LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

MAGISTER PENDIDIKAN BAHASA INDONESIA
SEKOLAH PASCASARJANA

2026

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 2026

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 2026

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 2026
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 16

4.2 Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei 16

4.3 Strategi Pelaksanaan Tindak Lanjut 18

BAB V KESIMPULAN DAN PENUTUP 21

LAMPIRAN 23

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 2026 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 2026.

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 2026 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 2026 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 2026 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 45 orang, yang mencakup 100% dari total mahasiswa aktif yang berjumlah 45 orang. Data selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel.3 Jumlah Responden

No	Tahun Masuk	Jumlah
1	2022	1
2	2024	23
3	2025	21
Total Mahasiswa		45
Jumlah Mahasiswa Aktif		45
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%	3	6,67%	42	93,33%	3,93	98,33%
2	Proses Pendaftaran dan KRS (kemudahan, kejelasan prosedur)	0	0%	0	0%	6	13,33%	39	86,67%	3,87	96,67%

3	Layanan Perkuliahan (ketersediaan dosen, ketepatan waktu perkuliahan)	0	0%	0	0%	8	17,78%	37	82,22%	3,82	95,56%
4	Akses Informasi Akademik (portal, papan pengumuman, media sosial)	0	0%	0	0%	7	15,56%	38	84,44%	3,84	96,11%
5	Pelayanan Bimbingan Akademik (respon dosen pembimbing, bantuan akademik)	0	0%	0	0%	8	17,78%	37	82,22%	3,82	95,56%
6	Fasilitas Penunjang Akademik (laboratorium, perpustakaan, internet)	0	0%	0	0%	7	15,56%	38	84,44%	3,84	96,11%
7	Pelayanan Administrasi Nilai dan Transkrip	0	0%	0	0%	9	20,00%	36	80,00%	3,80	95,00%
8	Sikap dan Profesionalisme Staf Akademik	0	0%	0	0%	7	15,56%	38	84,44%	3,84	96,11%
9	Ketersediaan dan Kejelasan Informasi Akademik	0	0%	0	0%	7	15,56%	38	84,44%	3,84	96,11%
10	Kemampuan Menangani Keluhan Akademik	0	0%	0	0%	7	15,56%	38	84,44%	3,84	96,11%
11	Kecepatan dan ketepatan pelayanan administrasi akademik	0	0%	0	0%	9	20,00%	36	80,00%	3,80	95,00%
12	Keramahan dan kesopanan staf administrasi	0	0%	0	0%	9	20,00%	36	80,00%	3,80	95,00%
13	Kejelasan informasi dan prosedur administrasi	0	0%	0	0%	5	11,11%	40	88,89%	3,89	97,22%
14	Kemudahan prosedur pembayaran	0	0%	0	0%	7	15,56%	38	84,44%	3,84	96,11%
15	Kejelasan informasi biaya pendidikan	0	0%	0	0%	9	20,00%	36	80,00%	3,80	95,00%
16	Kecepatan pelayanan bagian keuangan	0	0%	0	0%	8	17,78%	37	82,22%	3,82	95,56%
17	Ketersediaan ruang kuliah yang memadai	0	0%	0	0%	5	11,11%	40	88,89%	3,89	97,22%
18	Kebersihan dan kenyamanan lingkungan kampus	0	0%	0	0%	6	13,33%	39	86,67%	3,87	96,67%
19	Akses internet dan fasilitas teknologi	0	0%	0	0%	10	22,22%	35	77,78%	3,78	94,44%
20	Ketersediaan peralatan laboratorium sesuai kebutuhan	0	0%	0	0%	5	11,11%	40	88,89%	3,89	97,22%
21	Kebersihan dan perawatan fasilitas laboratorium	0	0%	0	0%	8	17,78%	37	82,22%	3,82	95,56%
22	Kemudahan akses dan penggunaan laboratorium	0	0%	0	0%	6	13,33%	39	86,67%	3,87	96,67%
23	Ketersediaan koleksi buku dan referensi yang memadai	0	0%	0	0%	6	13,33%	39	86,67%	3,87	96,67%
24	Kenyamanan ruang baca	0	0%	0	0%	8	17,78%	37	82,22%	3,82	95,56%

