

Laporan Survei

SATUAN PENJAMINAN MUTU

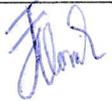
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA

BANDUNG



Survei Kepuasan Mahasiswa

Semester Ganjil Tahun Akademik 2023/2024 (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.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 II telah disebarakan melalui web survei Satuan Penjaminan Mutu (<http://maranathasurvey.com/>) dengan link <https://bit.ly/KMGANJIL2324TAHAP2>.

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 2.489 orang Mahasiswa dari total mahasiswa aktif Universitas Kristen Maranatha Semester Ganjil Tahun Akademik 2023/2024 sebanyak 5.909 orang. Dengan demikian, *response rate* survei ini sebesar 42.12%.

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 (21.1%) dan paling rendah berasal dari Fakultas Teknik (5.7%).

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

Asal Fakultas	Frekuensi (n)	Response Rate
Fakultas Psikologi	524	21.1 %
Fakultas Bisnis	411	16.5 %
Fakultas Kedokteran Gigi	370	14.9 %
Fakultas Kedokteran	320	12.9 %
Fakultas Seni Rupa dan Desain	209	8.4 %
Fakultas Bahasa dan Budaya	196	7.9 %
Fakultas Hukum	167	6.7 %
Fakultas Teknologi Informasi	149	6.0 %
Fakultas Teknik	143	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 Doktor Ilmu Manajemen dengan *response rate* sebesar 100% dan paling rendah berasal dari Program Sarjana Kedokteran dengan *response rate* sebesar 17.66%.

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

Program Studi	Total Mahasiswa	Total Responden	Response Rate
Doktor Ilmu Manajemen	8	8	100%
Sarjana Seni Rupa Murni	29	28	96.55%
Sarjana Sastra China	85	78	91.76%
Magister Psikologi Sains	88	67	76.14%
Profesi Dokter Gigi	239	181	75.73%
Sarjana Arsitektur	28	20	71.43%
Magister Ilmu Komputer	17	11	64.71%
Sarjana Teknik Sipil	128	80	62.5%
Sarjana Sistem Informasi	105	61	58.1%
Magister Penuaan Kulit dan Estetika	50	29	58.0%
Sarjana Psikologi	744	423	56.85%
Sarjana Sastra Jepang	90	50	55.56%
Diploma III Bahasa Mandarin	18	10	55.56%
Sarjana Kedokteran Gigi	388	189	48.71%
Sarjana Ilmu Hukum	352	167	47.44%

Program Studi	Total Mahasiswa	Total Responden	Response Rate
Magister Akuntansi	36	16	44.44%
Sarjana Desain Interior	154	68	44.16%
Magister Manajemen	102	43	42.16%
Sarjana Teknik Informatika	186	77	41.4%
Sarjana Manajemen	687	283	41.19%
Sarjana Sastra Inggris	149	58	38.93%
Sarjana Sistem Komputer	42	14	33.33%
Sarjana Teknik Industri	109	36	33.03%
Sarjana Desain Komunikasi Visual	219	72	32.88%
Pendidikan Profesi Psikologi	110	34	30.91%
Profesi Dokter	350	107	30.57%
Sarjana Teknik Elektro	43	13	30.23%
Diploma III Seni Rupa dan Desain	70	21	30.0%
Sarjana Akuntansi	241	61	25.31%
Sarjana Kedokteran	1042	184	17.66%

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 (32.4%) dan paling rendah berasal dari Tahun Angkatan 2015 (0.1%).

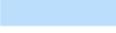
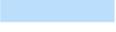
Tabel 3. Distribusi Mahasiswa yang Berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Mahasiswa Semester Ganjil 2023/2024 Tahap II Berdasarkan Tahun Angkatan

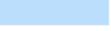
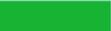
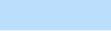
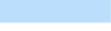
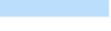
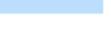
Angkatan	Frekuensi (n)	Persen (%)
2023	807	32.4 %
2022	640	25.7%
2021	464	18.6%
2020	359	14.4%
2019	99	4.0%
2018	66	2.7%
2017	47	1.9%
2016	5	0.2%
2015	2	0.1%

