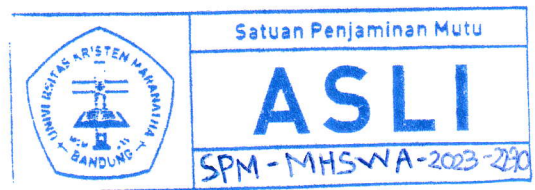


Laporan Survei

SATUAN PENJAMINAN MUTU

UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA

BANDUNG



Survei Kepuasan Mahasiswa

Semester Ganjil Tahun Akademik 2023/2024 (Tahap I)

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.Si., Ak., Ph.D.
NIK: 810591	NIK: 520125	NIK: 570006

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 (kuesioner 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 2023/2024 Tahap I telah disebarakan melalui web survei Satuan Penjaminan Mutu (<http://maranathasurvey.com/>) dengan link <https://bit.ly/KMGanjil2324Tahap1>.

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 2.242 orang Mahasiswa dari total mahasiswa aktif UK. Maranatha Semester Ganjil Tahun Akademik 2023/2024 sebanyak 6.190 orang. Dengan demikian, *response rate* survei ini sebesar 36.2%.

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 Gigi (26.1%) dan paling rendah berasal dari Fakultas Teknologi Informasi (3.8%).

Tabel 1. Fakultas Asal Responden yang Berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Mahasiswa Semester Ganjil 2023/2024 Tahap I

Asal Fakultas	Frekuensi (n)	Response Rate
Fakultas Kedokteran Gigi	586	26.1 %
Fakultas Psikologi	503	22.4 %
Fakultas Kedokteran	257	11.5 %
Fakultas Bahasa dan Budaya	233	10.4 %
Fakultas Bisnis	185	8.3 %
Fakultas Seni Rupa dan Desain	157	7.0 %
Fakultas Hukum	121	5.4 %
Fakultas Teknik	115	5.1 %
Fakultas Teknologi Informasi	85	3.8 %

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% dan paling rendah berasal dari Program Sarjana Manajemen dengan *response rate* sebesar 8.82%.

Tabel 2. Program Studi Asal Responden yang Berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Mahasiswa Semester Ganjil 2023/2024 Tahap I

Program Studi	Total Mahasiswa	Total Responden	Response Rate
Diploma III Bahasa Mandarin	18	18	100%
Sarjana Kedokteran Gigi	388	367	94.59%
Sarjana Sastra China	86	81	94.19%
Profesi Dokter Gigi	239	219	91.63%
Doktor Ilmu Manajemen	8	7	87.5%
Magister Akuntansi	36	25	69.44%
Sarjana Sastra Jepang	92	63	68.48%
Sarjana Seni Rupa Murni	34	23	67.65%
Magister Manajemen	102	65	63.73%
Sarjana Psikologi	759	429	56.52%
Sarjana Sistem Komputer	43	24	55.81%
Magister Ilmu Komputer	17	9	52.94%
Sarjana Teknik Elektro	48	24	50.0%
Sarjana Sastra Inggris	151	71	47.02%
Diploma III Seni Rupa dan Desain	73	30	41.1%

Program Studi	Total Mahasiswa	Total Responden	Response Rate
Magister Psikologi Sains	88	34	38.64%
Sarjana Desain Interior	159	59	37.11%
Magister Psikologi Profesi	110	40	36.36%
Sarjana Teknik Sipil	138	48	34.78%
Sarjana Arsitektur	38	13	34.21%
Sarjana Ilmu Hukum	368	121	32.88%
Sarjana Teknik Informatika	209	54	25.84%
Magister Penuaan Kulit dan Estetika	50	10	20.0%
Sarjana Kedokteran	1042	193	18.52%
Sarjana Sistem Informasi	121	22	18.18%
Sarjana Teknik Industri	116	19	16.38%
Sarjana Desain Komunikasi Visual	231	32	13.85%
Sarjana Akuntansi	251	34	13.55%
Profesi Dokter	491	54	11.0%
Sarjana Manajemen	692	61	8.82%

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 2023 (35.2%) dan paling rendah berasal dari Tahun Angkatan 2015 (0.4%).

