

SURVEY KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2020

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU



UNIVERSITAS KATOLIK INDONESIA

ATMA JAYA

Tepercaya • Kualitas • Lulusannya

SURVEY KEPUASAN MAHASISWA AKTIF AKAN LAYANAN NON AKADEMIK

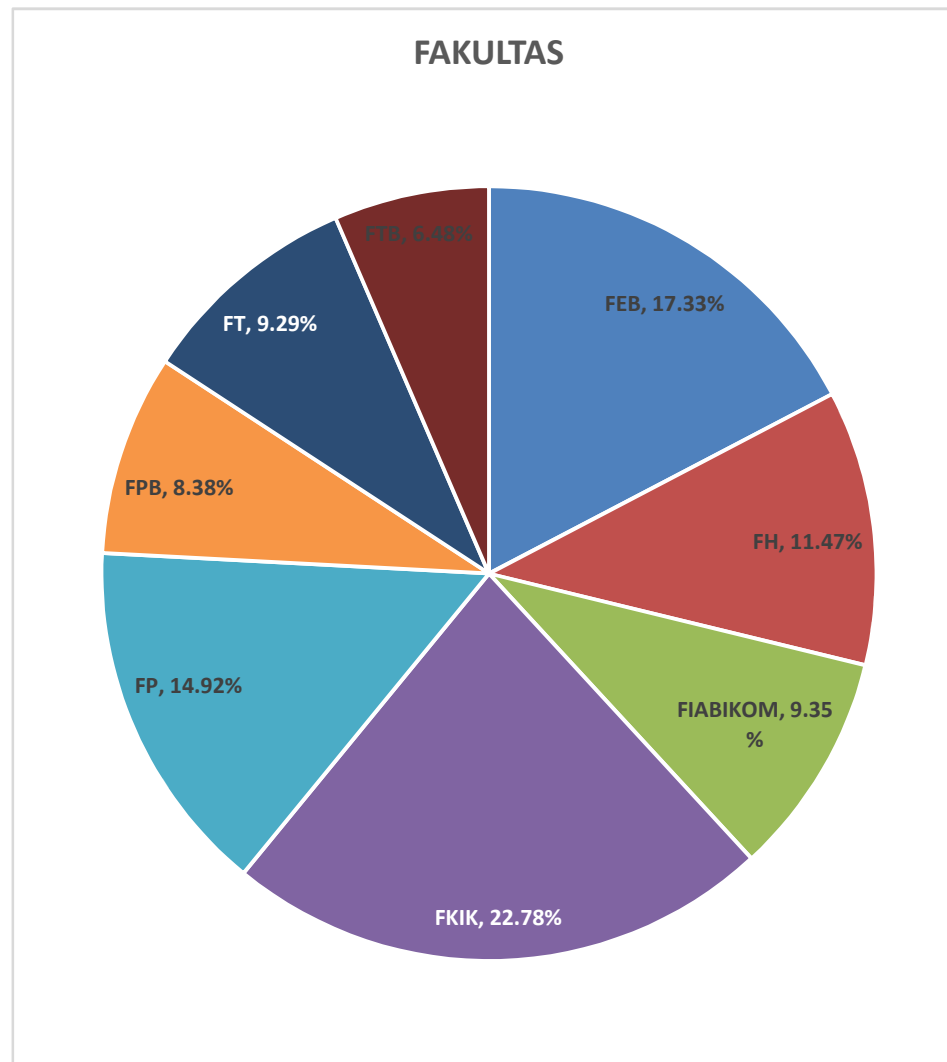
TAHUN 2020

PENDAHULUAN

- Tujuan
 - memastikan terpenuhinya harapan para mahasiswa
 - memantau konsistensi kualitas layanan
 - mengetahui hal-hal yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan.
- Data yang diolah saat ini sebanyak 1.735 sampel atau 16 % dari total Mahasiswa Aktif (tahun 2019: 3.675 sample atau 42% dari total Mahasiswa Aktif). Penurunan responden survey dikarena Informasi yang tidak tersampaikan dengan baik, dikarenakan adanya bencana wabah Covig19
- Penyebaran kuesioner telah terintegrasi di MyAtma dan bersamaan dengan periode pengisian umpan balik.
- Pada tahun ini terdapat 9 kelompok variabel, informasi kelompok variabel terlampir di bawah ini.
- Kriteria kepuasan yang distandarkan adalah minimal 3 dari skala 0 sampai 5. Semakin tinggi semakin merasa puas.

