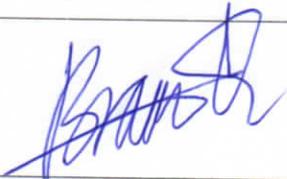


**Laporan Survey**  
BADAN PENJAMINAN MUTU  
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA  
BANDUNG



Survey Kepuasan Wisudawan

Oktober 2018

PENGESAHAN		
Disiapkan Oleh:	Diperiksa Oleh:	Disahkan Oleh:
Staf Badan Penjaminan Mutu	Kepala Bidang Penjaminan Mutu Internal	Kepala Badan Penjaminan Mutu
		
Felicia Hartanto, S.E.	Dr. Bram Hadiano, S.E., M.Si.	Andreas Widjaja, S.Si., M.Sc., Ph.D.
NIK: 810505	NIK: 520031	NIK: 720282 <sup>U</sup>

## DAFTAR ISI

LATAR BELAKANG.....	3
TARGET SURVEI.....	4
METODE PENGUMPULAN DATA.....	4
UJI VALIDITAS.....	4
UJI RELIABILITAS.....	6
PROFIL RESPONDEN.....	6
KESIMPULAN.....	18
LAMPIRAN 1. KUESIONER KEPUASAN WISUDAWAN .....	23

## LATAR BELAKANG

Wisudawan merupakan mahasiswa yang dinyatakan lulus dari program studi dari sebuah perguruan tinggi. Setelah mereka dinyatakan lulus dari program studi, secara otomatis yang bersangkutan akan menjadi alumni dari sebuah perguruan tinggi. Universitas Kristen Maranatha (UK. Maranatha) sangat peduli mengenai keberadaan alumni ini sehingga respon mereka selama menempuh program studi menjadi masukkan yang berharga bagi kemajuannya.

Survei kepuasan wisudawan ini dilakukan untuk mengadopsi hal ini. Survei ini telah dijalankan sejak 2008 dan berlangsung hingga saat ini. Pada awalnya, survei ini dilakukan secara manual. Sejak memasuki Oktober 2013, survei kepuasan wisudawan dilakukan secara *online* saat mendaftarkan diri untuk menjalani proses wisuda melalui <http://baa.maranatha.edu/wisuda>. Laporan survei ini disusun untuk mengetahui respon kepuasan wisudawan untuk bulan Oktober 2018. Respon kepuasan wisudawan yang diberikan terhadap item pernyataan dalam survei yaitu sangat puas, puas, ragu-ragu, tidak puas, dan sangat tidak puas.

Adapun aspek item pertanyaan dalam survei kepuasan wisudawan pada Oktober 2018 meliputi aspek: dosen (D), sarana prasarana (SP), reputasi (R), *intangibile services* (IS), dan *reward* (REW). Selengkapnya, item pertanyaan yang dimaksud yaitu sebagai berikut:

1. Kemampuan dosen dalam menguasai bidang keilmuannya. (D1)
2. Kepedulian dosen wali terhadap mahasiswa dari awal masuk kuliah sampai akhir perkuliahan selesai. (D2)
3. Kejelasan panduan yang diberikan tentang persyaratan-persyaratan perkuliahan. (D3)
4. Kejelasan penyampaian materi kuliah oleh dosen pengajar pada jurusan/program studi saya. (D4)
5. Penguasaan bidang ilmu oleh dosen pada jurusan/program studi saya. (D5)
6. Perhatian dosen terhadap perbedaan kemampuan mahasiswa pada proses belajar mengajar. (D6)
7. Kejelasan sistem penilaian mahasiswa. (D7)
8. Ketersediaan laboratorium, studio, perpustakaan, ruang kuliah serta peralatan atau perlengkapan kelas (LCD, OHP, meja-kursi) mampu menciptakan suasana pembelajaran yang kondusif. (SP1)
9. Ketersediaan sarana olah raga, sarana berkesenian, mading, ruang terbuka hijau mampu memfasilitasi minat dan bakat mahasiswa. (SP2)
10. Keramahan dan ketanggapan layanan staf administrasi melancarkan administrasi akademik yang dibutuhkan mahasiswa. (IS1)

11. Saya memiliki kebanggaan sebagai mahasiswa UK. Maranatha. (R1)
12. UK. Maranatha mempunyai reputasi yang baik di masyarakat. (R2)
13. Lingkungan kampus memberikan rasa aman. (SP3)
14. Pelayanan pendidikan yang saya terima sesuai dengan uang kuliah yang dibayarkan. (IS2)
15. Kejelasan jadwal dan informasi cara pembayaran uang kuliah/praktikum dalam Sistem Akademik Terpadu (SAT) memudahkan mahasiswa. (IS3)
16. Bantuan layanan karir yang tersedia di Universitas bagi mahasiswa dalam membantu memutuskan karir seperti memberikan informasi yang *Up to date*. (IS4)
17. Keragaman unit kegiatan yang disediakan oleh universitas untuk menampung minat mahasiswa. (IS5)
18. Layanan konseling untuk mahasiswa yang membutuhkan. (IS6)
19. Kejelasan prosedur pemberian beasiswa kepada mahasiswa. (IS7)
20. Penghargaan universitas bagi mahasiswa yang memiliki prestasi akademik. (REW1)
21. Penghargaan universitas bagi mahasiswa yang memiliki prestasi di luar akademik. (REW2)

## TARGET SURVEI

Populasi yang menjadi target untuk survei kepuasan alumni ini adalah para wisudawan/wisudawati bulan Oktober 2018.

