

Laporan Survei
SATUAN PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG



Survei Kepuasan Mahasiswa
Semester Genap 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
Gloria Ayunda Christina S.E., M.M. NIK: 810477	Fanny Kristine, S.E., S.S., M.M. NIK: 520125	Joni, S.E., M.Si., Ak., Ph.D. 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 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 Genap 2022/2023 Tahap I telah disebarakan melalui web survei Satuan Penjaminan Mutu (<http://maranathasurvey.com/>) dengan link <https://bit.ly/KMGENAP2223TAHAP1>.

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 1.842 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 33.0%.

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 (25.1%) dan paling rendah berasal dari Fakultas Hukum (5.7%).

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

Asal Fakultas	Frekuensi (n)	Response Rate
Fakultas Kedokteran Gigi	463	25.1 %
Fakultas Bisnis	294	16.0 %
Fakultas Psikologi	230	12.5 %
Fakultas Seni Rupa dan Desain	217	11.8 %
Fakultas Bahasa dan Budaya	190	10.3 %
Fakultas Kedokteran	119	6.5 %
Fakultas Teknik	113	6.1 %
Fakultas Teknologi Informasi	111	6.0 %
Fakultas Hukum	105	5.7 %

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 dan Magister Penuaan Kulit dan Estetika dengan *response rate* sebesar 100.0% dan paling rendah berasal dari Program Sarjana Kedokteran dengan *response rate* sebesar 5.08%.

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

Program Studi	Total Mahasiswa	Total Responden	Response Rate
Magister Penuaan Kulit dan Estetika	34	34	100,00%
Diploma III Bahasa Mandarin	26	26	100,00%
Sarjana Kedokteran Gigi	332	283	85,24%
Profesi Dokter Gigi	230	180	78,26%
Sarjana Sistem Komputer	42	28	66,67%
Magister Manajemen	87	57	65,52%
Sarjana Sastra China	78	49	62,82%
Magister Akuntansi	38	22	57,89%
Sarjana Arsitektur	30	17	56,67%
Sarjana Sastra Jepang	99	55	55,56%
Sarjana Seni Rupa Murni	26	13	50,00%
Magister Psikologi Sains	66	32	48,48%
Magister Ilmu Komputer	13	6	46,15%
Sarjana Sistem Informasi	95	43	45,26%
Sarjana Desain Interior	180	81	45,00%
Sarjana Teknik Sipil	136	61	44,85%
Sarjana Sastra Inggris	152	60	39,47%
Diploma III Seni Rupa dan Desain	77	30	38,96%

Program Studi	Total Mahasiswa	Total Responden	Response Rate
Sarjana Psikologi	663	178	26,85%
Sarjana Akuntansi	288	70	24,31%
Sarjana Manajemen	645	145	22,48%
Sarjana Teknik Elektro	50	11	22,0%
Magister Psikologi Profesi	128	20	15,63%
Profesi Dokter	326	40	12,27%
Sarjana Teknik Industri	138	13	9,42%
Sarjana Kedokteran	886	45	5,08%

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 (35.8%) dan paling rendah berasal dari Tahun Angkatan 2015 (0.5%).


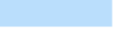

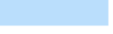
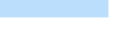
Tabel 3. Distribusi Mahasiswa yang Berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Mahasiswa Semester Genap 2022/2023 Tahap I Berdasarkan Tahun Angkatan

Angkatan	Frekuensi (n)	Persen (%)
2022	660	35.8 %
2021	467	25.4 %
2020	356	19.3 %
2019	219	11.9 %
2018	55	3.0 %
2017	41	2.2 %
2016	34	1.8 %
2015	10	0.5 %


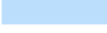
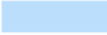
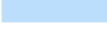
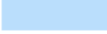


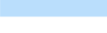
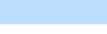
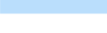
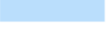
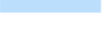
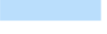
HASIL SURVEI

Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Semester Genap 2022/2023 Tahap I ini menampilkan kepuasan Mahasiswa dengan nilai rata-rata 87.3% terhadap 27 butir pernyataan yang dinilai. Hasil pengukuran tingkat kepuasan terhadap Mahasiswa di Semester Genap 2022/2023 Tahap I ditampilkan pada Tabel 4 sebagai berikut¹:

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

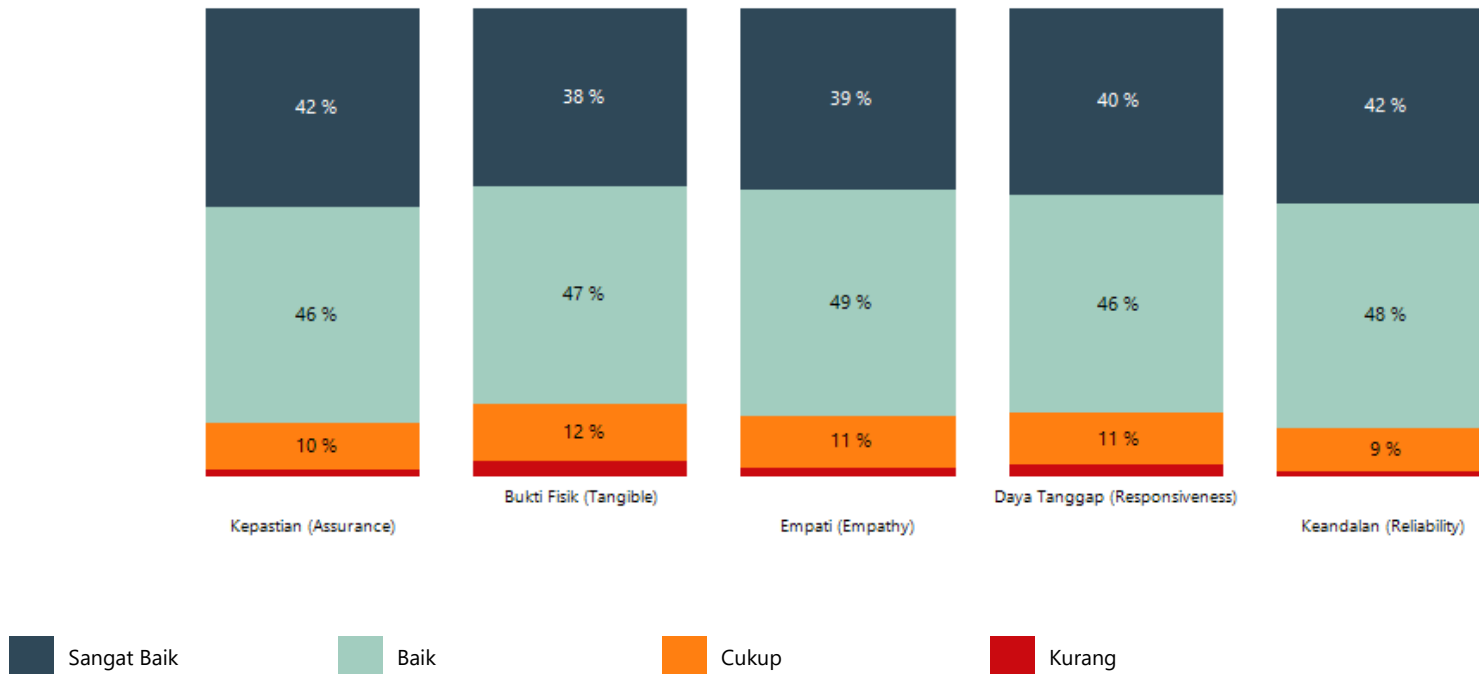
Questions	# Respondent	Sangat Baik		Baik		Cukup		Kurang		Satisfaction
		n	%	n	%	n	%	n	%	
TOTAL		19978	40.2 %	23426	47.1 %	5326	10.7 %	1004	2.0 %	87.3 %
Questions	# Respondent	Sangat Baik		Baik		Cukup		Kurang		Satisfaction
		n	%	n	%	n	%	n	%	
Aspek Keandalan (Reliability)		3071	41.7 %	3534	48.0 %	685	9.3 %	78	1.1 %	89.6 % 
Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	1.842	803	43.6 %	876	47.6 %	154	8.4 %	9	0.5 %	91.2 % 
Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	1.842	751	40.8 %	907	49.2 %	166	9.0 %	18	1.0 %	90.0 % 
Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	1.842	775	42.1 %	862	46.8 %	179	9.7 %	26	1.4 %	88.9 % 
Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	1.842	742	40.3 %	889	48.3 %	186	10.1 %	25	1.4 %	88.5 % 

Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)		3684	40.0 %	4280	46.5 %	1025	11.1 %	221	2.4 %	86.5 %	
Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	1.842	799	43.4 %	845	45.9 %	160	8.7 %	38	2.1 %	89.3 %	
Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	1.842	760	41.3 %	852	46.3 %	201	10.9 %	29	1.6 %	87.5 %	
Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	1.842	754	40.9 %	854	46.4 %	194	10.5 %	40	2.2 %	87.3 %	
Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	1.842	732	39.7 %	855	46.4 %	218	11.8 %	37	2.0 %	86.2 %	
Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	1.842	639	34.7 %	874	47.4 %	252	13.7 %	77	4.2 %	82.1 %	
Aspek Kepastian (Assurance)		5456	42.3 %	5987	46.4 %	1272	9.9 %	179	1.4 %	88.7 %	
Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	1.842	875	47.5 %	844	45.8 %	118	6.4 %	5	0.3 %	93.3 %	
Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	1.842	787	42.7 %	869	47.2 %	171	9.3 %	15	0.8 %	89.9 %	
Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	1.842	773	42.0 %	858	46.6 %	174	9.4 %	37	2.0 %	88.5 %	
Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	1.842	739	40.1 %	886	48.1 %	185	10.0 %	32	1.7 %	88.2 %	
Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	1.842	816	44.3 %	807	43.8 %	193	10.5 %	26	1.4 %	88.1 %	
Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	1.842	720	39.1 %	894	48.5 %	204	11.1 %	24	1.3 %	87.6 %	
Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	1.842	746	40.5 %	829	45.0 %	227	12.3 %	40	2.2 %	85.5 %	

Aspek Empati (Empathy)		3560	38.7 %	4479	48.6 %	1003	10.9 %	168	1.8 %	87.3 %	
Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	1.842	774	42.0 %	876	47.6 %	168	9.1 %	24	1.3 %	89.6 %	
Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	1.842	714	38.8 %	905	49.1 %	195	10.6 %	28	1.5 %	87.9 %	
Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	1.842	729	39.6 %	877	47.6 %	202	11.0 %	34	1.8 %	87.2 %	
Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	1.842	684	37.1 %	903	49.0 %	218	11.8 %	37	2.0 %	86.2 %	
Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	1.842	659	35.8 %	918	49.8 %	220	11.9 %	45	2.4 %	85.6 %	
Aspek Bukti Fisik (Tangible)		4207	38.1 %	5146	46.6 %	1341	12.1 %	358	3.2 %	84.6 %	
Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	1.842	789	42.8 %	887	48.2 %	143	7.8 %	23	1.2 %	91.0 %	
Ketersediaan tempat parkir mencukupi	1.842	734	39.8 %	860	46.7 %	195	10.6 %	53	2.9 %	86.5 %	
Fasilitas pembelajaran melalui Maranatha Online Learning (MORNING) mudah digunakan	1.842	706	38.3 %	885	48.0 %	203	11.0 %	48	2.6 %	86.4 %	
Tata ruang kelas baik dan nyaman	1.842	679	36.9 %	857	46.5 %	248	13.5 %	58	3.1 %	83.4 %	
Ketersediaan akses ke fasilitas proses belajar mengajar memadai (contoh: Wi-Fi, perpustakaan, foodcourt)	1.842	670	36.4 %	812	44.1 %	255	13.8 %	105	5.7 %	80.5 %	
Tampilan Maranatha Online Learning (MORNING) menarik	1.842	629	34.1 %	845	45.9 %	297	16.1 %	71	3.9 %	80.0 %	

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 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 80.0% 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				