LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

MAGISTER PENDIDIKAN BAHASA INDONESIA
SEKOLAH PASCASARJANA

2025

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 2025

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 2025

Unit Kendali Mutu

(Dr. Milka, S.S., M.Pd.)
NIDN. 0905057701

Gugus Kendali Mutu

(Dr. Selvi Panggua, M.Pd.)
NIDN. 0925068101

Mengetahui

Kepala Lembaga Penjaminan Mutu

(Dr. Resnita Dewi, S.S., M.Hum.)
NIDN. 0909129001

Dekan Fakultas

(Prof. Dr. Anastasia Baan, M.Pd.)
NIDN. 0914068001

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.

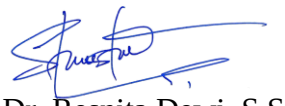
Survei kepuasan mahasiswa terhadap tenaga kependidikan merupakan salah satu instrumen penting dalam sistem penjaminan mutu internal. Kegiatan ini bertujuan untuk memperoleh umpan balik dari mahasiswa mengenai kualitas layanan tenaga kependidikan, sebagai dasar evaluasi dan perbaikan berkelanjutan dalam 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 2025
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 14
4.2 Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei **14**
4.3 Strategi Pelaksanaan Tindak Lanjut **15**
BAB V KESIMPULAN DAN PENUTUP 17
LAMPIRAN 19

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 Mahasiswa terhadap terhadap layanan akademik dan non akademik Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia Tahun 2025 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 Mei 2025.

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 2025 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 2025 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 2025 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 44 orang, yang mencakup 100% dari total mahasiswa aktif yang berjumlah 44 orang. Data selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel.3 Jumlah Responden

No	Tahun Masuk	Jumlah
1	2022	1
2	2023	19
3	2024	24
Total Mahasiswa		44
Jumlah Mahasiswa Aktif		44
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%	7	15,91%	37	84,09%	3,84	96,02%
2	Proses Pendaftaran dan KRS (kemudahan, kejelasan prosedur)	0	0%	0	0%	8	18,18%	36	81,82%	3,82	95,45%

3	Layanan Perkuliahan (ketersediaan dosen, ketepatan waktu perkuliahan)	0	0%	0	0%	8	18,18%	36	81,82%	3,82	95,45%
4	Akses Informasi Akademik (portal, papan pengumuman, media sosial)	0	0%	0	0%	7	15,91%	37	84,09%	3,84	96,02%
5	Pelayanan Bimbingan Akademik (respon dosen pembimbing, bantuan akademik)	0	0%	0	0%	8	18,18%	36	81,82%	3,82	95,45%
6	Fasilitas Penunjang Akademik (laboratorium, perpustakaan, internet)	0	0%	0	0%	7	15,91%	37	84,09%	3,84	96,02%
7	Pelayanan Administrasi Nilai dan Transkrip	0	0%	0	0%	8	18,18%	36	81,82%	3,82	95,45%
8	Sikap dan Profesionalisme Staf Akademik	0	0%	0	0%	7	15,91%	37	84,09%	3,84	96,02%
9	Ketersediaan dan Kejelasan Informasi Akademik	0	0%	0	0%	8	18,18%	36	81,82%	3,82	95,45%
10	Kemampuan Menangani Keluhan Akademik	0	0%	0	0%	7	15,91%	37	84,09%	3,84	96,02%
11	Kecepatan dan ketepatan pelayanan administrasi akademik	0	0%	0	0%	8	18,18%	36	81,82%	3,82	95,45%
12	Keramahan dan kesopanan staf administrasi	0	0%	0	0%	8	18,18%	36	81,82%	3,82	95,45%
13	Kejelasan informasi dan prosedur administrasi	0	0%	0	0%	5	11,36%	39	88,64%	3,89	97,16%
14	Kemudahan prosedur pembayaran	0	0%	0	0%	7	15,91%	37	84,09%	3,84	96,02%
15	Kejelasan informasi biaya pendidikan	0	0%	0	0%	9	20,45%	35	79,55%	3,80	94,89%
16	Kecepatan pelayanan bagian keuangan	0	0%	0	0%	8	18,18%	36	81,82%	3,82	95,45%
17	Ketersediaan ruang kuliah yang memadai	0	0%	0	0%	5	11,36%	39	88,64%	3,89	97,16%
18	Kebersihan dan kenyamanan lingkungan kampus	0	0%	0	0%	6	13,64%	38	86,36%	3,86	96,59%

