

# Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Fasilitas Non Akademik

PENILAIAN UNTUK SEMESTER GANJIL 2023/2024  
(SURVEY TAHUN 2024)

# PENDAHULUAN

- Tujuan
  - memastikan terpenuhinya harapan para mahasiswa
  - memantau konsistensi kualitas layanan
  - mengetahui hal-hal yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan.
- Data semester Ganjil 2023/2024 - diolah Maret 2024
- Responden sebanyak 2011 mahasiswa
- Penyebaran kuesioner terintegrasi di MyAtma, bersamaan dengan periode pengisian umpan balik.
- Survey tahun ini terdiri dari 5 Kategori dari 13 Kelompok Pertanyaan.
- Standard kepuasan nilai 3,5 dari skala 1 sampai 5.

# BUTIR INSTRUMEN SURVEY

KATEGORI	KELOMPOK
LAYANAN PERKULIAHAN	<ul style="list-style-type: none"> <li>ADMINISTRASI PERKULIAHAN</li> <li>ADMINISTRASI UJIAN</li> <li>FASILITAS RUANG KULIAH</li> <li>PERKULIAHAN</li> </ul>
LAYANAN PENDAFTARAN	<ul style="list-style-type: none"> <li>LAYANAN FAKULTAS &amp; PENDAFTARAN</li> <li>PROSES PENDAFTARAN</li> </ul>
FASILITAS UMUM DAN RUANG	<ul style="list-style-type: none"> <li>FASILITAS UMUM</li> <li>AKSES SUMBER BELAJAR</li> <li>PROTOKOL KESEHATAN</li> </ul>
FASILTAS TEKNOLOGI DAN JARINGAN	<ul style="list-style-type: none"> <li>MYATMA</li> <li>APLIKASI ONLINE</li> <li>PROGRAM APLIKASI</li> </ul>
LAYANAN ADMINISTRASI KEUANGAN	<ul style="list-style-type: none"> <li>ADMINISTRASI KEUANGAN</li> </ul>

# RENSPONDEN SAMPEL BERDASARKAN PRODI

FAK	Prodi	Total
<b>FEB</b>	PRO-AKT	3
	S1-AKT	146
	S1-EP	10
	S1-MAN	109
	S2-MAKSI	5
	S2-MET	5
	S2-MM	8
<b>Tota l</b>		<b>286</b>
<b>FH</b>	S1-HUKUM	256
	S2-HUKUM	7
<b>FH Tota l</b>		<b>263</b>

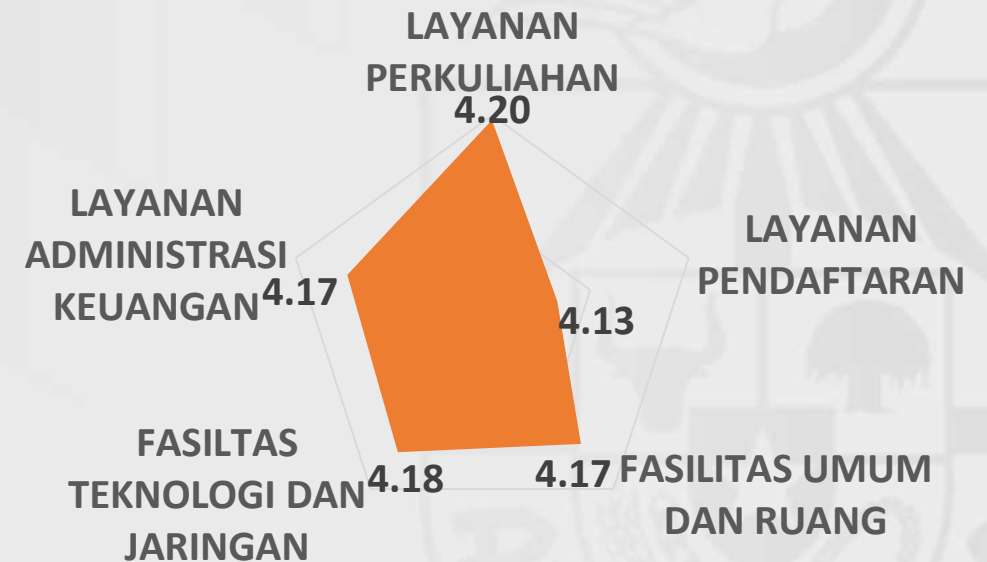
FIABIKOM		
	S1-ABI	20
	S1-ILKOM	69
	S1-PAR	31
	S2-MAB	13
<b>FIABIKOM Total</b>		<b>133</b>
<b>FKIK</b>	PRO-KED	17
	S1-FARM	46
	S1-KED	247
	S2-BIOMED	3
<b>FKIK Total</b>		<b>313</b>

FPB		
	S1-BK	24
	S1-INGG	40
	S1-PDKT	22
	S1-PGSD	46
	S2-LTBI	5
	S3-LTBI	6
<b>FPB Total</b>		<b>143</b>
<b>FPSI</b>	S1-PSIKO	592
	S2-MAPRO	2
	S2-SAINS	3
	S3-PSIKO	3
<b>FPSI Total</b>		<b>600</b>

FT		
	PRO-INSY	6
	S1-SI	23
	S1-TE	40
	S1-TI	63
	S1-TM	24
	S2-MTE	4
	S2-MTM	3
<b>FT Total</b>		<b>163</b>
<b>FTB</b>	S1-TEKNO	66
	S1-TEKPANG	39
	S2-BIOTEK	5
<b>FTB Total</b>		<b>110</b>