## METODE PENGUMPULAN DATA

Survei kepuasan alumni ini dilakukan secara *online* saat para wisudawan mendaftarkan diri untuk menjalani proses wisuda melalui <http://baa.maranatha.edu/wisuda>.

## UJI VALIDITAS

Uji validitas digunakan untuk menunjukkan kemampuan item pernyataan dalam kuesioner dalam mengungkapkan sesuatu yang hendak diukurnya (Ghozali, 2009:49)<sup>1</sup>. Uji validitas yang digunakan yaitu uji *confirmatory factor analysis* (CFA). CFA mengelompokkan masing-masing item pernyataan ke dalam beberapa faktor dengan menggunakan metode *varimax*. Metode ini sangat berhasil sebagai pendekatan analitik untuk mendapatkan rotasi ortogonal suatu faktor. Dalam konteks survei ini, pengertian faktor identik dengan aspek.

Menurut Ghozali (2009:53)<sup>1</sup>, sebelum melakukan analisis faktor, kecukupan sampel perlu dilihat lebih dulu. Untuk itu maka nilai Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy

---

<sup>1</sup> Ghozali (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Cetakan IV, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

(KMO MSA) dapat digunakan. Nilai KMO MSA yang dikehendaki harus lebih besar dari 0,5 sebagai syarat CFA dapat diterapkan. Selengkapnya nilai KMO MSA dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1. KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,977
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	25312,484
	df	210
	Sig.	,000

Terlihat nilai KMO MSA dalam Tabel 1 sebesar 0,977. Nilai ini lebih besar dari pada nilai KMO yang disyaratkan sebesar 0,5. Dengan demikian, jumlah sampel cukup untuk melakukan analisis faktor.

Secara ideal item pernyataan dikatakan valid apabila semua item pernyataan yang ada pada telah mengelompok berdasarkan 5 (lima) aspek yang digunakan setelah metode *varimax* digunakan. Namun dalam kenyataannya, tidak mungkin semua item pernyataan mengelompok berdasarkan aspek tersebut. Item pernyataan yang tidak valid perlu dieliminasi. Setelah item pernyataan yang tidak valid tereliminasi, maka diperoleh item pernyataan valid yang mengelompok berdasarkan 5 (lima) aspek tersebut. Informasi tentang item pernyataan valid dapat dilihat pada *rotated component matrix* pada Tabel 2.

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas Akhir  
Rotated Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component				
	1	2	3	4	5
D1	,819				
D2	,773				
D3	,708				
D4	,797				
D5	,824				
SP1			,606		
SP2			,868		
R1					,583
R2					,610
IS3				,681	
IS4				,581	
REW1		,749			
REW2		,823			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 7 iterations.

**Sumber: Output IBM SPSS 19.**

## UJI RELIABILITAS

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai Cronbach Alpha dengan angka tertentu. Sebagai *rule of thumb*, angka tertentu yang disyaratkan oleh Nunnally (1960) dalam Ghozali (2009)<sup>2</sup> yaitu 0,6. Apabila nilai Cronbach Alpha atas item-item pernyataan yang mencerminkan aspek yang diukur berada di atas 0.6, maka item-item pernyataan tersebut bersifat reliabel.

Tabel 3 menunjukkan nilai Cronbach Alpha dari item pernyataan yang valid. Terlihat nilai Cronbach Alpha atas gabungan jawaban item-item pernyataan atas setiap aspek berada di atas 0,6. Berdasarkan kondisi tersebut, maka dapat dinyatakan item-item pernyataan untuk aspek tersebut reliabel.

**Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas**

Aspek	Jumlah Item Pernyataan Valid	Item Pernyataan Valid	Cronbach Alpha
Dosen	5	D1, D2, D3, D4, D5	0,947
Sarana Prasarana	2	SP1, SP2	0,772
Reputasi	2	R1, R2	0,937
<i>Intangible Service</i>	2	IS3, IS4	0,807
<i>Reward</i>	2	REW1, REW2	0,910

Sumber: Output IBM SPSS 20

## PROFIL RESPONDEN

Tabel 4 menyajikan asal fakultas wisudawan/wisudawati yang berpartisipasi dalam survei ini. Berdasarkan tabel 4, wisudawan dan wisudawati yang berasal dari Fakultas Ekonomi yang mendominasi jumlah (28.09%), diikuti oleh wisudawan dan wisudawati yang berasal dari Fakultas Seni Rupa dan Desain (14.76%), Fakultas Psikologi (14.04%), Fakultas Kedokteran (13.60%), selebihnya berasal dari Fakultas Teknik (11.11%), Fakultas Teknologi Informasi (5.24%), Fakultas Kedokteran Gigi (4.89%), Fakultas Sastra (4.71%), dan Fakultas Hukum (3.56%).

**Tabel 4. Asal Fakultas Wisudawan/Wisudawati Oktober 2018**

Asal Fakultas	Frekuensi (n)	Persen (%)
Fakultas Ekonomi	316	28.09%

<sup>2</sup> Ghozali, I (2009). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, Cetakan Keempat, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

<b>Asal Fakultas</b>	<b>Frekuensi (n)</b>	<b>Persen (%)</b>
Fakultas Hukum	40	3.56%
Fakultas Kedokteran	153	13.60%
Fakultas Kedokteran Gigi	55	4.89%
Fakultas Psikologi	158	14.04%
Fakultas Sastra	53	4.71%
Fakultas Seni Rupa dan Desain	166	14.76%
Fakultas Teknik	125	11.11%
Fakultas Teknologi Informasi	59	5.24%
Total	1125	100.00%