25	Kemudahan peminjaman dan pengembalian buku	0	0%	0	0%	8	17,78%	37	82,22%	3,82	95,56%
26	Ketersediaan seminar, workshop, atau pelatihan yang bermanfaat	0	0%	0	0%	9	20,00%	36	80,00%	3,80	95,00%
27	Variasi dan kreativitas kegiatan seni, olahraga, dan sosial	0	0%	0	0%	8	17,78%	37	82,22%	3,82	95,56%
28	Kesesuaian kegiatan dengan minat dan kebutuhan mahasiswa	0	0%	0	0%	5	11,11%	40	88,89%	3,89	97,22%
29	Kesempatan yang diberikan untuk berpartisipasi dalam organisasi	0	0%	0	0%	8	17,78%	37	82,22%	3,82	95,56%
30	Dukungan pembina dan pihak kampus terhadap organisasi	0	0%	0	0%	7	15,56%	38	84,44%	3,84	96,11%
31	Kejelasan informasi dan prosedur kegiatan kemahasiswaan	0	0%	0	0%	7	15,56%	38	84,44%	3,84	96,11%
32	Ketersediaan ruang dan peralatan untuk kegiatan mahasiswa	0	0%	0	0%	5	11,11%	40	88,89%	3,89	97,22%
33	Kemudahan akses pendanaan kegiatan mahasiswa	0	0%	0	0%	9	20,00%	36	80,00%	3,80	95,00%
34	Ketersediaan informasi kegiatan melalui media kampus	0	0%	0	0%	8	17,78%	37	82,22%	3,82	95,56%
	Total Rata rata	0	0%	0	0%	244	15,95%	1286	84,05%	3,84	96,01%

Berdasarkan hasil pengolahan data survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan nonakademik, secara umum dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan mahasiswa berada pada kategori sangat baik. Hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,84 dengan indeks kepuasan mencapai 96,01%. Dari total 1.530 jawaban pada 34 komponen pengukuran, sebanyak 1.286 jawaban atau 84,05% berada pada Skala 4 (Sangat Puas), sedangkan 244 jawaban atau 15,95% berada pada Skala 3 (Puas). Tidak terdapat jawaban pada Skala 1 maupun Skala 2. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh program studi maupun unit pendukung di lingkungan perguruan tinggi.

Pada aspek pelayanan administrasi akademik, hasil survei menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi. Komponen pelayanan administrasi akademik yang mencakup kecepatan, ketepatan, dan keramahan memperoleh nilai rata-rata tertinggi,

yaitu 3,93 dengan indeks 98,33%. Selain itu, kejelasan informasi dan prosedur administrasi memperoleh indeks 97,22%, sedangkan proses pendaftaran dan KRS memperoleh indeks 96,67%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan administrasi akademik telah berjalan dengan baik, terutama dalam memberikan kemudahan, kejelasan prosedur, serta pelayanan yang ramah kepada mahasiswa. Meskipun demikian, pelayanan administrasi nilai dan transkrip serta kecepatan dan ketepatan pelayanan administrasi akademik masih perlu terus diperhatikan karena masing-masing memperoleh indeks 95,00%.

Pada aspek pelayanan pembelajaran dan bimbingan akademik, tingkat kepuasan mahasiswa juga menunjukkan hasil yang sangat baik. Layanan perkuliahan dan pelayanan bimbingan akademik masing-masing memperoleh indeks 95,56%. Sementara itu, akses informasi akademik memperoleh indeks 96,11%. Hasil ini menggambarkan bahwa mahasiswa pada umumnya merasa puas terhadap pelaksanaan perkuliahan, ketersediaan informasi akademik, serta pelayanan dosen pembimbing. Untuk mempertahankan capaian tersebut, program studi perlu terus memastikan keteraturan jadwal perkuliahan, ketersediaan dosen, ketepatan waktu pelaksanaan pembelajaran, serta keberlanjutan layanan bimbingan akademik.

