LAPORAN
SURVEI KEPUASAN
MAHASISWA

MAGISTER PENDIDIKAN BAHASA INDONESIA
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN

2024

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 2024

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

Mengetahui

Kepala Lembaga Penjaminan Mutu	Dekan Fakultas
(Dr. Resnita Dewi, S.S., M.Hum.)	(Daud Rodi Palimbong, M.Pd.)
NIDN. 0909129001	NIDN. 0930098202

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 2024
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 **17**
4.1 Evaluasi Hasil Survei **17**
4.2 Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei **18**
4.3 Strategi Pelaksanaan Tindak Lanjut **19**
4.4 Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut **20**
BAB V KESIMPULAN DAN PENUTUP **22**
5.1 Kesimpulan **22**
5.2 Penutup **23**
LAMPIRAN **24**

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 terhadap layanan akademik dan non akademik Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia Tahun 2024 disusun dengan tujuan sebagai berikut:

1. Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan 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.

1.3 Waktu Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan non akademik Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia terhadap Tenaga Kependidikan dilaksanakan pada bulan Juni 2024.

1.4 Responden

Responden dalam Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap terhadap layanan akademik dan non akademik Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia Universitas Kristen Indonesia Toraja Tahun 2024 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 2024 meliputi evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan dalam mendukung proses akademik dan kegiatan kemahasiswaan. 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 2024 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 denagn 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 dan/atau grafik untuk memudahkan interpretasi.

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

Tabel 1. Skala likert Pengukuran Kepuasan

Nilai/Bobot	Predikat
1	Sangat Tidak Puas
2	Tidak 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	Tidak 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 38 orang, yang mencakup 100% dari total mahasiswa aktif yang berjumlah 38 orang. Data selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel.3 Jumlah Responden

No	Tahun Masuk	Jumlah
1	2022	13
2	2023	25
Total Mahasiswa		38
Jumlah Mahasiswa Aktif		38
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	34,21%	25	65,79%	3,66	91,45%
2	Proses Pendaftaran dan KRS (kemudahan, kejelasan prosedur)	0	0%	0	0%	12	31,58%	26	68,42%	3,68	92,11%
3	Layanan Perkuliahan (ketersediaan dosen,	0	0%	0	0%	13	34,21%	25	65,79%	3,66	91,45%

	ketepatan waktu perkuliahan)										
4	Akses Informasi Akademik (portal, papan pengumuman, media sosial)	0	0%	0	0%	9	23,68%	29	76,32%	3,76	94,08%
5	Pelayanan Bimbingan Akademik (respon dosen pembimbing, bantuan akademik)	0	0%	0	0%	10	26,32%	28	73,68%	3,74	93,42%
6	Fasilitas Penunjang Akademik (laboratorium, perpustakaan, internet)	0	0%	0	0%	10	26,32%	28	73,68%	3,74	93,42%
7	Pelayanan Administrasi Nilai dan Transkrip	0	0%	0	0%	9	23,68%	29	76,32%	3,76	94,08%
8	Sikap dan Profesionalisme Staf Akademik	0	0%	0	0%	12	31,58%	26	68,42%	3,68	92,11%
9	Ketersediaan dan Kejelasan Informasi Akademik	0	0%	0	0%	10	26,32%	28	73,68%	3,74	93,42%
10	Kemampuan Menangani Keluhan Akademik	0	0%	0	0%	9	23,68%	29	76,32%	3,76	94,08%
11	Kecepatan dan ketepatan pelayanan administrasi akademik	0	0%	0	0%	8	21,05%	30	78,95%	3,79	94,74%
12	Keramahan dan kesopanan staf administrasi	0	0%	0	0%	9	23,68%	29	76,32%	3,76	94,08%
13	Kejelasan informasi dan prosedur administrasi	0	0%	0	0%	7	18,42%	31	81,58%	3,82	95,39%
14	Kemudahan prosedur pembayaran	0	0%	0	0%	6	15,79%	32	84,21%	3,84	96,05%
15	Kejelasan informasi biaya pendidikan	0	0%	0	0%	10	26,32%	28	73,68%	3,74	93,42%
16	Kecepatan pelayanan bagian keuangan	0	0%	0	0%	10	26,32%	28	73,68%	3,74	93,42%
17	Ketersediaan ruang kuliah yang memadai	0	0%	0	0%	9	23,68%	29	76,32%	3,76	94,08%
18	Kebersihan dan kenyamanan lingkungan kampus	0	0%	0	0%	9	23,68%	29	76,32%	3,76	94,08%
19	Akses internet dan fasilitas teknologi	0	0%	0	0%	13	34,21%	25	65,79%	3,66	91,45%