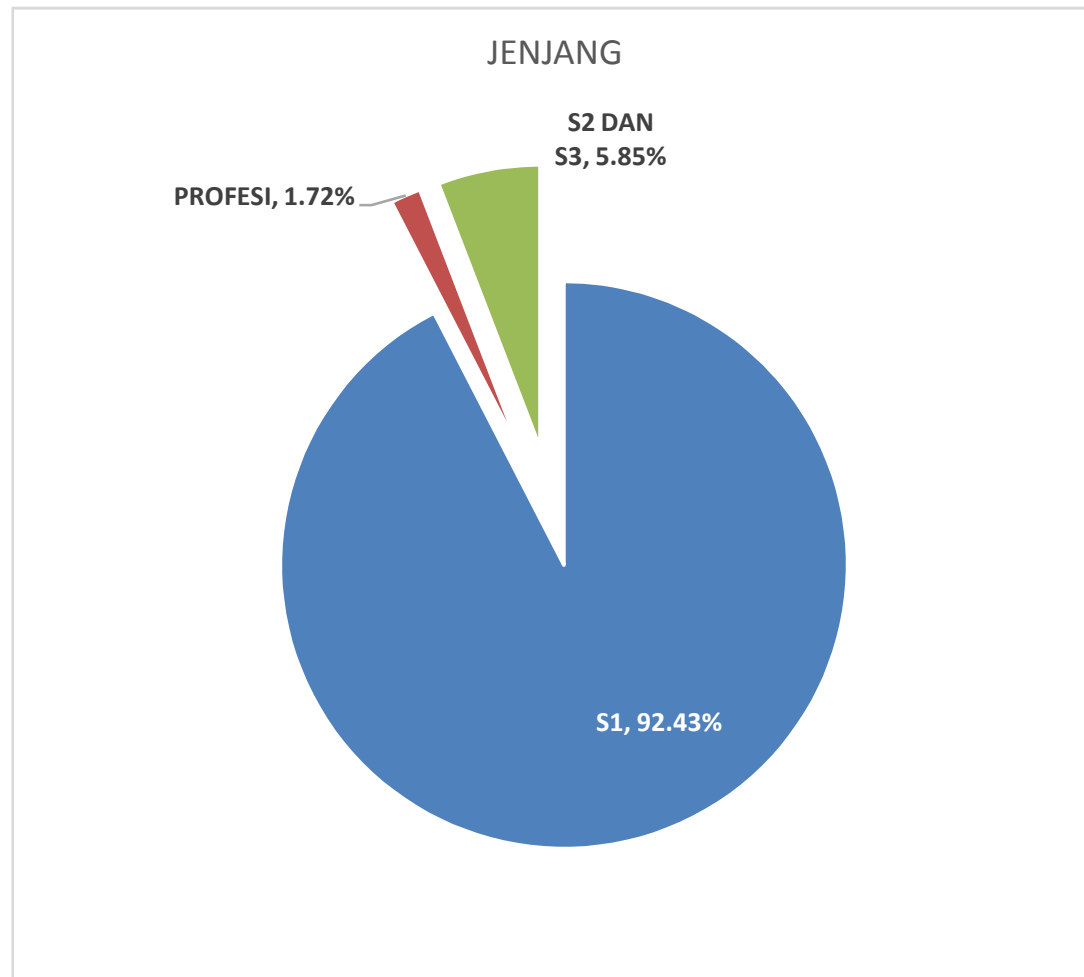
KOMPOSISI SAMPEL BERDASARKAN FAKULTAS

N=1735



KOMPOSISI SAMPEL BERDASARKAN JENJANG

N=1735



BUTIR INSTRUMEN SURVEY

Kategori	Kelompok
Layanan Perkuliahan	<ol style="list-style-type: none">1. Administrasi Perkuliahan (update item)2. Administrasi Ujian
Layanan Pendaftaran	<ol style="list-style-type: none">1. Proses Pendaftaran2. Layanan Fakultas dan Pendaftaran
Fasilitas Umum dan Ruang	<ol style="list-style-type: none">1. Fasilitas Umum2. Fasilitas Ruang Kuliah3. Gedung dan Halaman4. Sport Hall dan Tempat Latihan5. Kantin (baru)
Fasilitas IT	<ol style="list-style-type: none">1. MyAtma (baru)2. Wifi (baru)

BUTIR INSTRUMEN SURVEY

<i>Administrasi Perkuliahan</i>	corr.
Info pembatalan / penggantian kuliah	.692
Kelancaran presensi menggunakan tapping	.719
Kesiapan daftar presensi manual	.642
Ketepatan data kehadiran berdasarkan tapping	.736
Penanganan masalah (absen, ijin dll)	.722
Cronbach's Alpha	.871

<i>Administrasi Ujian</i>	corr.
Info dan penyampaian tatatertib ujian	.863
Informasi waktu dan ruangan ujian	.846
Kelengkapan soal, berkas dan presensi	.871
Pemeriksaan identitas peserta ujian	.840
Penanganan masalah (salah soal, dll)	.807
Cronbach's Alpha	.943

<i>Proses Pendaftaran</i>	corr.
Kecepatan proses enroll di MyAtma	.845
Kejelasan prosedur pendaftaran	.716
Kelengkapan informasi jadwal kuliah dan ujian	.653
Kemudahan akses enroll di MyAtma	.863
Kestabilan jaringan saat enroll di MyAtma	.826
Cronbach's Alpha	.908

<i>Layanan Fakultas & Pendaftaran</i>	corr.
Bantuan petugas fakultas/program studi	.823
Fleksibilitas pemilihan matakuliah & kelas	.804
Kemudahan mengurus proses Hold pada MyAtma	.812
Konsultasi dengan Penasehat Akademik	.765
Layanan untuk hal lain (penggantian kartu flash, cuti)	.843
Cronbach's Alpha	.926

BUTIR INSTRUMEN SURVEY

<i>Fasilitas Ruang Kuliah</i>	corr.
Kebersihan & keteraturan ruangan	.779
Kenyamanan AC	.766
Kesiapan media pembelajaran	.817
Kondisi kursi	.698
Penerangan ruangan	.789
Cronbach's Alpha	.903

<i>Gedung dan Taman</i>	corr.
Kebersihan Gedung	.884
Kebersihan halaman	.893
Keleluasaan ruang kegiatan	.791
Penataan halaman	.858
Penerangan Gedung	.837
Cronbach's Alpha	.945

<i>Fasilitas Umum</i>	corr.
Area tunggu sebelum masuk ruang kuliah	.752
Fasilitas kamar kecil (air, sabun, dll)	.764
Kebersihan kamar kecil	.797
Kebersihan ruang lift / tangga	.744
Kenyamanan ruang lift / tangga	.745
Cronbach's Alpha	.900

<i>Kantin</i>	corr.
Kebersihan kantin	.860
Kecukupan fasilitas pendukung (kursi, meja, kipas angin, tempat cuci tangan)	.845
Kelengkapan atau variasi makanan kantin	.785
Kenyamanan kantin	.884
Kesehatan makanan kantin	.768
Cronbach's Alpha	.935