Pada aspek sarana dan prasarana pendukung akademik, sebagian besar komponen memperoleh indeks di atas 95%. Ketersediaan ruang kuliah yang memadai dan ketersediaan peralatan laboratorium sesuai kebutuhan masing-masing memperoleh indeks 97,22%. Kebersihan dan kenyamanan lingkungan kampus serta kemudahan akses dan penggunaan laboratorium masing-masing memperoleh indeks 96,67%. Namun, komponen akses internet dan fasilitas teknologi memperoleh nilai terendah dibandingkan komponen lainnya, yaitu rata-rata 3,78 dengan indeks 94,44%. Meskipun masih menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat baik, hasil ini menjadi perhatian penting bagi pengelola untuk meningkatkan kualitas jaringan internet, ketersediaan fasilitas teknologi, serta pemeliharaan sarana dan prasarana pendukung kegiatan akademik.

Pada aspek pelayanan perpustakaan dan pengembangan mahasiswa, hasil survei menunjukkan bahwa mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap ketersediaan koleksi buku dan referensi, kenyamanan ruang baca, serta kemudahan peminjaman dan pengembalian buku. Ketersediaan koleksi buku dan referensi memperoleh indeks

96,67%, sedangkan kenyamanan ruang baca serta kemudahan peminjaman dan pengembalian buku masing-masing memperoleh indeks 95,56%. Sementara itu, ketersediaan seminar, workshop, atau pelatihan yang bermanfaat memperoleh indeks 95,00%. Hasil ini menunjukkan bahwa layanan perpustakaan dan kegiatan pengembangan kompetensi mahasiswa telah berjalan dengan baik, tetapi penyelenggaraan seminar, workshop, dan pelatihan perlu terus ditingkatkan agar semakin sesuai dengan kebutuhan akademik dan pengembangan profesional mahasiswa.

Pada aspek layanan kegiatan kemahasiswaan, mahasiswa memberikan penilaian yang sangat baik terhadap kesesuaian kegiatan dengan minat dan kebutuhan mahasiswa serta ketersediaan ruang dan peralatan untuk kegiatan mahasiswa. Kedua komponen tersebut memperoleh indeks 97,22%. Selain itu, dukungan pembina dan pihak kampus terhadap organisasi serta kejelasan informasi dan prosedur kegiatan kemahasiswaan masing-masing memperoleh indeks 96,11%. Namun, kemudahan akses pendanaan kegiatan mahasiswa memperoleh indeks 95,00%. Hal ini menunjukkan bahwa dukungan terhadap aktivitas kemahasiswaan telah berjalan dengan baik, tetapi kemudahan memperoleh informasi dan akses pendanaan kegiatan masih perlu mendapat perhatian agar mahasiswa dapat mengembangkan kreativitas, kemampuan berorganisasi, serta kegiatan sosial dan kemasyarakatan secara lebih optimal.

