

# **SURVEY KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2019**

**SURVEY KEPUASAN MAHASISWA  
AKTIF AKAN LAYANAN NON  
AKADEMIK**

**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU**



UNIVERSITAS KATOLIK INDONESIA

**ATMA JAYA**

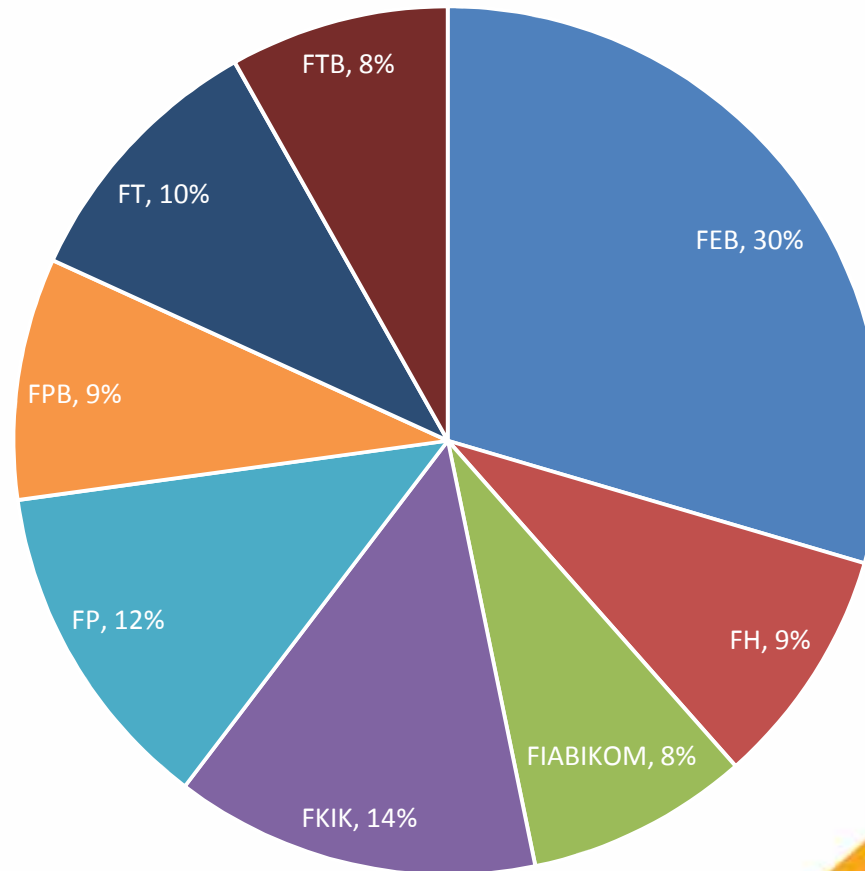
Tepercaya | Kualitas | Lulusannya

# SURVEY KEPUASAN MAHASISWA AKTIF AKAN LAYANAN NON AKADEMIK - TAHUN 2019

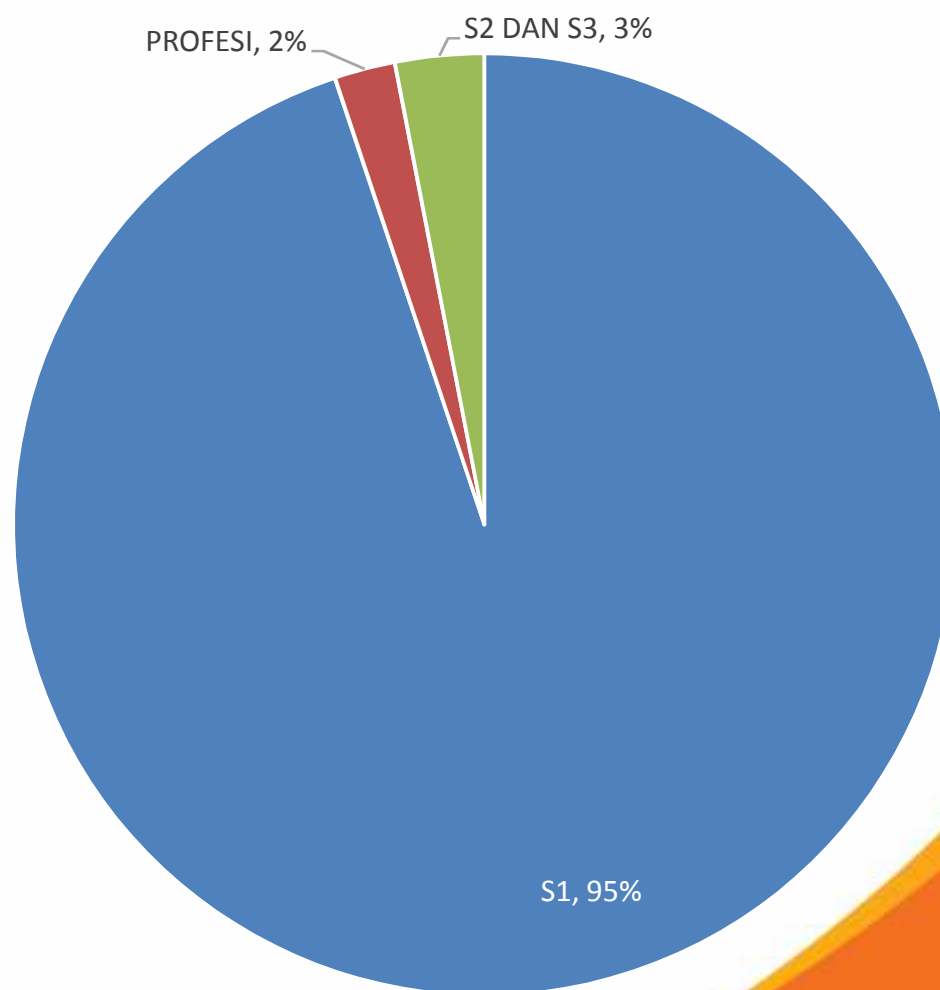
## PENDAHULUAN

- Tujuan
  - memastikan terpenuhinya harapan para mahasiswa
  - memantau konsistensi kualitas layanan
  - mengetahui hal-hal yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan.
- Data yang diolah adalah sebanyak 3.675 sampel atau 42% dari total Mahasiswa Aktif (2018: 1.010 sample atau 9% dari total Mahasiswa Aktif). Peningkatan ini disebabkan karena penyebaran kuesioner terintegrasi di MyAtma dan bersamaan dengan periode pengisian umpan balik.
- Pada tahun ini terdapat tambahan 3 kelompok, yaitu: Kantin, MyAtma, dan Wifi
- Pada tahun ini juga terdapat perubahan item pernyataan terkait Administrasi Perkuliahan untuk menyesuaikan dengan kondisi yang ada.
- Kriteria kepuasan yang distandarkan adalah minimal 3 dari skala 0 sampai 5. Semakin tinggi semakin merasa puas.