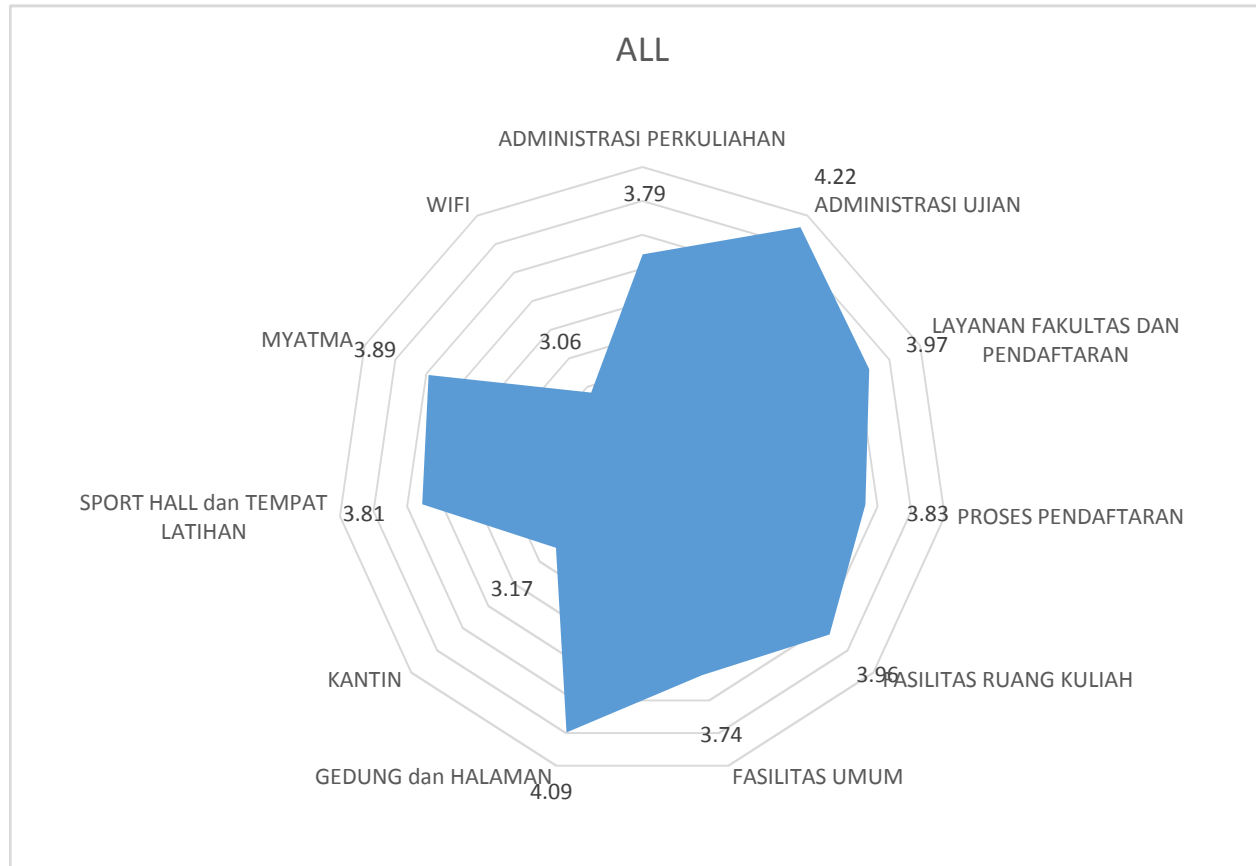
BUTIR INSTRUMEN SURVEY

<i>Sporthall dan Tempat Latihan</i>	corr.
Jadual penggunaan sporthall/ tempat	.845
Kebersihan sport hall	.891
Kenyamanan sport hall	.906
Kenyamanan tempat latihan	.933
Ketersediaan perlengkapan	.885
Cronbach's Alpha	.961

<i>MyAtma</i>	corr.
Kelengkapan informasi akademik dan personal	.879
Kemudahan untuk mengakses informasi dari MyAtma	.887
Kemudahan untuk mengakses MyAtma dimana saja	.830
Ketepatan data akademik di MyAtma	.836
Tampilan MyAtma user friendly	.856
Cronbach's Alpha	.948
<i>Wifi</i>	corr.
Kecepatan akses wifi UAJ	.905
Kecukupan spot wifi yang disediakan UAJ	.873
Kemudahan akses wifi UAJ	.845
Stabilitas jaringan wifi UAJ	.919
Cronbach's Alpha	.953

KEPUASAN LAYANAN NON-AKADEMIK 2019

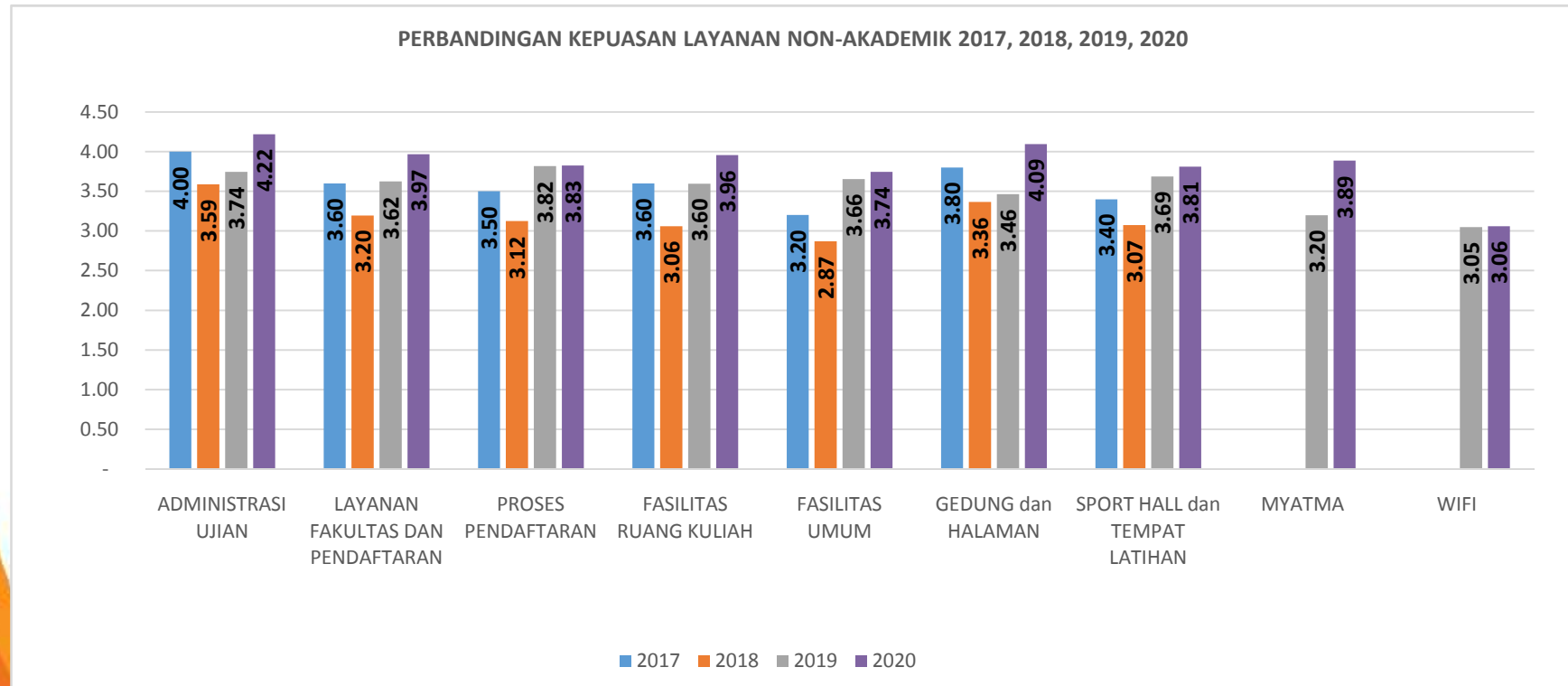
Rata-rata kepuasan mahasiswa akan layanan non-akademik: 3,78



Rata-rata kepuasan mahasiswa di semua variable lebih tinggi dari point 3, yang menyatakan target tercapai.