19	Akses internet dan fasilitas teknologi	0	0%	0	0%	10	22,73%	34	77,27%	3,77	94,32%
20	Ketersediaan peralatan laboratorium sesuai kebutuhan	0	0%	0	0%	4	9,09%	40	90,91%	3,91	97,73%
21	Kebersihan dan perawatan fasilitas laboratorium	0	0%	0	0%	8	18,18%	36	81,82%	3,82	95,45%
22	Kemudahan akses dan penggunaan laboratorium	0	0%	0	0%	5	11,36%	39	88,64%	3,89	97,16%
23	Ketersediaan koleksi buku dan referensi yang memadai	0	0%	0	0%	6	13,64%	38	86,36%	3,86	96,59%
24	Kenyamanan ruang baca	0	0%	0	0%	8	18,18%	36	81,82%	3,82	95,45%
25	Kemudahan peminjaman dan pengembalian buku	0	0%	0	0%	8	18,18%	36	81,82%	3,82	95,45%
26	Ketersediaan seminar, workshop, atau pelatihan yang bermanfaat	0	0%	0	0%	9	20,45%	35	79,55%	3,80	94,89%
27	Variasi dan kreativitas kegiatan seni, olahraga, dan sosial	0	0%	0	0%	7	15,91%	37	84,09%	3,84	96,02%
28	Kesesuaian kegiatan dengan minat dan kebutuhan mahasiswa	0	0%	0	0%	5	11,36%	39	88,64%	3,89	97,16%
29	Kesempatan yang diberikan untuk berpartisipasi dalam organisasi	0	0%	0	0%	8	18,18%	36	81,82%	3,82	95,45%
30	Dukungan pembina dan pihak kampus terhadap organisasi	0	0%	0	0%	7	15,91%	37	84,09%	3,84	96,02%
31	Kejelasan informasi dan prosedur kegiatan kemahasiswaan	0	0%	0	0%	7	15,91%	37	84,09%	3,84	96,02%
32	Ketersediaan ruang dan peralatan untuk kegiatan mahasiswa	0	0%	0	0%	5	11,36%	39	88,64%	3,89	97,16%
33	Kemudahan akses pendanaan kegiatan mahasiswa	0	0%	0	0%	9	20,45%	35	79,55%	3,80	94,89%
34	Ketersediaan informasi kegiatan melalui media kampus	0	0%	0	0%	8	18,18%	36	81,82%	3,82	95,45%
	Total Rata rata	0	0%	0	0%	245	16,38%	1251	83,62%	3,84	95,91%

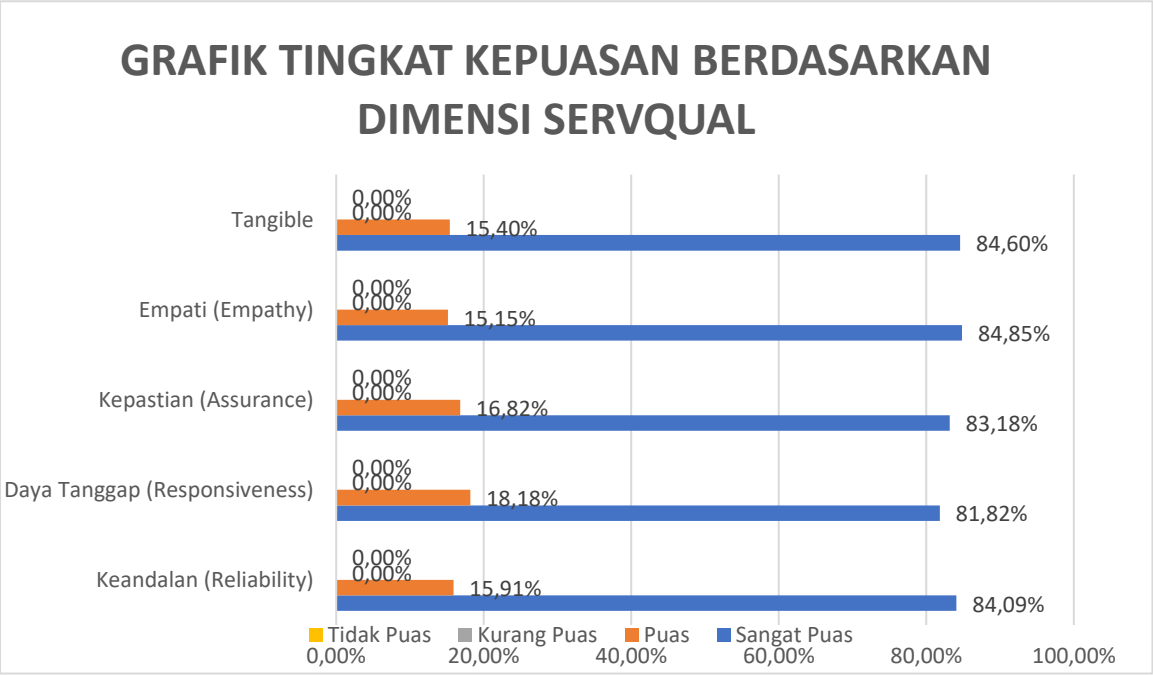
Berdasarkan keseluruhan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan nonakademik berada pada kategori Sangat Baik, dengan nilai rata-rata 3,84 dan indeks kepuasan sebesar 95,91%.