Tabel 5 menyajikan asal program studi wisudawan/wisudawati yang berpartisipasi dalam survei ini. Berdasarkan Tabel 5, wisudawan dan wisudawati yang berasal program studi Psikologi yang mendominasi jumlah dalam acara wisuda yang diselenggarakan (12.80%), diikuti oleh wisudawan dan wisudawati dari program studi Akuntansi (12.18%), Manajemen (12.09%), Profesi Dokter (8.27%), Desain Komunikasi Visual (6.31%), Pendidikan Dokter (5.33%), Desain Interior (5.07%), Teknik Industri (4.80%), selebihnya berasal dari program studi Ilmu Hukum (3.56%), Teknik Sipil (3.56%), Teknik Informatika (3.20%), Kedokteran Gigi (3.11%), Seni Rupa (3.02%), Magister Manajemen (2.84%), Sastra Inggris (2.22%), Profesi Dokter Gigi (1.78%), Teknik Elektro (1.78%), Sistem Informasi (1.16%), Sastra Jepang (1.07%), Magister Akuntansi (0.98%), Sistem Komputer (0.98%), Magister Psikologi (0.89%), Sistem Informasi Konsentrasi: Sistem Berskala Besar & Bisnis Elektronik (0.62%), D3 Bahasa Inggris (0.53%), Sastra China (0.53%), Bahasa Mandarin (0.36%), Magister Science Psikologi (0.36%), Seni Rupa Murni (0.36%), dan Teknik Informatika Konsentrasi: Aplikasi Bergerak (0.27%).

**Tabel 5. Asal Program Studi Wisudawan/Wisudawati Oktober 2018**

<b>Asal Program Studi</b>	<b>Frekuensi (n)</b>	<b>Persen (%)</b>
Akuntansi	137	12.18%
Bahasa Inggris	6	0.53%
Bahasa Mandarin	4	0.36%
Desain Interior	57	5.07%
Desain Komunikasi Visual	71	6.31%
Ilmu Hukum	40	3.56%
Kedokteran Gigi	35	3.11%
Magister Akuntansi	11	0.98%
Magister Manajemen	32	2.84%

Asal Program Studi	Frekuensi (n)	Persen (%)
Magister Psikologi	10	0.89%
Magister Science Psikologi	4	0.36%
Manajemen	136	12.09%
Pendidikan Dokter	60	5.33%
Profesi Dokter	93	8.27%
Profesi Dokter Gigi	20	1.78%
Psikologi	144	12.80%
Sastra China	6	0.53%
Sastra Inggris	25	2.22%
Sastra Jepang	12	1.07%
Seni Rupa	34	3.02%
Seni Rupa Murni	4	0.36%
Sistem Informasi	13	1.16%
Sistem Informasi Konsentrasi: Sistem Berskala Besar & Bisnis Elektronik	7	0.62%
Sistem Komputer	11	0.98%
Teknik Elektro	20	1.78%
Teknik Industri	54	4.80%
Teknik Informatika	36	3.20%
Teknik Informatika Konsentrasi: Aplikasi Bergerak	3	0.27%
Teknik Sipil	40	3.56%
Total	1125	100.00%

Tabel 6 menyajikan jenis program wisudawan dan wisudawati yang berpartisipasi dalam survei ini. Terlihat pada tabel 5, wisudawan dan wisudawati yang berasal dari program Sarjana yang mendominasi jumlah (80.98%) diikuti dari program Profesi (10.04%), Magister (5.07%), dan Diploma (3.91%).

**Tabel 6. Jenis Program Wisudawan/Wisudawati Oktober 2018**

Jenis Program	Frekuensi (n)	Persen (%)
Diploma	44	3.91%
Magister	57	5.07%
Profesi	113	10.04%
Sarjana	911	80.98%
Total	1125	100.00%

Tabel 7 menyajikan tahun angkatan wisudawan dan wisudawati yang berpartisipasi dalam survei ini. Terlihat pada tabel 6, wisudawan dan wisudawati yang berasal dari tahun

angkatan 2014 yang mendominasi jumlah (50.04%), diikuti dari tahun angkatan 2013 (14.76%), tahun angkatan 2012 (13.87%), tahun angkatan 2011 (10.93%), tahun angkatan 2015 (4.71%), tahun angkatan 2017 (2.93%), selebihnya berasal dari tahun angkatan 2016 (2.13%), tahun angkatan 2010 (0.44%), dan tahun angkatan 2007 (0.18%).

**Tabel 7. Tahun Angkatan Wisudawan/Wisudawati Oktober 2018**

<b>Tahun Angkatan</b>	<b>Frekuensi (n)</b>	<b>Persen (%)</b>
2007	2	0.18%
2010	5	0.44%
2011	123	10.93%
2012	156	13.87%
2013	166	14.76%
2014	563	50.04%
2015	53	4.71%
2016	24	2.13%
2017	33	2.93%
Total	1125	100.00%

## **DESKRIPSI RESPON KEPUASAN**

Hasil survey kepuasan yang sudah dilaksanakan secara *online* saat para wisudawan mendaftarkan diri untuk menjalani proses wisuda dapat dilihat pada Tabel 8. Dengan mengacu pada setiap butir pernyataan yang diajukan pada Tabel 8, maka dapat diperoleh hasil sebagai berikut.

