LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN GURU SEKOLAH DASAR

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU

UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA TORAJA

TAHUN 2023

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN HASIL
SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
PRGRAM STUDI PENDIDIKAN GURU SEKOLAH DASAR
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA TORAJA
TAHUN 2023

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

Makale, Agustus 2023

Unit Kendali Mutu	Gugus Kendali Mutu
(Trivena, S.Pd., M.Pd.)	(Yusem Baru, M.Pd)
NIDN. 0915109301	NIDN. 0929078903

Mengetahui

Kepala Lembaga Penjaminan Mutu	Dekan Fakultas
(Dr. Resnita Dewi, SS.,M.Hum)	(Drs. Rubianus., M.Pd.)
NIDN. 0909129001	NIDN. 091104620

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan laporan survei ini dengan baik. Laporan ini disusun sebagai hasil dari penelitian mengenai kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar (PGSD) terhadap layanan akademik dan non-akademik yang diberikan oleh Universitas Kristen Indonesia Toraja (UKI Toraja) pada tahun 2023.

Survei ini dilaksanakan pada bulan Juni 2023 dan bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai layanan yang disediakan oleh pihak universitas, baik yang berkaitan dengan aspek akademik maupun non-akademik. Survei ini merupakan bagian dari upaya implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di Universitas Kristen Indonesia (UKI) Toraja untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan kepada mahasiswa sudah sesuai dengan standar kualitas yang ditetapkan dan memenuhi harapan mahasiswa.

Kami berharap hasil survei ini dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai kelebihan dan kekurangan layanan yang ada, serta menjadi bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas layanan di masa mendatang. Selain itu, hasil survei ini juga akan menjadi dasar untuk perbaikan terus-menerus dalam upaya mencapai mutu yang lebih baik sesuai dengan standar yang berlaku.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, saran dan masukan yang membangun sangat kami harapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Terima kasih kepada seluruh mahasiswa Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar (PGSD) yang telah berpartisipasi dalam pengisian kuesioner, serta semua pihak yang mendukung terlaksananya survei ini. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi peningkatan mutu layanan akademik dan non-akademik di Universitas Kristen Indonesia (UKI) Toraja.

Makale, Agustus 2023

Kepala LPM

Dr. Resnita Dewi, SS.,M.Hum

DAFTAR ISI

SAMPUL 1
LEMBAR PENGESAHAN 2
KATA PENGANTAR 3
DAFTAR ISI 4
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Tujuan Pelaksanaan Kegiatan 2
1.3 Waktu Pelaksanaan Kegiatan 2
1.4 Responden 2
1.5 Ruang Lingkup 3
BAB II METODE SURVEI 4
2.1 Pengumpulan Data 4
2.2 Metode Pengolahan dan Analisis Data 4
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN 7
3.1 Hasil Survei Kepuasan 7
3.2 Pembahasan Hasil Survei Kepuasaan 12
BAB IV TINDAK LANJUT HASIL SURVEI 14
4.1 Rencana Tindak Lanjut 14
4.2 Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut 15
BAB V PENUTUP 16
LAMPIRAN 17

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Layanan akademik dan non-akademik memainkan peran penting dalam mendukung keberhasilan pendidikan dan perkembangan mahasiswa. Layanan akademik mencakup administrasi akademik yang efisien, proses pendaftaran dan KRS yang jelas, ketersediaan dosen yang tepat waktu, serta fasilitas pendukung seperti laboratorium, perpustakaan, dan akses internet. Sementara layanan non-akademik meliputi administrasi keuangan yang memudahkan prosedur pembayaran dan kejelasan biaya, sarana prasarana yang mencakup ruang kuliah yang memadai, kebersihan lingkungan kampus, serta akses teknologi yang mendukung kenyamanan dan kesejahteraan mahasiswa selama pendidikan.

Bagi mahasiswa Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar (PGSD) di UKI Toraja, kualitas layanan akademik dan non-akademik ini berperan penting dalam menunjang proses belajar mengajar mereka. Oleh karena itu, untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan prinsip-prinsip SPMI, penting untuk melakukan evaluasi dan pengukuran kepuasan mahasiswa secara berkala. Hal ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana institusi dapat memenuhi harapan mahasiswa dan untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki. Oleh karena itu, survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan non-akademik ini dilaksanakan sebagai bagian dari penerapan SPMI di Universitas Kristen Indonesia (UKI) Toraja.

