LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

MAGISTER PENDIDIKAN BAHASA INDONESIA
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN

2023

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA TORAJA

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN HASIL
SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
PROGRAM STUDI MAGISTER PENDIDIKAN BAHASA INDONESIA
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA TORAJA
TAHUN 2023

Laporan Hasil Survei Kepuasaan telah disusun sebagai bagian dari pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) Universitas Kristen Indonesia Toraja dan disahkan untuk digunakan sebagai bahan evaluasi mutu, Audit Mutu Internal (AMI), Rapat Tinjauan Manajemen (RTM), serta pendukung akreditasi.

Makale, Agustus 2023

Unit Kendali Mutu	Gugus Kendali Mutu
(Dr. Berthin Simega, S.S., M.Pd.)	(Yusem Ba'ru, M.Pd.)
NIDN. 0915016703	NIDN. 0929078903

Mengetahui

Kepala Lembaga Penjaminan Mutu	Dekan Fakultas
(Dr. Resnita Dewi, S.S., M.Hum.)	s, Fuhanus., M.Pd.)
NIDN. 0909129001	NIDN. 091104620

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik.

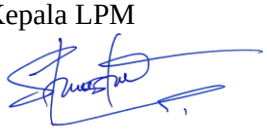
Survei kepuasan mahasiswa terhadap tenaga kependidikan merupakan salah satu instrumen penting dalam sistem penjaminan mutu internal. Kegiatan ini bertujuan untuk memperoleh umpan balik dari mahasiswa mengenai kualitas layanan tenaga kependidikan, sebagai dasar evaluasi dan perbaikan berkelanjutan dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan akademik dan administrasi di lingkungan program studi.

Laporan ini menyajikan hasil pengolahan dan analisis data survei yang telah dilaksanakan. Diharapkan hasil survei ini dapat memberikan gambaran objektif mengenai tingkat kepuasan mahasiswa serta menjadi bahan pertimbangan bagi pimpinan program studi dan institusi dalam merumuskan kebijakan, strategi peningkatan layanan dan pengembangan kinerja tenaga kependidikan.

Kami menyampaikan terima kasih kepada seluruh mahasiswa Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia yang telah berpartisipasi dalam pengisian survey serta kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan dan penyusunan laporan ini. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan menjadi bagian dari upaya peningkatan mutu pendidikan secara berkelanjutan.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, saran dan masukan yang konstruktif sangat diharapkan demi penyempurnaan di masa yang akan datang.

Makale, Agustus 2023
Kepala LPM



Dr. Resnita Dewi, S.S., M.Hum.

.

DAFTAR ISI

SAMPUL ..... **i**
LEMBAR PENGESAHAN ..... **ii**
KATA PENGANTAR ..... **iii**
DAFTAR ISI ..... **iv**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.2 Tujuan 2
1.3 Waktu Pelaksanaan Kegiatan 3
1.4 Responden 3
BAB II METODE PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS DATA **5**
2.1 Pengumpulan Data 5
2.2 Metode Pengolahan dan Analisis Data 5
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN **8**
3.1 Hasil Survei Kepuasan 8
BAB IV TINDAK LANJUT HASIL SURVEI **13**
4.1 Evaluasi Hasil Survei 13
4.2 Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei 13
4.3 Strategi Pelaksanaan Tindak Lanjut 14
4.4 Monitoring dan Evaluasi 15
BAB V KESIMPULAN DAN PENUTUP **16**
5.1 Kesimpulan 16
5.2 Penutup 17
LAMPIRAN **18**

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang (Magister Pendidikan Bahasa Indonesia)

Perguruan tinggi sebagai lembaga penyelenggara pendidikan memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada seluruh mahasiswa. Kualitas penyelenggaraan pendidikan tidak hanya ditentukan oleh proses pembelajaran, tetapi juga didukung oleh kualitas pelayanan akademik dan nonakademik. Pelayanan yang efektif, transparan, profesional, dan responsif merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan lingkungan akademik yang kondusif serta mendukung keberhasilan mahasiswa dalam menyelesaikan studinya.

Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia sebagai salah satu unit penyelenggara pendidikan tinggi memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada mahasiswa. Komitmen tersebut diwujudkan melalui penyelenggaraan proses pembelajaran yang berkualitas, pelayanan administrasi akademik yang optimal, penyediaan sarana dan prasarana yang memadai, serta pemberian layanan pendukung yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Oleh karena itu, kualitas pelayanan perlu dievaluasi secara berkala agar penyelenggaraan pendidikan senantiasa berjalan sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan.