1. 37.07% responden menyatakan puas dan 16.71% menyatakan sangat puas atas pernyataan: Kemampuan dosen dalam menguasai bidang keilmuannya.
2. 29.33% responden menyatakan puas dan 18.84% menyatakan sangat puas atas pernyataan: Kepedulian dosen wali terhadap mahasiswa dari awal masuk kuliah sampai akhir perkuliahan selesai.
3. 34.49% responden menyatakan puas dan 12.98% menyatakan sangat puas atas pernyataan: Kejelasan panduan yang diberikan tentang persyaratan-persyaratan perkuliahan.
4. 36.53% responden menyatakan puas dan 13.87% menyatakan sangat puas atas pernyataan: Kejelasan penyampaian materi kuliah oleh dosen pengajar pada jurusan/program studi saya.
5. 35.02% responden menyatakan puas dan 17.42% menyatakan sangat puas atas pernyataan: Penguasaan bidang ilmu oleh dosen pada jurusan/program studi saya.

6. 31.56% responden menyatakan puas dan 11.82% menyatakan sangat puas atas pernyataan: Perhatian dosen terhadap perbedaan kemampuan mahasiswa pada proses belajar mengajar.
7. 31.38% responden menyatakan puas dan 11.29% menyatakan sangat puas atas pernyataan: Kejelasan sistem penilaian mahasiswa.
8. 29.69% responden menyatakan puas dan 12.98% menyatakan sangat puas atas pernyataan: Ketersediaan laboratorium, studio, perpustakaan, ruang kuliah serta peralatan atau perlengkapan kelas (LCD, OHP, meja-kursi) mampu menciptakan suasana pembelajaran yang kondusif.
9. 24.71% responden menyatakan puas dan 8.62% menyatakan sangat puas atas pernyataan: Ketersediaan sarana olah raga, sarana berkesenian, mading, ruang terbuka hijau mampu memfasilitasi minat dan bakat mahasiswa.
10. 31.47% responden menyatakan puas dan 12.18% menyatakan sangat puas atas pernyataan: Keramahan dan ketanggapan layanan staf administrasi melancarkan administrasi akademik yang dibutuhkan mahasiswa.
11. 31.91% responden menyatakan puas dan 17.42% menyatakan sangat puas atas pernyataan: Saya memiliki kebanggaan sebagai mahasiswa UK. Maranatha.
12. 31.64% responden menyatakan puas dan 15.82% menyatakan sangat puas atas pernyataan: UK. Maranatha mempunyai reputasi yang baik di masyarakat.
13. 31.38% responden menyatakan puas dan 16.98% menyatakan sangat puas atas pernyataan: Lingkungan kampus memberikan rasa aman.
14. 29.33% responden menyatakan puas dan 10.22% menyatakan sangat puas atas pernyataan: Pelayanan pendidikan yang saya terima sesuai dengan uang kuliah yang dibayarkan.
15. 32.89% responden menyatakan puas dan 14.31% menyatakan sangat puas atas pernyataan: Kejelasan jadwal dan informasi cara pembayaran uang kuliah/praktikum dalam Sistem Akademik Terpadu (SAT) memudahkan mahasiswa.
16. 29.42% responden menyatakan puas dan 9.60% menyatakan sangat puas atas pernyataan: Bantuan layanan karir yang tersedia di Universitas bagi mahasiswa dalam membantu memutuskan karir seperti memberikan informasi yang *Up to date*.
17. 31.11% responden menyatakan puas dan 11.56% menyatakan sangat puas atas pernyataan: Keragaman unit kegiatan yang disediakan oleh universitas untuk menampung minat mahasiswa.
18. 28.18% responden menyatakan puas dan 8.62% menyatakan sangat puas atas pernyataan: Layanan konseling untuk mahasiswa yang membutuhkan.
19. 29.42% responden menyatakan puas dan 9.24% menyatakan sangat puas atas pernyataan: Kejelasan prosedur pemberian beasiswa kepada mahasiswa.
20. 30.49% responden menyatakan puas dan 11.29% menyatakan sangat puas atas pernyataan: Penghargaan universitas bagi mahasiswa yang memiliki prestasi akademik.

21. 29.07% responden menyatakan puas dan 10.40% menyatakan sangat puas atas pernyataan: Penghargaan universitas bagi mahasiswa yang memiliki prestasi di luar akademik.
22. 3.47% responden menyatakan setuju atas pernyataan bahwa telah mendapatkan pekerjaan *full-time* sesuai bidang saya semasa studi di Universitas Kristen Maranatha dan 12.89% responden menyatakan sangat setuju atas pernyataan telah mendapatkan pekerjaan *full-time* sesuai bidang saya semasa studi di Universitas Kristen Maranatha.
23. 70.49% responden menyatakan puas dan 21.42% menyatakan sangat puas atas pernyataan: Secara keseluruhan, di akhir masa pendidikan saya ini, saya puas terhadap Universitas Kristen Maranatha.

**Tabel 8. Respon Kepuasan Wisudawan/Wisudawati Yang Berpartisipasi dalam Oktober 2018**

Pernyataan	Sangat Puas		Puas		Ragu-Ragu		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas		n	Persentase Tingkat Respon Puas & Sangat Puas
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
1. Kemampuan dosen dalam menguasai bidang keilmuannya	188	16.71%	417	37.07%	514	45.69%	4	0.36%	2	0.18%	1125	53.78%
2. Kepedulian dosen wali terhadap mahasiswa dari awal masuk kuliah sampai akhir perkuliahan selesai	212	18.84%	330	29.33%	554	49.24%	20	1.78%	9	0.80%	1125	48.18%
3. Kejelasan panduan yang diberikan tentang persyaratan-persyaratan perkuliahan.	146	12.98%	388	34.49%	568	50.49%	20	1.78%	3	0.27%	1125	47.47%
4. Kejelasan penyampaian materi kuliah oleh dosen pengajar pada jurusan/program studi saya.	156	13.87%	411	36.53%	551	48.98%	5	0.44%	2	0.18%	1125	50.40%
5. Penguasaan bidang ilmu oleh dosen pada jurusan/program studi saya.	196	17.42%	394	35.02%	528	46.93%	5	0.44%	2	0.18%	1125	52.44%

