

Laporan Survei

SATUAN PENJAMINAN MUTU

UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA

BANDUNG



Survei Kepuasan Mahasiswa

Semester Genap 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
		
Naomi Fani Riyanto, S.Ak.	Fanny Kristine, S.E., S.S., M.M.	Joni, S.E., M.St., Ak., Ph.D.
NIK: 810591	NIK: 520125	NIK: 570006u

DAFTAR ISI

PENDAHULUAN	3
PERANCANGAN INSTRUMEN	3
METODE PENYEBARAN KUESIONER	4
PROFIL RESPONDEN	4
HASIL SURVEI.....	7
KESIMPULAN.....	11
LAMPIRAN 1. KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA.....	12

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 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 Genap 2022/2023 Tahap II telah disebarakan melalui web survei Satuan Penjaminan Mutu (<http://maranathasurvey.com/>) dengan link <https://bit.ly/KMGenap2223Tahap2>.

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 1.918 orang Mahasiswa dari total mahasiswa aktif UK. Maranatha Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023 sebanyak 5.578 orang. Dengan demikian, *response rate* survei ini sebesar 34.39%.

Tabel 1 menyajikan asal fakultas dari responden yang berpartisipasi dalam survei ini. Berdasarkan asal fakultas, terlihat responden dengan tingkat partisipasi tertinggi berasal dari Fakultas Psikologi (22.7%) dan paling rendah berasal dari Fakultas Teknologi Informasi (6.3%).

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

Asal Fakultas	Frekuensi (n)	Response Rate
Fakultas Psikologi	435	22.7 %
Fakultas Kedokteran Gigi	321	16.7 %
Fakultas Bisnis	268	14.0 %
Fakultas Seni Rupa dan Desain	188	9.8 %
Fakultas Kedokteran	170	8.9 %
Fakultas Bahasa dan Budaya	155	8.1 %
Fakultas Teknik	136	7.1 %
Fakultas Hukum	124	6.5 %
Fakultas Teknologi Informasi	121	6.3 %

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 Magister Penuaan Kulit dan Estetika dan Diploma III Bahasa Mandarin dengan *response rate* sebesar 100.0% dan paling rendah berasal dari Program Sarjana Kedokteran dengan *response rate* sebesar 6.09%.

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

Program Studi	Total Mahasiswa	Total Responden	Response Rate
Magister Penuaan Kulit dan Estetika	34	34	100,0%
Diploma III Bahasa Mandarin	26	26	100,0%
Magister Ilmu Komputer	13	11	84,62%
Profesi Dokter Gigi	230	176	76,52%
Sarjana Seni Rupa Murni	26	16	61,54%
Sarjana Sastra China	78	42	53,85%
Magister Psikologi Profesi	128	68	53,13%
Sarjana Psikologi	663	342	51,58%
Magister Manajemen	87	44	50,57%
Sarjana Teknik Industri	138	61	44,2%
Sarjana Kedokteran Gigi	332	145	43,67%
Sarjana Teknik Informatika	180	74	41,11%
Sarjana Ilmu Hukum	310	124	40,0%
Diploma III Seni Rupa dan Desain	77	30	38,96%
Sarjana Sistem Informasi	95	36	37,89%

Program Studi	Total Mahasiswa	Total Responden	Response Rate
Magister Psikologi Sains	66	25	37,88%
Magister Akuntansi	38	14	36,84%
Sarjana Sistem Komputer	42	15	35,71%
Sarjana Sastra Inggris	152	53	34,87%
Sarjana Desain Interior	180	62	34,44%
Sarjana Sastra Jepang	99	34	34,34%
Sarjana Teknik Sipil	136	46	33,82%
Sarjana Akuntansi	288	97	33,68%
Sarjana Desain Komunikasi Visual	223	71	31,84%
Sarjana Arsitektur	30	9	30,0%
Sarjana Teknik Elektro	50	14	28,0%
Profesi Dokter	326	82	25,15%
Sarjana Manajemen	645	113	17,52%
Sarjana Kedokteran	886	54	6,09%

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 (35.6%) dan paling rendah berasal dari Tahun Angkatan 2015 (0.5%).