## KOMPOSISI SAMPEL BERDASARKAN FAKULTAS



## KOMPOSISI SAMPEL BERDASARKAN JENJANG



## BUTIR INSTRUMEN SURVEY

Kategori	Kelompok
Layanan Perkuliahan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Administrasi Perkuliahan (update item)</li><li>2. Administrasi Ujian</li></ol>
Layanan Pendaftaran	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Proses Pendaftaran</li><li>2. Layanan Fakultas dan Pendaftaran</li></ol>
Fasilitas Umum dan Ruang	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Fasilitas Umum</li><li>2. Fasilitas Ruang Kuliah</li><li>3. Gedung dan Halaman</li><li>4. Sport Hall dan Tempat Latihan</li><li>5. Kantin (baru)</li></ol>
Fasilitas IT	<ol style="list-style-type: none"><li>1. MyAtma (baru)</li><li>2. Wifi (baru)</li></ol>

# BUTIR INSTRUMEN SURVEY

## Cronbach's Alpha

### LAYANAN PERKULIAHAN

<i>Administrasi Perkuliahan</i>	<b>0.827</b>
---------------------------------	--------------

<i>Administrasi Ujian</i>	<b>0.811</b>
---------------------------	--------------

### LAYANAN PENDAFTARAN

<i>Proses Pendaftaran</i>	<b>0.844</b>
---------------------------	--------------

<i>Layanan Fakultas &amp; Pendaftaran</i>	<b>0.875</b>
---	--------------

### FASILITAS UMUM DAN RUANG

<i>Fasilitas Umum</i>	<b>0.824</b>
-----------------------	--------------

<i>Gedung dan Taman</i>	<b>0.806</b>
-------------------------	--------------

<i>Fasilitas Ruang Kuliah</i>	<b>0.823</b>
-------------------------------	--------------

<i>Sport Hall dan Tempat Latihan</i>	<b>0.824</b>
--------------------------------------	--------------

