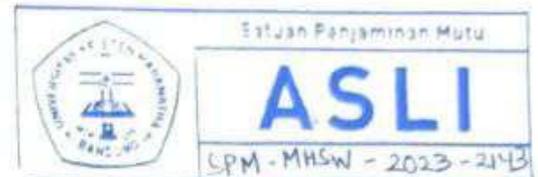


Laporan Survei

SATUAN PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG



Survei Kepuasan Mahasiswa

Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/2023 (Tahap II)

PENGESAHAN

Disiapkan Oleh:	Diperiksa Oleh:	Disahkan Oleh:
Staf Satuan Penjaminan Mutu	Sekretaris Satuan Penjaminan Mutu	Ketua Satuan Penjaminan Mutu
		
Gloria Ayunda Christina S.E., M.M.	Fanny Kristine, S.E., S.S., M.M.	Joni, S.E., M.Si., Ak., Ph.D.
NIK: 810477	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 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).

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 II telah disebarakan melalui web survei Satuan Penjaminan Mutu (<http://maranathasurvey.com/>) dengan link <https://bit.ly/KMGANJIL2223TAHAP2>.

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 1.811 orang Mahasiswa dari total mahasiswa aktif UK. Maranatha Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/2023 sebanyak 6.293 orang. Dengan demikian, *response rate* survei ini sebesar 28.8%.

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 (17.2%) dan paling rendah berasal dari Fakultas Teknologi Informasi (6.4%).

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

Asal Fakultas	Frekuensi (n)	Persen (%)
Fakultas Bisnis	311	17.2 %
Fakultas Psikologi	248	13.7 %
Fakultas Seni Rupa dan Desain	242	13.4 %
Fakultas Kedokteran	239	13.2 %
Fakultas Bahasa dan Budaya	202	11.2 %
Fakultas Teknik	159	8.8 %
Fakultas Hukum	151	8.3 %
Fakultas Kedokteran Gigi	143	7.9 %
Fakultas Teknologi Informasi	116	6.4 %

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, Magister Penuaan Kulit dan Estetika dan Sarjana Seni Rupa Murni dengan *response rate* sebesar 100.0% dan paling rendah berasal dari Program Sarjana Kedokteran dengan *response rate* sebesar 14.4%.

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

Program Studi	Total Mahasiswa	Total Responden	Response Rate
Diploma III Bahasa Mandarin	27	27	100,0%
Magister Penuaan Kulit dan Estetika	23	23	100,0%
Sarjana Seni Rupa Murni	29	29	100,0%
Sarjana Sastra China	83	57	68,67%
Magister Psikologi Profesi	131	85	64,89%
Diploma III Seni Rupa dan Desain	82	45	54,88%
Magister Manajemen	76	40	52,63%
Magister Psikologi Sains	91	47	51,65%
Magister Ilmu Komputer	8	4	50,0%
Sarjana Sastra Inggris	163	72	44,17%
Sarjana Desain Interior	195	82	42,05%
Sarjana Sastra Jepang	110	46	41,82%
Sarjana Ilmu Hukum	379	151	39,84%
Sarjana Sistem Informasi	113	44	38,94%
Sarjana Teknik Elektro	68	25	36,76%
Sarjana Teknik Sipil	160	58	36,25%
Magister Akuntansi	28	10	35,71%
Sarjana Teknik Industri	170	60	35,29%

Program Studi	Total Mahasiswa	Total Responden	Response Rate
Profesi Dokter Gigi	214	74	34,58%
Sarjana Teknik Informatika	199	68	34,17%
Sarjana Desain Komunikasi Visual	246	81	32,93%
Sarjana Sistem Komputer	50	16	32,0%
Sarjana Akuntansi	326	80	24,54%
Sarjana Manajemen	762	181	23,75%
Sarjana Kedokteran Gigi	364	69	18,96%
Sarjana Psikologi	693	116	16,74%
Sarjana Arsitektur	31	5	16,13%
Profesi Dokter	493	75	15,21%
Sarjana Kedokteran	979	141	14,4%

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 (36.2%) dan paling rendah berasal dari Tahun Angkatan 2015 (0.8%).