20	Ketersediaan peralatan laboratorium sesuai kebutuhan	0	0%	0	0%	5	13,16%	33	86,84%	3,87	96,71%
21	Kebersihan dan perawatan fasilitas laboratorium	0	0%	0	0%	9	23,68%	29	76,32%	3,76	94,08%
22	Kemudahan akses dan penggunaan laboratorium	0	0%	0	0%	5	13,16%	33	86,84%	3,87	96,71%
23	Ketersediaan koleksi buku dan referensi yang memadai	0	0%	0	0%	6	15,79%	32	84,21%	3,84	96,05%
24	Kenyamanan ruang baca	0	0%	0	0%	8	21,05%	30	78,95%	3,79	94,74%
25	Kemudahan peminjaman dan pengembalian buku	0	0%	0	0%	13	34,21%	25	65,79%	3,66	91,45%
26	Ketersediaan seminar, workshop, atau pelatihan yang bermanfaat	0	0%	0	0%	11	28,95%	27	71,05%	3,71	92,76%
27	Variasi dan kreativitas kegiatan seni, olahraga, dan sosial	0	0%	0	0%	8	21,05%	30	78,95%	3,79	94,74%
28	Kesesuaian kegiatan dengan minat dan kebutuhan mahasiswa	0	0%	0	0%	11	28,95%	27	71,05%	3,71	92,76%
29	Kesempatan yang diberikan untuk berpartisipasi dalam organisasi	0	0%	0	0%	11	28,95%	27	71,05%	3,71	92,76%
30	Dukungan pembina dan pihak kampus terhadap organisasi	0	0%	0	0%	8	21,05%	30	78,95%	3,79	94,74%
31	Kejelasan informasi dan prosedur kegiatan kemahasiswaan	0	0%	0	0%	13	34,21%	25	65,79%	3,66	91,45%
32	Ketersediaan ruang dan peralatan untuk kegiatan mahasiswa	0	0%	0	0%	5	13,16%	33	86,84%	3,87	96,71%
33	Kemudahan akses pendanaan kegiatan mahasiswa	0	0%	0	0%	9	23,68%	29	76,32%	3,76	94,08%
34	Ketersediaan informasi kegiatan melalui media kampus	0	0%	0	0%	11	28,95%	27	71,05%	3,71	92,76%
	Total Rata rata	0	0%	0	0%	321	24,85%	971	75,15%	3,75	93,79%

Berdasarkan hasil pengolahan data Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik dan Nonakademik Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia, diperoleh gambaran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai bentuk pelayanan yang diberikan oleh program studi dan institusi. Survei ini mencakup 34 komponen pengukuran dengan jumlah 38 responden pada setiap komponen.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa sebanyak 321 jawaban atau 24,85% berada pada Skala 3 (Puas), sedangkan 971 jawaban atau 75,15% berada pada Skala 4 (Sangat Puas). Tidak terdapat jawaban pada Skala 1 maupun Skala 2. Nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,75 dengan indeks kepuasan sebesar **93,79%**. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan nonakademik berada dalam kategori **Sangat Baik**.

1. Analisis Pelayanan Akademik

   Pelayanan akademik meliputi administrasi akademik, proses pendaftaran dan KRS, layanan perkuliahan, akses informasi akademik, bimbingan akademik, administrasi nilai dan transkrip, profesionalisme staf, serta penanganan keluhan mahasiswa.

   Berdasarkan hasil survei, pelayanan akademik secara umum memperoleh penilaian positif dari mahasiswa. Indeks kepuasan pada aspek ini berada pada kisaran 91,45% sampai 94,74%. Komponen kecepatan dan ketepatan pelayanan administrasi akademik memperoleh indeks sebesar 94,74%. Sementara itu, akses informasi akademik, pelayanan administrasi nilai dan transkrip, serta kemampuan menangani keluhan akademik masing-masing memperoleh indeks sebesar 94,08%.

   Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan akademik telah berjalan dengan baik, khususnya dalam penyampaian informasi, pengelolaan administrasi, dan penanganan kebutuhan mahasiswa. Meskipun demikian, pelayanan administrasi akademik, proses perkuliahan, serta akses internet dan fasilitas teknologi masih perlu diperhatikan karena masing-masing memperoleh indeks sebesar 91,45%.

Oleh karena itu, peningkatan pelayanan akademik perlu diarahkan pada penguatan sistem administrasi, peningkatan ketepatan waktu pelayanan, kemudahan akses informasi, serta optimalisasi fasilitas teknologi untuk mendukung kelancaran proses pembelajaran.

2. Analisis Pelayanan Administrasi dan Keuangan

Aspek pelayanan administrasi dan keuangan mencakup keramahan staf administrasi, kejelasan informasi dan prosedur administrasi, kemudahan prosedur pembayaran, kejelasan biaya pendidikan, serta kecepatan pelayanan bagian keuangan.

Hasil survei menunjukkan bahwa aspek pelayanan ini memperoleh indeks kepuasan yang sangat baik. Komponen kemudahan prosedur pembayaran memperoleh indeks sebesar 96,05%. Kejelasan informasi dan prosedur administrasi memperoleh indeks sebesar 95,39%, sedangkan keramahan dan kesopanan staf administrasi memperoleh indeks sebesar 94,08%.

Capaian tersebut menunjukkan bahwa prosedur administrasi dan pelayanan keuangan telah memberikan kemudahan serta kejelasan bagi mahasiswa. Informasi mengenai biaya pendidikan dan proses pembayaran juga dinilai telah disampaikan dengan baik.

Untuk mempertahankan capaian tersebut, pengelola perlu terus meningkatkan transparansi informasi, konsistensi prosedur, serta kualitas komunikasi dan pelayanan kepada mahasiswa.

3. Analisis Sarana dan Prasarana

Aspek sarana dan prasarana mencakup ketersediaan ruang kuliah, kebersihan dan kenyamanan lingkungan kampus, akses internet, fasilitas teknologi, serta ketersediaan dan pemeliharaan fasilitas laboratorium.

Berdasarkan hasil survei, aspek sarana dan prasarana memperoleh penilaian yang sangat baik. Komponen ketersediaan peralatan laboratorium sesuai kebutuhan dan kemudahan akses serta penggunaan laboratorium masing-masing memperoleh indeks sebesar 96,71%. Sementara itu, ketersediaan ruang kuliah yang memadai serta

kebersihan dan kenyamanan lingkungan kampus masing-masing memperoleh indeks sebesar 94,08%.

Hasil ini menunjukkan bahwa fasilitas fisik dan laboratorium telah mendukung kebutuhan mahasiswa dalam melaksanakan kegiatan akademik. Namun, akses internet dan fasilitas teknologi masih perlu mendapatkan perhatian karena memperoleh indeks sebesar 91,45%.

Dengan demikian, pemeliharaan fasilitas yang telah tersedia perlu dilakukan secara berkelanjutan, disertai peningkatan kualitas jaringan internet dan teknologi informasi agar dapat menunjang proses pembelajaran secara optimal.

4. Analisis Layanan Perpustakaan

Layanan perpustakaan merupakan salah satu aspek penting dalam mendukung kegiatan akademik, khususnya dalam pelaksanaan perkuliahan, penelitian, dan penyusunan tugas akhir mahasiswa.

Hasil survei menunjukkan bahwa ketersediaan koleksi buku dan referensi yang memadai memperoleh indeks kepuasan sebesar 96,05%. Kenyamanan ruang baca memperoleh indeks sebesar 94,74%, sedangkan kemudahan peminjaman dan pengembalian buku memperoleh indeks sebesar 91,45%.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa memberikan penilaian sangat baik terhadap ketersediaan koleksi referensi dan kenyamanan ruang baca. Namun, kemudahan proses peminjaman dan pengembalian buku masih perlu ditingkatkan agar mahasiswa memperoleh akses yang lebih mudah dan efisien terhadap sumber belajar.

