



**Kampus
Merdeka**
INDONESIA JAYA



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAKSANAAN KEGIATAN PMB & PKKMB 2024/2025



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS KATOLIK SANTO THOMAS**

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP PELAKSANAAN KEGIATAN
PMB & PKKMB
TAHUN AKADEMIK 2024/2025**



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS KATOLIK SANTO THOMAS
MEDAN - 2024**

TIM PENYUSUN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAKSANAAN KEGIATAN PMB & PKKMB TAHUN AKADEMIK 2024/2025

Penanggungjawab

Prof. Dr. Maidin Gultom, SH., M.Hum (Rektor)

Dr. Tonni Limbong, S.Kom, M.Kom (Wakil Rektor 1)

Penyusun

Drs. Lamhot Sitorus, M.Kom, CIIQA

Ribka Kariani Br. Sembiring, S.Pd, M.Pd., CIIQA

Dr. Miska Irani Br Tarigan, S.Sos.,MM, CIIQA

Betrand Silverius Sitohang, S.H., M.H., CIIQA

Nova Ambarwati, M.Pd., CIIQA

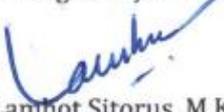
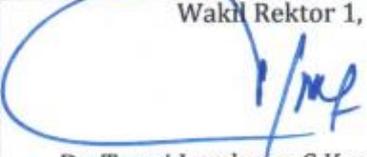
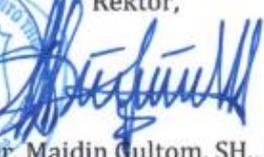
Staf Administrasi

Novia Sianturi, SE

Bahari Bonatua Tamba, SH

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAKSANAAN KEGIATAN PMB & PKMB TAHUN AKADEMIK 2024/2025

Proses	Penanggungjawab
Penyusunan dan Pemeriksaan	Ketua Lembaga Penjaminan Mutu,  Drs. Lamhot Sitorus, M.Kom NIDN : 0124126801
Persetujuan	Wakil Rektor 1,  Dr. Tonni Lombong, S.Kom., M.Kom NIDN : 0118127801
Penetapan	Rektor,   Prof. Dr. Maidin Gultom. SH., M.Hum NIDN : 0104086601

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur senantiasa dipanjatkan kehadirat Tuhan yang Maha Esa., karena berkat dan rahmatNYA maka Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelaksanaan Kegiatan Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) dan Pengenalan Kehidupan Kampus Mahasiswa Baru (PKKMB) Tahun Akademik 2024/2025 ini dapat diselesaikan.

Setiap Tahun Akademik, Universitas Katolik Santo Thomas melakukan kegiatan Penerimaan Mahasiswa Baru. Penerimaan Mahasiswa Baru Universitas Katolik Santo Thomas dilakukan secara online di laman www.pmb.ust.ac.id maupun offline dengan datang langsung ke kampus dan dilayani oleh Tim Penerimaan Mahasiswa Baru. Tahun Akademik 2024/2025, Universitas Katolik Santo Thomas kembali melakukan Penerimaan Mahasiswa Baru. Universitas Katolik Santo Thomas dalam setiap Penerimaan Mahasiswa Baru selalu melakukan perbaikan dari tahun sebelumnya. Untuk melakukan perbaikan di tahun berikutnya, Universitas Katolik Santo Thomas melakukan survei kepuasan bagi mahasiswa baru. Dari informasi inilah, pimpinan universitas membuat suatu kebijakan dalam penerimaan mahasiswa baru tahun berikutnya.

Setelah Penerimaan Mahasiswa Baru selesai dilakukan, maka sebelum dimulai proses pembelajaran bagi setiap mahasiswa baru, seluruh mahasiswa baru wajib mengikuti Pengenalan Kehidupan Kampus Mahasiswa Baru (PKKMB). Hal yang sama juga, Universitas Katolik Santo Thomas selalu memperbaiki dan meningkatkan pelayanan pelaksanaan PKKMB. Untuk itu, maka dilakukan survei kepada seluruh mahasiswa baru yang ikut dalam PKKMB.

Survei untuk kedua kegiatan di atas, dilakukan secara bersamaan pada hari terakhir pelaksanaan PKKMB. Pelaksana survei kepuasan pelaksanaan kegiatan PMB dan PKKMB adalah Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) Universitas dengan menyebarkan link survei [https://bit.ly/Angket PMB PKKMB](https://bit.ly/Angket_PMB_PKKMB). Hasil survei dilaporkan kepada rektor dan juga menjadi salah satu bahan dalam pelaksanaan Rapat Tinjauan Manajemen. Laporan hasil survei kepuasan menjadi acuan bagi Universitas Katolik Santo Thomas dalam berbenah untuk meningkatkan kinerja di masa yang akan datang. Akhirnya, kepada tim dan semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan survei ini dihaturkan terima kasih.



Ketua LPM,

Lamhot
Drs. Lamhot Sitorus, M.Kom., CIIQA

DAFTAR ISI

TIM PENYUSUN	
LEMBAR PENGESAHAN	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Maksud Kegiatan Survei	1
C. Tujuan Kegiatan Survei	1
D. Manfaat	2
E. Ruang Lingkup Kegiatan Survei.....	2
F. Sasaran.....	2
G. Waktu Pelaksanaan	2
H. Dasar Hukum.....	2
BAB II METODE PELAKSANAAN SURVEI	4
A. Metode	4
B. Perencanaan	4
C. Pelaksanaan	4
D. Analisis dan Pelaporan	4
E. Indeks Kepuasan Layanan.....	4
BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN	6
A. Aspek Media informasi yang Penerimaan Mahasiswa Baru	7
B. Aspek Proses Penerimaan Mahasiswa Baru	8
C. Aspek Petugas Penerimaan Mahasiswa Baru	9
D. Aspek Fasilitas Penerimaan Mahasiswa Baru	10
E. Aspek Pelaksanaan Kegiatan PKKMB	10
F. Aspek Panitia Kegiatan PKKMB	11
G. Aspek Materi Kegiatan PKKMB	12
H. Aspek Kebermanfaatan Kegiatan PKKMB.....	12
I. Aspek Makanan Kegiatan PKKMB	12
J. Pertanyaan Terbuka	13
BAB IV PENUTUP	14
A. Kesimpulan.....	14
B. Rekomendasi	14
LAMPIRAN	
1. SURVEI KEPUASAN MAHASISWA BARU	15