Point terendah terdapat pada tingkat kepuasan pada Wifi (3.08) dan Kantin (3.17)

PERBANDINGAN KEPUASAN LAYANAN NON-AKADEMIK 2017, 2018, 2019 dan 2020 (UNTUK ASPEK YANG SAMA)

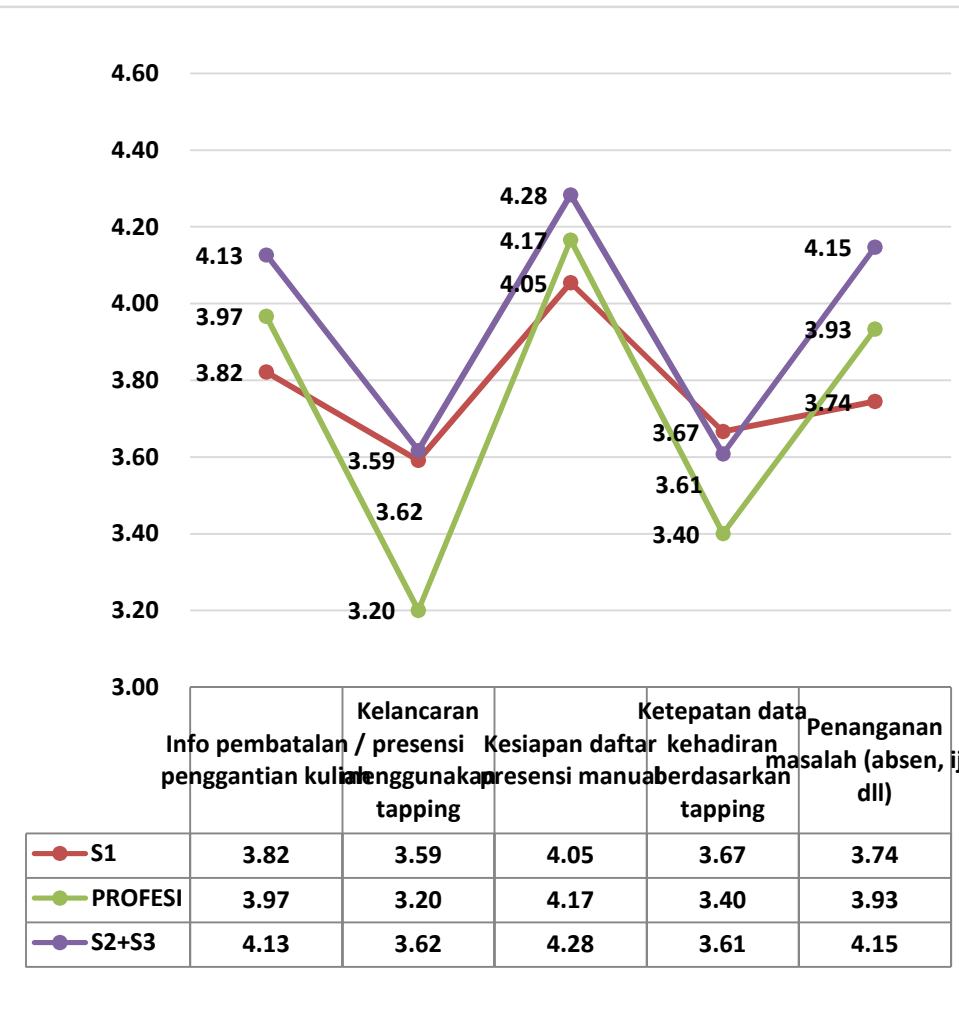


Rata-rata tingkat kepuasan pada tahun 2020 mengalami kenaikan dibandingkan tahun 2019.

Dilihat dari tabel diatas terdapat penurunan tingkat kepuasan di tahun 2018 yang kemudian naik kembali ditahun berikutnya hingga tahun ini

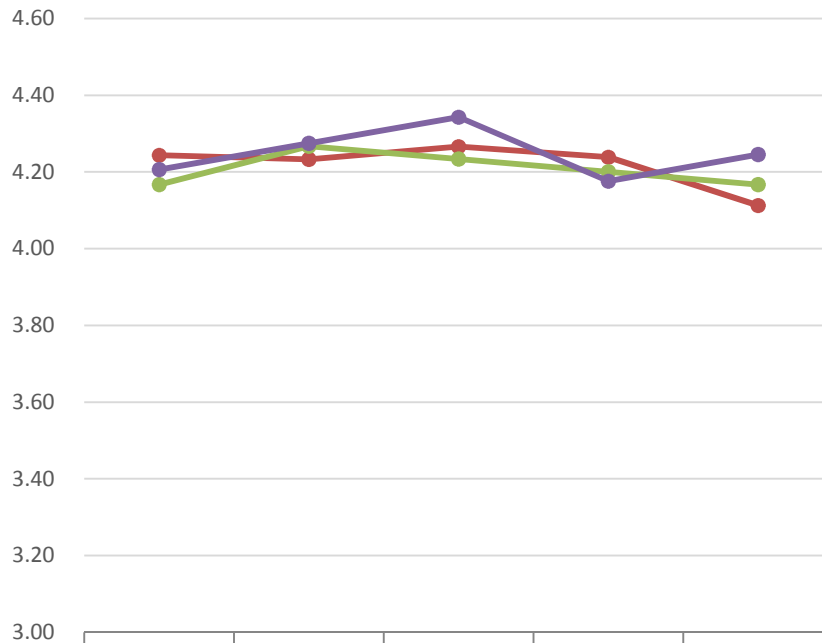
ADMINISTRASI PERKULIAHAN

Summary **Kritik dan Saran**



- **Info seminar** agar tidak mendadak (min 2minggu), agar dapat ijin dari kantor.
- **Kartu tap** absensi jarang digunakan, absensi tapping belum diberlakukan (S2). Mesin presensi sering error.
- Peningkatan variasi dan kesehatan makanan untuk S2.
- **Info dosen** tidak masuk dipercepat sehingga tidak perlu menunggu lama. Informasi mendadak **kelas pengganti**
- Untuk mengurus absensi lama dan rumit karena sering sekali tidak sama antara manual dengan tapping.