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

Angkatan	Frekuensi (n)	Persen (%)
2022	656	36.2 %
2021	426	23.5 %
2020	354	19.5 %
2019	233	12.9 %
2018	60	3.3 %
2017	42	2.3 %
2016	26	1.4 %
2015	14	0.8 %

HASIL SURVEI

Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Semester Ganjil 2022/2023 Tahap II ini menampilkan kepuasan Mahasiswa dengan nilai rata-rata 88.4% terhadap 33 butir pernyataan yang dinilai. Hasil pengukuran tingkat kepuasan terhadap Mahasiswa di Semester Ganjil 2022/2023 Tahap II ditampilkan pada Tabel 4 sebagai berikut¹:

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

Questions	# Respondent	Sangat Baik		Baik		Cukup		Kurang		Satisfaction
		n	%	n	%	n	%	n	%	
TOTAL		24209	40.5 %	28606	47.9 %	5816	9.7 %	1132	1.9 %	88.4 %
Questions	# Respondent	Sangat Baik		Baik		Cukup		Kurang		Satisfaction
		n	%	n	%	n	%	n	%	
Aspek Keandalan (Reliability)		3711	41.0 %	4443	49.1 %	790	8.7 %	111	1.2 %	90.0 % 
Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	1.811	749	41.4 %	909	50.2 %	137	7.6 %	16	0.9 %	91.6 % 
Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	1.811	752	41.5 %	901	49.8 %	137	7.6 %	21	1.2 %	91.3 % 
Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	1.811	732	40.4 %	894	49.4 %	165	9.1 %	20	1.1 %	89.8 % 
Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	1.811	741	40.9 %	869	48.0 %	170	9.4 %	31	1.7 %	88.9 % 
Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	1.811	737	40.7 %	870	48.0 %	181	10.0 %	23	1.3 %	88.7 % 

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

Questions	# Respondent	Sangat Baik		Baik		Cukup		Kurang		Satisfaction
		n	%	n	%	n	%	n	%	
Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)		4510	41.5 %	5160	47.5 %	1023	9.4 %	173	1.6 %	89.0 % 
Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	1.811	777	42.9 %	857	47.3 %	153	8.4 %	24	1.3 %	90.2 % 
Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	1.811	783	43.2 %	850	46.9 %	154	8.5 %	24	1.3 %	90.2 % 
Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	1.811	796	44.0 %	828	45.7 %	164	9.1 %	23	1.3 %	89.7 % 
Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	1.811	758	41.9 %	865	47.8 %	167	9.2 %	21	1.2 %	89.6 % 
Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	1.811	739	40.8 %	878	48.5 %	170	9.4 %	24	1.3 %	89.3 % 
Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	1.811	657	36.3 %	882	48.7 %	215	11.9 %	57	3.1 %	85.0 % 

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

Questions	# Respondent	Sangat Baik		Baik		Cukup		Kurang		Satisfaction
		n	%	n	%	n	%	n	%	
Aspek Kepastian (Assurance)		6182	42.7 %	6960	48.0 %	1178	8.1 %	168	1.2 %	90.7 % 
Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	1.811	862	47.6 %	830	45.8 %	109	6.0 %	10	0.6 %	93.4 % 
Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	1.811	811	44.8 %	872	48.2 %	117	6.5 %	11	0.6 %	92.9 % 
Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	1.811	774	42.7 %	895	49.4 %	125	6.9 %	17	0.9 %	92.2 % 
Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	1.811	779	43.0 %	875	48.3 %	139	7.7 %	18	1.0 %	91.3 % 
Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	1.811	801	44.2 %	847	46.8 %	143	7.9 %	20	1.1 %	91.0 % 
Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	1.811	753	41.6 %	883	48.8 %	151	8.3 %	24	1.3 %	90.3 % 
Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	1.811	716	39.5 %	902	49.8 %	169	9.3 %	24	1.3 %	89.3 % 
Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	1.811	686	37.9 %	856	47.3 %	225	12.4 %	44	2.4 %	85.1 % 