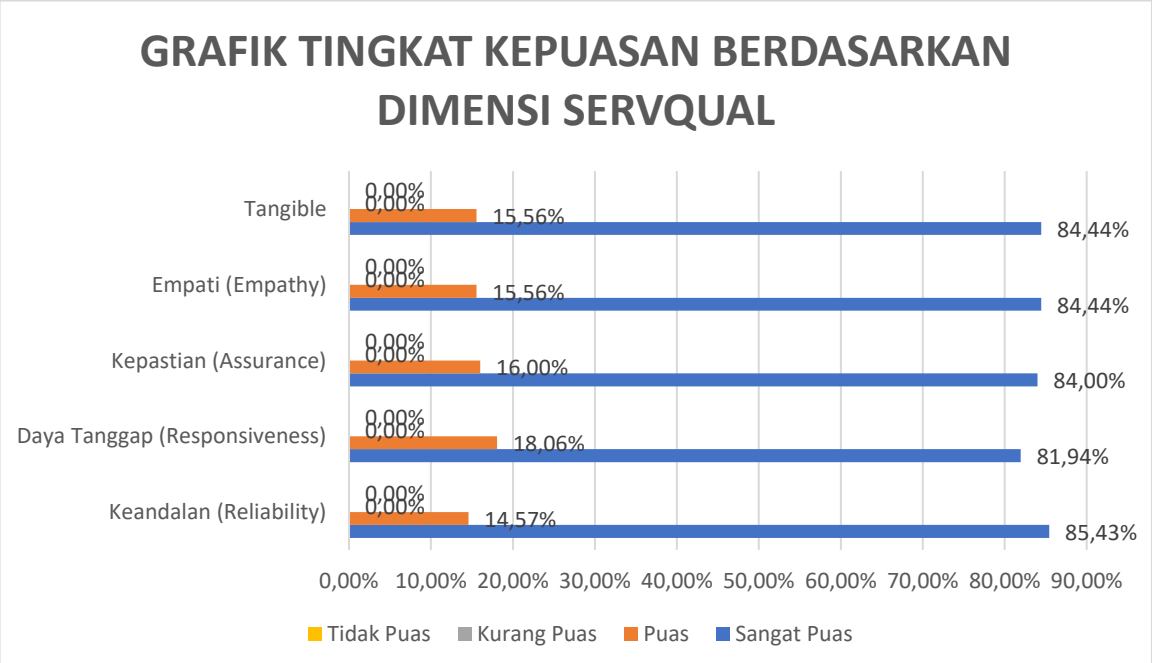
Jika dilihat dari keseluruhan komponen pengukuran, komponen dengan tingkat kepuasan tertinggi adalah pelayanan administrasi akademik, dengan indeks sebesar 98,33%. Capaian ini menunjukkan bahwa mahasiswa sangat mengapresiasi kualitas pelayanan administrasi yang diberikan. Sebaliknya, komponen dengan indeks terendah adalah akses internet dan fasilitas teknologi, yaitu sebesar 94,44%. Selain itu, beberapa komponen lain yang memperoleh indeks 95,00% adalah pelayanan administrasi nilai dan transkrip, kecepatan dan ketepatan pelayanan administrasi akademik, keramahan dan kesopanan staf administrasi, kejelasan informasi biaya pendidikan, ketersediaan seminar atau pelatihan, serta kemudahan akses pendanaan kegiatan mahasiswa. Komponen-komponen tersebut dapat menjadi prioritas dalam penyusunan program peningkatan mutu pelayanan.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa layanan akademik dan nonakademik telah memenuhi harapan mahasiswa dengan tingkat kepuasan yang

sangat tinggi. Tidak adanya penilaian pada kategori kurang puas maupun tidak puas menjadi indikasi bahwa pelayanan yang diberikan telah berjalan secara positif. Meskipun demikian, hasil survei ini tetap perlu dijadikan dasar evaluasi dan peningkatan mutu secara berkelanjutan. Upaya perbaikan terutama perlu diarahkan pada peningkatan akses internet dan fasilitas teknologi, percepatan pelayanan administrasi, peningkatan kejelasan informasi biaya pendidikan, pengembangan kegiatan akademik dan nonakademik, serta kemudahan akses pendanaan kegiatan mahasiswa. Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan untuk mendukung kepuasan mahasiswa serta pencapaian mutu pendidikan di lingkungan perguruan tinggi.

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	85,43%	14,57%	0,00%	0,00%
2	Daya Tanggap (Responsiveness)	5,10,11,25,26,31,33,34	81,94%	18,06%	0,00%	0,00%
3	Kepastian (Assurance)	8,9,14,29,30	84,00%	16,00%	0,00%	0,00%
4	Empati (Empathy)	4,12,28	84,44%	15,56%	0,00%	0,00%
5	Tangible	6,17,18,19,21,22,24,27,32	84,44%	15,56%	0,00%	0,00%
	Keseluruhan		84,05%	15,95%	0,00%	0,00%



Berdasarkan hasil pengolahan data survei kepuasan mahasiswa dengan menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Kepastian (Assurance), Empati (Empathy), dan Bukti Fisik (Tangible), dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan akademik dan nonakademik secara keseluruhan berada pada kategori sangat baik. Hal ini ditunjukkan oleh persentase mahasiswa yang menyatakan sangat puas sebesar 84,05%, sedangkan mahasiswa yang menyatakan puas sebesar 15,95%. Tidak terdapat mahasiswa yang memberikan penilaian kurang puas maupun tidak puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah mendapatkan respons positif dari mahasiswa dan secara umum mampu memenuhi harapan mereka.