Pengelola diharapkan terus memperbarui koleksi buku dan referensi, meningkatkan ketersediaan literatur ilmiah, serta mengoptimalkan sistem pelayanan perpustakaan untuk mendukung kebutuhan akademik dan penelitian mahasiswa.

5. Analisis Kegiatan dan Pengembangan Kemahasiswaan

Aspek kegiatan dan pengembangan kemahasiswaan mencakup ketersediaan seminar, workshop, dan pelatihan; variasi kegiatan seni, olahraga, dan sosial;

kesesuaian kegiatan dengan minat mahasiswa; kesempatan berpartisipasi dalam organisasi; dukungan pembina dan pihak kampus; serta ketersediaan fasilitas dan informasi kegiatan mahasiswa.

Hasil survei menunjukkan bahwa komponen ketersediaan ruang dan peralatan untuk kegiatan mahasiswa memperoleh indeks tertinggi sebesar 96,71%. Dukungan pembina dan pihak kampus terhadap organisasi serta variasi dan kreativitas kegiatan seni, olahraga, dan sosial masing-masing memperoleh indeks sebesar 94,74%.

Sementara itu, kesempatan yang diberikan kepada mahasiswa untuk berpartisipasi dalam organisasi memperoleh indeks sebesar 92,76%. Ketersediaan seminar, workshop, atau pelatihan yang bermanfaat serta kesesuaian kegiatan dengan minat dan kebutuhan mahasiswa juga memperoleh indeks sebesar 92,76%.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa dukungan fasilitas dan kegiatan kemahasiswaan telah dinilai sangat baik. Namun, program studi tetap perlu memperluas kesempatan mahasiswa untuk berpartisipasi dalam berbagai kegiatan pengembangan diri, meningkatkan penyelenggaraan seminar dan pelatihan, serta memperkuat penyebaran informasi kegiatan kemahasiswaan.

6. Identifikasi Komponen dengan Kepuasan Tertinggi dan Terendah

Berdasarkan hasil pengolahan data, terdapat beberapa komponen yang memperoleh indeks kepuasan tertinggi maupun terendah.

Komponen dengan indeks kepuasan tertinggi adalah:

1. Ketersediaan peralatan laboratorium sesuai kebutuhan sebesar 96,71%.
2. Kemudahan akses dan penggunaan laboratorium sebesar 96,71%.
3. Ketersediaan ruang dan peralatan untuk kegiatan mahasiswa sebesar 96,71%.
4. Kemudahan prosedur pembayaran sebesar 96,05%.
5. Ketersediaan koleksi buku dan referensi yang memadai sebesar 96,05%.

Sementara itu, komponen dengan indeks kepuasan terendah adalah:

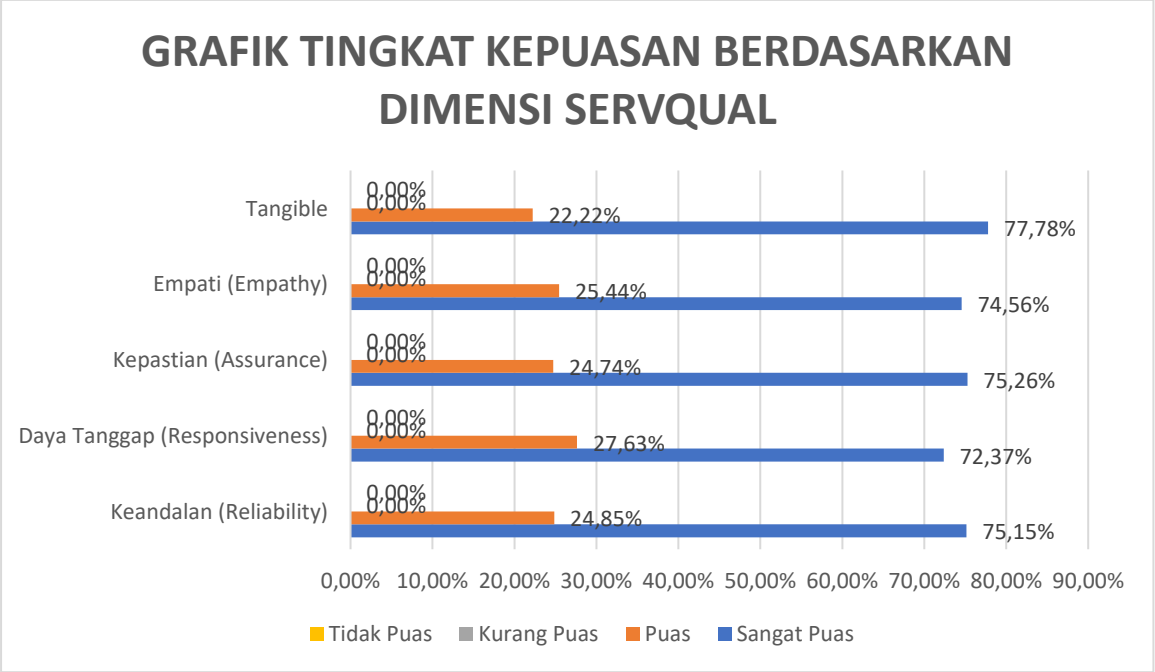
1. Pelayanan administrasi akademik sebesar 91,45%.