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Untuk mencapai Visi, Misi, Tujuan dan Sarasan suatu Perguruan Tinggi, salah satu elemen penting adalah aktivitas penerimaan mahasiswa baru sebagai konsumen utama sebagai Perguruan Tinggi. Keberlangsungan sebuah Perguruan Tinggi, capaian target kuantitas dan kualitas mahasiswa baru pada setiap tahun menjadi hal penting yang menjadikan Perguruan Tinggi mengembangkan seluruh potensi internal guna menarik minat calon mahasiswa baru. Untuk dapat menarik minat para calon mahasiswa baru, Perguruan Tinggi membuat strategi tertentu melalui perencanaan strategis yang baik dan tepat. Perencanaan strategis memerlukan data yang cukup sebagai bagian dalam pengambilan keputusan. Salah satu adalah data terkait evaluasi kinerja proses penerimaan mahasiswa baru. Ini dimaksudkan untuk mendapatkan sebanyak mungkin informasi awal dari aspek mahasiswa baru, sehingga Perguruan Tinggi akan mendapatkan informasi yang cukup untuk menyeimbangkan antara apa yang telah dilakukan Perguruan Tinggi, kemampuan Perguruan Tinggi, persepsi dan harapan mahasiswa baru. Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) Universitas Katolik Santo Thomas yang merupakan unit pelaksana monitoring dan evaluasi Sistem Penjaminan Mutu Internal, melakukan Monitoring dan Evaluasi setiap kegiatan akademik maupun non akademik. Dari hasil survei ini dilaporkan kepada Rektor untuk dapat digunakan dalam pengambilan kebijakan. Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa baru terhadap proses Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) hingga pelaksanaan Pengenalan Kehidupan Kampus Mahasiswa baru (PKKMB).

B. Maksud Kegiatan Survei

Maksud kegiatan survei kepuasan mahasiswa baru ini adalah sebagai acuan bagi Universitas Katolik Santo Thomas dalam mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Kegiatan Penerimaan Mahasiswa Baru hingga kegiatan Pengenalan Kehidupan Kampus Mahasiswa Baru (PKKMB). Kegiatan PKKMB ini sangat diperlukan bagi mahasiswa baru untuk mengenal dunia akademis di kampus Universitas Katolik Santo Thomas.

C. Tujuan Kegiatan Survei

Pelaksanaan survei Kepuasan mahasiswa baru tahun akademik 2024/2025 bertujuan untuk :

1. Mengidentifikasi sumber informasi yang diperoleh mahasiswa baru tentang pendaftaran mahasiswa baru di Universitas Katolik Santo Thomas
2. Mengidentifikasi kepuasan mahasiswa baru dalam proses penerimaan mahasiswa baru
3. Mengidentifikasi kepuasan mahasiswa baru dalam pelayanan Petugas Penerimaan Mahasiswa Baru
4. Mengidentifikasi kepuasan mahasiswa baru terhadap fasilitas yang digunakan selama penerimaan mahasiswa baru
5. Mengidentifikasi Kepuasan Mahasiswa baru selama pelaksanaan kegiatan PKKMB.
6. Mengidentifikasi Kepuasan Mahasiswa Baru dalam pelayanan panitia PKKMB.

7. Mengidentifikasi Kepuasan Mahasiswa Baru terhadap Materi selama pelaksanaan PKKMB
8. Mengidentifikasi kebermanfaatan PKKMB bagi mahasiswa baru
9. Mengidentifikasi Kepuasan Mahasiswa Baru terhadap Makanan selama pelaksanaan PKKMB

D. Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari survei kegiatan Penerimaan Mahasiswa Baru dan Kegiatan Pengenalan Kehidupan Kampus Mahasiswa Baru (PKKMB) Tahun Akademik 2024/2025 ini adalah sebagai rekomendasi kepada pimpinan universitas :

1. dalam perbaikan proses Penerimaan Mahasiswa Baru pada tahun berikutnya.
2. untuk mengakomodasikan persepsi, tujuan dan harapan mahasiswa baru.
3. dalam upaya perbaikan pelayanan secara umum.

E. Ruang Lingkup Kegiatan Survei

Ruang lingkup survei kepuasan ini meliputi 9 Aspek, yaitu:

1. Media informasi yang Penerimaan Mahasiswa Baru
2. Proses Penerimaan Mahasiswa Baru
3. Petugas Penerimaan Mahasiswa Baru
4. Fasilitas Penerimaan Mahasiswa Baru
5. Pelaksanaan Kegiatan PKKMB
6. Panitia PKKMB
7. Materi PKKMB
8. Manfaat PKKMB bagi Mahasiswa Baru
9. Konsumsi saat PKKMB

F. Sasaran

Responden dalam kegiatan survei kepuasan mahasiswa terhadap kegiatan Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) dan Pengenalan Kehidupan Kampus Mahasiswa Baru (PKKMB) ini adalah semua mahasiswa baru aktif yang mengikuti kegiatan PKKMB pada Tahun Akademik 2024/2025 dan Mahasiswa Angkatan sebelumnya yang belum mengikuti PKKMB. Responden yang mengisi kuesioner ini adalah sebanyak 1218 orang mahasiswa. Kuesioner disebar dengan menggunakan *Google form*, dengan url [https://bit.ly/Angket PMB PKKMB](https://bit.ly/Angket_PMB_PKKMB).

G. Waktu Pelaksanaan

Kegiatan survei kepuasan mahasiswa terhadap pelaksanaan kegiatan Penerimaan Mahasiswa Baru dan PKKMB dilakukan pada tanggal 21-23 September 2024.