<i>Kantin</i>	<b>0.831</b>
---------------	--------------

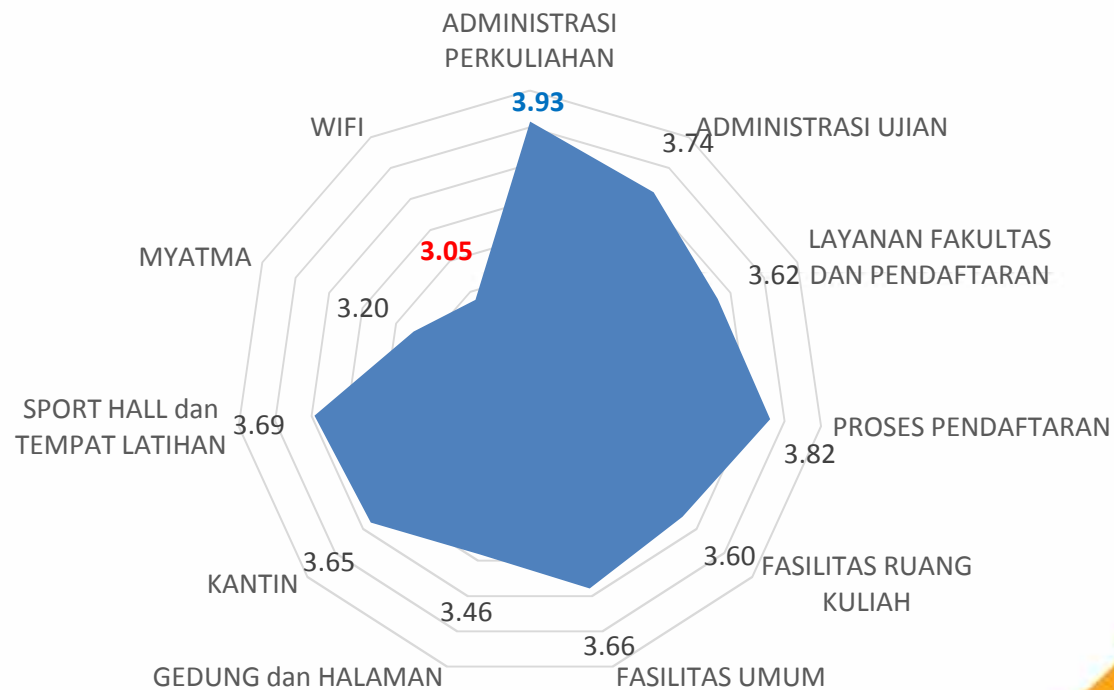
### FASILITAS IT

<i>MyAtma</i>	<b>0.846</b>
---------------	--------------

<i>Wifi</i>	<b>0.834</b>
-------------	--------------

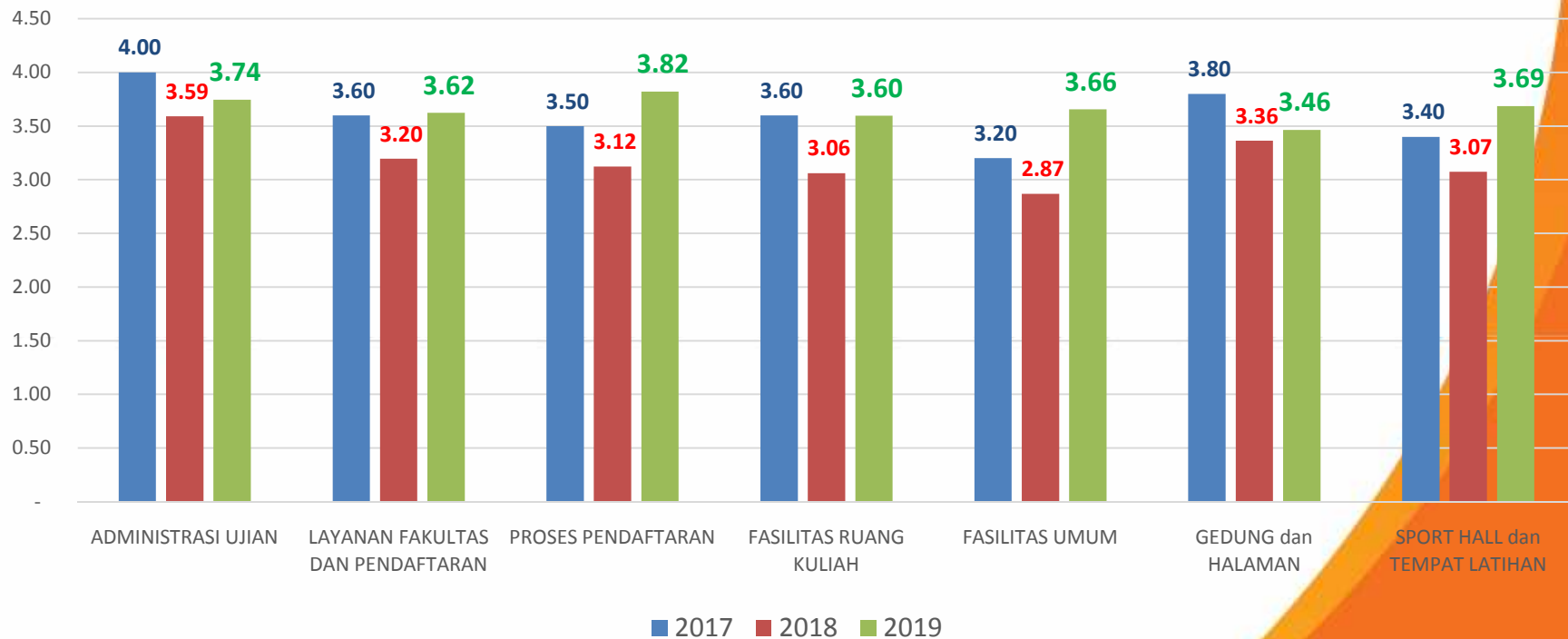
# KEPUASAN LAYANAN NON-AKADEMIK 2019

Rata-rata kepuasan mahasiswa akan layanan non-akademik: 3,58