ADMINISTRASI UJIAN

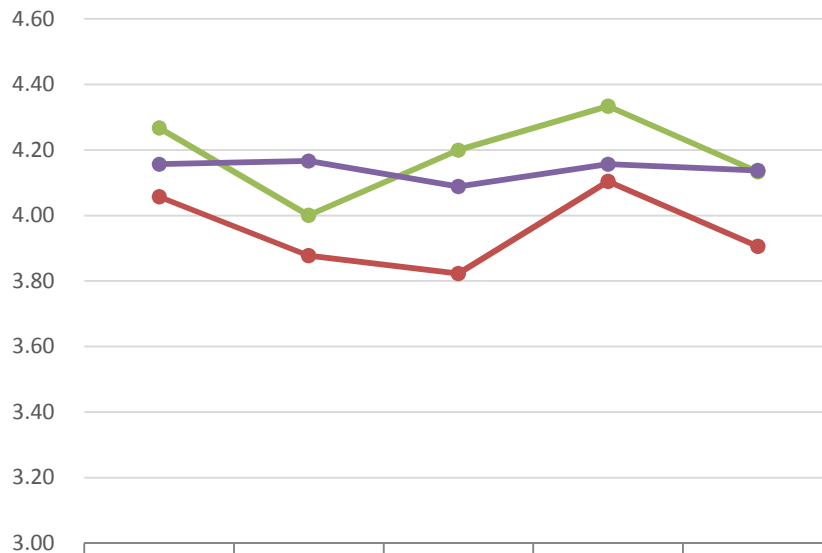


	Info dan penyampaian tatatertib ujian	Informasi waktu dan ruangan ujian	Kelengkapan soal, berkas dan presensi	Pemeriksaan identitas peserta ujian	Penanganan masalah (salah soal, dll)
S1	4.24	4.23	4.27	4.24	4.11
PROFESI	4.17	4.27	4.23	4.20	4.17
S2+S3	4.21	4.27	4.34	4.18	4.25

Summary Kritik dan Saran

- Jadwal ujian dan informasi ruang ujian yang pasti (tidak berubah mendadak).
- Adanya perubahan waktu pengerjaan ujian secara tiba-tiba, yang di pengumuman 3 jam bisa menjadi 2 jam, dimana itu berpengaruh terhadap kami yang sedang ujian, karena kami sudah menyisihkan waktu untuk mengerjakan bagian-bagian dari soal ujian.

LAYANAN FAKULTAS DAN PENDAFTARAN



	Bantuan petugas fakultas/program studi	Fleksibilitas pemilihan matakuliah & kelas	Kemudahan mengurus proses Hold pada MyAtma	Konsultasi dengan Penasehat Akademik	Layanan untuk hal lain (penggantian kartu flash, cuti)
—●— S1	4.06	3.88	3.82	4.10	3.91
—●— PROFESI	4.27	4.00	4.20	4.33	4.13
—●— S2+S3	4.16	4.17	4.09	4.16	4.14

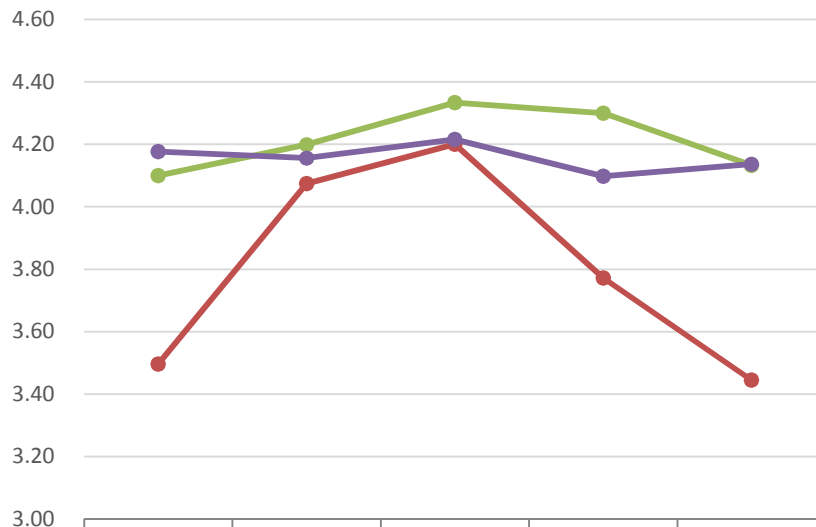
Summary Kritik dan Saran

- **Karyawan sekretariat** sering menghilang dari tempat tugas. Sekretariat agar lebih cepat dan lebih ramah.
- **Dosen PA** sulit ditemui untuk konsultasi, tidak sesuai dengan jurusan mahasiswa.
- Mahasiswa sudah sering mengikuti seminar, tetapi tidak mendapatkan **SKP** (terkadang tidak ada pemberitahuan terkait SKP yang harus diambil).

PROSES PENDAFTARAN

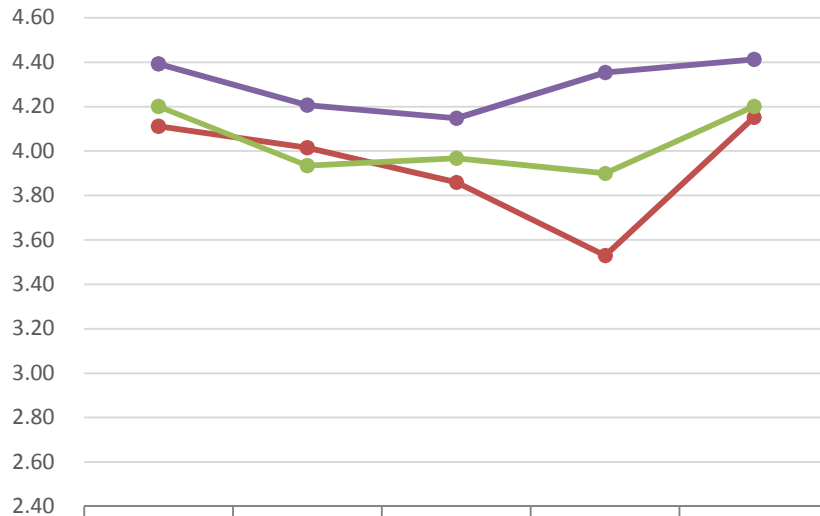
Summary Kritik dan Saran

- MyAtma yang **tidak stabil** terlebih saat KRS.
- Mohon agar dosen tidak di ganti (sesuai dengan yang tertera saat KRS), karena ada dosen yang numpang nama dosen lain supaya kelasnya ada orang.