2. Layanan perkuliahan sebesar 91,45%.
3. Akses internet dan fasilitas teknologi sebesar 91,45%.
4. Kemudahan peminjaman dan pengembalian buku sebesar 91,45%.
5. Kejelasan informasi dan prosedur kegiatan kemahasiswaan sebesar 91,45%.

Meskipun komponen-komponen tersebut memperoleh indeks paling rendah dibandingkan komponen lainnya, seluruhnya tetap berada dalam kategori sangat baik. Oleh karena itu, komponen tersebut perlu menjadi perhatian dalam upaya peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

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	75,15%	24,85%	0,00%	0,00%
2	Daya Tanggap (Responsiveness)	5,10,11,25,26,31,33,34	72,37%	27,63%	0,00%	0,00%
3	Kepastian (Assurance)	8,9,14,29,30	75,26%	24,74%	0,00%	0,00%
4	Empati (Empathy)	4,12,28	74,56%	25,44%	0,00%	0,00%
5	Tangible	6,17,18,19,21,22,24,27,32	77,78%	22,22%	0,00%	0,00%
	Keseluruhan		75,15%	24,85%	0,00%	0,00%



Secara keseluruhan, hasil analisis berdasarkan lima dimensi SERVQUAL menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan nonakademik Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia berada pada kondisi sangat baik. Hal ini ditunjukkan oleh dominasi penilaian sangat puas sebesar 75,15% dan penilaian puas sebesar 24,85%. Tidak terdapat penilaian kurang puas maupun tidak puas.

Dimensi Tangible menjadi aspek dengan persentase sangat puas tertinggi, sedangkan dimensi Responsiveness menjadi aspek yang perlu mendapatkan perhatian lebih dalam peningkatan kualitas pelayanan. Meskipun demikian, seluruh dimensi menunjukkan penilaian positif dari mahasiswa sehingga kualitas pelayanan yang telah berjalan perlu dipertahankan dan dikembangkan secara berkelanjutan.

Hasil analisis ini diharapkan menjadi dasar evaluasi bagi pengelola Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia, Sekolah Pascasarjana, dan pimpinan universitas dalam menyusun kebijakan serta rencana tindak lanjut guna meningkatkan kualitas pelayanan akademik dan nonakademik secara berkesinambungan.

BAB IV
TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

4.1 Evaluasi Hasil Survei

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik dan Nonakademik Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia, secara umum kualitas pelayanan telah memperoleh penilaian yang sangat baik. Hasil survei menunjukkan indeks kepuasan keseluruhan sebesar 93,79%, dengan nilai rata-rata 3,75. Sebanyak 75,15% jawaban responden berada pada kategori sangat puas dan 24,85% berada pada kategori puas. Tidak terdapat penilaian kurang puas maupun tidak puas.

Capaian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan akademik dan nonakademik yang diberikan telah memenuhi harapan mahasiswa. Namun, hasil survei tetap perlu dievaluasi untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang memerlukan peningkatan dan memastikan bahwa kualitas pelayanan dapat dipertahankan secara berkelanjutan.