Seluruh 34 komponen pengukuran memperoleh indeks di atas 94%, dengan nilai tertinggi sebesar 97,73% pada komponen ketersediaan peralatan laboratorium sesuai kebutuhan. Sementara itu, nilai terendah sebesar 94,32% terdapat pada komponen akses internet dan fasilitas teknologi.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan akademik dan nonakademik telah dilaksanakan dengan sangat baik. Namun, peningkatan kualitas tetap diperlukan, terutama pada aspek fasilitas teknologi, transparansi informasi biaya pendidikan, penyelenggaraan kegiatan pengembangan diri, dan dukungan pendanaan kegiatan mahasiswa.

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	84,09%	15,91%	0,00%	0,00%
2	Daya Tanggap (Responsiveness)	5,10,11,25,26,31,33,34	81,82%	18,18%	0,00%	0,00%
3	Kepastian (Assurance)	8,9,14,29,30	83,18%	16,82%	0,00%	0,00%
4	Empati (Empathy)	4,12,28	84,85%	15,15%	0,00%	0,00%
5	Tangible	6,17,18,19,21,22,24,27,32	84,60%	15,40%	0,00%	0,00%
	Keseluruhan		83,62%	16,38%	0,00%	0,00%



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap lima dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL, diketahui bahwa seluruh dimensi memperoleh penilaian yang sangat baik. Secara keseluruhan, sebanyak 83,62% mahasiswa menyatakan Sangat Puas dan 16,38% menyatakan Puas. Tidak terdapat mahasiswa yang menyatakan Kurang Puas maupun Tidak Puas.

Hasil analisis masing-masing dimensi adalah sebagai berikut:

1. **Keandalan (Reliability)** memperoleh 84,09% Sangat Puas dan 15,91% Puas. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan akademik dan administrasi telah berjalan dengan baik dan dapat diandalkan.
2. **Daya Tanggap (Responsiveness)** memperoleh 81,82% Sangat Puas dan 18,18% Puas. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan sudah baik, tetapi kecepatan dalam merespons kebutuhan dan keluhan mahasiswa masih perlu ditingkatkan.
3. **Kepastian (Assurance)** memperoleh 83,18% Sangat Puas dan 16,82% Puas. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa merasa yakin terhadap kompetensi dan profesionalisme petugas dalam memberikan pelayanan.
4. **Empati (Empathy)** memperoleh 84,85% Sangat Puas dan 15,15% Puas. Dimensi ini memperoleh nilai tertinggi, yang menunjukkan bahwa keramahan, perhatian,

dan kepedulian terhadap kebutuhan mahasiswa telah dilaksanakan dengan sangat baik.

5. **Bukti Fisik (Tangible)** memperoleh 84,60% Sangat Puas dan 15,40% Puas. Hal ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana pendukung kegiatan akademik maupun nonakademik telah dinilai sangat baik oleh mahasiswa.

BAB IV

TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

4.1 Evaluasi Hasil Survei

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik dan Nonakademik, diperoleh indeks kepuasan sebesar 95,91% dengan nilai rata-rata 3,84. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berada pada kategori Sangat Baik. Sebanyak 83,62% mahasiswa menyatakan Sangat Puas dan 16,38% menyatakan Puas.