## KEPUASAN LAYANAN NON-AKADEMIK BERDASARKAN KELOMPOK LAYANAN NON AKADEMIK - GANJIL 2023/2024

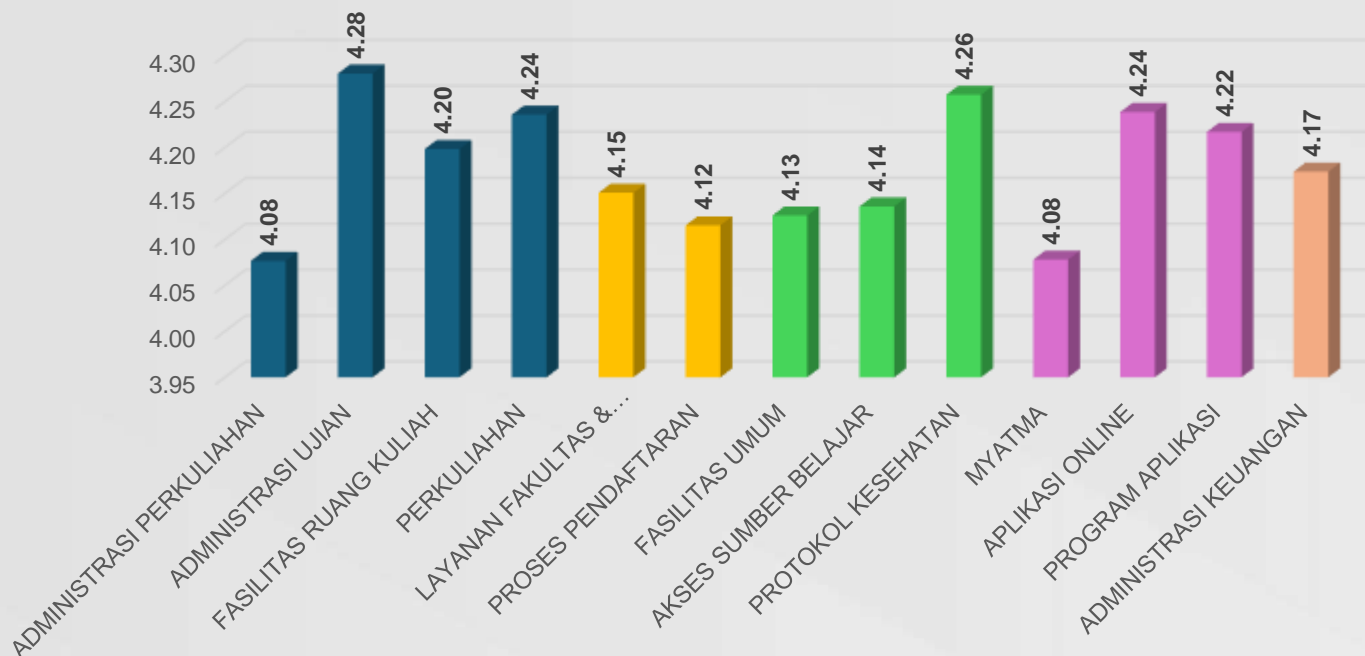
KATEGORI	RATA-RATA
LAYANAN PERKULIAHAN	4.20
LAYANAN PENDAFTARAN	4.13
FASILITAS UMUM DAN RUANG	4.17
FASILTAS TEKNOLOGI DAN JARINGAN	4.18
LAYANAN ADMINISTRASI KEUANGAN	4.17
<b>RATA -RATA LAYANAN</b>	<b>4.17</b>



Rata-rata kepuasan mahasiswa pada semua variable terlihat lebih tinggi dari target capaian yang ditentukan yaitu point 3.5  
Variabel dengan point terendah pada Kategori Layanan terdapat pada Layanan Pendaftaran (4.13)

## KEPUASAN LAYANAN NON-AKADEMIK BERDASARKAN KELOMPOK LAYANAN GANJIL 2023/2024

RATARATA



Dua Variabel dengan point terendah pada Kelompok Layanan terdapat Administrasi Perkuliahan (4.08) dan Myatma (4.08)

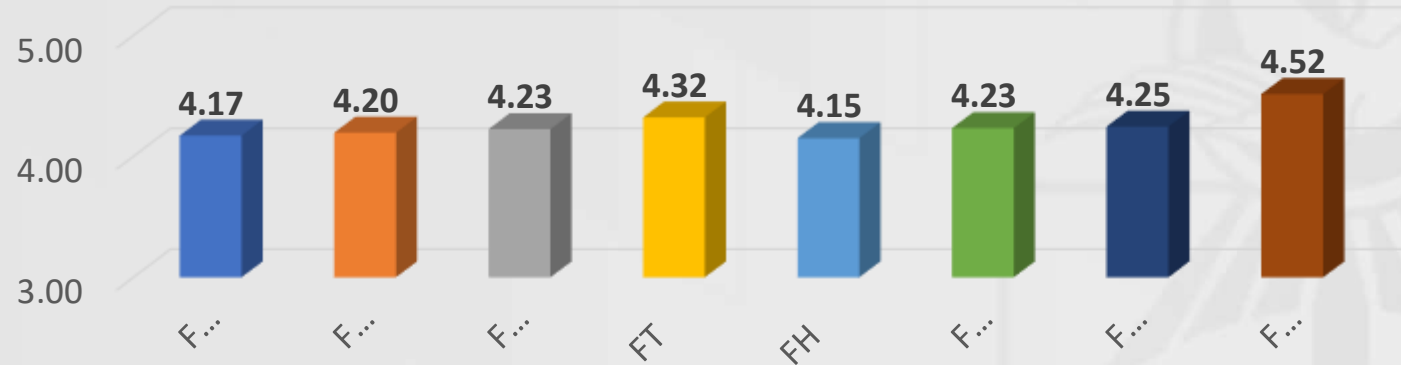
KELOMPOK LAYANAN	RATARATA
<b>LAYANAN PERKULIAHAN</b>	
ADMINISTRASI PERKULIAHAN	4.08
ADMINISTRASI UJIAN	4.28
FASILITAS RUANG KULIAH	4.20
PERKULIAHAN	4.24
<b>LAYANAN PENDAFTARAN</b>	
LAYANAN FAKULTAS & PENDAFTARAN	4.15
PROSES PENDAFTARAN	4.12
<b>FASILITAS UMUM DAN RUANG</b>	
FASILITAS UMUM	4.13
AKSES SUMBER BELAJAR	4.14
PROTOKOL KESEHATAN	4.26
<b>FASILITAS TEKNOLOGI DAN JARINGAN</b>	
MYATMA	4.08
APLIKASI ONLINE	4.24
PROGRAM APLIKASI	4.22
<b>LAYANAN ADMINISTRASI KEUANGAN</b>	
ADMINISTRASI KEUANGAN	4.17