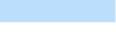
Tabel 3. Distribusi Mahasiswa yang Berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Mahasiswa Semester Genap 2022/2023 Tahap II Berdasarkan Tahun Angkatan

Angkatan	Frekuensi (n)	Persen (%)
2022	683	35.6 %
2021	477	24.9 %
2020	372	19.4 %
2019	196	10.2 %
2018	99	5.2 %
2017	51	2.7 %
2016	30	1.6 %
2015	10	0.5 %

HASIL SURVEI

Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Semester Genap 2022/2023 Tahap II ini menampilkan kepuasan Mahasiswa dengan nilai rata-rata 86.2% terhadap 27 butir pernyataan yang dinilai. Hasil pengukuran tingkat kepuasan terhadap Mahasiswa di Semester Genap 2022/2023 Tahap II ditampilkan pada Tabel 4 sebagai berikut:

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

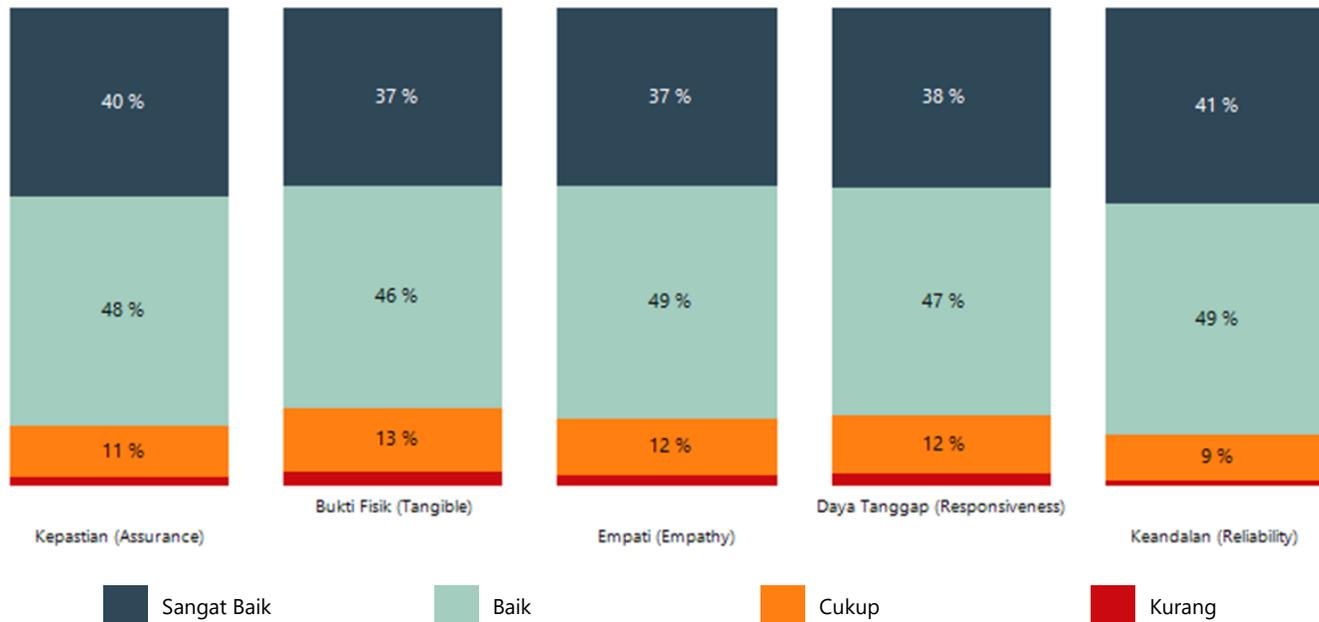
Questions	# Respondent	Sangat Baik		Baik		Cukup		Kurang		Satisfaction
		n	%	n	%	n	%	n	%	
TOTAL		19934	38.5 %	24726	47.7 %	5979	11.5 %	1147	2.2 %	86.2 %
Questions	# Respondent	Sangat Baik		Baik		Cukup		Kurang		Satisfaction
		n	%	n	%	n	%	n	%	
Aspek Keandalan (Reliability)		3133	40.8 %	3724	48.5 %	725	9.4 %	90	1.2 %	89.4 % 
Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	1.918	811	42.3 %	956	49.8 %	138	7.2 %	13	0.7 %	92.1 % 
Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	1.918	754	39.3 %	946	49.3 %	193	10.1 %	25	1.3 %	88.6 % 
Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	1.918	807	42.1 %	890	46.4 %	195	10.2 %	26	1.4 %	88.5 % 
Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	1.918	761	39.7 %	932	48.6 %	199	10.4 %	26	1.4 %	88.3 % 

Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)		3628	37.8 %	4555	47.5 %	1177	12.3 %	230	2.4 %	85.3 %	
Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	1.918	795	41.4 %	872	45.5 %	220	11.5 %	31	1.6 %	86.9 %	
Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	1.918	745	38.8 %	915	47.7 %	221	11.5 %	37	1.9 %	86.5 %	
Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	1.918	737	38.4 %	923	48.1 %	219	11.4 %	39	2.0 %	86.5 %	
Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	1.918	713	37.2 %	924	48.2 %	238	12.4 %	43	2.2 %	85.3 %	
Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	1.918	638	33.3 %	921	48.0 %	279	14.5 %	80	4.2 %	81.3 %	
Aspek Kepastian (Assurance)		5320	39.6 %	6430	47.9 %	1425	10.6 %	251	1.9 %	87.5 %	
Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	1.918	870	45.4 %	885	46.1 %	149	7.8 %	14	0.7 %	91.5 %	
Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	1.918	748	39.0 %	958	49.9 %	181	9.4 %	31	1.6 %	88.9 %	
Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	1.918	798	41.6 %	883	46.0 %	211	11.0 %	26	1.4 %	87.6 %	
Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	1.918	756	39.4 %	919	47.9 %	206	10.7 %	37	1.9 %	87.3 %	
Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	1.918	728	38.0 %	946	49.3 %	204	10.6 %	40	2.1 %	87.3 %	
Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	1.918	714	37.2 %	950	49.5 %	211	11.0 %	43	2.2 %	86.8 %	
Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	1.918	706	36.8 %	889	46.4 %	263	13.7 %	60	3.1 %	83.2 %	

Aspek Empati (Empathy)		3568	37.2 %	4673	48.7 %	1129	11.8 %	220	2.3 %	85.9 %	
Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	1.918	764	39.8 %	936	48.8 %	187	9.7 %	31	1.6 %	88.6 %	
Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	1.918	700	36.5 %	951	49.6 %	230	12.0 %	37	1.9 %	86.1 %	
Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	1.918	719	37.5 %	928	48.4 %	230	12.0 %	41	2.1 %	85.9 %	
Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	1.918	689	35.9 %	934	48.7 %	232	12.1 %	63	3.3 %	84.6 %	
Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	1.918	696	36.3 %	924	48.2 %	250	13.0 %	48	2.5 %	84.5 %	
Aspek Bukti Fisik (Tangible)		4285	37.2 %	5344	46.4 %	1523	13.2 %	356	3.1 %	83.7 %	
Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	1.918	810	42.2 %	884	46.1 %	198	10.3 %	26	1.4 %	88.3 %	
Ketersediaan tempat parkir mencukupi	1.918	737	38.4 %	906	47.2 %	220	11.5 %	55	2.9 %	85.7 %	
Fasilitas pembelajaran melalui Maranatha Online Learning (MORNING) mudah digunakan	1.918	729	38.0 %	883	46.0 %	250	13.0 %	56	2.9 %	84.0 %	
Tata ruang kelas baik dan nyaman	1.918	668	34.8 %	923	48.1 %	278	14.5 %	49	2.6 %	83.0 %	
Ketersediaan akses ke fasilitas proses belajar mengajar memadai (contoh: Wi- Fi, perpustakaan, foodcourt)	1.918	698	36.4 %	858	44.7 %	265	13.8 %	97	5.1 %	81.1 %	
Tampilan Maranatha Online Learning (MORNING) menarik	1.918	643	33.5 %	890	46.4 %	312	16.3 %	73	3.8 %	79.9 %	

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

Gambar 1.
Persentase Tingkat Kepuasan per Aspek Survei Kepuasan Mahasiswa Semester Genap 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 79.9% yang menyangkut item pernyataan: Tampilan Maranatha Online Learning (MORNING) menarik.

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	Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa				
4	Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat				
Aspek Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)					
5	Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa				
6	Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan				
7	Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul				
8	Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa				
9	Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi				
Aspek Kepastian (<i>Assurance</i>)					
10	Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa				
11	Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya				
12	Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian				
13	Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa				
14	Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur				
15	Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa				
16	Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini				
Aspek Empati (<i>Empathy</i>)					
17	Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa				
18	Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik				
19	Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa				
20	Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa				
21	Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa				

No	Pernyataan	K	C	S	SS
Aspek Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)					
22	Tata ruang kelas baik dan nyaman				
23	Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik				
24	Ketersediaan tempat parkir mencukupi				
25	Ketersediaan akses ke fasilitas proses belajar mengajar memadai (contoh: Wi-Fi perpustakaan, foodcourt, dll.)				
26	Fasilitas pembelajaran melalui Maranatha Online Learning (MORNING) mudah digunakan				
27	Tampilan Maranatha Online Learning (MORNING) menarik				