	Kecepatan proses enroll di MyAtma	Kejelasan prosedur pendaftaran	Kelengkapan informasi jadwal kuliah dan ujian	Kemudahan akses enroll di MyAtma	Kestabilan jaringan saat enroll di MyAtma
S1	3.50	4.07	4.20	3.77	3.45
PROFESI	4.10	4.20	4.33	4.30	4.13
S2+S3	4.18	4.16	4.22	4.10	4.14

FASILITAS RUANG KULIAH



	Kebersihan & keteraturan ruangan	Kenyamanan AC	Kesiapan media pembelajaran	Kondisi kursi	Penerangan ruangan
S1	4.11	4.01	3.86	3.53	4.15
PROFESI	4.20	3.93	3.97	3.90	4.20
S2+S3	4.39	4.21	4.15	4.35	4.41

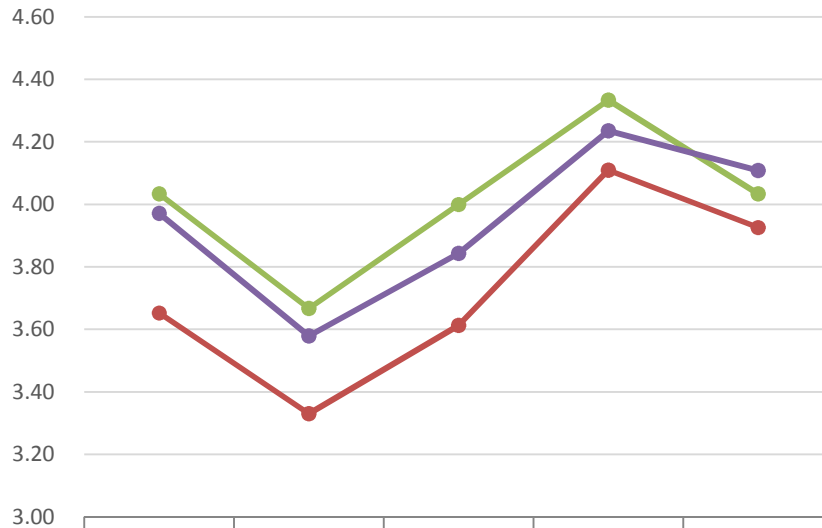
Summary **Kritik dan Saran**

- **Kursi** kelas tidak standar dan ada yang rusak, kursi di semanggi agar nyaman di BSD.
- **Infocus** ada yang susah terhubung, sering mati (seperti Gedung C), dan menampilkan warna yang berbeda dengan aslinya.
- **Komputer** bervirus dan lambat.
- **Speaker** dan **Microfon** tidak semua ruang kelas ada (seperti Gedung C It7), yang ada terkadang tidak berfungsi baik.
- Peningkatan kelengkapan **pantry** untuk mahasiswa.
- **AC** di beberapa ruangan panas atau sangat dingin. Beberapa AC menyorot ke badan, terutama di ruangan kecil. Remote AC agar tersedia di tiap kelas.
- Fasilitas **laboratorium** mohon dilengkapi dan diperbaharui.

FASILITAS UMUM

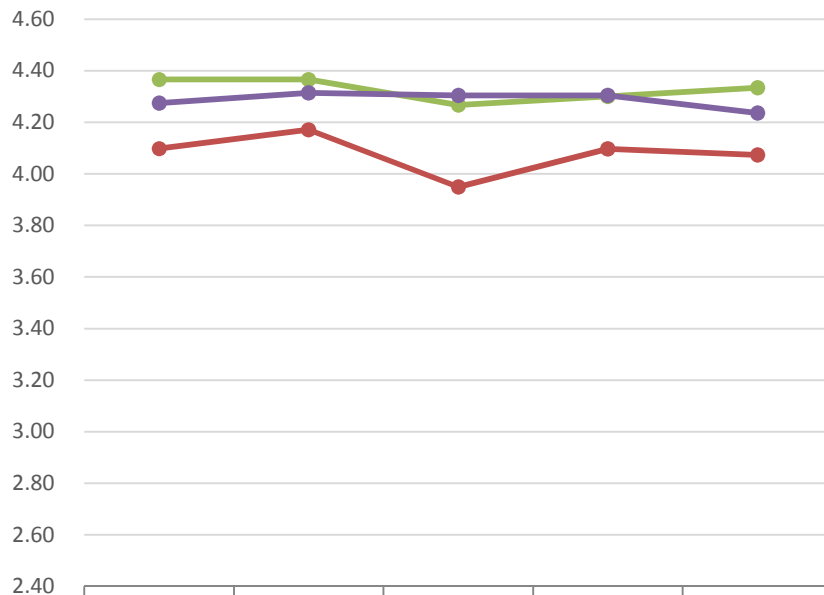
Summary Kritik dan Saran

- **Toilet** berbau tidak sedap, perlu peremajaan, ditingkatkan kebersihannya, tidak ada perlengkapan (sabun dan tissue), beberapa flash nya perlu diperbaiki.
- **Kursi dan meja** di arena tunggu kelas diperbanyak dan diperbaiki yang sudah rusak
- AC lift diperbaiki agar dingin.



	Area tunggu sebelum masuk ruang kuliah	Fasilitas kamar kecil (air, sabun, dll)	Kebersihan kamar kecil	Kebersihan ruang lift / tangga	Kenyamanan ruang lift / tangga
S1	3.65	3.33	3.61	4.11	3.93
PROFESI	4.03	3.67	4.00	4.33	4.03
S2+S3	3.97	3.58	3.84	4.24	4.11