## GAMBARAN HASIL SURVEY LAYANAN MAHASISWA TERHADAP FASILITAS NON AKADEMIK PADA TINGKAT FAKULTAS

- Tingkat kepuasan mahasiswa TERTINGGI => FTB  
TERENDAH => FH

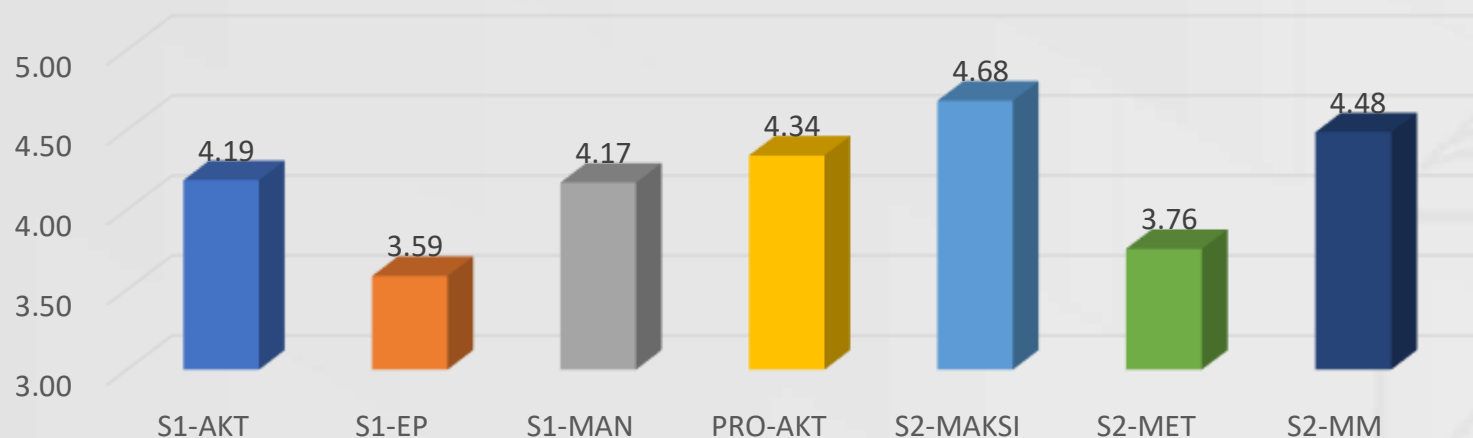
Variabel dengan point terendah pada Kategori Layanan di fakultas terdapat

- Layanan Perkuliahan : F.PSI : (4.18)
- Layanan Pendaftaran : FEB (4.12)
- Fasilitas Teknologi Dan Jaringan FTB (4.47)
- Layanan Administrasi Keuangan : FIABIKOM (4.16), FPB (4.13), FT (4.31), FH (4.11), FKIK (4.15)



KATEGORI	FEB	FIABIKOM	FPB	FT	FH	FKIK	FPSI	FTB
LAYANAN PERKULIAHAN	4.20	4.20	4.28	4.31	4.19	4.33	4.18	4.55
LAYANAN PENDAFTARAN	4.12	4.21	4.26	4.32	4.16	4.21	4.27	4.52
FASILITAS UMUM DAN RUANG	4.13	4.21	4.22	4.31	4.16	4.27	4.28	4.54
FASILITAS TEKNOLOGI DAN JARINGAN	4.23	4.19	4.23	4.35	4.13	4.21	4.24	4.47
LAYANAN ADMINISTRASI KEUANGAN	4.18	4.16	4.13	4.31	4.11	4.15	4.26	4.50
<b>RATA -RATA LAYANAN FAKULTAS</b>	<b>4.17</b>	<b>4.20</b>	<b>4.23</b>	<b>4.32</b>	<b>4.15</b>	<b>4.23</b>	<b>4.25</b>	<b>4.52</b>