H. Dasar Hukum

Dasar hukum penyusunan laporan kegiatan ini mengacu pada dasar hukum sebagai berikut;

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen.
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Standar Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2009 tentang Dosen;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan
5. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pendidikan Tinggi

6. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan Penyelenggaraan Pendidikan
7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia
8. Permendikbud No.49 Tahun 2014 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
9. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2023 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi
10. Permendikbud Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
11. Permendikbud Nomor 5 Tahun 2020 tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi
12. Statuta Universitas Katolik Santo Thomas
13. Renstra Universitas Katolik Santo Thomas
14. Dokumen Sistem Penjaminan Mutu Internal Universitas Katolik Santo Thomas

BAB II

METODE PELAKSANAAN SURVEI

A. Metode

Adapun metode yang dilakukan dalam pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa baru terhadap kegiatan PMB dan PKKMB ini dimulai dari tahapan Perencanaan, Pelaksanaan, Analisis Hasil Survei dan Pelaporan.

B. Perencanaan

Tahap perencanaan adalah merupakan langkah awal yang dilakukan dengan penyusunan rencana kerja dalam bentuk penetapan tujuan, target responden, penyusunan kuesioner dan lama waktu pelaksanaan. Penyusunan kuesioner dilakukan dengan mengacu pada tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Adapun Kuesioner yang disusun seperti pada **Lampiran**, kemudian dimasukkan ke dalam Google Form.

C. Pelaksanaan

Survei dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah direncanakan, yaitu pada hari terakhir pelaksanaan PKKMB. Pelaksanaan survei dilakukan dengan penyebaran kuesioner dengan menggunakan Google Form pada url [https://bit.ly/Angket PMB PKKMB](https://bit.ly/Angket_PMB_PKKMB).

D. Analisis dan Pelaporan

Setelah waktu pelaksanaan survei selesai, maka langkah selanjutnya adalah analisis data dan pelaporan. Data yang telah terkumpul akan masuk ke proses pengolahan data dengan tahapan : *cleaning, classifying, verifying, analyzing* dan *concluding*. Data yang selesai diolah, kemudian proses visualisasi data untuk disajikan dalam laporan.

E. Indeks Kepuasan Layanan

Pengukuran indeks kepuasan civitas akademika mengacu kepada Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kepmen PAN No. 25 Tahun 2004. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dimana masing-masing unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan rumus berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total nilai persepsi per unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Konversi IKM} = \text{IKM} \times 25$$

mutu dari kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dapat dilihat dari penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Katagori Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 dapat dilihat pada Tabel II.1.

Tabel 2. Kategori Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 1,75	25,00 - 43,75	Kurang Puas
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	Cukup Puas
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	Puas
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	Sangat Puas

BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN

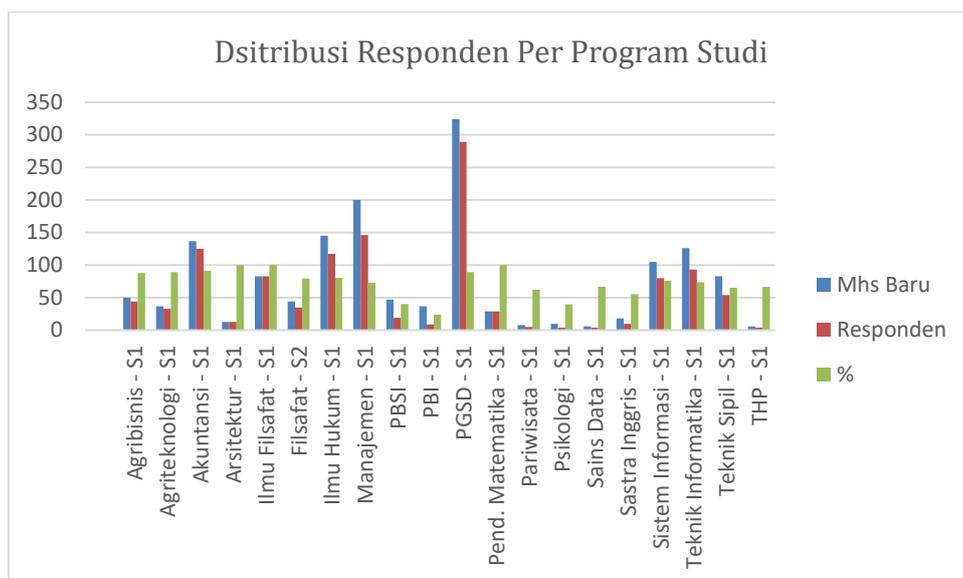
Aspek yang menjadi lingkup survei adalah :

1. Media informasi yang Penerimaan Mahasiswa Baru
2. Proses Penerimaan Mahasiswa Baru
3. Petugas Penerimaan Mahasiswa Baru
4. Fasilitas Penerimaan Mahasiswa Baru
5. Pelaksanaan Kegiatan PKKMB
6. Panitia PKKMB
7. Materi PKKMB
8. Manfaat PKKMB bagi Mahasiswa Baru
9. Konsumsi saat PKKMB

Sebaran mahasiswa pengisi angket kepuasan PMB dan PKKMB Tahun Akademik 2024/2025 seperti pada tabel III.1.

Tabel III.1. Sebaran Mahasiswa Pengisi Angket Per Program Studi

No.	Program Studi	Jumlah Mahasiswa		%
		Baru	Angket	
1	Agribisnis - S1	50	44	88,00
2	Agriteknologi - S1	37	33	89,19
3	Akuntansi - S1	137	125	91,24
4	Arsitektur - S1	13	13	100,00
5	Ilmu Filsafat - S1	83	83	100,00
6	Filsafat - S2	44	35	79,55
7	Ilmu Hukum - S1	145	117	80,69
8	Manajemen - S1	200	146	73,00
9	PBSI - S1	47	19	40,43
10	PBI - S1	37	9	24,32
11	PGSD - S1	324	289	89,20
12	Pend. Matematika - S1	29	29	100,00
13	Pariwisata - S1	8	5	62,50
14	Psikologi - S1	10	4	40,00
15	Sains Data - S1	6	4	66,67
16	Sastra Inggris - S1	18	10	55,56
17	Sistem Informasi - S1	105	80	76,19
18	Teknik Informatika - S1	126	93	73,81
19	Teknik Sipil - S1	83	54	65,06
20	THP - S1	6	4	66,67
JUMLAH.....		1508	1218	79,31