Pada dimensi Keandalan (Reliability), diperoleh hasil bahwa 85,43% mahasiswa menyatakan sangat puas dan 14,57% menyatakan puas. Dimensi ini memperoleh persentase sangat puas tertinggi dibandingkan dimensi lainnya. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan akademik dan administrasi telah dilaksanakan secara andal, khususnya dalam hal ketepatan pelayanan, kejelasan prosedur, serta kemampuan unit pelayanan dalam memberikan layanan sesuai kebutuhan mahasiswa. Capaian ini perlu dipertahankan melalui peningkatan konsistensi, ketelitian, dan ketepatan waktu dalam setiap proses pelayanan.

Pada dimensi Daya Tanggap (Responsiveness), sebanyak 81,94% mahasiswa menyatakan sangat puas dan 18,06% menyatakan puas. Meskipun sebagian besar mahasiswa memberikan penilaian sangat positif, dimensi ini memiliki persentase sangat puas paling rendah dibandingkan empat dimensi lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa aspek kecepatan dalam merespons kebutuhan, pertanyaan, permohonan bantuan, dan keluhan mahasiswa masih perlu mendapatkan perhatian. Oleh karena itu, program studi dan unit pelayanan terkait perlu meningkatkan kecepatan tanggapan, kemudahan komunikasi, serta efektivitas penyelesaian permasalahan yang dihadapi mahasiswa.

Pada dimensi Kepastian (Assurance), hasil survei menunjukkan bahwa 84,00% mahasiswa menyatakan sangat puas dan 16,00% menyatakan puas. Hasil ini menggambarkan bahwa mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap kompetensi, profesionalisme, sikap, serta kemampuan staf dan tenaga pelayanan dalam memberikan layanan yang dapat dipercaya. Kejelasan informasi dan kepastian prosedur juga menjadi bagian penting dalam membangun kepercayaan mahasiswa terhadap

penyelenggaraan layanan akademik dan nonakademik. Dengan demikian, peningkatan kompetensi sumber daya manusia dan konsistensi penyampaian informasi perlu terus dilakukan.

Pada dimensi Empati (Empathy), sebanyak 84,44% mahasiswa menyatakan sangat puas dan 15,56% menyatakan puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa perhatian, keramahan, kesopanan, serta kepedulian terhadap kebutuhan mahasiswa telah dinilai dengan baik. Pelayanan yang memperhatikan kondisi dan kebutuhan mahasiswa merupakan salah satu unsur penting dalam menciptakan lingkungan akademik yang nyaman dan mendukung proses pembelajaran. Oleh sebab itu, sikap ramah, komunikasi yang baik, dan perhatian terhadap kebutuhan mahasiswa perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan.

Pada dimensi Bukti Fisik (Tangible), diperoleh hasil bahwa 84,44% mahasiswa menyatakan sangat puas dan 15,56% menyatakan puas. Hasil ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana pendukung pelayanan, seperti ruang kuliah, laboratorium, perpustakaan, fasilitas internet, serta lingkungan kampus secara umum telah mendapatkan penilaian positif dari mahasiswa. Meskipun demikian, pemeliharaan dan peningkatan kualitas fasilitas fisik maupun teknologi tetap perlu dilakukan agar dapat menunjang kelancaran kegiatan akademik dan nonakademik.

Secara keseluruhan, hasil analisis berdasarkan lima dimensi SERVQUAL menunjukkan bahwa seluruh aspek pelayanan telah memperoleh penilaian positif dari mahasiswa. Dimensi Keandalan (Reliability) menjadi aspek dengan persentase sangat puas tertinggi, yaitu 85,43%, sedangkan dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) memperoleh persentase sangat puas terendah, yaitu 81,94%. Dengan demikian, aspek keandalan pelayanan merupakan salah satu kekuatan yang perlu dipertahankan, sementara daya tanggap perlu menjadi salah satu prioritas peningkatan mutu pelayanan.