Survei ini dirancang untuk mengukur kepuasan mahasiswa Program Studi PGSD terhadap berbagai aspek layanan yang ada, baik yang berkaitan dengan proses akademik seperti pelayanan administrasi akademik, proses pendaftaran, dan fasilitas akademik, maupun layanan non-akademik yang mencakup administrasi keuangan, sarana prasarana, dan fasilitas lainnya. Melalui survei ini, mahasiswa memberikan penilaian terhadap berbagai aspek pelayanan yang telah mereka terima, dengan harapan dapat membantu universitas untuk lebih memahami kekuatan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pendidikan.

Sebagai bagian dari sistem penjaminan mutu internal, survei ini tidak hanya berfungsi untuk menilai kinerja saat ini, tetapi juga untuk memberikan dasar bagi perbaikan berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas layanan akademik dan non-

akademik di Universitas Kristen Indonesia (UKI) Toraja. Hasil survei ini akan menjadi bahan evaluasi yang sangat penting untuk memastikan bahwa standar kualitas yang diterapkan melalui SPMI dapat terus ditingkatkan, guna mendukung pencapaian visi dan misi UKI Toraja dalam memberikan pendidikan yang berkualitas.

1.2 Tujuan Pelaksanaan Kegiatan

Pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan non akademik di Universitas Kristen Indonesia (UKI) Toraja tahun 2023 bertujuan untuk:

1. Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan non-akademik di Universitas Kristen Indonesia (UKI) Toraja, termasuk aspek pelayanan administrasi, fasilitas pendidikan, dan layanan pendukung lainnya.
2. Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam layanan akademik dan non-akademik berdasarkan persepsi mahasiswa, guna mengetahui aspek yang perlu diperbaiki dan yang sudah berjalan dengan baik.
3. Menyediakan data dan informasi yang objektif sebagai dasar pengambilan keputusan pimpinan dalam perbaikan dan peningkatan layanan akademik dan non-akademik di masa mendatang.
4. Mendukung pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dan pemenuhan standar akreditasi program studi di Universitas Kristen Indonesia (UKI) Toraja, khususnya dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan dan fasilitas pendukung lainnya.
5. Menjadi dasar penyusunan program tindak lanjut dan peningkatan mutu berkelanjutan dalam layanan akademik dan non-akademik di Universitas Kristen Indonesia (UKI) Toraja, dengan fokus pada kebutuhan dan harapan mahasiswa.

1.3 Waktu Pelaksanaan Kegiatan

Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan non akademik di Universitas Kristen Indonesia (UKI) Toraja dilakukan pada bulan Juni 2023.

1.4 Responden

Responden dalam survei ini adalah mahasiswa Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar (PGSD) Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Kristen Indonesia (UKI) Toraja yang aktif pada tahun 2023.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup survei ini mencakup layanan akademik dan non-akademik di Universitas Kristen Indonesia (UKI) Toraja, termasuk administrasi akademik, proses pendaftaran, layanan perkuliahan, serta fasilitas seperti laboratorium, perpustakaan, dan internet. Layanan non-akademik meliputi administrasi keuangan, sarana prasarana, dan fasilitas laboratorium. Selain itu, survei juga mencakup kegiatan mahasiswa, partisipasi dalam organisasi kemahasiswaan, dan dukungan fasilitas kegiatan mahasiswa seperti ruang, peralatan, dan pendanaan.

BAB II
METODE SURVEI

2.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada kegiatan Survei Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar (PGSD) terhadap layanan akademik dan nonakademik di Universitas Kristen Indonesia (UKI) Toraja Tahun 2023 dilaksanakan secara daring melalui aplikasi E-KUESIONER yang dapat diakses pada laman https://ekuesioner.ukitoraja.ac.id. Penggunaan aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah responden dalam menyampaikan penilaian secara efektif dan efisien, sekaligus menjaga kerahasiaan data serta menjamin objektivitas hasil survei.

2.2 Metode Pengolahan dan Analisis Data

Survei kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar (PGSD) mengenai layanan akademik dan non-akademik di Universitas Kristen Indonesia (UKI) Toraja dianalisis menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Metode ini dipilih untuk memberikan gambaran yang sistematis, objektif, dan tepat mengenai kondisi yang ada. Proses pengolahan data dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Pengukuran dengan Skala Likert

   Instrumen Survei menggunakan skala Likert empat tingkat yang dikembangkan oleh Rensis Likert untuk mengukur sikap, persepsi, dan tingkat kepuasan responden. Skala empat tingkat dipilih untuk menghindari pilihan netral, mendorong responden memberikan penilaian tegas sesuai pengalaman yang dirasakan. Kategori penilaian dalam skala Likert adalah sebagai berikut:

Tabel.1 Skala Likert Pengukuran

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

Setiap responden diminta untuk memberikan penilaian terhadap setiap pernyataan dalam kuesioner dengan memilih salah satu dari empat kategori tersebut. Nilai numerik yang diperoleh dari jawaban responden selanjutnya digunakan sebagai dasar pengolahan data secara kuantitatif.

