning (MORNING) menarik	2.607	840	32.2 %	1223	46.9 %	439	16.8 %	105	4.0 %	79.1 % 
Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ Wi- Fi mencukupi	2.607	655	25.1 %	1057	40.5 %	574	22.0 %	321	12.3 %	65.7 % 

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

**Gambar 1.**  
**Persentase Tingkat Kepuasan per Aspek Survei Kepuasan Mahasiswa Semester Ganjil 2022/2023 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 65.7% 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
<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				