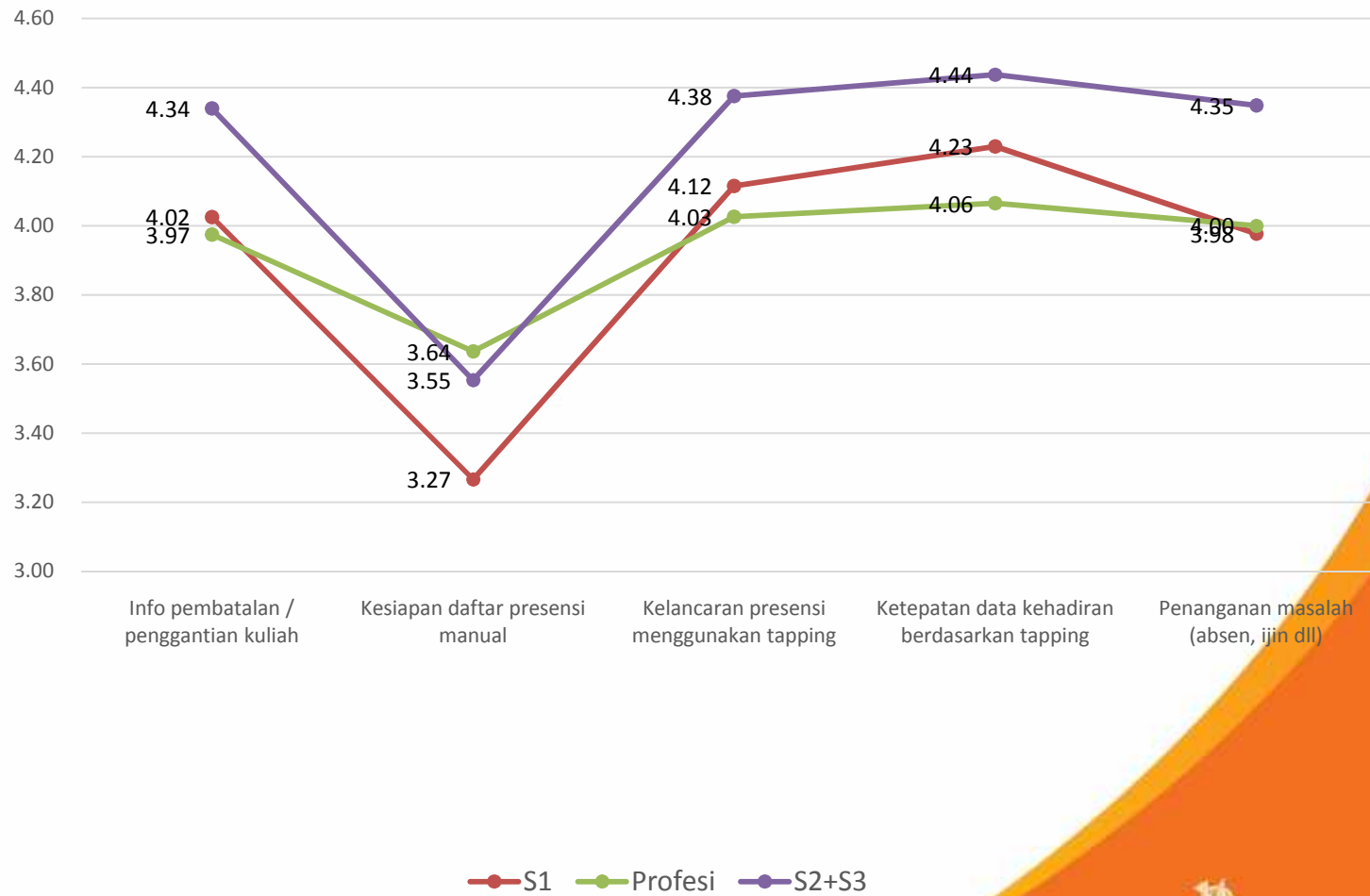


## PERBANDINGAN KEPUASAN LAYANAN NON-AKADEMIK 2019 DAN 2018 (UNTUK ASPEK YANG SAMA)

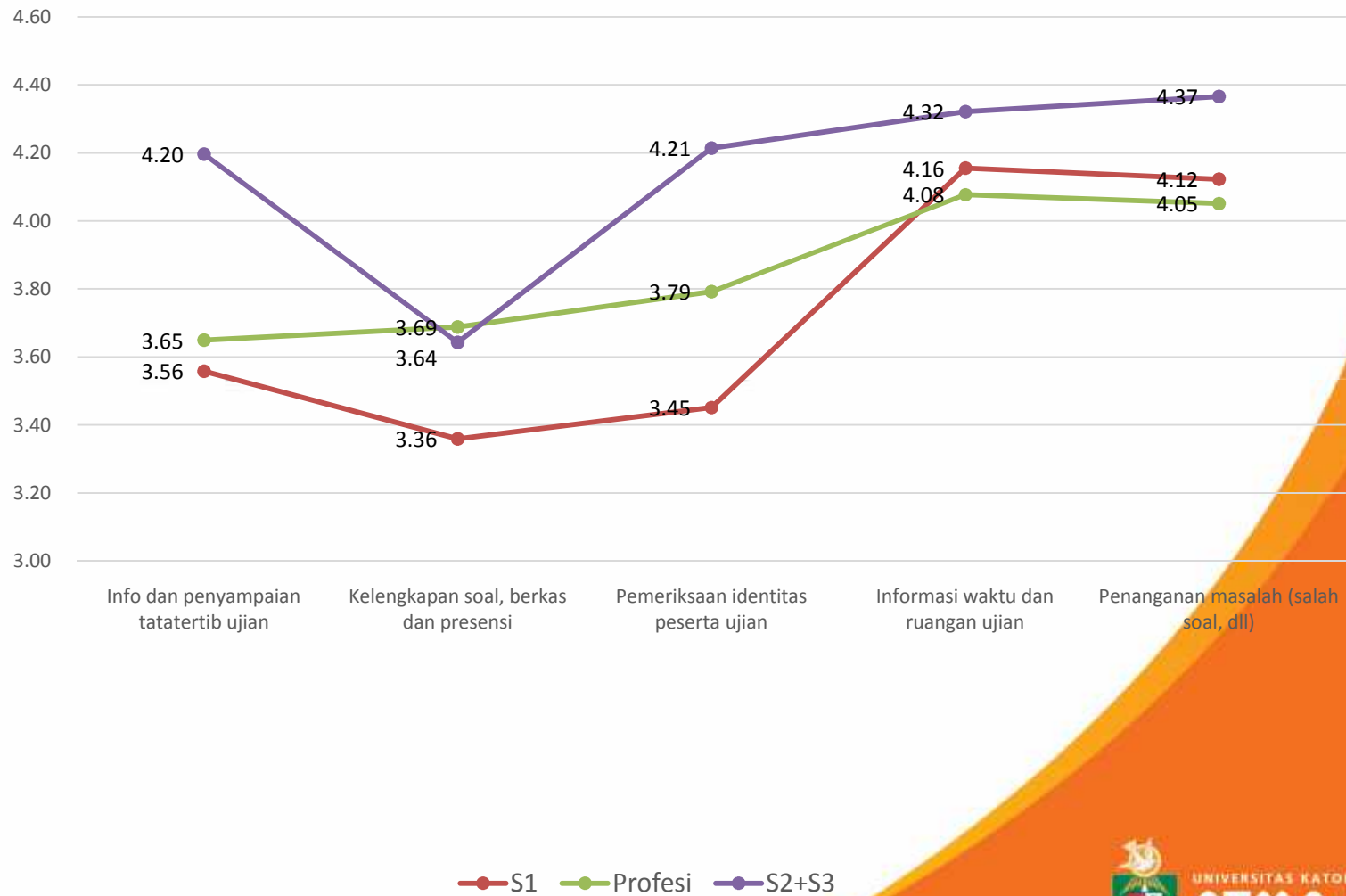


Secara keseluruhan, pada tahun 2019 mengalami kenaikan dibanding tahun 2018, namun masih ada beberapa yang kurang dari 2017.