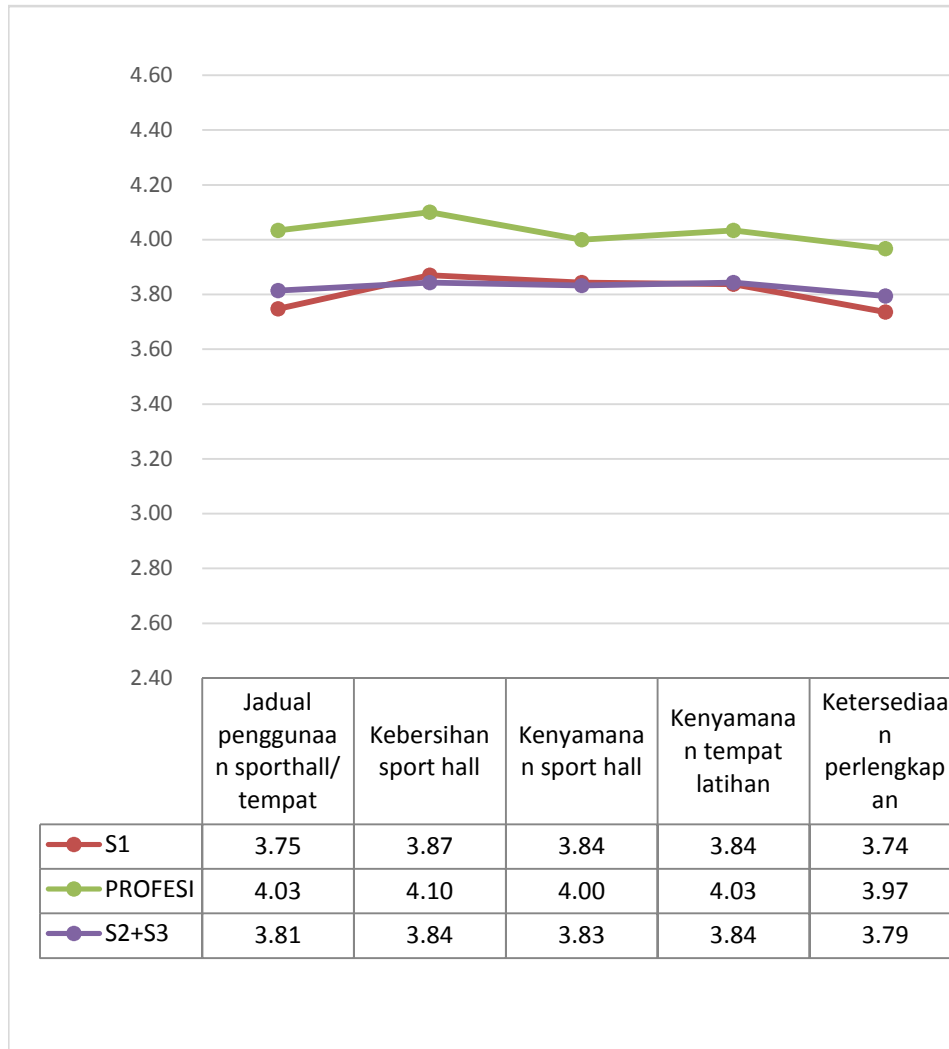
GEDUNG DAN TAMAN



Summary Kritik dan Saran

- Adanya **ruangan laktasi** bagi mahasiswa.
- **Pintu masuk pejalan kaki** dekat halte busway, dekat pintu keluar (bukan pintu masuk utama) **sangat gelap** saat malam, membahayakan.
- Kecukupan **ruang** posko dan ruang rapat bagi ormawa dan UKM.
- Penambahan **lift** baru.
- Jalanan menuju kantin sangat panas (tidak ada penutup).
- Ruang diskusi dekat perpustakaan tidak dapat diakses mahasiswa.
- Sediakan tempat **penitipan helm**. **Parkiran** diberi kanopi terutama parkiran motor agar tidak kehujanan.
- Pengurusan akses fasilitas di BSD dipermudah, tidak perlu ke semanggi.

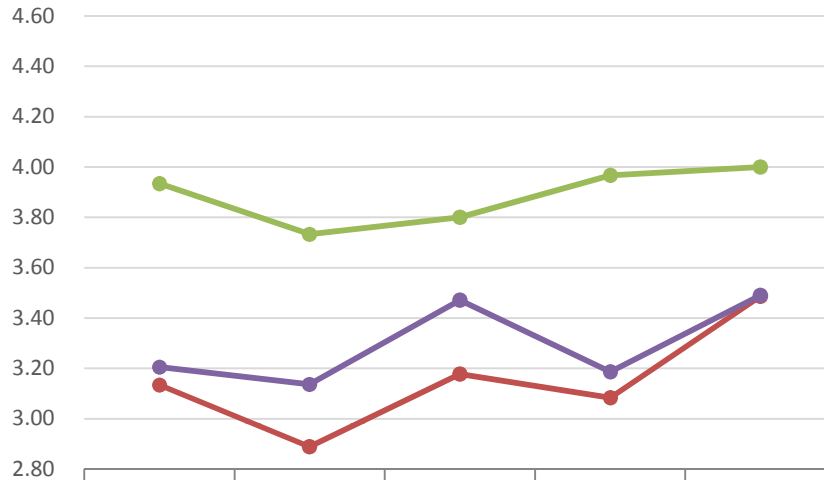
SPORT HALL DAN TEMPAT LATIHAN



Summary Kritik dan Saran

- **Penerangan** di sport hall kurang.
- Letaknya jauh, mohon perhatikan **akses** menuju ke Sporthall (boleh menggunakan kendaraan bermotor atau sediakan transportasi).
- **Jadwal** penggunaan sporthall lebih diperhatikan dan ada papan jadwal terpampang
- Sport hall diperbaiki agar layak digunakan (tidak hanya tertutup papan dan spanduk).

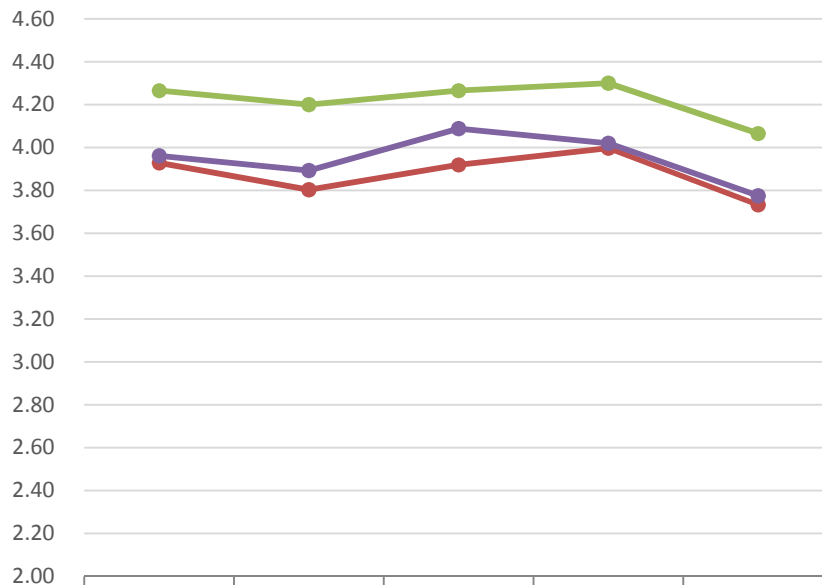
KANTIN



Summary Kritik dan Saran

- Renovasi kantin agar lebih bersih, luas dan nyaman.
- Variasi makanan di kantin semakin menurun.
- Kantin penuh dengan nonUAJ, sehingga sering tidak mendapat tempat. Bangku kantin diperbanyak.
- Agar dapat disediakan tissue di tiap meja.
- Jangan mempersulit penjual di kantin yang tidak boleh menggunakan kompor/ api.