BAB IV

TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

4.1 Evaluasi Hasil Survei

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia dengan jumlah responden sebanyak 45 orang atau 100% dari mahasiswa aktif, diketahui bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan nonakademik berada pada kategori sangat baik. Hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata sebesar 3,84 dengan indeks kepuasan sebesar 96,01%. Dari keseluruhan jawaban responden, sebanyak 84,05% menyatakan sangat puas dan 15,95% menyatakan puas. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian kurang puas maupun tidak puas.

Meskipun hasil survei menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi, evaluasi tetap perlu dilakukan sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan. Evaluasi diarahkan pada komponen-komponen yang memperoleh indeks kepuasan relatif lebih rendah dibandingkan komponen lainnya, sehingga dapat menjadi prioritas dalam penyusunan program tindak lanjut.

Berdasarkan hasil pengukuran, komponen akses internet dan fasilitas teknologi memperoleh indeks terendah, yaitu 94,44%. Selain itu, beberapa komponen yang memperoleh indeks 95,00% meliputi pelayanan administrasi nilai dan transkrip, kecepatan dan ketepatan pelayanan administrasi akademik, keramahan dan kesopanan staf administrasi, kejelasan informasi biaya pendidikan, ketersediaan seminar, workshop atau pelatihan, serta kemudahan akses pendanaan kegiatan mahasiswa.

Ditinjau dari lima dimensi SERVQUAL, dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) memperoleh persentase sangat puas terendah, yaitu 81,94%. Oleh karena itu, peningkatan kecepatan respons terhadap kebutuhan, pertanyaan, dan keluhan mahasiswa perlu menjadi salah satu perhatian utama. Sementara itu, dimensi Keandalan (*Reliability*) memperoleh persentase sangat puas tertinggi sebesar 85,43% dan perlu dipertahankan kualitasnya.

4.2 Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei

Sebagai bentuk komitmen dalam meningkatkan kualitas pelayanan akademik dan nonakademik, Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia menyusun rencana tindak lanjut berdasarkan hasil evaluasi survei. Rencana tindak lanjut ini diarahkan untuk

mempertahankan aspek pelayanan yang telah memperoleh penilaian sangat baik serta memperbaiki aspek yang masih memerlukan peningkatan.

Rencana tindak lanjut hasil survei disajikan dalam tabel berikut.

No.	Aspek yang Dievaluasi	Hasil Evaluasi	Rencana Tindak Lanjut
1	Pelayanan administrasi akademik	Pelayanan telah memperoleh indeks tinggi, tetapi beberapa komponen masih berada pada indeks 95,00%.	Mempertahankan kualitas pelayanan serta meningkatkan kecepatan, ketepatan, keramahan, dan ketelitian dalam pelayanan administrasi akademik.
2	Pelayanan administrasi nilai dan transkrip	Memperoleh indeks kepuasan 95,00%.	Meningkatkan ketepatan waktu pengolahan nilai, penerbitan transkrip, serta kejelasan prosedur pelayanan.
3	Daya tanggap terhadap kebutuhan mahasiswa	Dimensi Responsiveness memperoleh persentase sangat puas terendah, yaitu 81,94%.	Meningkatkan kecepatan respons terhadap pertanyaan, permohonan bantuan, dan keluhan mahasiswa melalui komunikasi yang efektif.
4	Akses internet dan fasilitas teknologi	Memperoleh indeks terendah, yaitu 94,44%.	Melakukan evaluasi terhadap kualitas jaringan internet dan mengupayakan peningkatan fasilitas teknologi yang mendukung kegiatan akademik.
5	Informasi biaya pendidikan	Memperoleh indeks kepuasan 95,00%.	Meningkatkan kejelasan, keterbukaan, dan ketepatan penyampaian informasi biaya pendidikan serta prosedur pembayaran.
6	Pelayanan bagian keuangan	Kecepatan pelayanan bagian keuangan memperoleh indeks 95,56%.	Meningkatkan koordinasi dan efektivitas pelayanan keuangan agar