Berdasarkan hasil pengukuran terhadap 34 komponen pelayanan, terdapat beberapa komponen yang perlu menjadi perhatian, yaitu:

1. Pelayanan administrasi akademik dengan indeks 91,45%.
2. Layanan perkuliahan dengan indeks 91,45%.
3. Akses internet dan fasilitas teknologi dengan indeks 91,45%.
4. Kemudahan peminjaman dan pengembalian buku dengan indeks 91,45%.
5. Kejelasan informasi dan prosedur kegiatan kemahasiswaan dengan indeks 91,45%.

Selain itu, berdasarkan pengelompokan dimensi SERVQUAL, dimensi Responsiveness memperoleh persentase sangat puas sebesar 72,37%, yang merupakan nilai terendah dibandingkan dimensi lainnya. Hal ini menunjukkan perlunya perhatian terhadap kecepatan, ketepatan, dan kesigapan dalam merespons kebutuhan mahasiswa.

Sementara itu, dimensi Tangible memperoleh persentase sangat puas tertinggi sebesar 77,78%. Capaian ini perlu dipertahankan melalui pemeliharaan dan pengembangan sarana serta prasarana pendukung kegiatan akademik dan nonakademik.

4.2 Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei

Berdasarkan hasil evaluasi tersebut, Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia menyusun rencana tindak lanjut sebagai bentuk komitmen dalam meningkatkan kualitas pelayanan akademik dan nonakademik. Rencana tindak lanjut disusun dengan memperhatikan aspek pelayanan yang masih memerlukan penguatan serta mempertahankan aspek yang telah memperoleh penilaian sangat baik.

No.	Aspek yang Dievaluasi	Rencana Tindak Lanjut
1	Pelayanan administrasi akademik	Meningkatkan kecepatan, ketepatan, keramahan, dan efektivitas pelayanan administrasi kepada mahasiswa.
2	Layanan perkuliahan	Meningkatkan koordinasi dengan dosen terkait jadwal perkuliahan, ketepatan waktu, dan keberlangsungan proses pembelajaran.
3	Akses internet dan fasilitas teknologi	Mengupayakan peningkatan kualitas jaringan internet dan optimalisasi penggunaan fasilitas teknologi untuk mendukung pembelajaran.
4	Pelayanan perpustakaan	Meningkatkan kemudahan prosedur peminjaman dan pengembalian buku serta mengoptimalkan akses terhadap sumber referensi.
5	Informasi kegiatan kemahasiswaan	Meningkatkan kejelasan informasi, prosedur, dan penyebarluasan informasi kegiatan kemahasiswaan melalui media komunikasi kampus.
6	Daya tanggap pelayanan (Responsiveness)	Meningkatkan kecepatan respons terhadap pertanyaan, kebutuhan, dan keluhan mahasiswa melalui koordinasi yang lebih efektif.
7	Sarana dan prasarana (Tangible)	Mempertahankan dan meningkatkan pemeliharaan ruang kuliah, laboratorium, perpustakaan, serta fasilitas kegiatan mahasiswa.
8	Administrasi dan keuangan	Mempertahankan transparansi informasi biaya pendidikan, kemudahan pembayaran, dan konsistensi prosedur pelayanan.

9	Profesionalisme dan empati pelayanan	Meningkatkan sikap profesional, keramahan, kepedulian, dan komunikasi yang baik dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.

4.3 Strategi Pelaksanaan Tindak Lanjut

Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat dilaksanakan secara efektif, diperlukan strategi pelaksanaan yang terarah dan melibatkan berbagai pihak terkait. Strategi tersebut meliputi:

1. Peningkatan Koordinasi Internal

   Program studi meningkatkan koordinasi dengan Sekolah Pascasarjana, dosen, tenaga kependidikan, bagian administrasi, bagian keuangan, perpustakaan, dan unit terkait lainnya dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada mahasiswa.

2. Optimalisasi Pelayanan Akademik

   Pengelola program studi mendorong peningkatan efektivitas pelayanan administrasi akademik, pengelolaan informasi perkuliahan, bimbingan akademik, serta penanganan kebutuhan mahasiswa secara tepat waktu.

3. Peningkatan Sarana dan Prasarana

   Melakukan koordinasi dengan unit terkait untuk mengoptimalkan pemeliharaan fasilitas pembelajaran, laboratorium, perpustakaan, jaringan internet, dan fasilitas pendukung kegiatan mahasiswa.