Meskipun hasil survei menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat baik, masih terdapat beberapa aspek yang perlu mendapat perhatian dan peningkatan. Aspek dengan indeks kepuasan relatif lebih rendah adalah akses internet dan fasilitas teknologi sebesar 94,32%, kejelasan informasi biaya pendidikan sebesar 94,89%, ketersediaan seminar, workshop, atau pelatihan sebesar 94,89%, serta kemudahan akses pendanaan kegiatan mahasiswa sebesar 94,89%.

Berdasarkan dimensi SERVQUAL, aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*) memperoleh persentase Sangat Puas terendah, yaitu 81,82%. Oleh karena itu, peningkatan kecepatan dan ketanggapan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa perlu menjadi salah satu prioritas perbaikan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei

Sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan akademik dan nonakademik, program studi menyusun beberapa rencana tindak lanjut sebagai berikut.

No.	Aspek yang Ditingkatkan	Rencana Tindak Lanjut
1	Pelayanan akademik	Meningkatkan kecepatan dan ketepatan pelayanan administrasi serta bimbingan akademik kepada mahasiswa.

2	Daya tanggap pelayanan	Meningkatkan respons terhadap pertanyaan, kebutuhan, dan keluhan mahasiswa.
3	Fasilitas internet dan teknologi	Melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas akses internet serta fasilitas teknologi pendukung pembelajaran.
4	Informasi biaya pendidikan	Meningkatkan kejelasan dan keterbukaan informasi mengenai biaya pendidikan dan prosedur pembayaran.
5	Kegiatan pengembangan diri	Mendorong pelaksanaan seminar, workshop, dan pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.
6	Pendanaan kegiatan mahasiswa	Meningkatkan informasi dan kemudahan akses terhadap dukungan pendanaan kegiatan mahasiswa.
7	Layanan perpustakaan	Mempertahankan dan meningkatkan ketersediaan buku, referensi, serta kemudahan layanan peminjaman dan pengembalian buku.
8	Sarana dan prasarana	Mempertahankan kebersihan, kenyamanan, dan kelayakan fasilitas pembelajaran serta laboratorium.
9	Profesionalisme pelayanan	Mempertahankan keramahan, kesopanan, dan profesionalisme tenaga pelayanan dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa.

4.3 Strategi Pelaksanaan Tindak Lanjut

Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat dilaksanakan dengan baik, diperlukan beberapa strategi, yaitu:

1. Melakukan koordinasi antara program studi dengan unit-unit terkait dalam meningkatkan kualitas pelayanan akademik dan nonakademik.
2. Mengoptimalkan pelayanan administrasi akademik dan meningkatkan kecepatan dalam menanggapi kebutuhan mahasiswa.
3. Melakukan pemeliharaan dan peningkatan fasilitas pendukung pembelajaran, khususnya jaringan internet dan teknologi.

4. Menyediakan informasi akademik, keuangan, dan kegiatan kemahasiswaan secara jelas dan mudah diakses.
5. Mendorong penyelenggaraan kegiatan seminar, workshop, dan pelatihan untuk mendukung pengembangan kompetensi mahasiswa.
6. Mempertahankan kualitas pelayanan yang telah memperoleh penilaian sangat baik dari mahasiswa.

4.4 Monitoring dan Evaluasi

Pelaksanaan tindak lanjut hasil survei perlu dipantau dan dievaluasi secara berkala oleh program studi bersama unit terkait. Monitoring dilakukan untuk mengetahui sejauh mana rencana perbaikan telah dilaksanakan dan apakah tindakan tersebut memberikan dampak terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

Evaluasi dapat dilakukan melalui koordinasi dengan unit pelayanan, pengumpulan masukan dari mahasiswa, serta pelaksanaan survei kepuasan secara berkala. Hasil evaluasi selanjutnya digunakan sebagai dasar dalam menentukan langkah perbaikan berikutnya.

BAB V

KESIMPULAN DAN PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei terhadap 34 komponen layanan akademik dan kemahasiswaan, diperoleh rata-rata skor Likert 3,84 dan rata-rata indeks kepuasan 95,91, yang berada pada kategori “Sangat Puas”.