Pelayanan akademik merupakan bagian penting dalam mendukung kelancaran proses pendidikan mahasiswa. Pelayanan ini mencakup administrasi akademik, proses perkuliahan, pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), bimbingan akademik, pengelolaan nilai dan transkrip, penyampaian informasi akademik, serta penanganan berbagai keluhan mahasiswa. Sementara itu, pelayanan nonakademik mencakup pelayanan keuangan, ketersediaan sarana dan prasarana, fasilitas laboratorium, layanan perpustakaan, akses teknologi informasi, serta dukungan terhadap kegiatan kemahasiswaan dan pengembangan diri mahasiswa.

Dalam rangka mengetahui kualitas pelayanan yang telah diberikan, Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia perlu melaksanakan Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik dan Nonakademik. Survei ini merupakan salah satu instrumen evaluasi yang digunakan untuk memperoleh gambaran mengenai persepsi, penilaian, dan harapan mahasiswa terhadap pelayanan yang diterima selama

mengikuti proses pendidikan. Melalui survei ini, mahasiswa diberikan kesempatan untuk menyampaikan pendapat dan masukan secara objektif sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan program studi.

Pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa juga merupakan bagian dari implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dalam rangka menjamin dan meningkatkan mutu penyelenggaraan pendidikan secara berkelanjutan. Evaluasi terhadap kepuasan mahasiswa diperlukan untuk mengetahui aspek pelayanan yang telah berjalan dengan baik serta mengidentifikasi berbagai aspek yang masih memerlukan perbaikan dan pengembangan. Dengan demikian, hasil survei dapat menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan, perencanaan program, dan penetapan langkah-langkah tindak lanjut yang tepat.

Selain sebagai instrumen evaluasi, survei kepuasan mahasiswa juga menjadi sarana untuk membangun komunikasi antara pengelola program studi dengan mahasiswa. Masukan dan penilaian mahasiswa diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi pengelola program studi, Sekolah Pascasarjana, dan pimpinan universitas dalam memahami kebutuhan mahasiswa serta meningkatkan efektivitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hal tersebut, pelaksanaan Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik dan Nonakademik Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia menjadi suatu kebutuhan dalam mendukung peningkatan mutu pendidikan. Melalui survei ini, diharapkan tercipta budaya evaluasi dan perbaikan berkelanjutan sehingga seluruh bentuk pelayanan yang diberikan dapat semakin berkualitas, profesional, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan mahasiswa.

1.2 Tujuan

Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan akademik dan non akademik Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia Tahun 2023 disusun dengan tujuan sebagai berikut:

1. Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia dalam aspek administrasi akademik, pelayanan informasi, dan dukungan terhadap kegiatan akademik mahasiswa.

2. Mengevaluasi kualitas layanan tenaga kependidikan dari sudut pandang mahasiswa sebagai pengguna layanan, baik dalam hal kecepatan, ketepatan, kesopanan, maupun profesionalisme.
3. Mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang perlu ditingkatkan untuk mendukung terciptanya pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan memuaskan bagi mahasiswa.
4. Memberikan bahan pertimbangan bagi pimpinan program studi dan institusi dalam merumuskan kebijakan, strategi, dan program pengembangan kualitas tenaga kependidikan.
5. Mendukung implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dengan menyediakan data dan informasi yang objektif terkait kinerja tenaga kependidikan di Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia.

1.3 Waktu Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan non akademik Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia dilaksanakan pada bulan Juni 2023.

1.4 Responden

Responden dalam Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan akademik dan non akademik Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia Universitas Kristen Indonesia Toraja Tahun 2023 adalah mahasiswa aktif Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia yang terdaftar pada tahun akademik tersebut.

Mahasiswa yang menjadi responden telah memperoleh dan merasakan secara langsung layanan tenaga kependidikan baik dalam pelayanan administrasi akademik, layanan keuangan, fasilitas penunjang akademik, layanan perpustakaan dan laboratorium maupun dukungan terhadap kegiatan kemahasiswaan. Dengan demikian, tanggapan yang diberikan mencerminkan pengalaman nyata mahasiswa terhadap kualitas layanan yang diterima.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan akademik dan non akademik Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia Universitas Kristen

Indonesia Toraja Tahun 2023 meliputi evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan dalam mendukung proses akademik. Survei ini difokuskan pada persepsi mahasiswa sebagai pengguna layanan terhadap berbagai aspek pelayanan tenaga kependidikan di lingkungan universitas.