			kebutuhan administrasi mahasiswa dapat dilayani tepat waktu.
7	Seminar, workshop, dan pelatihan	Memperoleh indeks kepuasan 95,00%.	Meningkatkan penyelenggaraan seminar, workshop, dan pelatihan yang relevan dengan kebutuhan akademik dan pengembangan kompetensi mahasiswa.
8	Akses pendanaan kegiatan mahasiswa	Memperoleh indeks kepuasan 95,00%.	Memperjelas informasi, persyaratan, dan mekanisme pengajuan pendanaan kegiatan mahasiswa.
9	Sarana dan prasarana	Sebagian besar komponen memperoleh indeks di atas 95%.	Mempertahankan kebersihan, kenyamanan, dan kelayakan ruang kuliah, laboratorium, perpustakaan, serta fasilitas pendukung lainnya.
10	Profesionalisme dan kepedulian pelayanan	Dimensi Assurance dan Empathy memperoleh penilaian sangat baik.	Mempertahankan sikap profesional, keramahan, kesopanan, kepedulian, dan tanggung jawab seluruh petugas pelayanan.

Rencana tindak lanjut tersebut menjadi pedoman bagi program studi dan unit terkait dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelaksanaannya perlu disesuaikan dengan kewenangan masing-masing unit, ketersediaan sumber daya, serta kebijakan universitas.

4.3 Strategi Pelaksanaan Tindak Lanjut

Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat dilaksanakan secara efektif, Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Indonesia perlu melakukan beberapa strategi sebagai berikut.

1. **Koordinasi dengan unit terkait.** Program studi melakukan koordinasi dengan bagian akademik, keuangan, perpustakaan, pengelola sarana dan prasarana, serta unit pelayanan lainnya untuk membahas hasil survei dan menentukan langkah perbaikan sesuai bidang tugas masing-masing.

2. **Peningkatan kualitas pelayanan administrasi.** Mendorong peningkatan kecepatan, ketepatan, ketelitian, dan keramahan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, khususnya terkait administrasi perkuliahan, nilai, transkrip, dan informasi akademik.
3. **Peningkatan daya tanggap pelayanan.** Mengoptimalkan komunikasi antara mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola program studi agar pertanyaan, kebutuhan, serta keluhan mahasiswa dapat ditanggapi dan ditindaklanjuti secara tepat waktu.
4. **Peningkatan fasilitas teknologi.** Melakukan koordinasi dan evaluasi terhadap ketersediaan serta kualitas jaringan internet dan fasilitas teknologi yang digunakan untuk mendukung proses pembelajaran dan pelayanan akademik.
5. **Penguatan kegiatan pengembangan mahasiswa.** Mendorong penyelenggaraan seminar, workshop, pelatihan, dan kegiatan kemahasiswaan lainnya yang sesuai dengan kebutuhan serta pengembangan kompetensi mahasiswa.
6. **Pemeliharaan sarana dan prasarana.** Melakukan pemantauan dan pemeliharaan secara berkala terhadap ruang kuliah, laboratorium, perpustakaan, ruang baca, serta fasilitas pendukung kegiatan mahasiswa.
7. **Peningkatan transparansi informasi.** Memastikan informasi mengenai biaya pendidikan, prosedur administrasi, kegiatan akademik, dan mekanisme pendanaan kegiatan mahasiswa disampaikan secara jelas, terbuka, dan mudah diakses.

4.4 Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dan evaluasi dilakukan untuk memastikan bahwa rencana tindak lanjut hasil survei dapat dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan peningkatan mutu pelayanan. Program studi bersama unit terkait perlu melakukan pemantauan terhadap pelaksanaan program perbaikan, terutama pada aspek yang menjadi prioritas berdasarkan hasil survei.

Kegiatan monitoring dapat dilakukan melalui koordinasi berkala dengan unit pelayanan terkait, pemantauan terhadap proses pelayanan administrasi, evaluasi ketersediaan sarana dan prasarana, serta peninjauan terhadap pelaksanaan kegiatan akademik dan kemahasiswaan. Selain itu, masukan mahasiswa tetap perlu diperhatikan sebagai bahan evaluasi terhadap efektivitas perbaikan yang dilakukan.