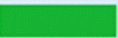
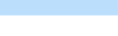
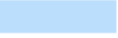
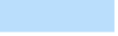
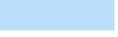
Tabel 3. Distribusi Mahasiswa yang Berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Mahasiswa Semester Ganjil 2023/2024 Tahap I Berdasarkan Tahun Angkatan

Angkatan	Frekuensi (n)	Persen (%)
2023	790	35.2 %
2022	487	21.7 %
2021	442	19.7 %
2020	310	13.8 %
2019	113	5.0 %
2018	54	2.4 %
2017	26	1.2 %
2016	12	0.5 %
2015	8	0.4 %

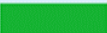
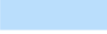
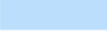

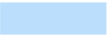




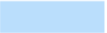



HASIL SURVEI

Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Semester Ganjil 2023/2024 Tahap I ini menampilkan kepuasan Mahasiswa dengan nilai rata-rata 85.4% terhadap 27 butir pernyataan yang dinilai. Hasil pengukuran tingkat kepuasan terhadap Mahasiswa di Semester Ganjil 2023/2024 Tahap I ditampilkan pada Tabel 4 sebagai berikut:

Tabel 4. Respon Kepuasan Mahasiswa terhadap Item Pernyataan yang Berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Mahasiswa Ganjil 2023/2024 Tahap I

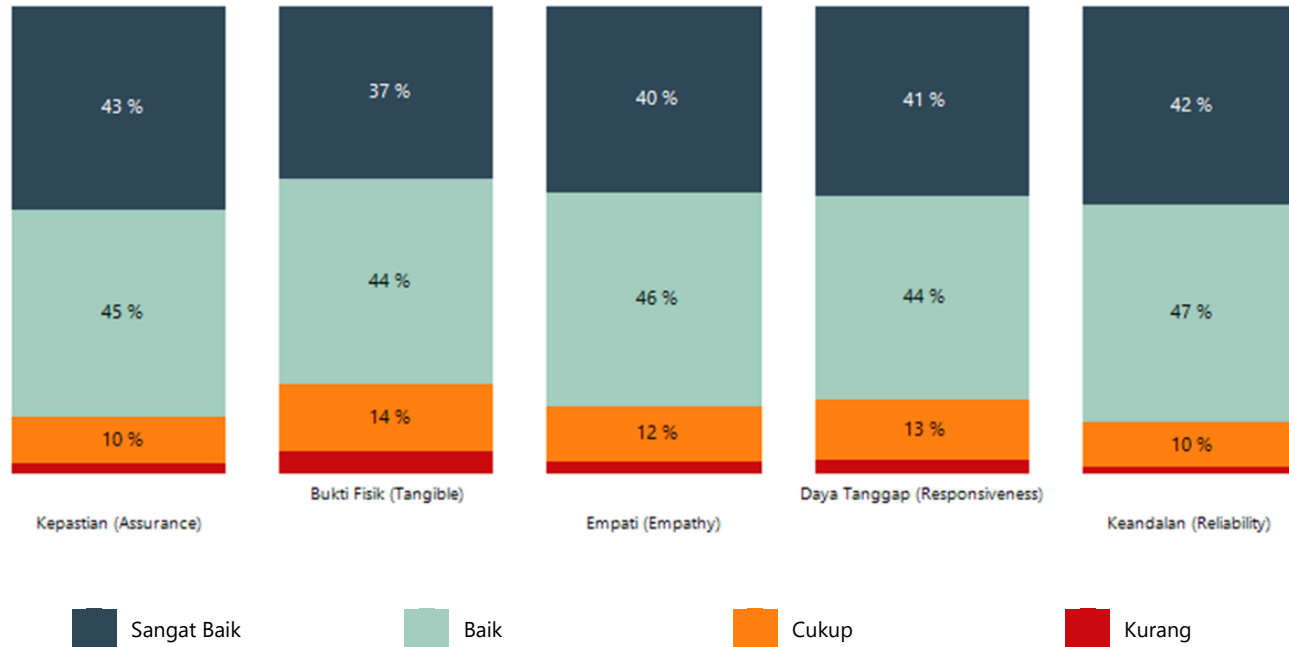
Questions	# Respondent	Sangat Baik		Baik		Cukup		Kurang		Satisfaction
		n	%	n	%	n	%	n	%	
TOTAL		24563	40.6 %	27161	44.9 %	7090	11.7 %	1720	2.8 %	85.4 %
Questions	# Respondent	Sangat Baik		Baik		Cukup		Kurang		Satisfaction
		n	%	n	%	n	%	n	%	
Aspek Keandalan (Reliability)		3792	42.3 %	4193	46.8 %	866	9.7 %	117	1.3 %	89.0 % 
Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	2.242	980	43.7 %	1052	46.9 %	188	8.4 %	22	1.0 %	90.6 % 
Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	2.242	925	41.3 %	1072	47.8 %	221	9.9 %	24	1.1 %	89.1 % 
Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	2.242	968	43.2 %	1012	45.1 %	219	9.8 %	43	1.9 %	88.3 % 
Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	2.242	919	41.0 %	1057	47.1 %	238	10.6 %	28	1.2 %	88.1 % 

Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)		4543	40.5 %	4908	43.8 %	1426	12.7 %	333	3.0 %	84.3 %	
Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	2.242	1005	44.8 %	938	41.8 %	252	11.2 %	47	2.1 %	86.7 %	
Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	2.242	946	42.2 %	970	43.3 %	278	12.4 %	48	2.1 %	85.5 %	
Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	2.242	918	40.9 %	997	44.5 %	274	12.2 %	53	2.4 %	85.4 %	
Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	2.242	869	38.8 %	1011	45.1 %	288	12.8 %	74	3.3 %	83.9 %	
Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	2.242	805	35.9 %	992	44.2 %	334	14.9 %	111	5.0 %	80.2 %	
Aspek Kepastian (Assurance)		6812	43.4 %	6996	44.6 %	1564	10.0 %	322	2.1 %	88.0 %	
Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	2.242	1119	49.9 %	958	42.7 %	144	6.4 %	21	0.9 %	92.6 %	
Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	2.242	1023	45.6 %	965	43.0 %	215	9.6 %	39	1.7 %	88.7 %	
Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	2.242	938	41.8 %	1041	46.4 %	221	9.9 %	42	1.9 %	88.3 %	
Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	2.242	904	40.3 %	1073	47.9 %	229	10.2 %	36	1.6 %	88.2 %	
Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	2.242	932	41.6 %	1028	45.9 %	234	10.4 %	48	2.1 %	87.4 %	
Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	2.242	966	43.1 %	966	43.1 %	245	10.9 %	65	2.9 %	86.2 %	
Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	2.242	930	41.5 %	965	43.0 %	276	12.3 %	71	3.2 %	84.5 %	

Aspek Empati (Empathy)		4474	39.9 %	5119	45.7 %	1315	11.7 %	302	2.7 %	85.6 %	
Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	2.242	999	44.6 %	987	44.0 %	215	9.6 %	41	1.8 %	88.6 %	
Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	2.242	917	40.9 %	1013	45.2 %	252	11.2 %	60	2.7 %	86.1 %	
Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	2.242	883	39.4 %	1022	45.6 %	273	12.2 %	64	2.9 %	85.0 %	
Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	2.242	856	38.2 %	1032	46.0 %	291	13.0 %	63	2.8 %	84.2 %	
Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	2.242	819	36.5 %	1065	47.5 %	284	12.7 %	74	3.3 %	84.0 %	
Aspek Bukti Fisik (Tangible)		4942	36.7 %	5945	44.2 %	1919	14.3 %	646	4.8 %	80.9 %	
Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	2.242	980	43.7 %	989	44.1 %	230	10.3 %	43	1.9 %	87.8 %	
Fasilitas pembelajaran melalui Maranatha Online Learning (MORNING) mudah digunakan	2.242	825	36.8 %	1033	46.1 %	301	13.4 %	83	3.7 %	82.9 %	
Ketersediaan tempat parkir mencukupi	2.242	860	38.4 %	991	44.2 %	291	13.0 %	100	4.5 %	82.6 %	
Tata ruang kelas baik dan nyaman	2.242	797	35.5 %	974	43.4 %	349	15.6 %	122	5.4 %	79.0 %	
Tampilan Maranatha Online Learning (MORNING) menarik	2.242	725	32.3 %	1019	45.5 %	370	16.5 %	128	5.7 %	77.8 %	
Ketersediaan akses ke fasilitas proses belajar mengajar memadai (contoh: Wi-Fi, perpustakaan, foodcourt)	2.242	755	33.7 %	939	41.9 %	378	16.9 %	170	7.6 %	75.6 %	

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

Gambar 1.
Persentase Tingkat Kepuasan per Aspek Survei Kepuasan Mahasiswa Semester Ganjil 2023/2024 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 75.6% yang menyangkut item pernyataan: Ketersediaan akses ke fasilitas proses belajar mengajar memadai (contoh: Wi- Fi, perpustakaan, *foodcourt*).

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				