Adapun ruang lingkup survei mencakup beberapa aspek utama, yaitu:

1. Pelayanan Administrasi Akademik
2. Proses Akademik dan Perkuliahan
3. Akses dan Ketersediaan Informasi Akademik
4. Pelayanan Keuangan Akademik
5. Fasilitas Akademik dan Infrastruktur Kampus
6. Fasilitas Laboratorium
7. Fasilitas Perpustakaan
8. Kegiatan Kemahasiswaan dan Pengembangan Diri
9. Organisasi dan Partisipasi Mahasiswa

BAB II

METODE PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS DATA

2.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan akademik dan non akademik Universitas Kristen Indonesia Toraja Tahun 2023 dilakukan melalui metode survei dengan memanfaatkan aplikasi E-KUESIONER yang dapat diakses melalui laman https://ekuesioner.ukitoraja.ac.id. Penggunaan aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah mahasiswa dalam menyampaikan penilaian dan tanggapan terhadap berbagai bentuk pelayanan yang diberikan oleh pihak universitas secara praktis, efektif, dan efisien, dengan tetap memperhatikan aspek kerahasiaan data serta objektivitas hasil survei. Instrumen kuesioner disusun berdasarkan indikator-indikator penilaian yang sesuai dengan standar pelayanan pendidikan tinggi dan berpedoman pada prinsip Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI). Seluruh butir pertanyaan dirancang untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan, pengalaman, serta persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik maupun non akademik yang telah diterima selama mengikuti kegiatan pendidikan di Universitas Kristen Indonesia (UKI) Toraja.

Proses pengumpulan data dilakukan dalam jangka waktu tertentu yang telah ditetapkan oleh universitas. Partisipasi responden bersifat sukarela dan anonim serta kerahasiaan data responden dijamin sepenuhnya. Hal ini bertujuan untuk mendorong responden memberikan jawaban secara jujur, objektif dan sesuai dengan pengalaman yang mereka alami.

Data yang telah terkumpul selanjutnya direkapitulasi dan diolah secara kuantitatif untuk memperoleh nilai rata-rata pada setiap indikator pelayanan. Hasil pengolahan data tersebut kemudian dianalisis untuk menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja tenaga kependidikan dan digunakan sebagai dasar penyusunan rekomendasi peningkatan mutu layanan di Universitas Kristen Indonesia Toraja.

2.2 Metode Pengolahan dan Analisis Data

Pengolahan data dilakukan secara kuantitatif dengan menghitung nilai rata-rata dari setiap komponen pengukuran kepuasan dengan menggunakan perangkat lunak Microsoft excel dalam bentuk tabel. Nilai rata-rata tersebut digunakan untuk menggambarkan tingkat

kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan non akademik. Hasil perhitungan selanjutnya disajikan dalam bentuk tabel untuk memudahkan interpretasi.

Setiap pertanyaan dalam kuesioner dinilai menggunakan skala Likert 1–4, dengan kriteria penilaian sebagaimana ditunjukkan pada tabel berikut :

2.3 Tabel 1. Skala likert Pengukuran Kepuasan

Nilai/Bobot	Predikat
1	Tidak Puas
2	Kurang Puas
3	Puas
4	Sangat puas

Data yang telah dirangkum kemudian diproses dengan menghitung nilai rata-rata (mean) untuk setiap pernyataan dan aspek yang dievaluasi. Nilai rata-rata ini digunakan untuk mencerminkan tingkat kepuasan mahasiswa.

Rata-rata = ∑ Nilai Jawaban Responden / Jumlah Respoden

Untuk memberikan gambaran tingkat kepuasan secara lebih komprehensif dan mudah dibandingkan, nilai rata-rata selanjutnya dikonversi ke dalam Indeks Kepuasan. Indeks kepuasan dinyatakan dalam bentuk persentase dan dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

Indeks Kepuasan (%) = (Nilai Rata-rata / Skor Maksimum) × 100

Untuk menginterpretasikan nilai rata-rata yang diperoleh dari setiap indikator, digunakan pedoman rentang nilai tingkat kepuasan berdasarkan skala Likert. Rentang nilai ini berfungsi sebagai acuan dalam mengklasifikasikan hasil perhitungan rata-rata ke dalam kategori tingkat kepuasan responden, sehingga hasil analisis dapat disajikan secara objektif, konsisten dan mudah dipahami.

Tabel 2. Tingkat Kepuasan (Rensis Likert, 1932)

Rentang Nilai Rata-Rata	**Kategori Kepuasan**
1,00-1,75	Sangat Puas
1,76-2,50	Kurang Puas
2,51-3,25	Puas
3,26-4,00	Sangat puas

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Survei Kepuasan

Hasil survei ini menunjukkan distribusi responden berdasarkan tahun masuk mahasiswa Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia. Total jumlah mahasiswa yang terlibat dalam survei sebanyak 31 orang, yang mencakup 100% dari total mahasiswa aktif yang berjumlah 31 orang. Data selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel.3 Jumlah Responden

No	Tahun Masuk	Jumlah
1	2022	31
Total Mahasiswa		31
Jumlah Mahasiswa Aktif		31
Presentase (%) Responden		100