Evaluasi berikutnya dapat dilakukan melalui pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa secara berkala. Hasil survei pada periode berikutnya akan dibandingkan dengan hasil survei sebelumnya untuk mengetahui perkembangan kualitas pelayanan. Dengan demikian, program studi dapat mengidentifikasi aspek yang telah mengalami peningkatan maupun aspek yang masih memerlukan perbaikan.

Hasil monitoring dan evaluasi selanjutnya menjadi dasar dalam penyusunan program kerja dan perencanaan peningkatan mutu pada periode berikutnya. Setiap tindak lanjut perlu didokumentasikan agar pelaksanaannya dapat dipantau dan dipertanggungjawabkan.

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.

.

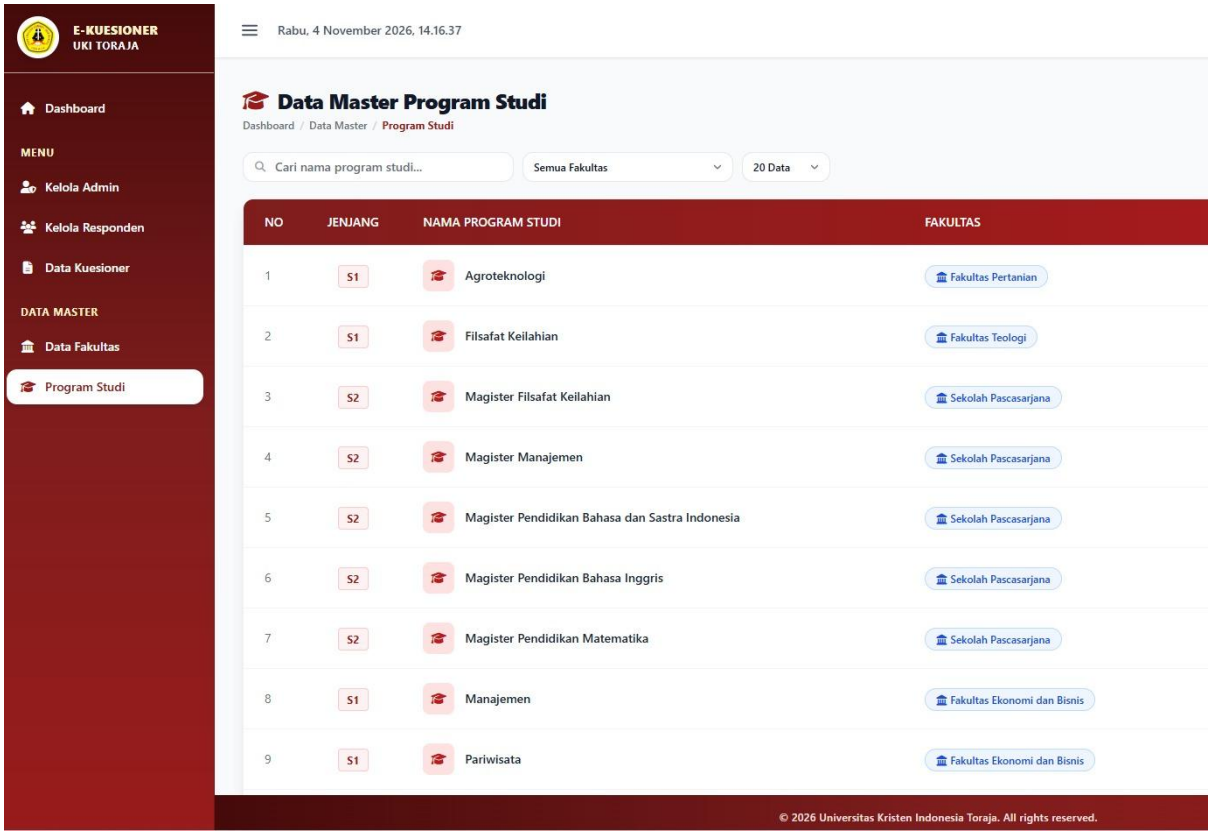
5.2 Penutup

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.