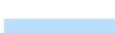
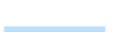
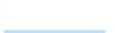
HASIL SURVEI

Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Semester Ganjil 2023/2024 Tahap II ini menampilkan kepuasan Mahasiswa dengan nilai rata-rata 86.1% terhadap 27 butir pernyataan yang dinilai. Hasil pengukuran tingkat kepuasan terhadap Mahasiswa di Semester Ganjil 2023/2024 Tahap II ditampilkan pada Tabel 4 sebagai berikut:

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

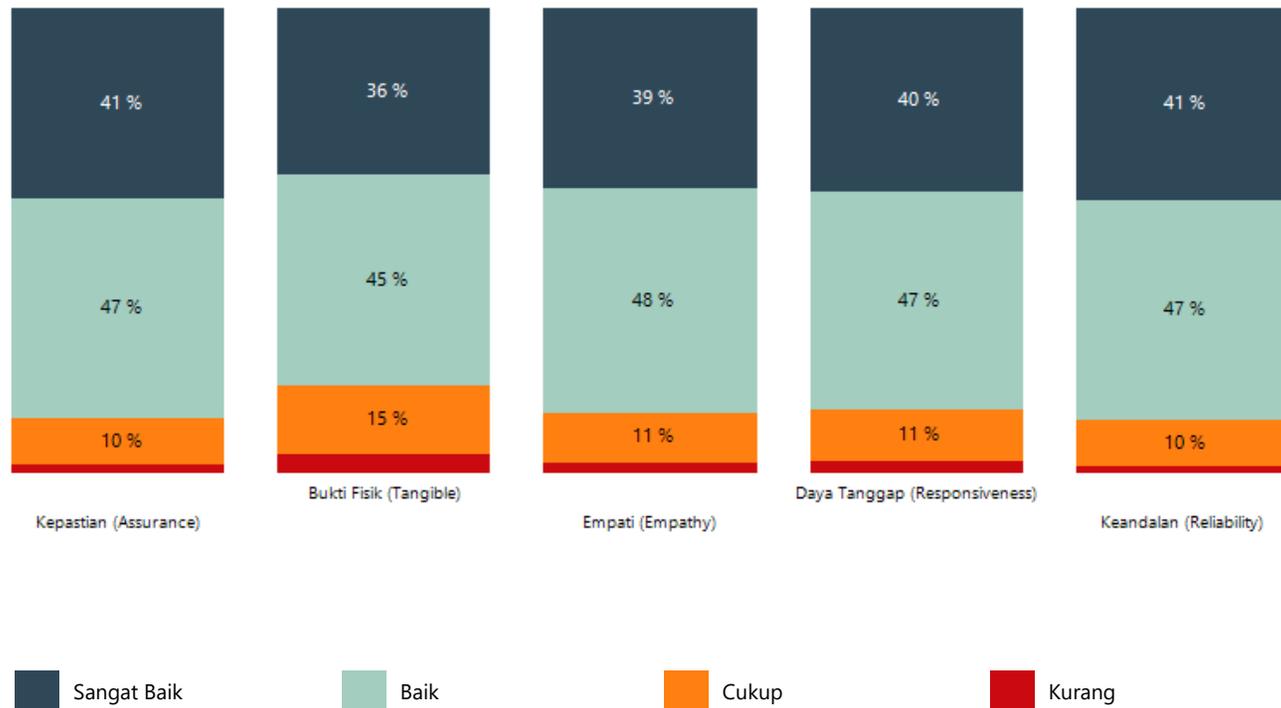
Questions	# Respondent	Sangat Baik		Baik		Cukup		Kurang		Satisfaction
		n	%	n	%	n	%	n	%	
TOTAL		26341	39.2 %	31512	46.9 %	7729	11.5 %	1621	2.4 %	86.1 %
Questions	# Respondent	Sangat Baik		Baik		Cukup		Kurang		Satisfaction
		n	%	n	%	n	%	n	%	
Aspek Keandalan (Reliability)		4101	41.2 %	4717	47.4 %	1000	10.0 %	138	1.4 %	88.6 % 
Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	2.489	1055	42.4 %	1193	47.9 %	213	8.6 %	28	1.1 %	90.3 % 
Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	2.489	1017	40.9 %	1203	48.3 %	236	9.5 %	33	1.3 %	89.2 % 
Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	2.489	1040	41.8 %	1136	45.6 %	275	11.0 %	38	1.5 %	87.4 % 
Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	2.489	989	39.7 %	1185	47.6 %	276	11.1 %	39	1.6 %	87.3 % 

Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)		4930	39.6 %	5815	46.7 %	1401	11.3 %	299	2.4 %	86.3 %	
Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	2.489	1077	43.3 %	1125	45.2 %	244	9.8 %	43	1.7 %	88.5 %	
Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	2.489	1025	41.2 %	1148	46.1 %	268	10.8 %	48	1.9 %	87.3 %	
Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	2.489	1007	40.5 %	1158	46.5 %	268	10.8 %	56	2.2 %	87.0 %	
Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	2.489	953	38.3 %	1174	47.2 %	303	12.2 %	59	2.4 %	85.5 %	
Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	2.489	868	34.9 %	1210	48.6 %	318	12.8 %	93	3.7 %	83.5 %	
Aspek Kepastian (Assurance)		7131	40.9 %	8222	47.2 %	1754	10.1 %	316	1.8 %	88.1 %	
Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	2.489	1162	46.7 %	1144	46.0 %	166	6.7 %	17	0.7 %	92.6 %	
Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	2.489	1023	41.1 %	1208	48.5 %	223	9.0 %	35	1.4 %	89.6 %	
Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	2.489	1067	42.9 %	1130	45.4 %	253	10.2 %	39	1.6 %	88.3 %	
Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	2.489	985	39.6 %	1211	48.7 %	247	9.9 %	46	1.8 %	88.2 %	
Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	2.489	966	38.8 %	1223	49.1 %	253	10.2 %	47	1.9 %	87.9 %	
Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	2.489	1000	40.2 %	1173	47.1 %	265	10.6 %	51	2.0 %	87.3 %	
Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	2.489	928	37.3 %	1133	45.5 %	347	13.9 %	81	3.3 %	82.8 %	

Aspek Empati (Empathy)		4830	38.8 %	5998	48.2 %	1339	10.8 %	278	2.2 %	87.0 %	
Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	2.489	1070	43.0 %	1153	46.3 %	224	9.0 %	42	1.7 %	89.3 %	
Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	2.489	994	39.9 %	1201	48.3 %	241	9.7 %	53	2.1 %	88.2 %	
Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	2.489	926	37.2 %	1218	48.9 %	287	11.5 %	58	2.3 %	86.1 %	
Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	2.489	936	37.6 %	1206	48.5 %	290	11.7 %	57	2.3 %	86.1 %	
Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	2.489	904	36.3 %	1220	49.0 %	297	11.9 %	68	2.7 %	85.3 %	
Aspek Bukti Fisik (Tangible)		5349	35.8 %	6760	45.3 %	2235	15.0 %	590	4.0 %	81.1 %	
Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	2.489	1021	41.0 %	1170	47.0 %	259	10.4 %	39	1.6 %	88.0 %	
Ketersediaan tempat parkir mencukupi	2.489	938	37.7 %	1150	46.2 %	318	12.8 %	83	3.3 %	83.9 %	
Fasilitas pembelajaran melalui Maranatha Online Learning (MORNING) mudah digunakan	2.489	915	36.8 %	1138	45.7 %	367	14.7 %	69	2.8 %	82.5 %	
Tata ruang kelas baik dan nyaman	2.489	829	33.3 %	1119	45.0 %	421	16.9 %	120	4.8 %	78.3 %	
Tampilan Maranatha Online Learning (MORNING) menarik	2.489	810	32.5 %	1123	45.1 %	450	18.1 %	106	4.3 %	77.7 %	
Ketersediaan akses ke fasilitas proses belajar mengajar memadai (contoh: Wi-Fi, perpustakaan, foodcourt)	2.489	836	33.6 %	1060	42.6 %	420	16.9 %	173	7.0 %	76.2 %	

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

Gambar 1.
Persentase Tingkat Kepuasan per Aspek Survei Kepuasan Mahasiswa Semester Ganjil 2023/2024 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 76.2% 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				