Hasil survei kepuasan mahasiswa terkait berbagai komponen layanan akademik dan non akademik di Universitas Kristen Indonesia (UKI) Toraja memberikan gambaran penting mengenai kualitas pelayanan yang diterima mahasiswa. Penilaian terhadap berbagai aspek seperti pelayanan administrasi, perkuliahan, fasilitas penunjang, dan kegiatan kemahasiswaan menjadi acuan dalam mengevaluasi kinerja layanan akademik. Data berikut ini menyajikan hasil pengukuran tersebut:

Tabel.4 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa

No	Komponen Pengukuran	Skala 1	%	Skala 2	%	Skala 3	%	Skala 4	%	Rata-rata	Indeks
1	Pelayanan Administrasi Akademik (kecepatan, ketepatan, keramahan)	0	0%	0	0%	13	41,94%	18	58,06%	3,58	89,52%
2	Proses Pendaftaran dan KRS (kemudahan, kejelasan prosedur)	0	0%	0	0%	12	38,71%	19	61,29%	3,61	90,32%
3	Layanan Perkuliahan (ketersediaan dosen,	0	0%	0	0%	11	35,48%	20	64,52%	3,65	91,13%

	ketepatan waktu perkuliahan)										
4	Akses Informasi Akademik (portal, papan pengumuman, media sosial)	0	0%	0	0%	11	35,48%	20	64,52%	3,65	91,13%
5	Pelayanan Bimbingan Akademik (respon dosen pembimbing, bantuan akademik)	0	0%	0	0%	9	29,03%	22	70,97%	3,71	92,74%
6	Fasilitas Penunjang Akademik (laboratorium, perpustakaan, internet)	0	0%	0	0%	10	32,26%	21	67,74%	3,68	91,94%
7	Pelayanan Administrasi Nilai dan Transkrip	0	0%	0	0%	10	32,26%	21	67,74%	3,68	91,94%
8	Sikap dan Profesionalisme Staf Akademik	0	0%	0	0%	11	35,48%	20	64,52%	3,65	91,13%
9	Ketersediaan dan Kejelasan Informasi Akademik	0	0%	0	0%	10	32,26%	21	67,74%	3,68	91,94%
10	Kemampuan Menangani Keluhan Akademik	0	0%	0	0%	10	32,26%	21	67,74%	3,68	91,94%
11	Kecepatan dan ketepatan pelayanan administrasi akademik	0	0%	0	0%	10	32,26%	21	67,74%	3,68	91,94%
12	Keramahan dan kesopanan staf administrasi	0	0%	0	0%	9	29,03%	22	70,97%	3,71	92,74%
13	Kejelasan informasi dan prosedur administrasi	0	0%	0	0%	6	19,35%	25	80,65%	3,81	95,16%
14	Kemudahan prosedur pembayaran	0	0%	0	0%	7	22,58%	24	77,42%	3,77	94,35%
15	Kejelasan informasi biaya pendidikan	0	0%	0	0%	9	29,03%	22	70,97%	3,71	92,74%
16	Kecepatan pelayanan bagian keuangan	0	0%	0	0%	9	29,03%	22	70,97%	3,71	92,74%
17	Ketersediaan ruang kuliah yang memadai	0	0%	0	0%	9	29,03%	22	70,97%	3,71	92,74%
18	Kebersihan dan kenyamanan lingkungan kampus	0	0%	0	0%	8	25,81%	23	74,19%	3,74	93,55%
19	Akses internet dan fasilitas teknologi	0	0%	0	0%	12	38,71%	19	61,29%	3,61	90,32%