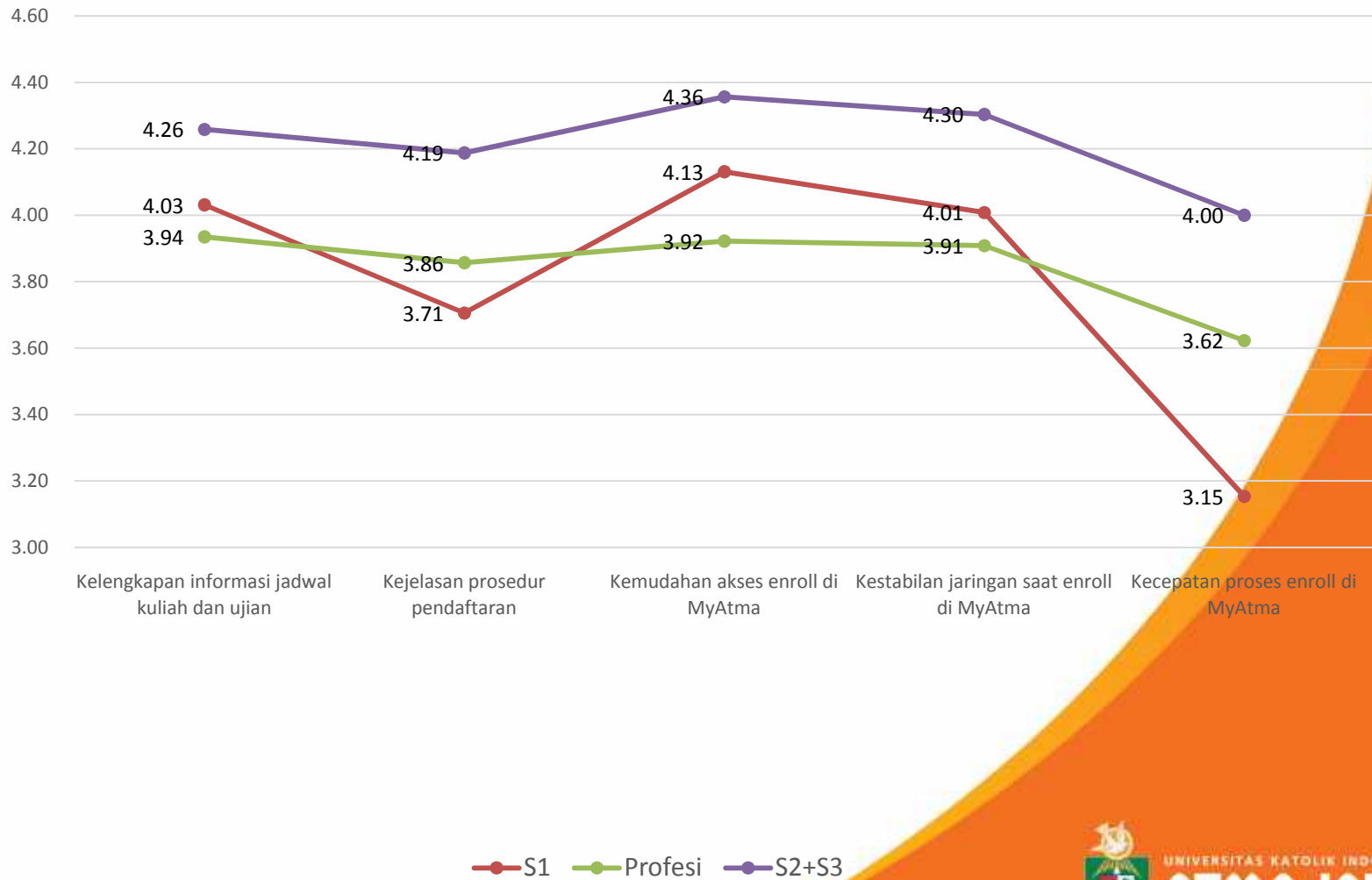
# ADMINISTRASI PERKULIAHAN



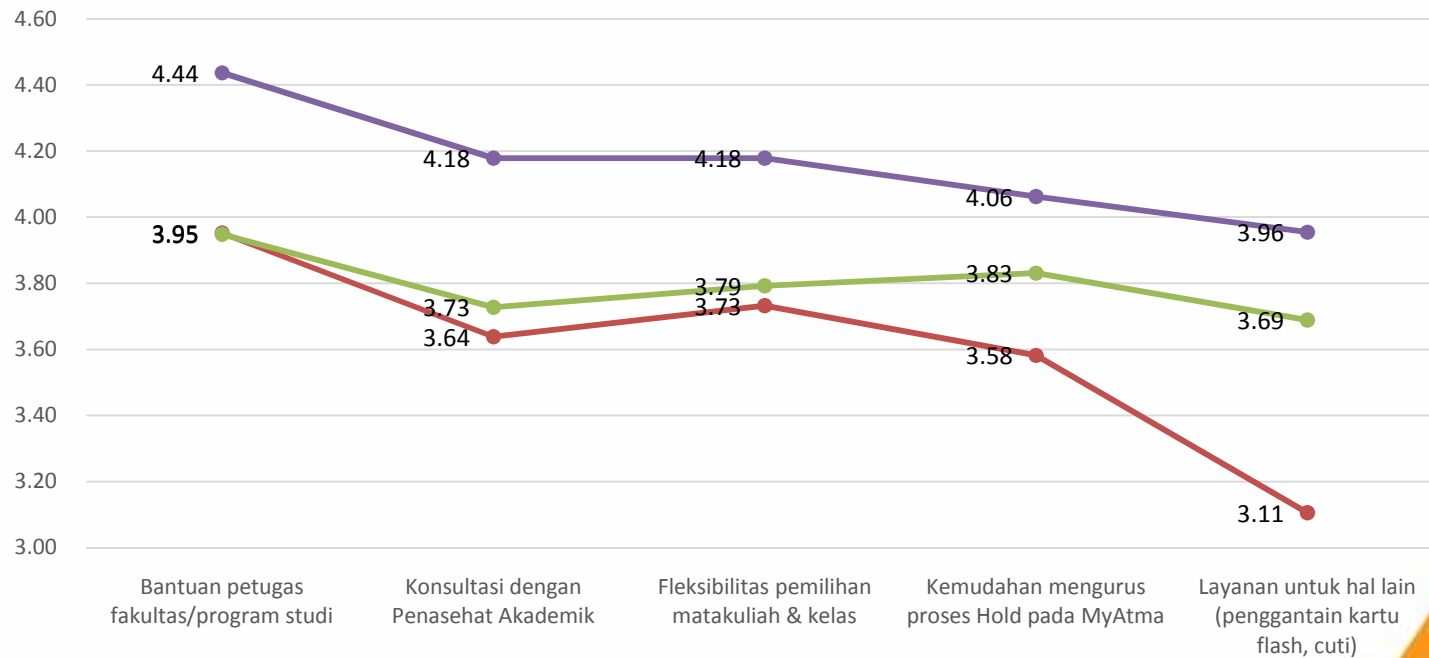
# ADMINISTRASI UJIAN



# PROSES PENDAFTARAN

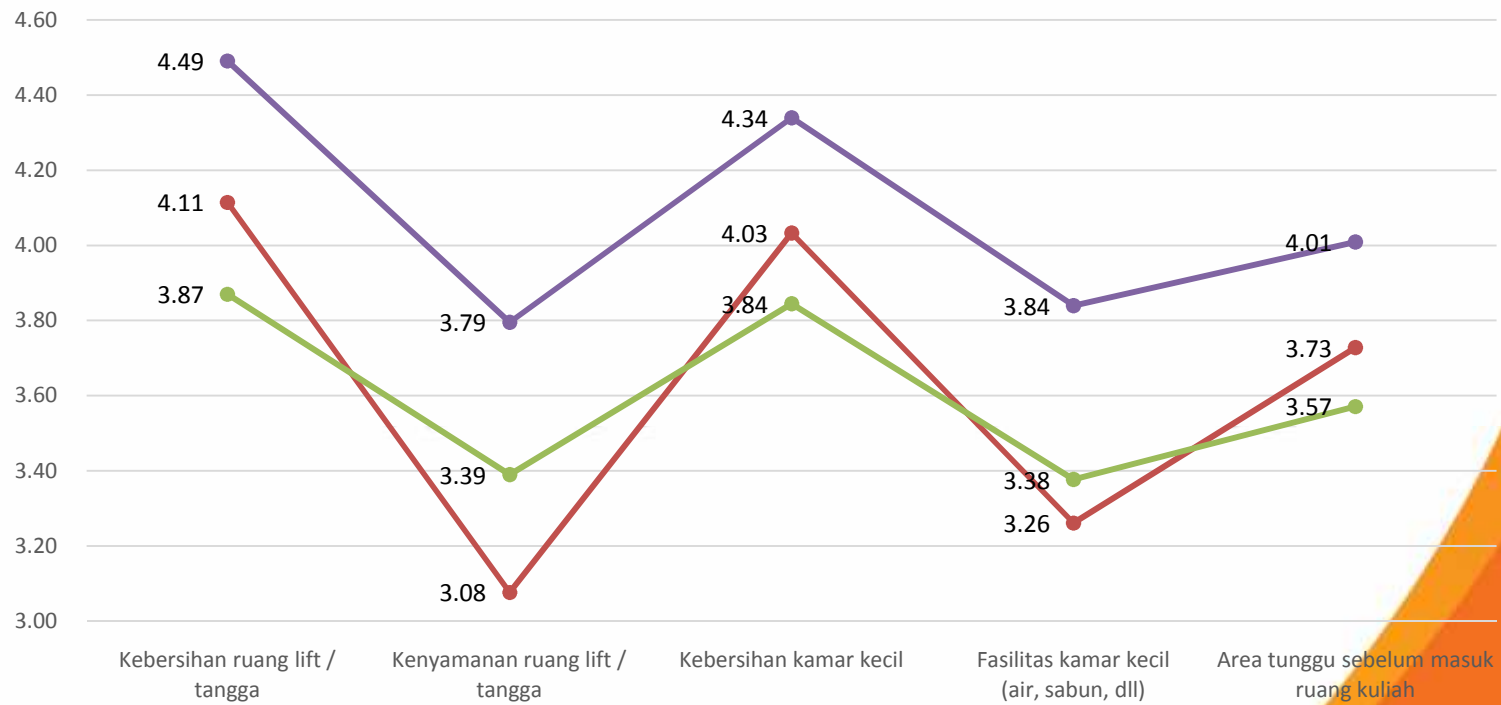


# LAYANAN FAKULTAS DAN PENDAFTARAN



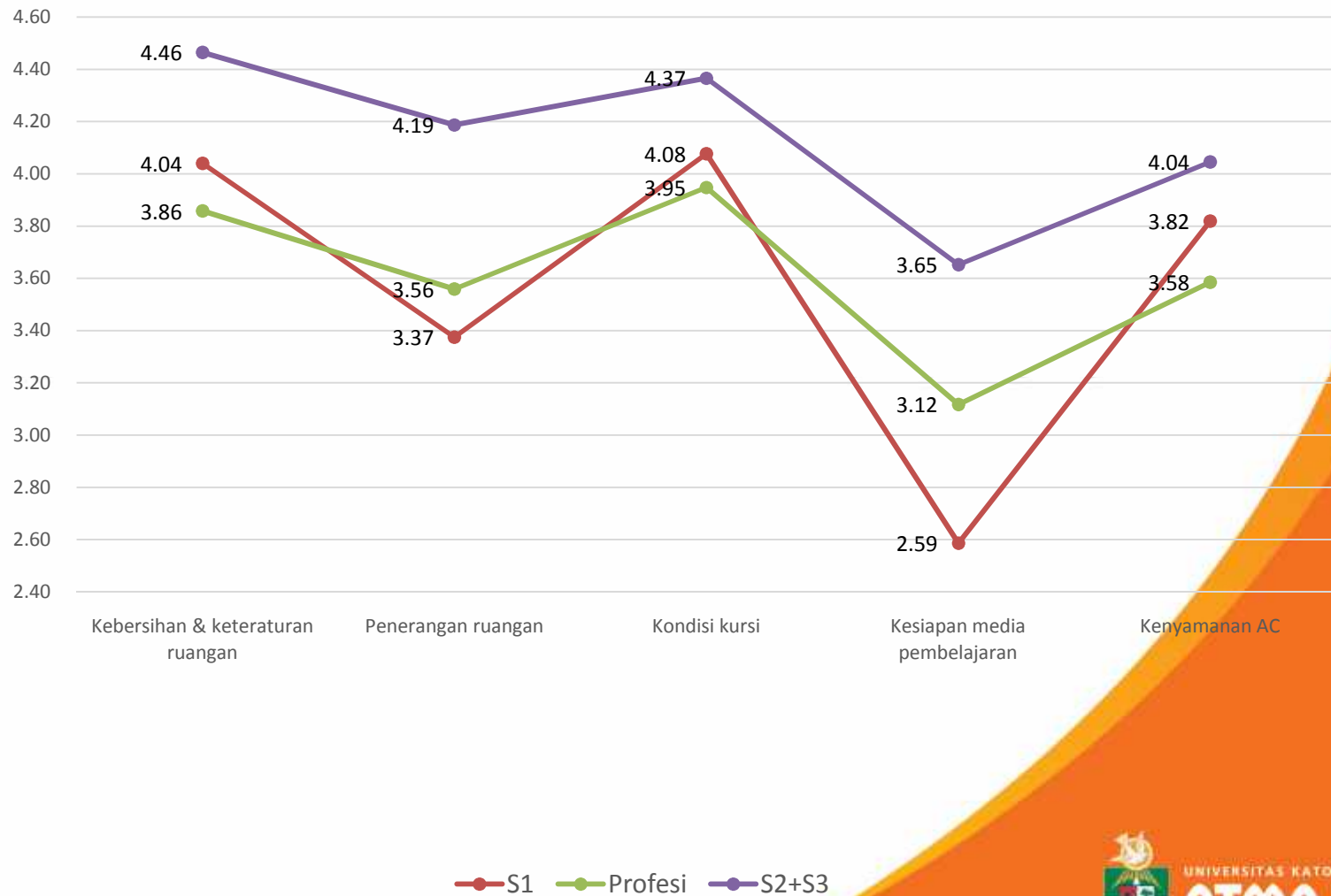