## GAMBARAN HASIL SURVEY LAYANAN MAHASISWA TERHADAP FASILITAS NON AKADEMIK PADA TINGKAT PROGRAM STUDI DI FEB

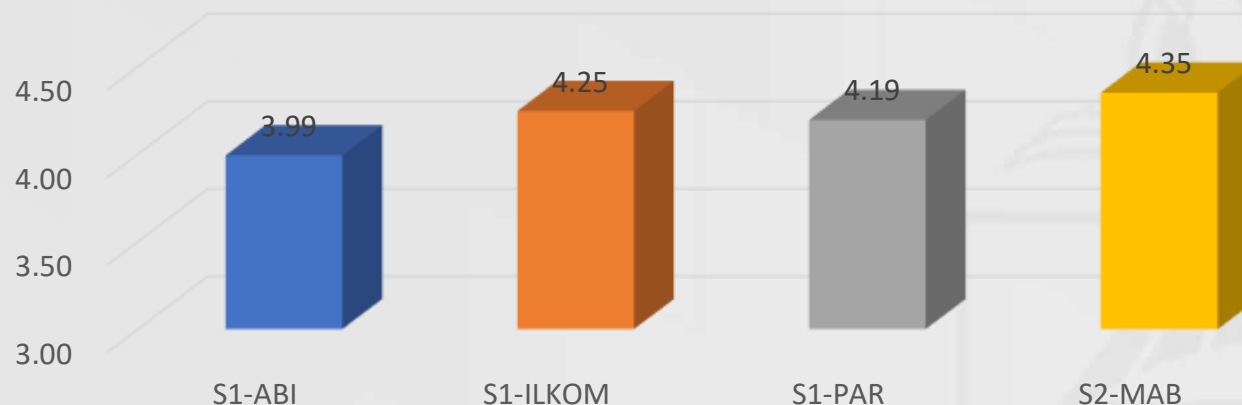


- Tingkat kepuasan mahasiswa TERTINGGI => MAKSI
- TERENDAH => EP

KATEGORI	S1-AKT	S1-EP	S1-MAN	PRO-AKT	S2-MAKSI	S2-MET	S2-MM	FEB
LAYANAN PERKULIAHAN	4.23	3.64	4.19	4.42	4.53	3.72	4.66	4.20
LAYANAN PENDAFTARAN	4.21	3.52	4.14	4.33	4.68	3.40	4.59	4.12
FASILITAS UMUM DAN RUANG	4.16	3.59	4.14	4.29	4.67	3.66	4.39	4.13
FASILTAS TEKNOLOGI DAN JARINGAN	4.15	3.50	4.17	4.41	4.73	4.00	4.61	4.23
LAYANAN ADMINISTRASI KEUANGAN	4.17	3.68	4.21	4.25	4.80	4.00	4.19	4.18
<b>RATA -RATA LAYANAN FAKULTAS</b>	<b>4.19</b>	<b>3.59</b>	<b>4.17</b>	<b>4.34</b>	<b>4.68</b>	<b>3.76</b>	<b>4.48</b>	<b>4.17</b>



## GAMBARAN HASIL SURVEY LAYANAN MAHASISWA TERHADAP FASILITAS NON AKADEMIK PADA TINGKAT PROGRAM STUDI DI FAKULTAS FIABIKOM



Tingkat kepuasan mahasiswa

TERTINGGI => S2

MAB

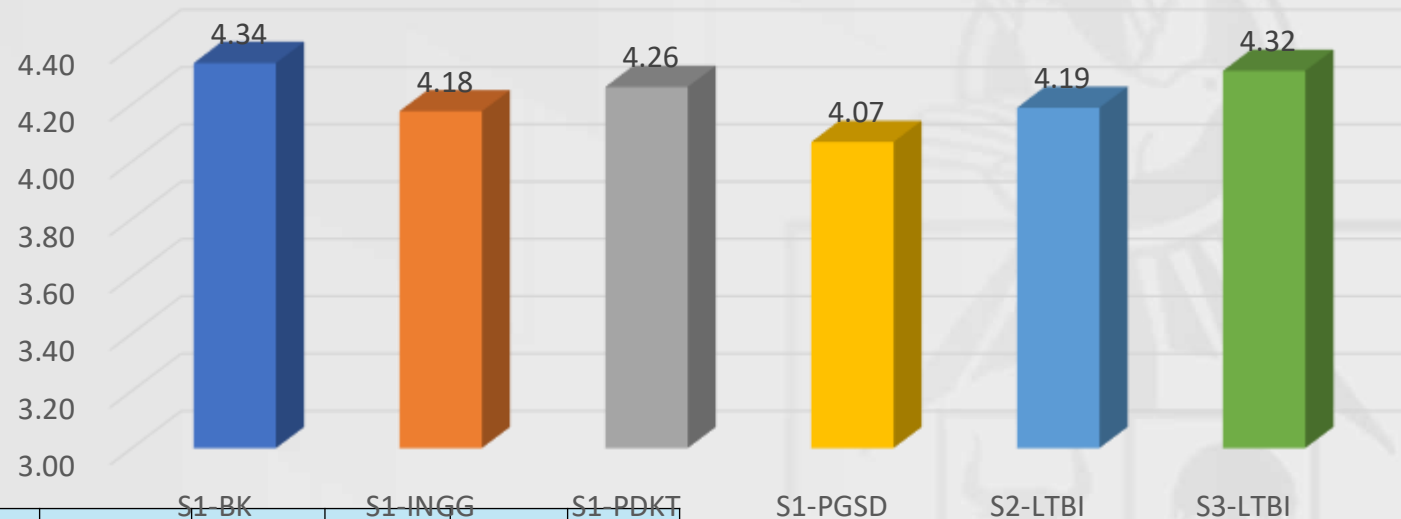
TERENDAH => S1-ABI

KATEGORI	S1-ABI	S1-ILKOM	S1-PAR	S2-MAB	FIABIKOM
LAYANAN PERKULIAHAN	4.01	4.24	4.20	4.34	4.20
LAYANAN PENDAFTARAN	3.96	4.29	4.18	4.43	4.21
FASILITAS UMUM DAN RUANG	4.01	4.25	4.17	4.42	4.21
FASILTAS TEKNOLOGI DAN JARINGAN	4.03	4.23	4.19	4.31	4.19
LAYANAN ADMINISTRASI KEUANGAN	3.96	4.21	4.23	4.25	4.16
<b>RATA -RATA LAYANAN FAKULTAS</b>	<b>3.99</b>	<b>4.25</b>	<b>4.19</b>	<b>4.35</b>	<b>4.20</b>