20	Ketersediaan peralatan laboratorium sesuai kebutuhan	0	0%	0	0%	8	25,81%	23	74,19%	3,74	93,55%
21	Kebersihan dan perawatan fasilitas laboratorium	0	0%	0	0%	9	29,03%	22	70,97%	3,71	92,74%
22	Kemudahan akses dan penggunaan laboratorium	0	0%	0	0%	7	22,58%	24	77,42%	3,77	94,35%
23	Ketersediaan koleksi buku dan referensi yang memadai	0	0%	0	0%	5	16,13%	26	83,87%	3,84	95,97%
24	Kenyamanan ruang baca	0	0%	0	0%	8	25,81%	23	74,19%	3,74	93,55%
25	Kemudahan peminjaman dan pengembalian buku	0	0%	0	0%	11	35,48%	20	64,52%	3,65	91,13%
26	Ketersediaan seminar, workshop, atau pelatihan yang bermanfaat	0	0%	0	0%	10	32,26%	21	67,74%	3,68	91,94%
27	Variasi dan kreativitas kegiatan seni, olahraga, dan sosial	0	0%	0	0%	8	25,81%	23	74,19%	3,74	93,55%
28	Kesesuaian kegiatan dengan minat dan kebutuhan mahasiswa	0	0%	0	0%	10	32,26%	21	67,74%	3,68	91,94%
29	Kesempatan yang diberikan untuk berpartisipasi dalam organisasi	0	0%	0	0%	13	41,94%	18	58,06%	3,58	89,52%
30	Dukungan pembina dan pihak kampus terhadap organisasi	0	0%	0	0%	10	32,26%	21	67,74%	3,68	91,94%
31	Kejelasan informasi dan prosedur kegiatan kemahasiswaan	0	0%	0	0%	11	35,48%	20	64,52%	3,65	91,13%
32	Ketersediaan ruang dan peralatan untuk kegiatan mahasiswa	0	0%	0	0%	8	25,81%	23	74,19%	3,74	93,55%
33	Kemudahan akses pendanaan kegiatan mahasiswa	0	0%	0	0%	10	32,26%	21	67,74%	3,68	91,94%
34	Ketersediaan informasi kegiatan melalui media kampus	0	0%	0	0%	12	38,71%	19	61,29%	3,61	90,32%
	Total Rata rata	0	0%	0	0%	326	30,93%	728	69,07%	3,69	92,27%

Berdasarkan hasil pengolahan data survei terhadap 31 responden pada 34 komponen pengukuran, diperoleh total 1.054 jawaban. Sebanyak 728 jawaban (69,07%) berada pada kategori Sangat Puas, sedangkan 326 jawaban (30,93%) berada pada kategori Puas. Tidak terdapat jawaban pada kategori Tidak Puas maupun Sangat Tidak Puas.

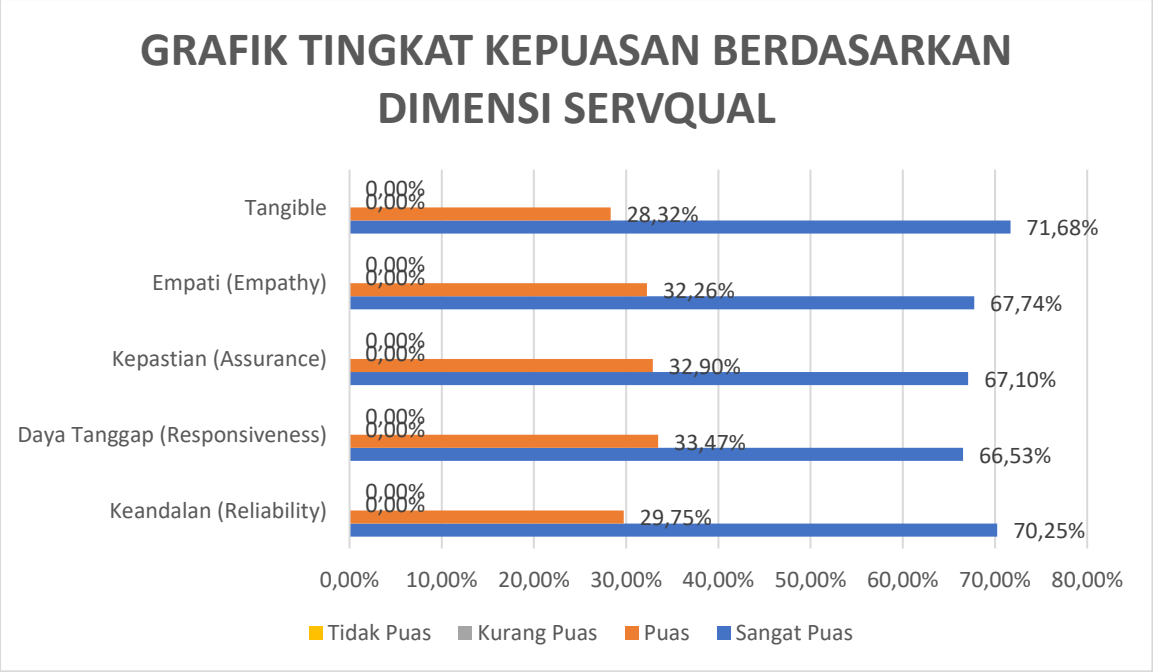
Secara keseluruhan, hasil survei memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,69 dengan indeks kepuasan sebesar 92,27%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan akademik, administrasi, fasilitas, perpustakaan, serta kegiatan kemahasiswaan berada pada kategori Sangat Baik.