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

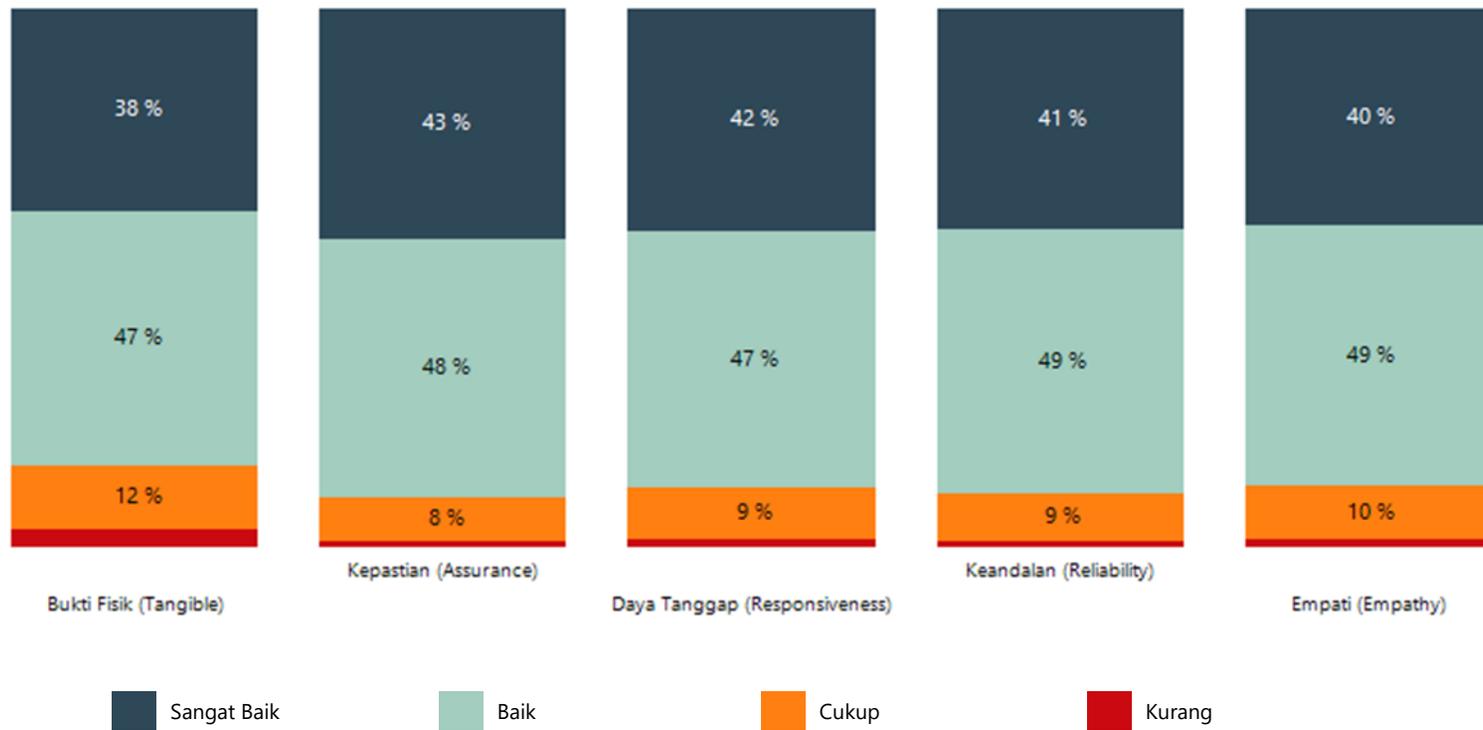
Questions	# Respondent	Sangat Baik		Baik		Cukup		Kurang		Satisfaction
		n	%	n	%	n	%	n	%	
Aspek Empati (Empathy)		3640	40.2 %	4397	48.6 %	873	9.6 %	145	1.6 %	88.8 % 
Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	1.811	786	43.4 %	861	47.5 %	146	8.1 %	18	1.0 %	90.9 % 
Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	1.811	726	40.1 %	902	49.8 %	158	8.7 %	25	1.4 %	89.9 % 
Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	1.811	731	40.4 %	875	48.3 %	175	9.7 %	30	1.7 %	88.7 % 
Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	1.811	702	38.8 %	891	49.2 %	187	10.3 %	31	1.7 %	88.0 % 
Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	1.811	695	38.4 %	868	47.9 %	207	11.4 %	41	2.3 %	86.3 % 

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

Questions	# Respondent	Sangat Baik		Baik		Cukup		Kurang		Satisfaction
		n	%	n	%	n	%	n	%	
Aspek Bukti Fisik (Tangible)		6166	37.8 %	7646	46.9 %	1952	12.0 %	535	3.3 %	84.7 % 
Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	1.811	774	42.7 %	866	47.8 %	154	8.5 %	17	0.9 %	90.6 % 
Pencahayaan di ruang kelas baik	1.811	733	40.5 %	866	47.8 %	192	10.6 %	20	1.1 %	88.3 % 
Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, foodcourt, dll.)	1.811	753	41.6 %	830	45.8 %	188	10.4 %	40	2.2 %	87.4 % 
Ketersediaan tempat parkir mencukupi	1.811	713	39.4 %	862	47.6 %	182	10.0 %	54	3.0 %	87.0 % 
Fasilitas pembelajaran melalui Maranatha Online Learning (MORNING) mudah digunakan	1.811	691	38.2 %	864	47.7 %	199	11.0 %	57	3.1 %	85.9 % 
Penampilan gedung baik	1.811	681	37.6 %	861	47.5 %	216	11.9 %	53	2.9 %	85.1 % 
Tata ruang kelas baik dan nyaman	1.811	674	37.2 %	860	47.5 %	234	12.9 %	43	2.4 %	84.7 % 
Tampilan Maranatha Online Learning (MORNING) menarik	1.811	591	32.6 %	886	48.9 %	269	14.9 %	65	3.6 %	81.6 % 
Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ Wi- Fi mencukupi	1.811	556	30.7 %	751	41.5 %	318	17.6 %	186	10.3 %	72.2 % 

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 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 72.2% 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				