## GAMBARAN HASIL SURVEY LAYANAN MAHASISWA TERHADAP FASILITAS NON AKADEMIK PADA TINGKAT PROGRAM STUDI DI FAKULTAS FPB

Tingkat kepuasan mahasiswa TERTINGGI  
=> S1- BK

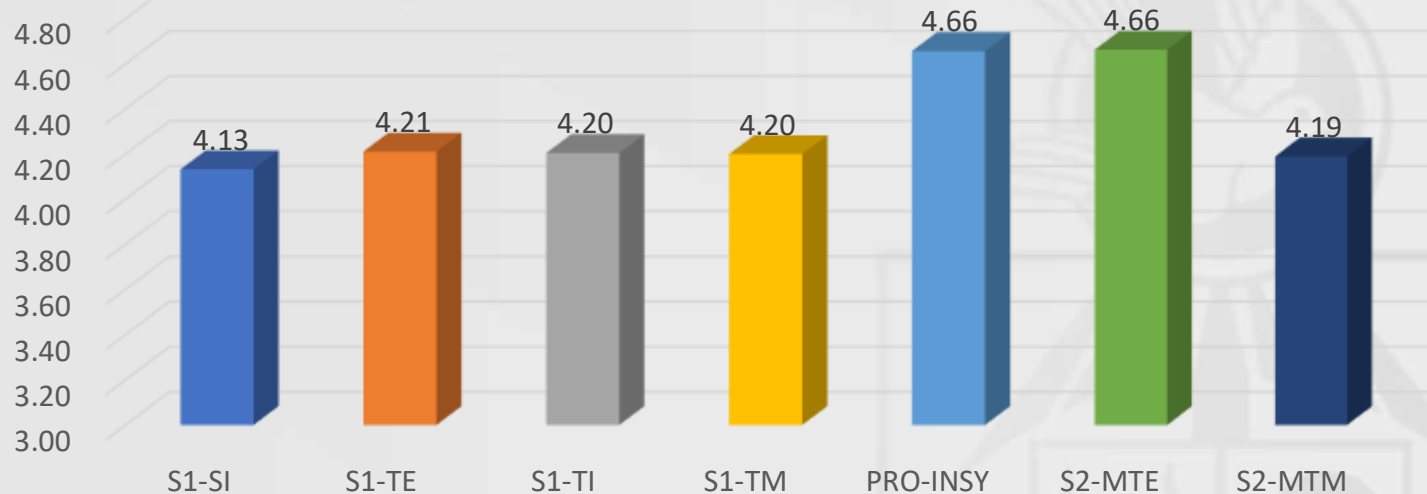
TERENDAH => S1-PGSD



KATEGORI	S1-BK	S1-INGG	S1-PDKT	S1-PGSD	S2-LTBI	S3-LTBI	FPB
LAYANAN PERKULIAHAN	4.32	4.23	4.22	4.12	4.28	4.52	4.28
LAYANAN PENDAFTARAN	4.32	4.09	4.34	4.06	4.28	4.45	4.26
FASILITAS UMUM DAN RUANG	4.32	4.21	4.20	4.06	4.34	4.21	4.22
FASILITAS TEKNOLOGI DAN JARINGAN	4.36	4.17	4.24	4.10	4.23	4.28	4.23
LAYANAN ADMINISTRASI KEUANGAN	4.41	4.18	4.30	4.00	3.80	4.13	4.13
<b>RATA -RATA LAYANAN FAKULTAS</b>	<b>4.34</b>	<b>4.18</b>	<b>4.26</b>	<b>4.07</b>	<b>4.19</b>	<b>4.32</b>	<b>4.23</b>

## GAMBARAN HASIL SURVEY LAYANAN MAHASISWA TERHADAP FASILITAS NON AKADEMIK PADA TINGKAT PROGRAM STUDI DI FT

Tingkat kepuasan mahasiswa TERTINGGI => S2 MTE & Profesi INSY  
TERENDAH => S1- SI