Komponen dengan indeks kepuasan tertinggi adalah ketersediaan koleksi buku dan referensi yang memadai, yaitu sebesar 95,97%, diikuti kejelasan informasi dan prosedur administrasi sebesar 95,16%. Sementara itu, komponen dengan indeks terendah adalah pelayanan administrasi akademik serta kesempatan berpartisipasi dalam organisasi, masing-masing sebesar 89,52%.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan dan fasilitas institusi secara umum telah memenuhi harapan mahasiswa. Namun, peningkatan kecepatan dan ketepatan pelayanan administrasi, kemudahan akses informasi, serta kesempatan mahasiswa untuk berpartisipasi dalam kegiatan organisasi masih perlu menjadi perhatian.

Tabel.5 Pengelompokan Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

No.	**Aspek**	**Nomor Komponen**	**Sangat Puas**	**Puas**	**Kurang Puas**	**Tidak Puas**
1	Keandalan (Reliability)	1,2,3,7,13,15,16,20,23	70,25%	29,75%	0,00%	0,00%
2	Daya Tanggap (Responsiveness)	5,10,11,25,26,31,33,34	66,53%	33,47%	0,00%	0,00%
3	Kepastian (Assurance)	8,9,14,29,30	67,10%	32,90%	0,00%	0,00%
4	Empati (Empathy)	4,12,28	67,74%	32,26%	0,00%	0,00%
5	Tangible	6,17,18,19,21,22,24,27,32	71,68%	28,32%	0,00%	0,00%
	Keseluruhan		69,07%	30,93%	0,00%	0,00%



Berdasarkan hasil pengelompokan 34 komponen pengukuran ke dalam lima aspek kepuasan, yaitu Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Kepastian (Assurance), Empati (Empathy), dan Bukti Fisik (Tangible), diperoleh hasil bahwa seluruh aspek menunjukkan tingkat kepuasan yang positif.

Aspek Bukti Fisik (Tangible) memperoleh persentase Sangat Puas tertinggi sebesar 71,68%, diikuti aspek Keandalan (Reliability) sebesar 70,25%. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas fisik, sarana pendukung, serta keandalan pelayanan institusi telah memperoleh penilaian sangat baik dari mahasiswa.

Selanjutnya, aspek Empati (Empathy) memperoleh persentase Sangat Puas sebesar 67,74%, aspek Kepastian (Assurance) sebesar 67,10%, dan aspek Daya Tanggap (Responsiveness) sebesar 66,53%. Aspek daya tanggap memperoleh persentase Sangat Puas terendah sehingga perlu menjadi perhatian dalam peningkatan kecepatan pelayanan, penanganan keluhan, serta respons terhadap kebutuhan mahasiswa.

Secara keseluruhan, sebanyak 69,07% responden memberikan penilaian Sangat Puas dan 30,93% memberikan penilaian Puas. Tidak terdapat penilaian Kurang Puas maupun Tidak Puas.

BAB IV
TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

4.1 Evaluasi Hasil Survei

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia Universitas Kristen Indonesia Toraja, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,69 dengan indeks kepuasan sebesar 92,27% yang termasuk dalam kategori Sangat Baik. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa secara umum merasa puas terhadap pelayanan akademik dan nonakademik yang diberikan oleh institusi.

Meskipun tingkat kepuasan telah mencapai hasil yang sangat baik, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, khususnya pelayanan administrasi akademik, kesempatan mahasiswa berpartisipasi dalam organisasi, kecepatan pelayanan, serta daya tanggap terhadap kebutuhan dan keluhan mahasiswa.

Berdasarkan analisis dimensi SERVQUAL, aspek Daya Tanggap (Responsiveness) memperoleh persentase Sangat Puas terendah sebesar 66,53%, sehingga perlu menjadi salah satu prioritas dalam pelaksanaan tindak lanjut.

4.2 Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei

Berdasarkan hasil evaluasi, rencana tindak lanjut yang perlu dilakukan adalah sebagai berikut.

No.	Aspek yang Perlu Ditingkatkan	Rencana Tindak Lanjut
1	Pelayanan administrasi akademik	Meningkatkan kecepatan, ketepatan, dan keramahan pelayanan administrasi kepada mahasiswa.
2	Prosedur pendaftaran dan KRS	Menyederhanakan prosedur serta meningkatkan kejelasan informasi pendaftaran dan pengisian KRS.
3	Daya tanggap pelayanan	Meningkatkan respons terhadap pertanyaan, kebutuhan, dan keluhan mahasiswa.

4	Akses informasi akademik	Mengoptimalkan penyampaian informasi melalui portal akademik, media sosial, dan media komunikasi kampus.
5	Fasilitas dan teknologi	Meningkatkan akses internet, fasilitas pembelajaran, serta sarana pendukung kegiatan akademik.
6	Pelayanan perpustakaan	Mempertahankan ketersediaan koleksi referensi serta meningkatkan kemudahan layanan peminjaman buku.
7	Kegiatan kemahasiswaan	Memperluas kesempatan mahasiswa berpartisipasi dalam organisasi dan kegiatan kemahasiswaan.
8	Dukungan kegiatan mahasiswa	Meningkatkan informasi, pendampingan, dan dukungan terhadap pelaksanaan kegiatan mahasiswa.