**Tabel 8. Respon Kepuasan Wisudawan/Wisudawati Yang Berpartisipasi dalam Oktober 2018**

Pernyataan	Sangat Puas		Puas		Ragu-Ragu		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas		n	Persentase Tingkat Respon Puas & Sangat Puas
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
6. Perhatian dosen terhadap perbedaan kemampuan mahasiswa pada proses belajar mengajar.	133	11.82%	355	31.56%	590	52.44%	38	3.38%	9	0.80%	1125	43.38%
7. Kejelasan sistem penilaian mahasiswa.	127	11.29%	353	31.38%	587	52.18%	48	4.27%	10	0.89%	1125	42.67%
8. Ketersediaan laboratorium, studio, perpustakaan, ruang kuliah serta peralatan atau perlengkapan kelas (LCD, OHP, meja-kursi) mampu menciptakan suasana pembelajaran yang kondusif	146	12.98%	334	29.69%	576	51.20%	57	5.07%	12	1.07%	1125	42.67%

**Tabel 8. Respon Kepuasan Wisudawan/Wisudawati Yang Berpartisipasi dalam Oktober 2018**

Pernyataan	Sangat Puas		Puas		Ragu-Ragu		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas		n	Persentase Tingkat Respon Puas & Sangat Puas
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
9. Ketersediaan sarana olah raga, sarana berkesenian, mading, ruang terbuka hijau mampu memfasilitasi minat dan bakat mahasiswa	97	8.62%	278	24.71%	639	56.80%	72	6.40%	39	3.47%	1125	33.33%
10. Keramahan dan ketanggapan layanan staf administrasi melancarkan administrasi akademik yang dibutuhkan mahasiswa	137	12.18%	354	31.47%	585	52.00%	35	3.11%	14	1.24%	1125	43.64%
11. Saya memiliki kebanggaan sebagai mahasiswa UK. Maranatha	196	17.42%	359	31.91%	553	49.16%	14	1.24%	3	0.27%	1125	49.33%
12. UK. Maranatha mempunyai reputasi yang baik di masyarakat	178	15.82%	356	31.64%	576	51.20%	11	0.98%	4	0.36%	1125	47.47%

**Tabel 8. Respon Kepuasan Wisudawan/Wisudawati Yang Berpartisipasi dalam Oktober 2018**

Pernyataan	Sangat Puas		Puas		Ragu-Ragu		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas		n	Persentase Tingkat Respon Puas & Sangat Puas
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
13. Lingkungan kampus memberikan rasa aman	191	16.98%	353	31.38%	561	49.87%	15	1.33%	5	0.44%	1125	48.36%
14. Pelayanan pendidikan yang saya terima sesuai dengan uang kuliah yang dibayarkan.	115	10.22%	330	29.33%	598	53.16%	59	5.24%	23	2.04%	1125	39.56%
15. Kejelasan jadwal dan informasi cara pembayaran uang kuliah/praktikum dalam Sistem Akademik Terpadu (SAT) memudahkan mahasiswa	161	14.31%	370	32.89%	563	50.04%	25	2.22%	6	0.53%	1125	47.20%
16. Bantuan layanan karir yang tersedia di Universitas bagi mahasiswa dalam membantu memutuskan karir seperti memberikan informasi yang Up to date.	108	9.60%	331	29.42%	647	57.51%	30	2.67%	9	0.80%	1125	39.02%

**Tabel 8. Respon Kepuasan Wisudawan/Wisudawati Yang Berpartisipasi dalam Oktober 2018**

Pernyataan	Sangat Puas		Puas		Ragu-Ragu		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas		n	Persentase Tingkat Respon Puas & Sangat Puas
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
17. Keragaman unit kegiatan yang disediakan oleh universitas untuk menampung minat mahasiswa.	130	11.56%	350	31.11%	611	54.31%	25	2.22%	9	0.80%	1125	42.67%
18. Layanan konseling untuk mahasiswa yang membutuhkan.	97	8.62%	317	28.18%	643	57.16%	53	4.71%	15	1.33%	1125	36.80%
19. Kejelasan prosedur pemberian beasiswa kepada mahasiswa.	104	9.24%	331	29.42%	631	56.09%	48	4.27%	11	0.98%	1125	38.67%
20. Penghargaan universitas bagi mahasiswa yang memiliki prestasi akademik.	127	11.29%	343	30.49%	618	54.93%	31	2.76%	6	0.53%	1125	41.78%
21. Penghargaan universitas bagi mahasiswa yang memiliki prestasi di luar akademik.	117	10.40%	327	29.07%	632	56.18%	35	3.11%	14	1.24%	1125	39.47%

**Tabel 8. Respon Kepuasan Wisudawan/Wisudawati Yang Berpartisipasi dalam Oktober 2018**

Pernyataan	Sangat Puas		Puas		Ragu-Ragu		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas		n	Persentase Tingkat Respon Puas & Sangat Puas
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
23. Secara keseluruhan, di akhir masa pendidikan saya ini, kepuasan saya terhadap Universitas Kristen Maranatha.	241	21.42%	793	70.49%	69	6.13%	16	1.42%	6	0.53%	1125	91.91%