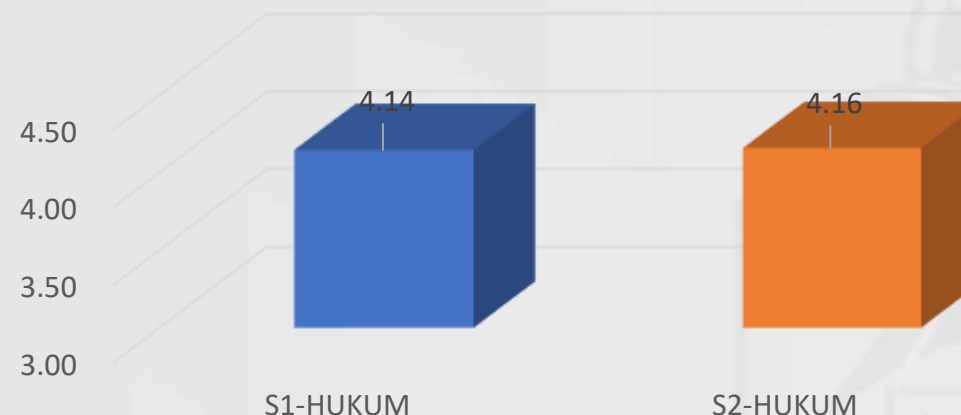


KATEGORI	S1-SI	S1-TE	S1-TI	S1-TM	PRO-INSY	S2-MTE	S2-MTM	FT
LAYANAN PERKULIAHAN	4.19	4.24	4.25	4.20	4.66	4.41	4.25	4.31
LAYANAN PENDAFTARAN	4.12	4.14	4.06	4.14	4.73	4.73	4.33	4.32
FASILITAS UMUM DAN RUANG	4.13	4.27	4.20	4.19	4.62	4.69	4.09	4.31
FASILTAS TEKNOLOGI DAN JARINGAN	4.04	4.22	4.23	4.16	4.61	4.73	4.44	4.35
LAYANAN ADMINISTRASI KEUANGAN	4.17	4.19	4.27	4.30	4.67	4.75	3.83	4.31
<b>RATA -RATA LAYANAN FAKULTAS</b>	<b>4.13</b>	<b>4.21</b>	<b>4.20</b>	<b>4.20</b>	<b>4.66</b>	<b>4.66</b>	<b>4.19</b>	<b>4.32</b>

## GAMBARAN HASIL SURVEY LAYANAN MAHASISWA TERHADAP FASILITAS NON AKADEMIK PADA TINGKAT PROGRAM STUDI DI FH

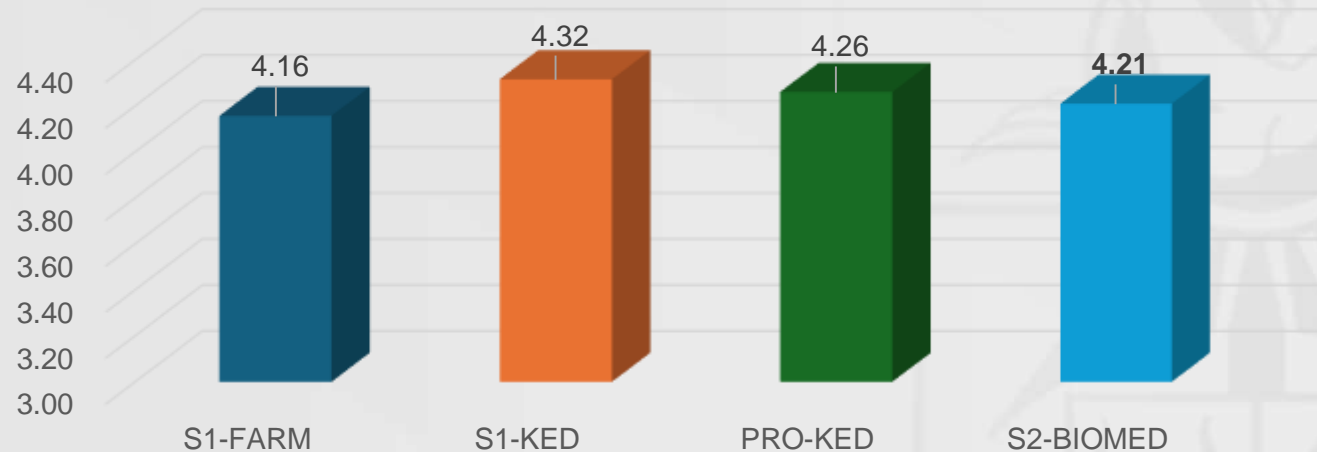
Tingkat kepuasan mahasiswa TERTINGGI  
=> S2- HUKUM

TERENDAH => S1-  
HUKUM



KATEGORI	S1-HUKUM	S2-HUKUM	FH
LAYANAN PERKULIAHAN	4.17	4.20	4.19
LAYANAN PENDAFTARAN	4.10	4.21	4.16
FASILITAS UMUM DAN RUANG	4.14	4.19	4.16
FASILTAS TEKNOLOGI DAN JARINGAN	4.16	4.11	4.13
LAYANAN ADMINISTRASI KEUANGAN	4.15	4.07	4.11
<b>RATA -RATA LAYANAN FAKULTAS</b>	<b>4.14</b>	<b>4.16</b>	<b>4.15</b>

## GAMBARAN HASIL SURVEY LAYANAN MAHASISWA TERHADAP FASILITAS NON AKADEMIK PADA TINGKAT PROGRAM STUDI DI FKIK



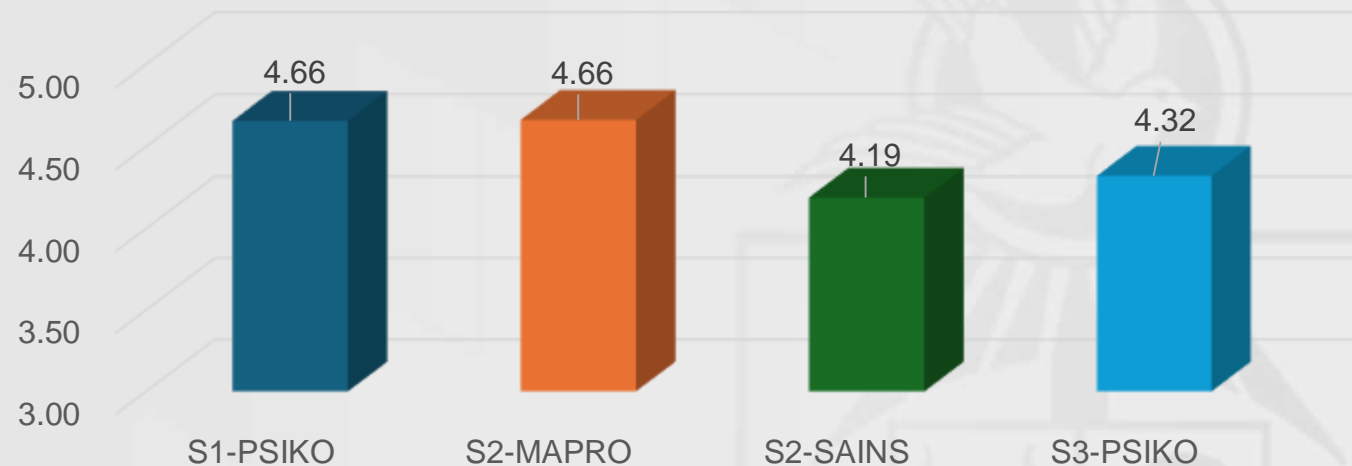
Tingkat kepuasan mahasiswa TERTINGGI  
=> S1-kedokteran