—●— S1 —●— Profesi —●— S2+S3

# FASILITAS UMUM

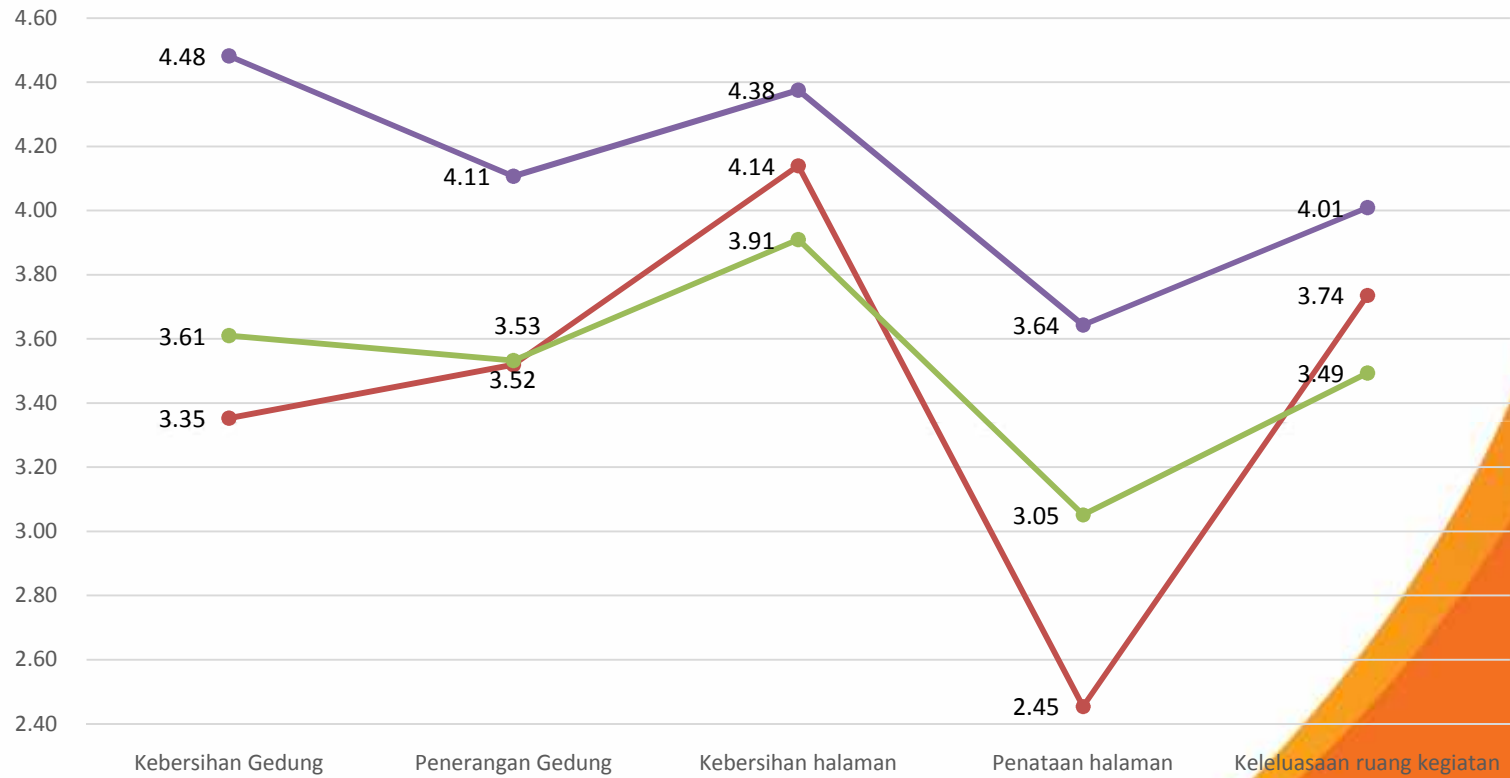


—●— S1 —●— Profesi —●— S2+S3

# FASILITAS RUANG KULIAH



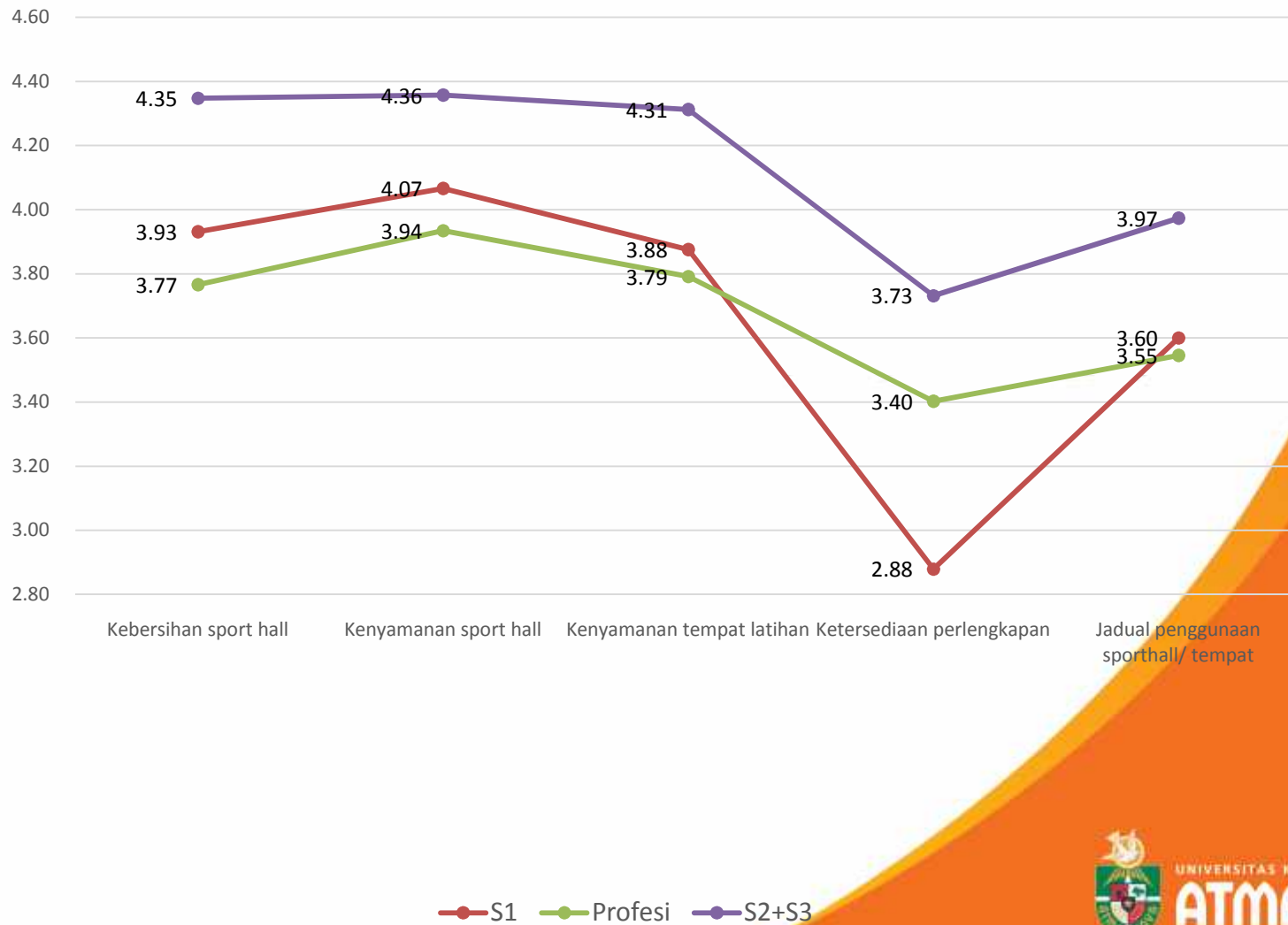
# GEDUNG DAN HALAMAN



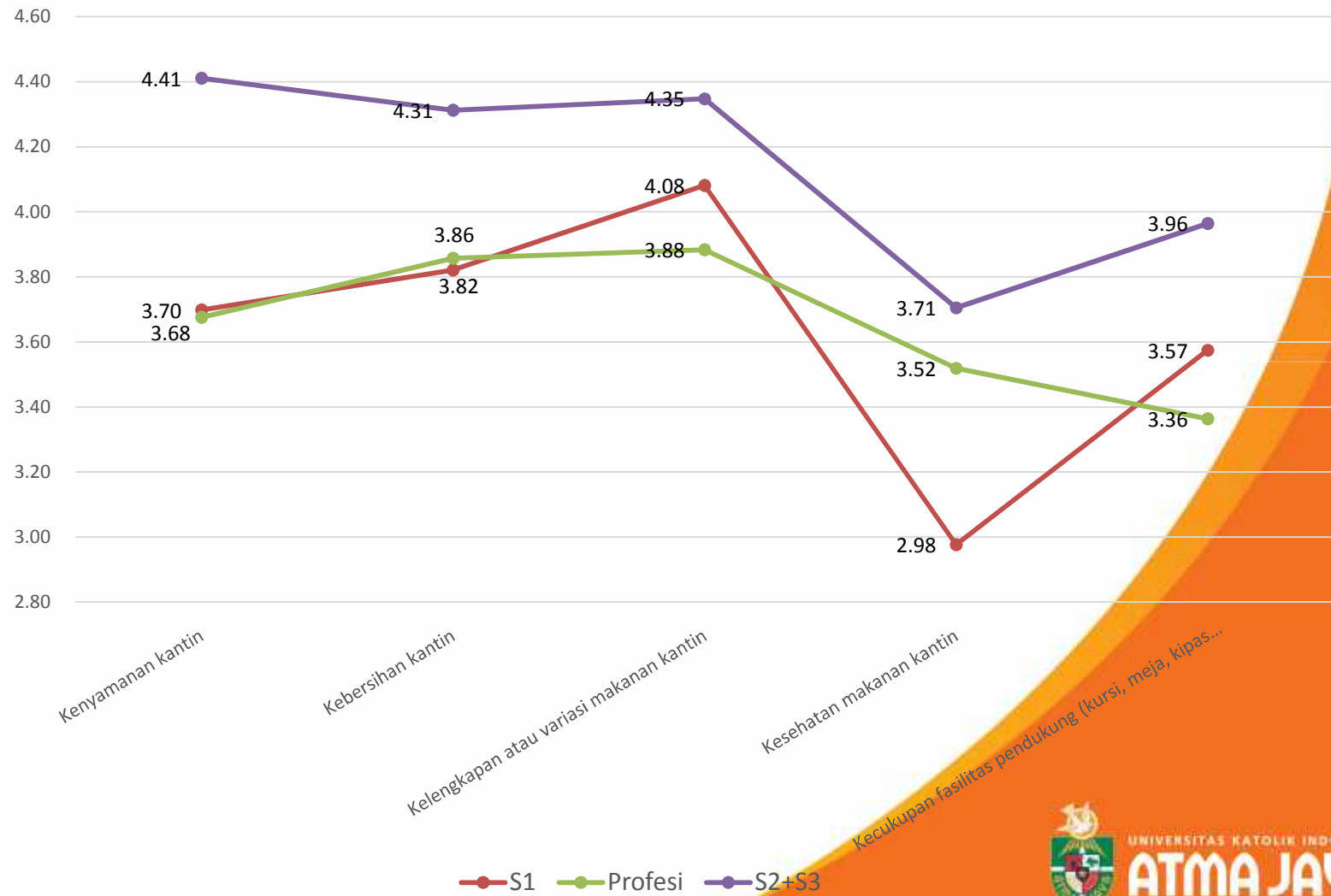
—●— S1 —●— Profesi —●— S2+S3