MYATMA



	Kelengkapan informasi akademik dan personal	Kemudahan untuk mengakses informasi dari MyAtma	Kemudahan untuk mengakses MyAtma dimana saja	Ketepatan data akademik di MyAtma	Tampilan MyAtma user friendly
S1	3.93	3.80	3.92	4.00	3.73
PROFESI	4.27	4.20	4.27	4.30	4.07
S2+S3	3.96	3.89	4.09	4.02	3.77

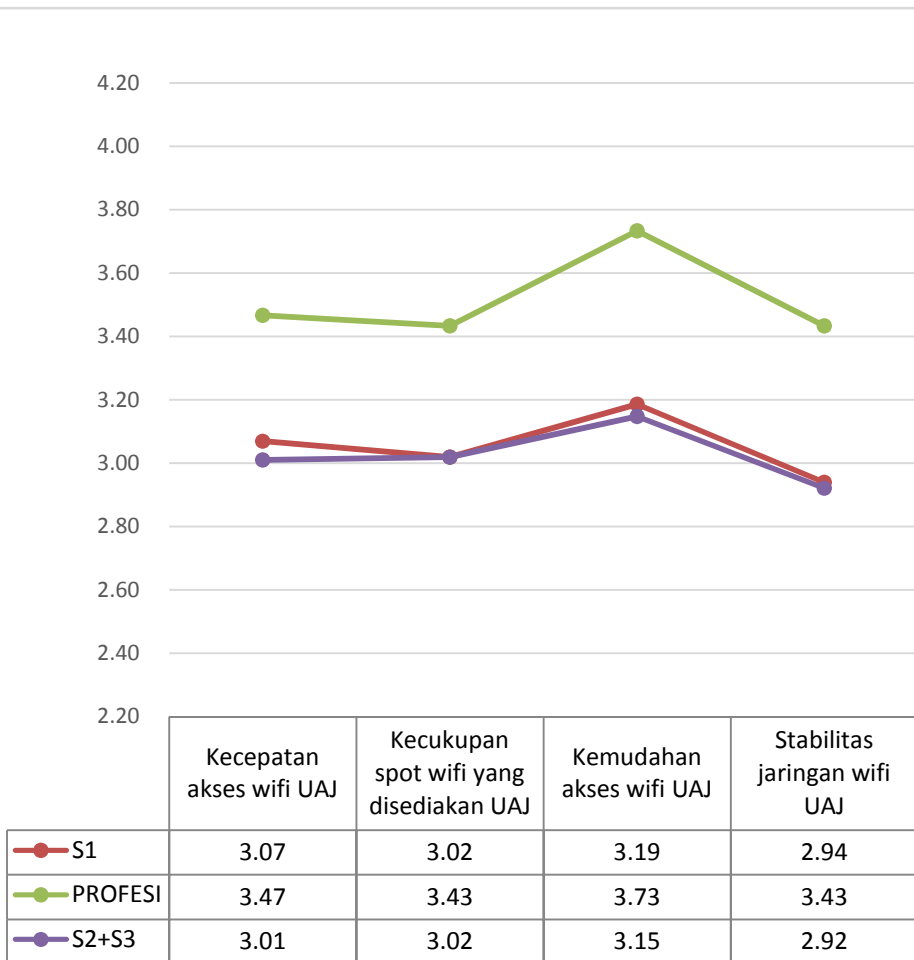
Summary Kritik dan Saran

- MyAtma sesinya cuma sebentar (bisa log-out otomatis) dan halaman untuk bayar uang kuliah atau isi KRS seperti "tersembunyi" → Perlu dikembangkan tampilannya atau UX/UI-nya.
- Tolong dibuatkan menu **forgot password**, jadi tidak perlu telepon untuk reset password.
- Tampilan, kelengkapan informasi dan kemudahan/kejelasan penggunaannya perlu ditingkatkan.

WIFI

Summary Kritik dan Saran

- Peningkatan aksesibilitas dan konektifitas wifi terutama saat KRS dan ujian.
- Mohon adanya akses wifi Gedung C lantai 7 untuk menunjang presentasi.
- Kesulitan terkait user ID dan kurangnya sosialisasi terutama pasca sarjana. Sudah 1 tahun tidak dapat mengakses menggunakan ID.



KESIMPULAN

Secara rata-rata dari seluruh aspek, responden jenjang S1 memiliki tingkat kepuasan terendah dibanding jenjang lainnya. Dikarenakan mahasiswa S1 paling banyak berinteraksi dan menggunakan berbagai layanan dengan kampus lebih lama dibanding dengan jenjang lainnya.

Tiga hal yang paling mendapat komentar negative secara berturut (dari yang tertinggi) adalah:

1. Wifi; 31,5% responden; terkait peningkatan aksesibilitas dan konektivitas
2. Kantin; 26,1% responden; terkait peningkatan kenyamanan, variasi makanan, akses menuju kantin, serta peningkatan kelengkapan fasilitasnya.
3. Toilet; 10,6% responden; terkait peningkatan kebersihan (termasuk aroma yang sedap), kelengkapan fasilitas, dan peremajaan.

REKOMENDASI

Agar Rektor bersama Direktur Operasional dan Biro terkait:

- a. berfokus pada peningkatan layanan non akademik bagi jenjang Sarjana, dikarenakan total S1 mencapai 87,86% dari total student body aktif. Lulusan S1 juga merupakan calon mahasiswa bagi jenjang berikutnya. Kenyamanan akan berbagai layanan non akademik di jenjang S1 dapat menjadi pendorong untuk melakukan studi lanjut di almamater dan promosi yang baik kepada adik-adik kelas SMAnya.
- b. berkoordinasi dengan BSTI dalam peningkatan kualitas wifi;
- c. berkoordinasi dengan BPPS dalam peningkatan kualitas kantin dan toilet serta sarana penunjang perkuliahan lainnya.