TERENDAH => S1-Farmasi

KATEGORI	S1-FARM	S1-KED	PRO-KED	S2-BIOMED	FKIK
LAYANAN PERKULIAHAN	4.18	4.32	4.28	4.24	4.27
LAYANAN PENDAFTARAN	4.26	4.42	4.24	4.12	4.33
FASILITAS UMUM DAN RUANG	4.22	4.25	4.26	4.22	4.30
FASILTAS TEKNOLOGI DAN JARINGAN	4.20	4.33	4.34	4.35	4.36
LAYANAN ADMINISTRASI KEUANGAN	3.92	4.25	4.18	4.12	4.04
<b>RATA -RATA LAYANAN</b>	<b>4.16</b>	<b>4.32</b>	<b>4.26</b>	<b>4.21</b>	<b>4.26</b>

## GAMBARAN HASIL SURVEY LAYANAN MAHASISWA TERHADAP FASILITAS NON AKADEMIK PADA TINGKAT PROGRAM STUDI DI FP

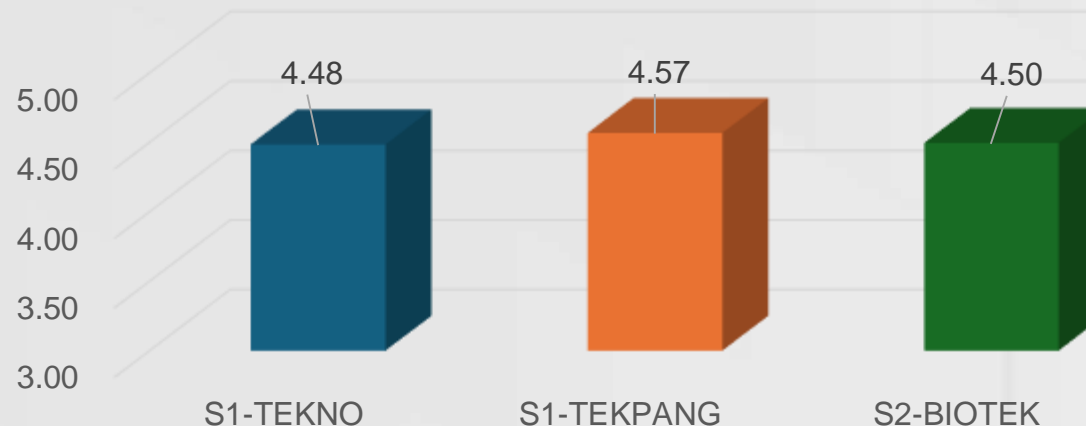
Tingkat kepuasan mahasiswa TERTINGGI => S1-Psikologi & S2 Mapro  
TERENDAH => S2-Sains



KATEGORI	S1-PSIKO	S2-MAPRO	S2-SAINS	S3-PSIKO	FPSI
LAYANAN PERKULIAHAN	4.66	4.41	4.25	4.31	4.50
LAYANAN PENDAFTARAN	4.73	4.73	4.33	4.32	4.49
FASILITAS UMUM DAN RUANG	4.62	4.69	4.09	4.31	4.45
FASILITAS TEKNOLOGI DAN JARINGAN	4.61	4.73	4.44	4.35	4.45
LAYANAN ADMINISTRASI KEUANGAN	4.67	4.75	3.83	4.31	4.53
<b>RATA -RATA LAYANAN FAKULTAS</b>	<b>4.66</b>	<b>4.66</b>	<b>4.19</b>	<b>4.32</b>	<b>4.48</b>

## GAMBARAN HASIL SURVEY LAYANAN MAHASISWA TERHADAP FASILITAS NON AKADEMIK PADA TINGKAT PROGRAM STUDI DI FTB

Tingkat kepuasan mahasiswa TERTINGGI => S1-TEKPANG  
TERENDAH => S1-BIOTEK



KATEGORI	S1-TEKNO	S1-TEKPANG	S2-BIOTEK	FTB
LAYANAN PERKULIAHAN	4.50	4.57	4.58	4.55
LAYANAN PENDAFTARAN	4.49	4.58	4.48	4.52
FASILITAS UMUM DAN RUANG	4.45	4.56	4.60	4.54
FASILTAS TEKNOLOGI DAN JARINGAN	4.45	4.54	4.42	4.47
LAYANAN ADMINISTRASI KEUANGAN	4.53	4.58	4.40	4.50
<b>RATA -RATA LAYANAN FAKULTAS</b>	<b>4.48</b>	<b>4.57</b>	<b>4.50</b>	<b>4.52</b>