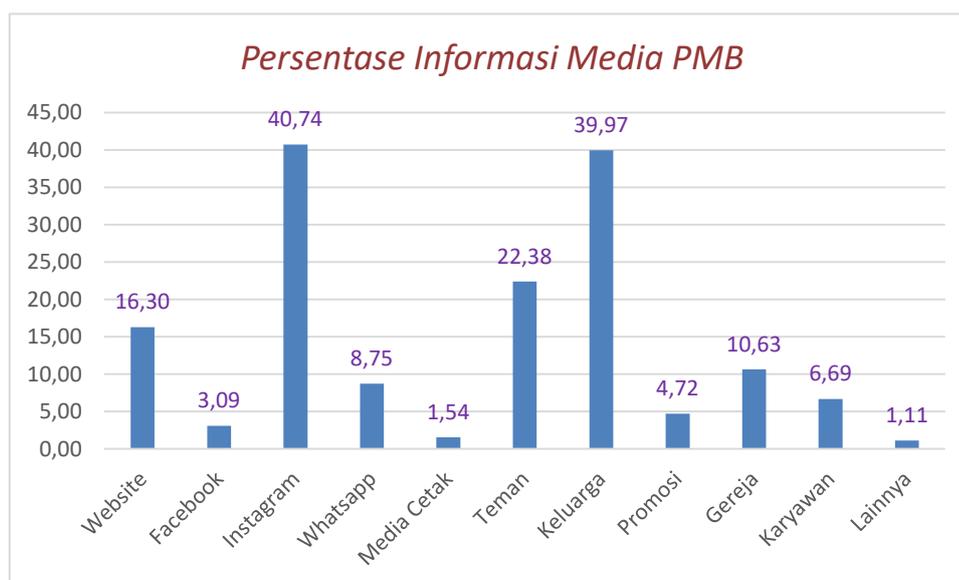


Gambar III.1. Grafik Distribusi Responden Per Program Studi

Dari Tabel III.1 dan Gambar III.1 di atas dapat kita lihat bahwa partisipasi mahasiswa baru dalam mengisi angket sudah Tinggi.

A. Aspek Media informasi yang Penerimaan Mahasiswa Baru

Pernyataan untuk aspek ini adalah "*Informasi Pendaftaran Mahasiswa Baru di Universitas Katolik Santo Thomas, saya peroleh dari :*". Beberapa media informasi yang ditawarkan kepada mahasiswa adalah seperti Website, Facebook, Instagram, WhatsApp, Media cetak, Teman, Keluarga, Promosi yang dilakukan Universitas ke sekolah-sekolah, Gereja (Pastor dan Pengurus Gereja), Dosen/Tendik dan lainnya. Mahasiswa dapat memilih lebih dari satu media sumber informasi. Dari hasil survei diperoleh grafik seperti pada Gambar III.1.



Gambar III.2. Media Sumber Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru

Dari Gambar III.2 di atas dapat disimpulkan bahwa Media Informasi yang paling banyak digunakan adalah Sumber Informasi dari Instagram sebesar 40,74%, sumber informasi

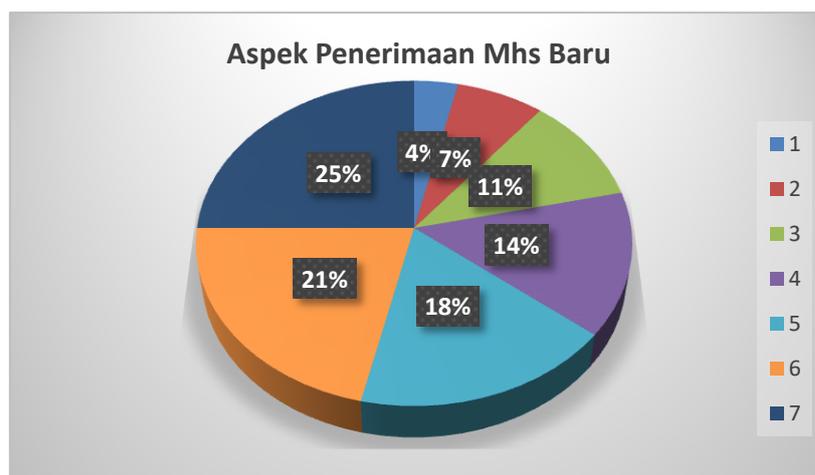
dari Keluarga sebesar 39,97%, sumber informasi dari Teman sebesar 22,38% dan informasi dari Website sebesar 16,30% dan informasi dari Pastor dan Pengurus Gereja sebesar 10,63%.

B. Aspek Proses Penerimaan Mahasiswa Baru

Dalam Proses Penerimaan Mahasiswa Baru, diberikan beberapa pernyataan seperti pada tabel III.2.

Tabel III.2. Aspek Proses Penerimaan Mahasiswa Baru

No	Pernyataan	Kuran Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Rata Tingkat Kepuasan
1	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) di website dan media sosial sangat jelas dan lengkap	1,067	17,98	44,83	36,12	3,16
2	Kejelasan informasi terkait keuangan bagi mahasiswa baru	0,903	16,67	46,88	35,55	3,17
3	Kemenarikan dan kejelasan leaflet dan alat promosi lain	1,642	18,72	50	29,64	3,08
4	Pengelolaan layanan informasi dan publikasi melalui website, majalah, dan media komunikasi lainnya untuk mendukung promosi	1,806	17,65	51,64	28,9	3,08
5	Prosedur penerimaan mahasiswa baru yang efektif	1,232	17,73	50,66	30,38	3,10
6	PMB Online yang mudah digunakan (user friendly)	1,314	16,17	46,8	35,71	3,17
7	Prosedur dan pelaksanaan tes online yang sistematis	0,739	15,19	48,77	35,3	3,19
	Tingkat Kepuasan Aspek Penerimaan Mahasiswa Baru					3,13