4. Penguatan Komunikasi dan Informasi

   Mengoptimalkan penggunaan media komunikasi dan informasi kampus agar mahasiswa memperoleh informasi akademik maupun nonakademik secara jelas, mudah, dan tepat waktu.

5. Peningkatan Responsivitas Pelayanan

   Mendorong seluruh pihak yang terlibat dalam pelayanan agar lebih cepat dan tanggap dalam memberikan bantuan serta menyelesaikan keluhan dan kebutuhan mahasiswa.

6. Pemeliharaan Kualitas Pelayanan

   Mempertahankan aspek pelayanan yang telah memperoleh penilaian sangat baik melalui evaluasi rutin, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, dan penguatan budaya pelayanan prima.

4.4 Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut

Monitoring dan evaluasi dilakukan untuk memastikan bahwa rencana tindak lanjut hasil survei dapat dilaksanakan secara terarah dan memberikan dampak terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Kegiatan ini menjadi bagian dari pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia.

Pelaksanaan monitoring dan evaluasi dilakukan melalui beberapa kegiatan berikut:

1. Pemantauan Pelaksanaan Program

   Pengelola program studi melakukan pemantauan terhadap pelaksanaan rencana tindak lanjut, khususnya pada aspek pelayanan administrasi akademik, proses perkuliahan, fasilitas teknologi, pelayanan perpustakaan, dan penyampaian informasi kemahasiswaan.

2. Koordinasi dengan Unit Terkait

   Melakukan koordinasi secara berkala dengan Sekolah Pascasarjana, tenaga kependidikan, dosen, perpustakaan, bagian keuangan, dan unit pendukung lainnya untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan perbaikan pelayanan.

3. Pengumpulan Masukan Mahasiswa

Menghimpun masukan dan tanggapan mahasiswa mengenai kualitas pelayanan yang diterima sebagai bahan untuk mengetahui efektivitas langkah-langkah perbaikan yang dilakukan.

4. Evaluasi Pelaksanaan Tindak Lanjut

Melakukan evaluasi terhadap kesesuaian antara rencana tindak lanjut dengan pelaksanaannya, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta menentukan langkah perbaikan yang diperlukan.

5. Pelaksanaan Survei Secara Berkala

Melaksanakan survei kepuasan mahasiswa secara berkala untuk mengetahui perkembangan tingkat kepuasan terhadap pelayanan akademik dan nonakademik serta mengukur efektivitas perbaikan yang telah dilakukan.

Hasil monitoring dan evaluasi selanjutnya digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam penyusunan program peningkatan mutu pada periode berikutnya. Dengan demikian, setiap hasil survei tidak hanya menjadi dokumen evaluasi, tetapi juga menjadi dasar dalam pelaksanaan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan.

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 bahwa secara umum tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan berada pada kategori **Sangat Baik**. Survei ini melibatkan seluruh mahasiswa aktif sebanyak 38 orang, dengan tingkat partisipasi responden mencapai 100%.

Hasil pengukuran terhadap 34 komponen pelayanan menunjukkan bahwa sebanyak 75,15% responden menyatakan sangat puas dan 24,85% menyatakan puas. Tidak terdapat responden yang menyatakan kurang puas maupun tidak puas. Nilai rata-rata keseluruhan mencapai 3,75 dengan indeks kepuasan sebesar 93,79%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan akademik dan nonakademik yang diselenggarakan oleh Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia telah berjalan dengan baik dan memperoleh penilaian positif dari mahasiswa.

Kepuasan mahasiswa terlihat pada berbagai aspek pelayanan, antara lain pelayanan administrasi akademik, proses perkuliahan, pelayanan keuangan, ketersediaan sarana dan prasarana, layanan perpustakaan, serta kegiatan kemahasiswaan. Beberapa komponen memperoleh indeks kepuasan tertinggi sebesar 96,71%, yaitu kecukupan peralatan laboratorium, kemudahan akses dan penggunaan laboratorium, serta ketersediaan ruang dan perlengkapan kegiatan mahasiswa.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa komponen pelayanan yang perlu mendapat perhatian dan peningkatan, khususnya pelayanan administrasi akademik, pelayanan perkuliahan, akses internet dan teknologi, layanan peminjaman dan pengembalian buku perpustakaan, serta kejelasan informasi dan prosedur kegiatan mahasiswa. Komponen-komponen tersebut memperoleh indeks kepuasan sebesar 91,45%, sehingga perlu menjadi prioritas dalam program peningkatan mutu pelayanan.