Selain itu, institusi perlu mempertahankan aspek yang telah memperoleh penilaian tinggi, terutama ketersediaan koleksi buku dan referensi serta kejelasan informasi dan prosedur administrasi.

4.3 Strategi Pelaksanaan Tindak Lanjut

Pelaksanaan tindak lanjut hasil survei dilakukan melalui beberapa strategi, yaitu:

1. Melaksanakan koordinasi antara pimpinan, pengelola program studi, dan unit pelayanan terkait untuk membahas hasil survei.
2. Melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan administrasi akademik dan nonakademik.
3. Meningkatkan kompetensi staf melalui pembinaan dan pelatihan pelayanan prima.
4. Mengoptimalkan media informasi akademik agar mahasiswa memperoleh informasi secara cepat dan jelas.
5. Mendorong peningkatan fasilitas pembelajaran dan sarana pendukung kegiatan mahasiswa.
6. Meningkatkan keterlibatan mahasiswa dalam organisasi dan kegiatan kemahasiswaan.

4.4 Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dan evaluasi pelaksanaan tindak lanjut dilakukan secara berkala oleh pengelola program studi bersama pimpinan Sekolah Pascasarjana dan unit terkait. Evaluasi bertujuan untuk mengetahui perkembangan kualitas pelayanan serta memastikan bahwa aspek-aspek yang memerlukan perbaikan mendapatkan perhatian yang sesuai.

Hasil monitoring digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam penyusunan program kerja dan peningkatan mutu pelayanan pada periode berikutnya. Survei kepuasan mahasiswa juga perlu dilaksanakan secara berkala untuk mengukur keberhasilan perbaikan yang telah dilakukan.

BAB V
KESIMPULAN DAN PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik dan Nonakademik Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut.

1. Pelaksanaan survei melibatkan 31 mahasiswa aktif dengan tingkat partisipasi sebesar 100%. Survei mencakup 34 komponen pengukuran yang berkaitan dengan pelayanan akademik, administrasi, keuangan, sarana dan prasarana, perpustakaan, serta kegiatan kemahasiswaan.
2. Hasil survei menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa secara keseluruhan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,69 dengan indeks kepuasan sebesar 92,27%, sehingga termasuk dalam kategori Sangat Baik. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan oleh Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia.
3. Berdasarkan distribusi jawaban responden, sebanyak 69,07% memberikan penilaian sangat puas dan 30,93% memberikan penilaian puas. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian kurang puas maupun tidak puas. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan mahasiswa dengan baik.
4. Aspek dengan tingkat kepuasan tertinggi adalah ketersediaan koleksi buku dan referensi dengan indeks sebesar 95,97%, diikuti oleh kejelasan informasi dan prosedur administrasi sebesar 95,16%. Hal ini menunjukkan bahwa layanan perpustakaan serta penyampaian informasi dan prosedur administrasi telah berjalan dengan sangat baik.
5. Meskipun tingkat kepuasan secara keseluruhan berada pada kategori sangat baik, masih terdapat beberapa aspek yang perlu mendapatkan perhatian dan peningkatan, khususnya pelayanan administrasi akademik serta kesempatan mahasiswa untuk berpartisipasi dalam organisasi kemahasiswaan yang masing-masing memperoleh indeks 89,52%.
6. Hasil pengukuran berdasarkan lima dimensi SERVQUAL menunjukkan bahwa dimensi Tangible memperoleh persentase sangat puas tertinggi sebesar 71,68%, sedangkan dimensi Responsiveness memperoleh persentase sangat puas terendah sebesar 66,53%. Dengan demikian, peningkatan daya tanggap dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa perlu menjadi salah satu prioritas perbaikan.