Gambar III.3. Grafik Aspek Penerimaan Mahasiswa Baru

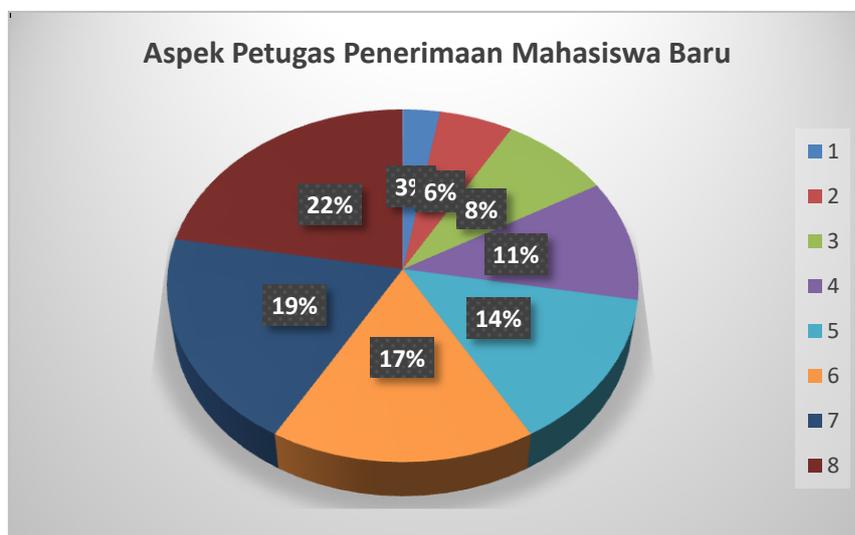
Dari Tabel III.2 dan Gambar III.3 di atas diperoleh bahwa Rata-Rata Kepuasan untuk Aspek Penerimaan Mahasiswa Baru sebesar 3,31. Hal ini menyatakan bahwa secara umum mahasiswa baru PUAS dalam pelayanan penerimaan mahasiswa baru.

C. Aspek Petugas Penerimaan Mahasiswa Baru

Dalam Petugas Penerimaan Mahasiswa Baru, diberikan beberapa pernyataan seperti pada tabel III.3.

Tabel III.3. Aspek Petugas Penerimaan Mahasiswa Baru

No	Pernyataan	Kuran Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Rata Tingkat Kepuasan
1	Kejelasan informasi mengenai Universitas Katolik Santo Thomas (Fakultas, Program Studi, Beasiswa, Kurikulum, UKM) oleh petugas PMB	1,067	15,27	50,9	32,76	3,154
2	Kejelasan informasi prosedur pendaftaran oleh petugas PMB	0,903	13,96	46,63	38,51	3,227
3	Pelayanan sesuai antrian	1,396	16,91	49,92	31,77	3,121
4	Petugas pelayanan PMB rapi dan menarik	1,642	13,38	45,48	39,49	3,22
5	Pelayanan terhadap keluhan (penerimaan keluhan, tindak lanjut)	0,903	14,12	47,04	37,93	3,22
6	Petugas PMB cepat tanggap dalam melayani calon mahasiswa baru	1,56	13,14	43,02	42,28	3,26
7	Ketepatan waktu Petugas PMB dalam melayani (sesuai jam kerja)	1,149	14,94	44,83	39,08	3,218
8	Petugas PMB ramah kepada calon mahasiswa baru	2,217	17	44,25	36,54	3,151
						3,20



Gambar III.4. Grafik Aspek Petugas Penerimaan Mahasiswa Baru

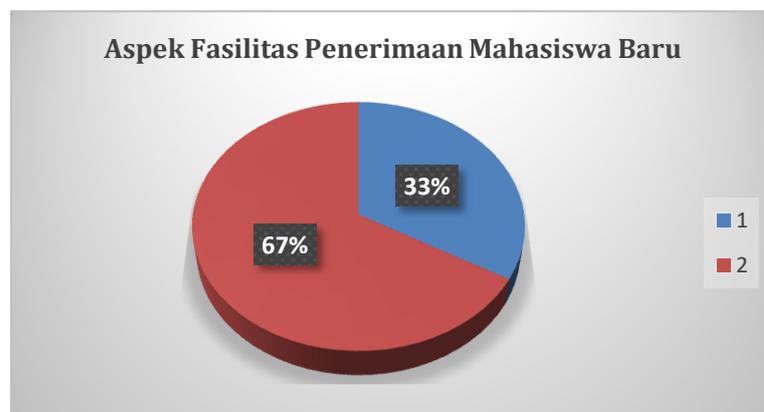
Dari Tabel di atas diperoleh bahwa Rata-Rata Kepuasan untuk Aspek Petugas Penerimaan Mahasiswa Baru sebesar 3,20. Hal ini menyatakan bahwa secara umum mahasiswa baru PUAS dalam pelayanan petugas penerimaan mahasiswa baru.

D. Aspek Fasilitas Penerimaan Mahasiswa Baru

Dalam Fasilitas Penerimaan Mahasiswa Baru, diberikan beberapa pernyataan seperti pada tabel III.4.

Tabel III.4. Aspek Fasilitas Penerimaan Mahasiswa Baru

No	Pernyataan	Kuran Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Rata Tingkat Kepuasan
1	Ruangan PMB menarik dan bersih	0,575	13,63	49,43	36,37	3,216
2	Ruangan PMB yang luas dan nyaman	1,149	14,86	46,06	37,93	3,208
						3,21



Gambar III.5. Grafik Aspek Fasilitas Penerimaan Mahasiswa Baru

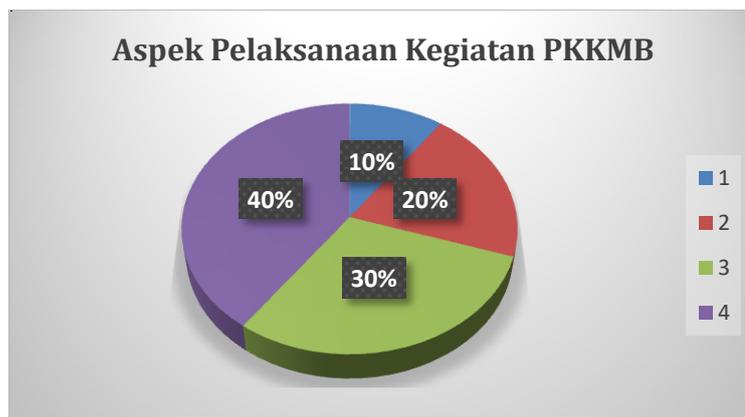
Dari Tabel di atas diperoleh bahwa Rata-Rata Kepuasan untuk Aspek Fasilitas Penerimaan Mahasiswa Baru sebesar 3,21. Hal ini menyatakan bahwa secara umum mahasiswa baru **PUAS** terhadap fasilitas dalam penerimaan mahasiswa baru.