Hasil survei juga menunjukkan bahwa aspek bukti fisik (*tangible*) memperoleh persentase sangat puas tertinggi sebesar 77,78%, sedangkan aspek daya tanggap

(*responsiveness*) memperoleh persentase sangat puas sebesar 72,37%. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kecepatan, ketepatan, dan ketanggapan pelayanan masih perlu menjadi perhatian agar kualitas layanan semakin optimal.

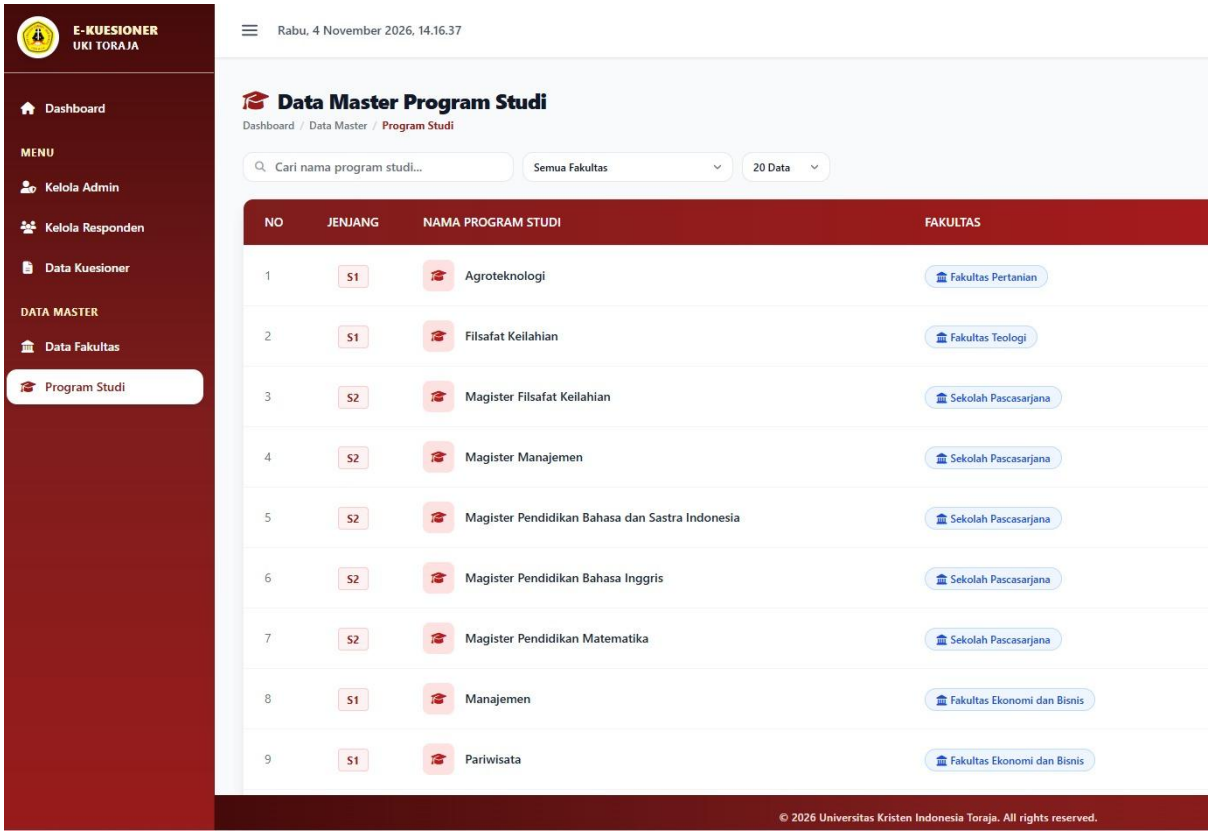
Dengan demikian, pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa ini memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang telah diberikan sekaligus menjadi dasar bagi Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia dalam melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan. Hasil survei diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam penyusunan kebijakan dan program peningkatan mutu pelayanan akademik maupun nonakademik.

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.