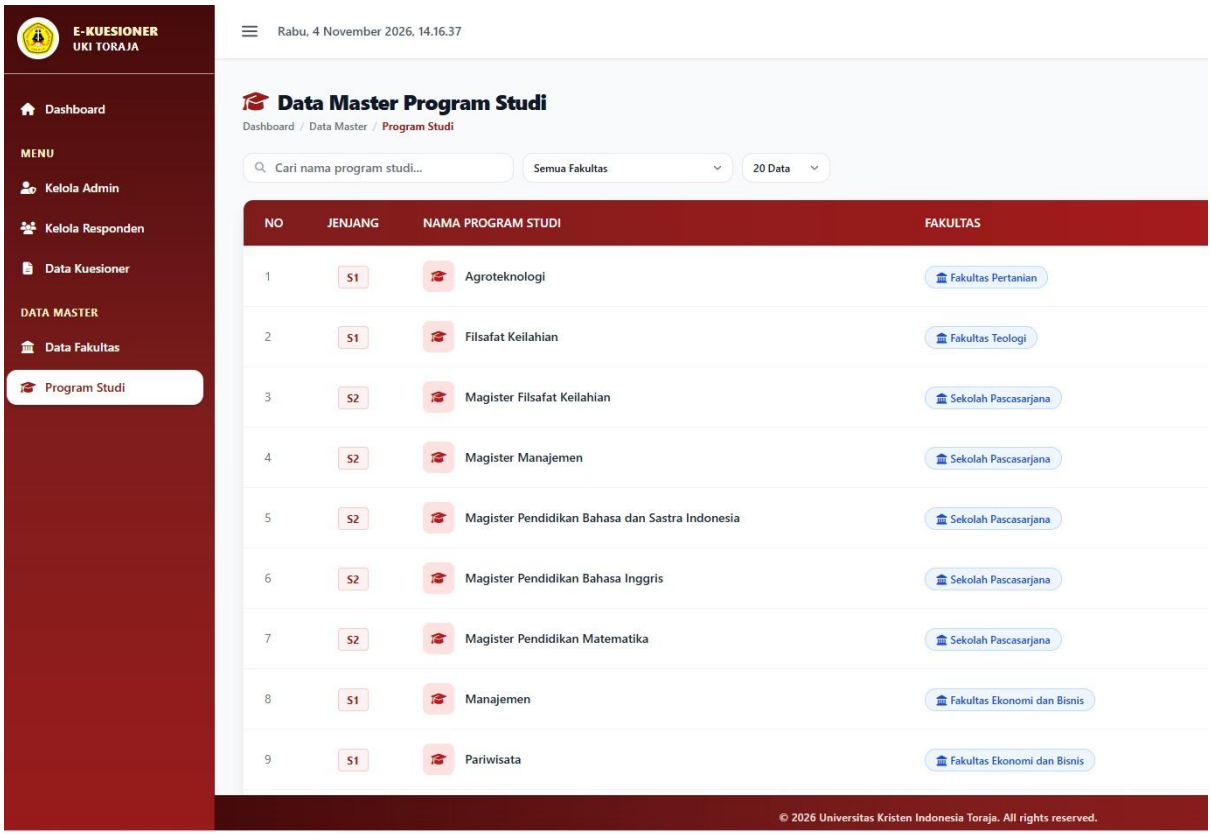
7. Hasil survei ini menjadi dasar bagi program studi untuk melakukan evaluasi dan menyusun langkah-langkah tindak lanjut secara berkelanjutan guna meningkatkan mutu pelayanan akademik dan nonakademik serta mendukung pencapaian visi, misi, dan tujuan program studi.

5.2 Penutup

Demikian laporan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan kemahasiswaan ini disusun. Hasil survei menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa sangat puas dengan layanan, fasilitas dan dukungan yang diberikan oleh institusi. Temuan ini menjadi dasar penting bagi institusi untuk mempertahankan kualitas layanan yang telah baik sekaligus melakukan perbaikan berkelanjutan pada area yang masih membutuhkan perhatian seperti percepatan layanan administrasi dan peningkatan dukungan bagi kegiatan organisasi mahasiswa.

Laporan ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pimpinan dan seluruh unit terkait untuk meningkatkan mutu layanan, fasilitas dan pengalaman akademik mahasiswa secara menyeluruh sehingga tercipta lingkungan pendidikan yang kondusif, efektif dan berorientasi pada pengembangan kompetensi serta kepuasan mahasiswa.

LAMPIRAN


E-KUESIONER
UKI TORAJA
Dashboard
MENU
Kelola Admin
Kelola Responden
Data Kuesioner
DATA MASTER
Data Fakultas
Program Studi
Rabu, 4 November 2026, 14.16.37
Data Master Program Studi
Dashboard / Data Master / Program Studi
Cari nama program studi...
Semua Fakultas
20 Data
NO
JENJANG
NAMA PROGRAM STUDI
FAKULTAS
1 S1 Agroteknologi Fakultas Pertanian
2 S1 Filsafat Keilahian Fakultas Teologi
3 S2 Magister Filsafat Keilahian Sekolah Pascasarjana
4 S2 Magister Manajemen Sekolah Pascasarjana
5 S2 Magister Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia Sekolah Pascasarjana
6 S2 Magister Pendidikan Bahasa Inggris Sekolah Pascasarjana
7 S2 Magister Pendidikan Matematika Sekolah Pascasarjana
8 S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
9 S1 Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis
© 2026 Universitas Kristen Indonesia Toraja. All rights reserved.