**Tabel 8. Respon Wisudawan/Wisudawati Yang Berpartisipasi dalam Oktober 2018**

Pernyataan	Telah Mendapat Pekerjaan <i>Full Time</i> Sesuai Bidang Studi		Telah Mendapat Pekerjaan <i>Full Time</i> Tidak Sesuai Bidang Studi		Telah Mendapat Pekerjaan <i>Part Time</i> Sesuai Bidang Studi		Telah Mendapat Pekerjaan <i>Part Time</i> Tidak Sesuai Bidang Studi		Belum Mendapat Pekerjaan		n	Persentase Tingkat Respon
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
22. Saat saya mengisi kuesioner ini, status saya :	145	12.89%	39	3.47%	91	8.09%	54	4.80%	796	70.76%	1125	16.36%

## KESIMPULAN

Hasil survey kepuasan wisudawan tersebut menunjukkan beberapa hal penting yaitu:

1. Tingkat kepuasan wisudawan tertinggi ada pada item pernyataan nomor 1 dengan tingkat kepuasan sebesar 53.78% yaitu item yang terkait dengan kemampuan dosen dalam menguasai bidang keilmuannya.
2. Tingkat kepuasan wisudawan terendah ada pada item pernyataan :
  - a. Item pernyataan nomor 2 dengan tingkat kepuasan sebesar 48.18% yaitu item yang terkait dengan kepedulian dosen wali terhadap mahasiswa dari awal masuk kuliah sampai akhir perkuliahan selesai.
  - b. Item pernyataan nomor 3 dengan tingkat kepuasan sebesar 47.47% yaitu item yang terkait dengan kejelasan panduan yang diberikan tentang persyaratan-persyaratan perkuliahan.
  - c. Item pernyataan nomor 6 dengan tingkat kepuasan sebesar 43.38% yaitu item yang terkait dengan perhatian dosen terhadap perbedaan kemampuan mahasiswa pada proses belajar mengajar.
  - d. Item pernyataan nomor 7 dengan tingkat kepuasan sebesar 42.67% yaitu item yang terkait dengan kejelasan sistem penilaian mahasiswa.
  - e. Item pernyataan nomor 8 dengan tingkat kepuasan sebesar 42.67% yaitu item yang terkait dengan ketersediaan laboratorium, studio, perpustakaan, ruang kuliah serta peralatan atau perlengkapan kelas (LCD, OHP, meja-kursi) mampu menciptakan suasana pembelajaran yang kondusif.
  - f. Item pernyataan nomor 9 dengan tingkat kepuasan sebesar 33.33% yaitu item yang terkait dengan ketersediaan sarana olah raga, sarana berkesenian, mading, ruang terbuka hijau mampu memfasilitasi minat dan bakat mahasiswa.
  - g. Item pernyataan nomor 10 dengan tingkat kepuasan sebesar 43.64% yaitu item yang terkait dengan keramahan dan ketanggapan layanan staf administrasi melancarkan administrasi akademik yang dibutuhkan mahasiswa.
  - h. Item pernyataan nomor 11 dengan tingkat kepuasan sebesar 49.33% yaitu item yang terkait dengan saya memiliki kebanggaan sebagai mahasiswa UK.

Maranatha.

- i. Item pernyataan nomor 12 dengan tingkat kepuasan sebesar 47.47% yaitu item yang terkait dengan reputasi UK.Maranatha yang baik di masyarakat.
- j. Item pernyataan nomor 13 dengan tingkat kepuasan sebesar 48.36% yaitu item yang terkait dengan lingkungan kampus yang memberikan rasa aman.
- k. Item pernyataan nomor 14 dengan tingkat kepuasan sebesar 39.56% yaitu item yang terkait dengan pelayanan pendidikan yang saya terima sesuai dengan uang kuliah yang dibayarkan.
- l. Item pernyataan nomor 15 dengan tingkat kepuasan sebesar 47.20% yaitu item yang terkait dengan kejelasan jadwal dan informasi cara pembayaran uang kuliah/praktikum dalam Sistem Akademik Terpadu (SAT) memudahkan mahasiswa.
- m. Item pernyataan nomor 16 dengan tingkat kepuasan sebesar 39.02% yaitu item yang terkait dengan bantuan layanan karir yang tersedia di Universitas bagi mahasiswa dalam membantu memutuskan karir seperti memberikan informasi yang *Up to date*.
- n. Item pernyataan nomor 17 dengan tingkat kepuasan sebesar 42.67% yaitu item yang terkait dengan keragaman unit kegiatan yang disediakan oleh universitas untuk menampung minat mahasiswa.
- o. Item pernyataan nomor 18 dengan tingkat kepuasan sebesar 36.80% yaitu item yang terkait dengan layanan konseling untuk mahasiswa yang membutuhkan.
- p. Item pernyataan nomor 19 dengan tingkat kepuasan sebesar 38.67% yaitu item yang terkait dengan kejelasan prosedur pemberian beasiswa kepada mahasiswa.
- q. Item pernyataan nomor 20 dengan tingkat kepuasan sebesar 41.78% yaitu item yang terkait dengan penghargaan universitas bagi mahasiswa yang memiliki prestasi akademik.
- r. Item pernyataan nomor 21 dengan tingkat kepuasan sebesar 39.47% yaitu item yang terkait dengan penghargaan universitas bagi mahasiswa yang memiliki prestasi di luar akademik.

## TINDAK LANJUT

Tindak lanjut dilakukan pada item-item dengan tingkat kepuasan terendah. Adapun tindak lanjut atas item-item tersebut dapat dilihat pada Tabel 9 berikut ini.