E. Aspek Pelaksanaan Kegiatan PKKMB

Dalam Aspek Pelaksanaan Kegiatan PKKMB, diberikan beberapa pernyataan seperti pada tabel III.5.

Tabel III.5. Aspek Pelaksanaan Kegiatan PKKMB

No	Pernyataan	Kuran Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Rata Tingkat Kepuasan
1	Kegiatan PKKMB dapat meningkatkan keakraban mahasiswa baru dengan teman	1,149	13,3	41,38	44,17	3,286
2	Kegiatan PKKMB dapat meningkatkan keakraban mahasiswa baru dengan kakak tingkat	1,806	14,2	41,05	42,94	3,251
3	Kegiatan PKKMB merupakan sosialisasi atas kebijakan institusi	0,739	13,63	44,75	40,89	3,258
4	Acara Kegiatan PKKMB berjalan tepat waktu	0,739	13,71	44,5	41,05	3,259
						3,26



Gambar III.6. Grafik Aspek Pelaksanaan Kegiatan PKKMB

Dari Tabel di atas diperoleh bahwa Rata-Rata Kepuasan untuk Aspek Pelaksanaan PKKMB Tahun 2024 sebesar 3,26. Hal ini menyatakan bahwa secara umum mahasiswa baru **SANGAT PUAS** terhadap pelaksanaan PKKMB Tahun 2024.

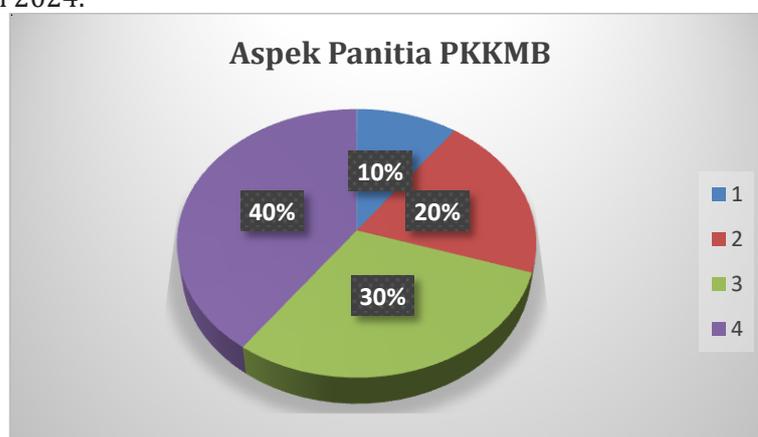
F. Aspek Panitia Kegiatan PKKMB

Dalam Aspek Panitia Kegiatan PKKMB, diberikan beberapa pernyataan seperti pada tabel III.6.

Tabel III.6. Aspek Panitia Kegiatan PKKMB

No	Pernyataan	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Rata Tingkat Kepuasan
1	Kinerja Panitia PKKMB	0,985	14,78	47,95	36,29	3,20
2	Sikap Panitia PKKMB dalam menyambut Mahasiswa Baru	0,739	14,45	48,36	36,45	3,21
3	Pemberian Informasi oleh Panitia PKKMB	0	0	0	100	4,00
4	Penjelasan dan Instruksi dari Panitia PKKMB	0	0	0	100	4,00
						3,60

Dari Tabel di atas diperoleh bahwa Rata-Rata Kepuasan untuk Aspek Panitia Pelaksanaan Kegiatan PKKMB Tahun 2024 sebesar 3,60. Hal ini menyatakan bahwa secara umum mahasiswa baru **SANGAT PUAS** terhadap pelayanan Panitia pelaksanaan kegiatan PKKMB Tahun 2024.



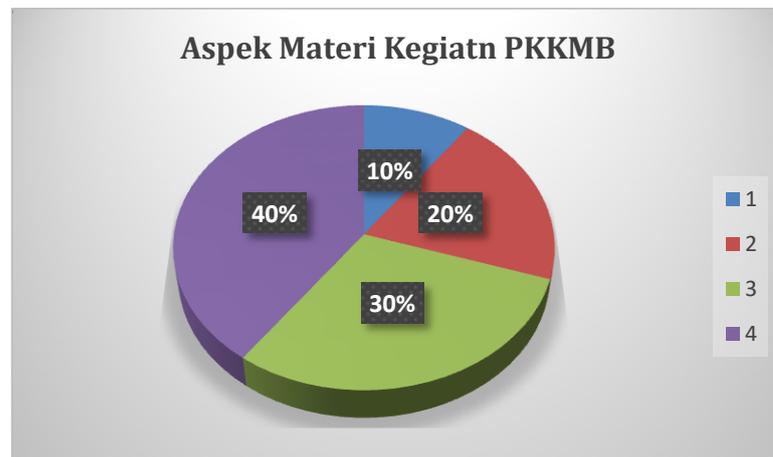
Gambar III.7. Grafik Aspek Panitia Kegiatan PKKMB

G. Aspek Materi Kegiatan PKKMB

Dalam Aspek Materi Kegiatan PKKMB, diberikan beberapa pernyataan seperti pada tabel III.7.