## RATA-RATA LAYANAN KEPUASAN LAYANAN NON-AKADEMIK BERDASARKAN INDIKATOR KELOMPOK LAYANAN PERKULIAHAN

ADMINISTRASI UJIAN	
Info dan penyampaian tatatertib ujian	<b>4.29</b>
Informasi waktu dan ruangan ujian	<b>4.27</b>
Kelengkapan soal, berkas dan presensi	<b>4.29</b>
Pemeriksaan identitas peserta ujian	<b>4.31</b>
FASILITAS RUANG KULIAH	
Kebersihan & keteraturan ruangan	4.32
Kenyamanan AC	4.26
Kesiapan media pembelajaran	4.18
Kondisi kursi	<b>3.93</b>
Penerangan ruangan	4.30

ADMINISTRASI PERKULIAHAN	
Info pembatalan / penggantian kuliah	<b>4.09</b>
Kelancaran presensi menggunakan tapping	<b>3.96</b>
Kesiapan daftar presensi manual	<b>4.25</b>
Ketepatan data kehadiran berdasarkan tapping	<b>4.00</b>
Penanganan masalah (absen, ijin dll)	<b>4.08</b>

PERKULIAHAN	
Akses materi kuliah	4.23
Kejelasan intruksi tugas kuliah	<b>4.21</b>
Kesesuaian materi kuliah dan RPS	4.28
Lama pelaksanaan dan pengiriman tugas	<b>4.21</b>
Sistematika penyampaian materi kuliah	4.24



## RATA-RATA LAYANAN KEPUASAN LAYANAN NON-AKADEMIK BERDASARKAN INDIKATOR KELOMPOK LAYANAN PENDAFTARAN

LAYANAN FAKULTAS & PENDAFTARAN	
Bantuan petugas fakultas/program studi	<b>4.19</b>
Fleksibilitas pemilihan matakuliah & kelas	<b>4.13</b>
Kemudahan mengurus proses Hold pada MyAtma	<b>4.11</b>
Konsultasi dengan Penasehat Akademik	<b>4.17</b>
Layanan untuk hal lain (penggantian kartu flash, cuti)	<b>4.15</b>

PROSES PENDAFTARAN	
Kecepatan proses enroll di MyAtma	<b>4.01</b>
Kejelasan prosedur pendaftaran	<b>4.22</b>
Kelengkapan informasi jadwal kuliah dan ujian	<b>4.26</b>
Kemudahan akses enroll di MyAtma	<b>4.10</b>
Kestabilan jaringan saat enroll di MyAtma	<b>3.99</b>

## RATA-RATA LAYANAN KEPUASAN LAYANAN NON-AKADEMIK BERDASARKAN KELOMPOK FASILITAS UMUM DAN RUANG

FASILITAS UMUM	
Area tunggu sebelum masuk ruang kuliah	4.11
Fasilitas kamar kecil (air, sabun, dll)	3.82
Kebersihan kamar kecil	3.98
Kebersihan ruang lift / tangga	4.28
Kenyamanan ruang lift / tangga	4.25
Kenyamanan ruang seminar/auditorium	4.30

AKSES SUMBER BELAJAR	
Kemudahan akses e-learning (moddle)	4.11
Kemudahan akses perpustakaan atma Jaya	4.18
Kesediaan ebook / buku teks	4.07
Penggunaan sumber belajar lain (Youtube, instagram, Google, dll)	4.18

PROTOKOL KESEHATAN	
Fasilitas pendukung protokol kesehatan (hand sanitizer, petunjuk jarak, tempat cuci tangan, steril)	4.26
Ketersediaan informasi protokol kesehatan (area masuk kampus, lift, TV signage kampus)	4.28
Protokol kesehatan di laksanakan secara konsisten ( memakai masker, menjaga jarak, mencuci tangan)	4.26
Sosialisasi protokol kesehatan di kampus (seminar, email, WhatsApp, media sosial)	4.24

## RATA-RATA LAYANAN KEPUASAN LAYANAN NON-AKADEMIK BERDASARKAN FASILITAS UMUM DAN RUANG

APLIKASI ONLINE	
Kemudahan untuk mengakses email kampus Microsoft 365	<b>4.23</b>
Kemudahan untuk mengakses layanan Microsoft 365 (Office 365, OneDrive)	<b>4.23</b>
Kemudahan untuk mengakses materi online/elearning	<b>4.26</b>
Kemudahan untuk menggunakan Microsoft Teams	<b>4.24</b>

MYATAMA	
Informasi pengumuman yang terbaru	4.11
Kelengkapan informasi akademik dan personal	4.13
Kemudahan untuk mengakses MyAtma dimana saja	4.09
Kemudahan untuk mengakses informasi dari MyAtma	4.01
Ketepatan data akademik di MyAtma	4.17
Tampilan MyAtma user friendly	3.96

PROGRAM APLIKASI	
Aplikasi yang di sediakan (Whatsapp / Zoom / Microsoft Teams, dll)	4.26
Efektivitas penggunaan aplikasi Teams dalam perkuliahan	4.26
Kemudahan komunikasi dosen mahasiswa	4.20
Respon helpdesk aplikasi, teknologi dan jaringan	4.15

## RATA-RATA LAYANAN KEPUASAN LAYANAN NON-AKADEMIK - BERDASARKAN INDIKATOR KEUANGAN

### ADMINISTRASI KEUANGAN

Bantuan dari petugas untuk konsultasi dan/atau membutuhkan informasi biaya perkuliahan	<b>4.17</b>
Kejelasan informasi jumlah biaya perkuliahan yang harus dibayarkan	<b>4.19</b>
Kejelasan informasi untuk mengubah jadwal pembayaran perkuliahan (Payment Plan)	<b>4.17</b>
Kejelasan prosedur pembayaran biaya perkuliahan	<b>4.17</b>



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