<b>Tabel 9. Item Pernyataan Yang Perlu Ditindaklanjuti</b>		
<b>Nomor Item Pernyataan</b>	<b>Item dengan kepuasan terendah</b>	<b>Tindak lanjut</b>
2	Kepedulian dosen wali terhadap mahasiswa dari awal masuk kuliah sampai akhir perkuliahan selesai.	Kaprodi melakukan koordinasi dengan para dosen untuk memperhatikan progres kemajuan studi saat perwalian.
3	Kejelasan panduan yang diberikan tentang persyaratan-persyaratan perkuliahan.	Sosialisasi keberadaan buku panduan akademik perlu dilakukan oleh Kaprodi/Wakil dekan terkait pada mahasiswa.
6	Perhatian dosen terhadap perbedaan kemampuan mahasiswa pada proses belajar mengajar.	Kaprodi mendorong dosen untuk lebih memperhatikan mahasiswa yang kurang untuk belajar.
7	Kejelasan sistem penilaian mahasiswa	Kaprodi berkoordinasi dengan dosen untuk membagikan hasil ujian tengah semester dan akhir semester bagi mahasiswa sehingga ketika mahasiswa tidak puas terhadap sistem penilaian, dosen dapat segera menindaklanjutinya.
8	Ketersediaan laboratorium, studio, perpustakaan, ruang kuliah serta peralatan atau perlengkapan kelas (LCD, OHP, meja-kursi) mampu menciptakan suasana pembelajaran yang kondusif.	Untuk laboratorium, studio, dan ruang kuliah termasuk peralatan dan perlengkapannya yang berada di program studi, wakil dekan berkoordinasi dengan kepala TU melakukan pengecekan secara berkala dan melaporkan apabila terjadi kerusakan pada bagian terkait.
9	Ketersediaan sarana olah raga, sarana berkesenian, mading, ruang terbuka hijau mampu memfasilitasi minat dan bakat mahasiswa.	Direktorat Kemahasiswaan dapat melakukan koordinasi dengan bagian terkait untuk mewujudkannya
10	Keramahan dan ketanggapan layanan staf administrasi melancarkan administrasi akademik yang dibutuhkan mahasiswa	Direktorat Sumber Daya Insani mengadakan pelatihan supaya staf administrasi supaya memiliki ketanggapan dan keramahan.

<b>Tabel 9. Item Pernyataan Yang Perlu Ditindaklanjuti</b>		
<b>Nomor Item Pernyataan</b>	<b>Item dengan kepuasan terendah</b>	<b>Tindak lanjut</b>
11	Yang bersangkutan memiliki kebanggaan sebagai mahasiswa UK. Maranatha.	Peringkat akreditasi program studi perlu mendapat fokus. BPM melakukan pendampingan program studi.
12	Reputasi UK. Maranatha yang baik di masyarakat	Direktorat Pemasaran melakukan positioning untuk membentuk citra positif bagi reputasi universitas.
13	Lingkungan kampus yang memberikan rasa aman.	Direktorat Sarana Prasarana dapat memasang CCTV di titik-titik yang berpotensi tidak aman.
14	Pelayanan pendidikan yang saya terima sesuai dengan uang kuliah yang dibayarkan.	Ketua program studi berkoordinasi dengan dosen untuk memberikan pelayanan yang terbaik.
15	Kejelasan jadwal dan informasi cara pembayaran uang kuliah/praktikum dalam Sistem Akademik Terpadu (SAT) memudahkan mahasiswa.	Wakil Dekan II perlu mensosialisasikan tata cara pembayaran uang kuliah/praktikum yang terintegrasi dalam Sistem Akademik Terpadu (SAT).
16	Bantuan layanan karir yang tersedia di Universitas bagi mahasiswa dalam membantu memutuskan karir seperti memberikan informasi yang <i>up to date</i> .	Direktorat Kemahasiswaan perlu mensosialisasikan keberadaan informasi terkini mengenai bantuan layanan karir dalam websitenya sehingga dapat menolong mahasiswa mengakses bantuan tersebut.
17	Keragaman unit kegiatan yang disediakan oleh universitas untuk menampung minat mahasiswa.	Direktorat Kemahasiswaan melakukan evaluasi mengenai efektivitas keragaman unit kegiatan yang dapat menampung minat mahasiswa.
18	Layanan konseling untuk mahasiswa yang membutuhkan.	Perlu ada evaluasi tentang efektivitas konseling yang diadakan oleh Direkorat Kemahasiswaan maupun Badan Pelayanan Kerohanian.
19	Kejelasan prosedur pemberian beasiswa kepada mahasiswa.	Direktorat Kemahasiswaan memberikan sosialisasi pada mahasiswa mengenai keberadaan prosedur pemberian beasiswa.
20	Penghargaan universitas bagi mahasiswa yang memiliki prestasi akademik.	Direktorat Akademik dapat berkoordinasi dengan program studi untuk memberikan sertifikat penghargaan bagi mahasiswa dengan IPK tertinggi per semesternya.

<b>Tabel 9. Item Pernyataan Yang Perlu Ditindaklanjuti</b>		
<b>Nomor Item Pernyataan</b>	<b>Item dengan kepuasan terendah</b>	<b>Tindak lanjut</b>
21	Penghargaan universitas bagi mahasiswa yang memiliki prestasi di luar akademik.	Direktorat Kemahasiswaan perlu memberikan penghargaan non-akademik pada mahasiswa yang berprestasi. Penghargaan perlu diberikan dengan menyerahkan sertifikat pada mahasiswa atas prestasi yang dicapainya.