Tabel III.7. Aspek Materi Kegiatan PKKMB

No	Pernyataan	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Rata Tingkat Kepuasan
1	Materi selama kegiatan PKKMB	1,07	17,98	44,83	36,12	3,16
2	Komunikasi Pemateri selama kegiatan PKKMB	0,90	16,67	46,88	35,55	3,171
3	Secara Umum, Materi yang disampaikan	1,64	18,72	50,00	29,64	3,076
4	Secara Umum, Pemahaman anda terhadap Materi selama kegiatan PKKMB	1,81	17,65	51,64	28,90	3,076
						3,121



Gambar III.8. Grafik Aspek Materi Kegiatann PKKMB

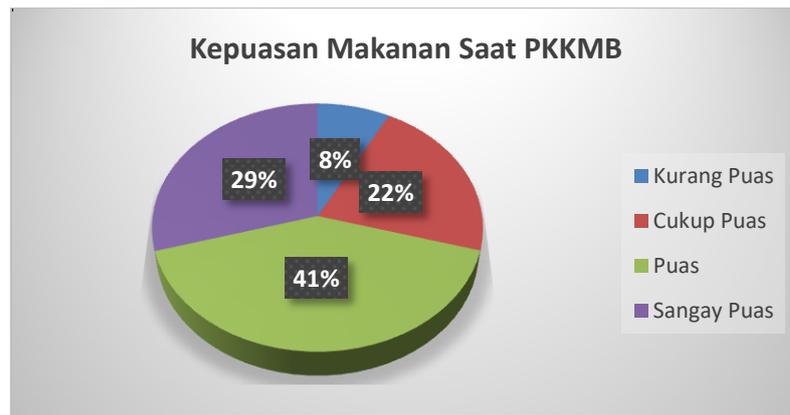
Dari Tabel di atas diperoleh bahwa Rata-Rata Kepuasan untuk Aspek Materi yang disampaikan saat Pelaksanaan Kegiatan PKKMB Tahun 2024 sebesar 3,121. Hal ini menyatakan bahwa secara umum mahasiswa baru **PUAS** terhadap materi yang disampaikan pada pelaksanaan kegiatan PKKMB Tahun 2024.

H. Aspek Kebermanfaatan Kegiatan PKKMB

Hasil survei menyatakan bahwa, dari 1296 responden 100% menyatakan bahwa Kegiatan PKKMB SANGAT **BERMANFAAT** bagi mahasiswa

I. Aspek Makanan Kegiatan PKKMB

Hasil survei menyatakan bahwa, dari 1296 responden terdapat 41% menyatakan **PUAS**, 29% menyatakan **SANGAT PUAS**, 22% menyatakan **CUKUP PUAS** dan 8% menyatakan **KURANG PUAS**.



Gambar III.9. Grafik Aspek Materi Kegiatan PKKMB

J. Pertanyaan Terbuka

Disamping beberapa pertanyaan di atas, survei juga memberikan pertanyaan terbuka yang harus diisi oleh responden, yaitu “Saran anda untuk kegiatan PKKMB tahun depan :” Beberapa Saran dari responden secara umum hampir sama. Berikut beberapa saran yang diperoleh dari survei :Penggunaan Waktu yang molor, Pengenalan sistem Perkuliahan diperbanyak, Lokasi PKKMB yang sejuk, Makanan dan Minuman ditambah, Panitia Mahasiswa yang kurang adil, Game Edukasi perlu dibuat, Perlu adanya Bintang Tamu, Kreatifitas Panitia kurang

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil survei setelah dilakukan analisis diperoleh bahwa Mahasiswa Baru Universitas Katolik Santo Thomas Angkatan 2024, mulai kegiatan Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) hingga pelaksanaan kegiatan Pengenalan Kehidupan Kampus Mahasiswa Baru (PKKMB), secara umum menyatakan **PUAS**. Bahkan dalam pelaksanaan PKKMB, mahasiswa menyatakan bahwa kegiatan PKKMB **SANGAT BERMANFAAT**.

B. Rekomendasi

Terdapat beberapa hal yang perlu menjadi perhatian dalam pelaksanaan Penerimaan Mahasiswa Baru pada tahun berikutnya :

- a. Media Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru. Media Informasi yang digunakan dalam penerimaan mahasiswa baru belum ada yang significant, maka semua media informasi yang digunakan saat ini perlu menjadi perhatian pimpinan universitas. Bahkan promosi yang dilakukan tim ke sekolah sekolah belum memberikan dampak yang signifikan.
- b. Pelayanan petugas Penerimaan Mahasiswa Baru perlu ditingkatkan
- c. Fasilitas yang digunakan dalam Penerimaan Mahasiswa Baru perlu ditingkatkan

Dari beberapa pertanyaan terbuka yang diberikan oleh responden, terdapat beberapa hal yang perlu menjadi perhatian dalam pelaksanaan Pengenalan Kehidupan Kampus Mahasiswa Baru pada tahun berikutnya :

- a. Penggunaan waktu saat pelaksanaan PKKMB banyak yang tidak tepat waktu
- b. Tempat pelaksanaan PKKMB perlu dibuat dilokasi yang lebih nyaman bagi mahasiswa
- c. Perlu kreatifitas dari panitia dalam kegiatan PKKMB
- d. Materi PKKMB agar lebih ditekankan mengenai pemahaman akademik
- e. Konsumsi bagi mahasiswa baru lebih diperhatikan

SURVEI KEPUASAN MAHASISWA BARU TERHADAP LAYANAN PENERIMAAN MAHASISWA BARU DAN KEGIATAN PKKMB TAHUN 2024

Selamat Datang dan Selamat Bergabung Bersama kami di Universitas Katolik Santo Thomas. Kami Dalam memberikan layanan kepada Stakeholder, termasuk Mahasiswa Baru, Pimpinan Universitas Katolik Santo Thomas selalu memberikan pelayanan yang terbaiknya. Untuk memberikan pelayanan terbaik, Pimpinan Universitas selalu melakukan perbaikan, maka untuk perbaikan di sama yang akan datang, kami perlu mengetahui kepuasan dari layanan yang sudah diberikan. Kami mohon agar seluruh mahasiswa baru angkatan 2024 dapat mengisi angket berikut, sesuai dengan apa yang saudara alami mulai proses Pendaftaran Mahasiswa Baru hingga pelaksanaan PKKMB. Informasi yang saudara berikan, tidak akan status ataupun penilaian saudara sebagai mahasiswa di Universitas Katolik Santo Thomas.

Atas nama Rektor Universitas Katolik Santo Thomas, kami mengucapkan terimakasih atas kesediaannya dalam mengisi survei.