# SPORT HALL DAN TEMPAT LATIHAN

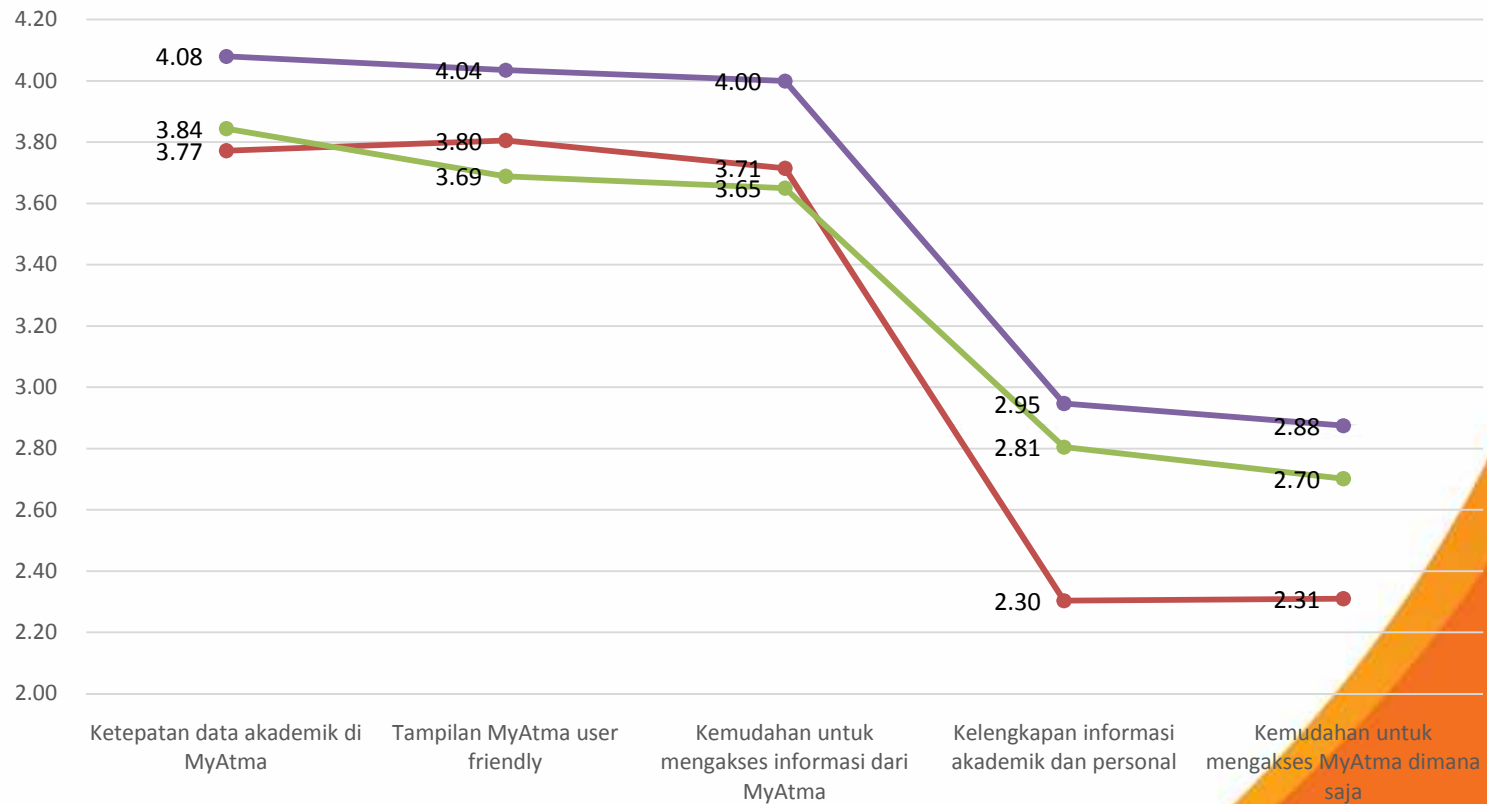


# KANTIN



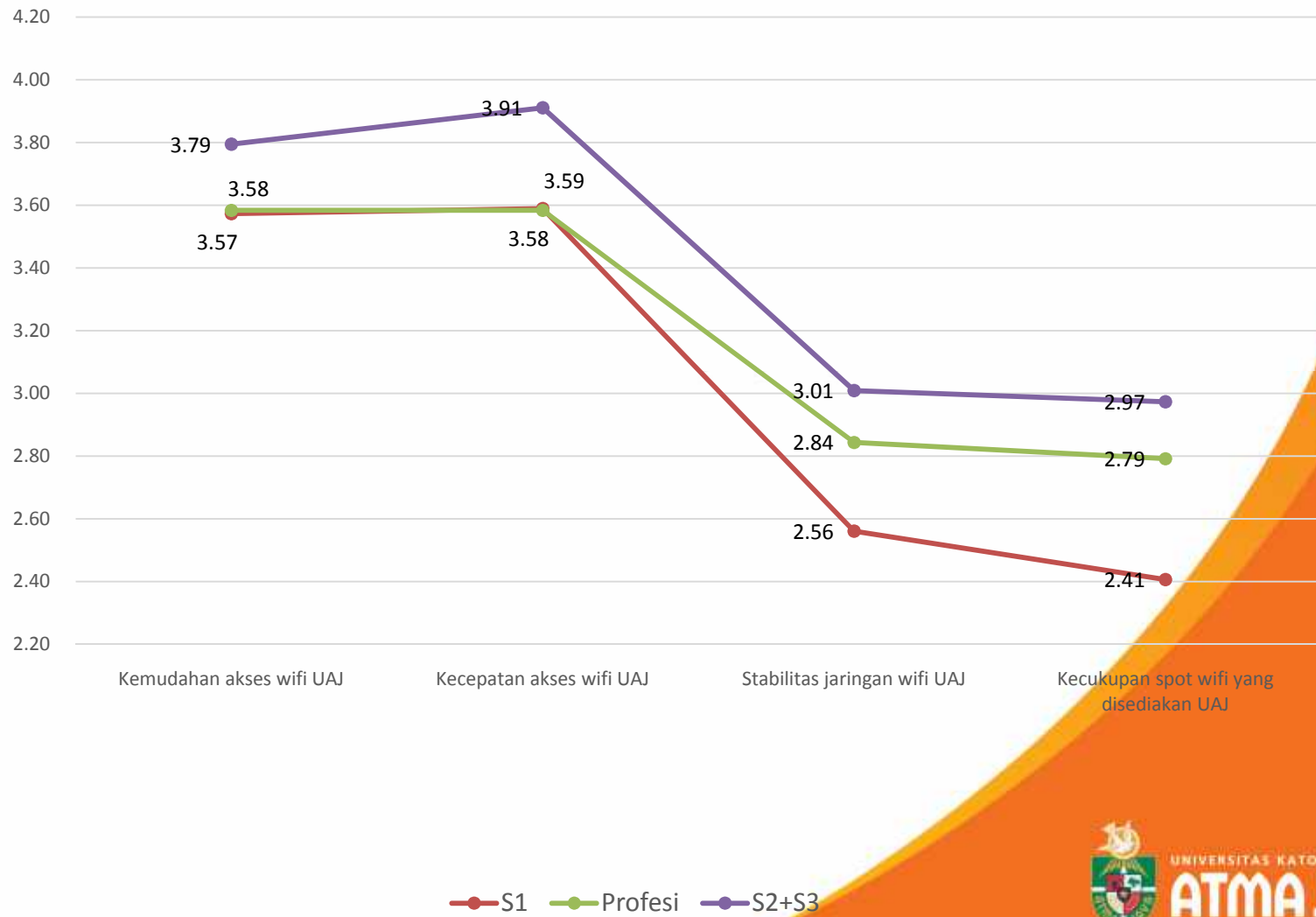
Kecukupan fasilitas pendukung (kursi, meja, kipas...)

# MYATMA



—●— S1 —●— Profesi —●— S2+S3

# WIFI



# LAIN-LAIN , KRITIK DAN SARAN

Tidak Di Publish Untuk Umum

# KESIMPULAN

**Tidak Di Publish Untuk Umum**

## REKOMENDASI

Tidak Di Publish Untuk Umum

*Thank You!*

**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU**



UNIVERSITAS KATOLIK INDONESIA  
**ATMA JAYA**  
Tepercaya. Kualitas. Lulusannya.