## LAMPIRAN 1. KUESIONER KEPUASAN WISUDAWAN

**Yth. Sdr./Sdri. Wisudawan/wati Universitas Kristen Maranatha**

Kami perwakilan dari Universitas Kristen Maranatha bermaksud mengumpulkan informasi tentang kepuasan anda terhadap Universitas Kristen Maranatha dari awal memasuki bangku kuliah sampai dengan lulus. Data yang kami peroleh akan diolah menjadi sebuah informasi yang dapat digunakan untuk lebih meningkatkan kualitas akademik dan administrasi. Kiranya Sdr./Sdri. sudi meluangkan waktu untuk dapat mengisi kuesioner ini, dan mengembalikannya kepada para petugas kami. Terima kasih atas waktu yang diluangkan.

### Profil Responden:

Usia	:	.....tahun	Fakultas	:	
Jenis Kelamin	:	Pria / Wanita*	Jurusan/Program Studi	:	
Angkatan Thn	:		IPK saat Lulus	:	

\*) coret yang tidak sesuai

Berikan tanda check (v) untuk setiap pernyataan di bawah ini, yang paling sesuai dengan kondisi sebenarnya. *Pilihlah salah satu pilihan yang tersedia:*

No.	Dari awal sampai akhir masa pendidikan di Universitas Kristen Maranatha, tingkat kepuasan saya pada Universitas Kristen Maranatha	Sangat Tidak Puas	Tidak puas	Puas	Sangat Puas	Ragu-Ragu
	Pernyataan	1	2	4	5	3
1	Kemampuan dosen dalam menguasai bidang keilmuannya					
2	Kepedulian dosen wali terhadap mahasiswa dari awal masuk kuliah sampai akhir perkuliahan selesai					
3	Kejelasan panduan yang diberikan tentang persyaratan-persyaratan perkuliahan.					
4	Kejelasan penyampaian materi kuliah oleh dosen pengajar pada jurusan/program studi saya.					
5	Penguasaan bidang ilmu oleh dosen pada jurusan/program studi saya.					
6	Perhatian dosen terhadap perbedaan kemampuan mahasiswa pada proses belajar mengajar.					
7	Kejelasan sistem penilaian mahasiswa.					
8	Ketersediaan laboratorium, studio, perpustakaan, ruang kuliah serta peralatan atau perlengkapan kelas (LCD, OHP, meja-kursi) mampu menciptakan suasana pembelajaran yang kondusif					
9	Ketersediaan sarana olah raga, sarana berkesenian, mading, ruang terbuka hijau mampu memfasilitasi minat dan bakat mahasiswa					

No.	Dari awal sampai akhir masa pendidikan di Universitas Kristen Maranatha, tingkat kepuasan saya pada Universitas Kristen Maranatha	Sangat Tidak Puas	Tidak puas	Puas	Sangat Puas	Ragu-Ragu
	Pernyataan	1	2	4	5	3
10	Keramahan dan ketanggapan layanan staf administrasi melancarkan administrasi akademik yang dibutuhkan mahasiswa					
11	Saya memiliki kebanggaan sebagai mahasiswa UK. Maranatha					
12	UK. Maranatha mempunyai reputasi yang baik di masyarakat					
13	Lingkungan kampus memberikan rasa aman					
14	Pelayanan pendidikan yang saya terima sesuai dengan uang kuliah yang dibayarkan.					
15	Kejelasan jadwal dan informasi cara pembayaran uang kuliah/praktikum dalam Sistem Akademik Terpadu (SAT) memudahkan mahasiswa					
16	Bantuan layanan karir yang tersedia di Universitas bagi mahasiswa dalam membantu memutuskan karir seperti memberikan informasi yang Up to date.					
17	Keragaman unit kegiatan yang disediakan oleh universitas untuk menampung minat mahasiswa.					
18	Layanan konseling untuk mahasiswa yang membutuhkan.					
19	Kejelasan prosedur pemberian beasiswa kepada mahasiswa.					
20	Penghargaan universitas bagi mahasiswa yang memiliki prestasi akademik.					
21	Penghargaan universitas bagi mahasiswa yang memiliki prestasi di luar akademik.					

22. Tanggal berapakah Anda lulus dalam sidang skripsi/tesis?

.....  
 .....

23. Saat saya mengisi kuesioner ini, status saya (*pilih salah satu*):

- A. Masih belum mendapatkan pekerjaan (lanjutkan ke no. 24)
- B. Telah mendapatkan pekerjaan part-time sesuai bidang saya semasa studi di UKM (lanjutkan ke no. 25)
- C. Telah mendapatkan pekerjaan part-time tidak sesuai bidang saya semasa studi di UKM (lanjutkan ke no. 25)
- D. Telah mendapatkan pekerjaan full-time sesuai bidang saya semasa studi di UKM (lanjutkan ke no. 25)
- E. Telah mendapatkan pekerjaan full-time tidak sesuai bidang saya semasa studi di UKM (lanjutkan ke no. 25)

24. Saya belum mendapatkan pekerjaan karena

.....  
.....

25. Nama Perusahaan tempat saya bekerja adalah

.....  
.....

26. Secara keseluruhan, di akhir masa pendidikan saya ini, kepuasan saya terhadap Universitas Kristen Maranatha (*pilih salah satu*):

- A. SANGAT TIDAK PUAS
- B. TIDAK PUAS
- C. RAGU-RAGU
- D. PUAS
- E. SANGAT PUAS

27. Sebutkan hal-hal yang dapat dipertahankan atau hal-hal yang dapat ditingkatkan lagi di UK. Maranatha:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

*Terima kasih atas waktu yang Sdr./Sdri. luangkan untuk dapat mengisi kuesioner kami tersebut. Kami sangat menghargai. Apabila terdapat pertanyaan lebih lanjut, Sdr./Sdri. dapat menghubungi kami pada nomor kontak yang tercantum.*