Drs. Lamhot Sitorus, M.Kom
Ka. Lembaga Penjaminan Mutu

PETUNJUK PENGISIAN

- a. Berilah penilaian secara objektif, jujur dan penuh tanggung jawab terhadap layanan yang anda terima selama pendaftaran mahasiswa baru.
- b. Informasi yang anda berikan hanya akan dipergunakan dalam proses penilaian proses Penerimaan Mahasiswa Baru hingga Pelaksanaan PKKMB, dan akan dijamin kerahasiaanya
- c. Isilah dengan memberi tanda centang (√) pada kolom yang sesuai pendapat anda dengan berdasarkan pengetahuan dan pengalaman anda.

IDENTITAS

Nama Anda :
NPM :
Program Studi :<pilihan>.....

PENERIMAAN MAHASISWA BARU

Informai Pendaftaran Mahasiswa Baru di Universitas Katolik Santo Thomas, saya peroleh dari : *(Boleh Memilih lebih dari satu)* ← Buat warna Merah iya kalau bisa.

- Website
- Facebook
- Instagram
- Whatshap
- Media Cetak
- Teman
- Keluarga
- Promosi ke Sekolah

- Gereja (Pastor, Pengurus Gereja)
- Dosen / Pegawai Universitas Katolik Santo Thomas
- Lainnya. Sebutkan

Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) di website dan media sosial sangat jelas dan lengkap

Kurang Puas Cukup Puas Puas Sangat Puas

Kejelasan informasi terkait keuangan bagi mahasiswa baru

Kurang Puas Cukup Puas Puas Sangat Puas

Kemenarikan dan kejelasan leaflet dan alat promosi lain

Kurang Puas Cukup Puas Puas Sangat Puas

Pengelolaan layanan informasi dan publikasi melalui website, majalah, dan media komunikasi lainnya untuk mendukung promosi

Kurang Puas Cukup Puas Puas Sangat Puas

Prosedur penerimaan mahasiswa baru yang efektif

Kurang Puas Cukup Puas Puas Sangat Puas

PMB Online yang mudah digunakan (*user friendly*)

Kurang Puas Cukup Puas Puas Sangat Puas

Prosedur dan pelaksanaan tes online yang sistematis

Kurang Puas Cukup Puas Puas Sangat Puas

PETUGAS PENERIMAAN MAHASISWA BARU

Kejelasan informasi mengenai Universitas Katolik Santo Thomas (Fakultas, Program Studi, Beasiswa, Kurikulum, UKM) oleh petugas PMB

Kurang Puas Cukup Puas Puas Sangat Puas

Kejelasan informasi prosedur pendaftaran oleh petugas PMB

Kurang Puas Cukup Puas Puas Sangat Puas

Pelayanan sesuai antrian

Kurang Puas Cukup Puas Puas Sangat Puas

Petugas pelayanan PMB rapi dan menarik

Kurang Puas Cukup Puas Puas Sangat Puas

Pelayanan terhadap keluhan (penerimaan keluhan, tindak lanjut)

Kurang Puas Cukup Puas Puas Sangat Puas

Petugas PMB cepat tanggap dalam melayani calon mahasiswa baru

Kurang Puas Cukup Puas Puas Sangat Puas

Ketepatan waktu Petugas PMB dalam melayani (sesuai jam kerja)

Kurang Puas Cukup Puas Puas Sangat Puas

Petugas PMB ramah kepada calon mahasiswa baru

Kurang Puas Cukup Puas Puas Sangat Puas

FASILITAS

Ruangan PMB menarik dan bersih

Kurang Puas Cukup Puas Puas Sangat Puas

Ruangan PMB yang luas dan nyaman

Kurang Puas Cukup Puas Puas Sangat Puas

KEGIATAN PKKMB

Kegiatan PKKMB dapat meningkatkan keakraban mahasiswa baru dengan teman

Kurang Puas Cukup Puas Puas Sangat Puas

- Kegiatan PKKMB dapat meningkatkan keakraban mahasiswa baru dengan kakak tingkat
 Kurang Puas Cukup Puas Puas Sangat Puas
 Kegiatan PKKMB merupakan sosialisasi atas kebijakan institusi
 Kurang Puas Cukup Puas Puas Sangat Puas
 Acara Kegiatan PKKMB berjalan tepat waktu
 Kurang Puas Cukup Puas Puas Sangat Puas

PANITIA PKKMB

- Kinerja Panitia PKKMB
 Kurang Puas Cukup Puas Puas Sangat Puas
 Sikap Panitia PKKMB dalam menyambut Mahasiswa Baru
 Kurang Puas Cukup Puas Puas Sangat Puas
 Pemberian Informasi oleh Panitia PKKMB
 Kurang Puas Cukup Puas Puas Sangat Puas
 Penjelasan dan Instruksi dari Panitia PKKMB
 Kurang Puas Cukup Puas Puas Sangat Puas

MATERI PKKMB

- Materi selama kegiatan PKKMB
 Kurang Puas Cukup Puas Puas Sangat Puas
 Komunikasi Pemateri selama kegiatan PKKMB
 Kurang Puas Cukup Puas Puas Sangat Puas
 Secara Umum, Materi yang disampaikan
 Kurang Paham Cukup Paham Paham Sangat Paham
 Secara Umum, Pemahaman anda terhadap Materi selama kegiatan PKKMB
 Kurang Paham Cukup Paham Paham Sangat Paham

MANFAAT

- Kegiatan PKKMB bagi Mahasiswa Baru
 Kurang Bermanfaat Cukup Bermanfaat Bermanfaat Sangat Bermanfaat

MAKANAN

- Makanan /Snack yang diberikan Panitia PKKMB
 Kurang Puas Cukup Puas Puas Sangat Puas
 Saran anda untuk kegiatan PKKMB tahun depan :



**Kampus
Merdeka**
INDONESIA JAYA

OMNIBUS OMNIA



UNIVERSITAS KATOLIK SANTO THOMAS
Jl. Setiabudi No. 479 F Tanjungsari Medan
Telepon : (061) 821 016 Fax : (061) 821 3269
www.ust.ac.id