Hasil survei menunjukkan bahwa mahasiswa menilai layanan akademik, administrasi, fasilitas pendukung, layanan keuangan, laboratorium, perpustakaan serta kegiatan kemahasiswaan dan organisasi sangat memuaskan. Beberapa aspek unggulan yang mendapat kepuasan tertinggi meliputi:

- Ketersediaan peralatan laboratorium dan kemudahan akses penggunaannya (97,73–97,16)
- Ruang kuliah yang memadai dan koleksi perpustakaan yang lengkap (97,16–96,59)
- Kejelasan prosedur administrasi dan kemudahan pembayaran (97,16–96,02)
- Dukungan terhadap kegiatan kemahasiswaan dan organisasi (97,16–96,02)

Meskipun seluruh komponen berada pada kategori “Sangat Puas” terdapat beberapa area yang masih berpotensi ditingkatkan, yaitu:

- Akses internet dan fasilitas teknologi (94,32)
- Ketersediaan seminar, workshop, pelatihan dan kemudahan pendanaan kegiatan mahasiswa (94,89)

Secara keseluruhan, survei ini menunjukkan bahwa institusi berhasil menciptakan lingkungan akademik dan kemahasiswaan yang kondusif, efektif dan mendukung pengembangan kompetensi mahasiswa. Hasil ini menjadi dasar bagi institusi untuk mempertahankan kualitas layanan unggulan dan melakukan perbaikan berkelanjutan pada area yang masih memiliki peluang peningkatan.

.

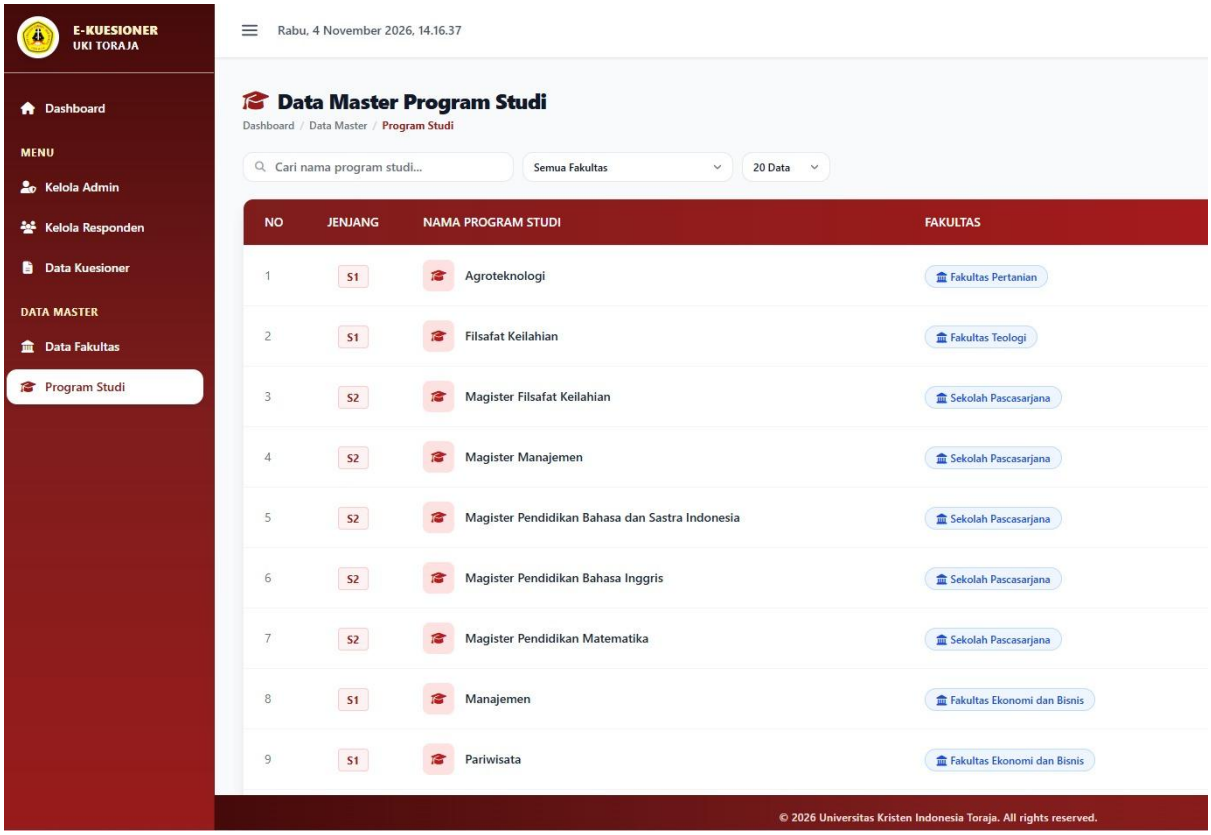
5.2 Penutup

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.