2. Tahapan Pengolahan Data

   a. Pengisian Kuesioner

      Pengisian kuesioner dilakukan secara langsung oleh responden melalui aplikasi E-KUESIONER. Pelaksanaan pengisian kuesioner berlangsung pada bulan Juni 2023.

   b. Data hasil pengisian kuesioner yang telah terkumpul melalui aplikasi E-KUESIONER kemudian diunduh dalam format Excel untuk selanjutnya digunakan dalam proses pengolahan dan analisis data.

   c. Rekapitulasi Data

      Data hasil kuesioner yang telah diunduh selanjutnya direkapitulasi menggunakan Microsoft Excel dengan mengelompokkan jawaban responden berdasarkan aspek penilaian.

   d. Penghitungan Nilai Rata-rata

      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

   e. Perhitungan Indeks Kepuasan

      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

   f. Interpretasi Tingkat Kepuasan

      Untuk menginterpretasikan nilai rata-rata dan indeks yang diperoleh, digunakan pedoman rentang nilai tingkat kepuasan berdasarkan skala Likert

(Rensis Likert). Rentang nilai ini berfungsi sebagai acuan dalam mengklasifikasikan hasil perhitungan rata-rata dan indeks ke dalam kategori tingkat kepuasan, sehingga hasil analisis dapat disajikan secara objektif, konsisten, dan mudah dipahami.

Tabel.2 Tingkat Kepuasan

Kategori Nilai Rata-Rata	Kategori Indeks (%)	Kategori Kepuasan
1,00-1,75	25-43	Sangat Tidak Puas
1,76-2,50	44-62	Tidak Puas
2,51-3,25	63-80	Puas
3,26-4,00	81-100	Sangat puas

3. Analisis dan Penyajian Data

Hasil pengolahan data selanjutnya dianalisis menggunakan metode deskriptif dengan membandingkan nilai rata-rata dan indeks kepuasan pada setiap komponen penilaian. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa, mengidentifikasi komponen dengan tingkat kepuasan tertinggi, serta menentukan aspek-aspek pelayanan yang masih memerlukan peningkatan dan perbaikan.

Hasil analisis disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan uraian deskriptif agar informasi yang diperoleh lebih mudah dipahami. Penyajian tersebut diharapkan dapat menjadi dasar dalam penyusunan rencana tindak lanjut, sekaligus sebagai acuan dalam pelaksanaan monitoring dan evaluasi terhadap upaya perbaikan kualitas layanan akademik dan nonakademik.

BAB III
HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Survei Kepuasan

Hasil survei ini menunjukkan distribusi responden berdasarkan tahun masuk mahasiswa Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar. Total jumlah mahasiswa yang terlibat dalam survei sebanyak 607 orang, yang mencakup 80,1% dari total mahasiswa aktif yang berjumlah 758 orang. Data selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel.3 Jumlah Responden

No	Tahun Masuk	Jumlah Responden
1	2016	2
2	2017	5
3	2018	18
4	2019	121
5	2020	144
6	2021	189
7	2022	128
Total Mahasiswa		607
Jumlah Mahasiswa Aktif		758
Presentase (%) Responden		80,1

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:

1. Penyajian Hasil Survei dalam Bentuk Tabel Berdasarkan Skala Pengukuran

Tabel 4. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik Berdasarkan Skala Pengukuran

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%	200	32,95%	407	67,05%	3,67	91,76%
2	Proses Pendaftaran dan KRS (kemudahan, kejelasan prosedur)	0	0%	0	0%	228	37,56%	379	62,44%	3,62	90,61%
3	Layanan Perkuliahan (ketersediaan dosen, ketepatan waktu perkuliahan)	0	0%	0	0%	210	34,60%	397	65,40%	3,65	91,35%
4	Akses Informasi Akademik (portal, papan pengumuman, media sosial)	0	0%	0	0%	178	29,32%	429	70,68%	3,71	92,67%
5	Pelayanan Bimbingan Akademik (respon dosen pembimbing, bantuan akademik)	0	0%	0	0%	199	32,78%	408	67,22%	3,67	91,80%
6	Fasilitas Penunjang Akademik (laboratorium, perpustakaan, internet)	0	0%	0	0%	166	27,35%	441	72,65%	3,73	93,16%
7	Pelayanan Administrasi Nilai dan Transkrip	0	0%	0	0%	163	26,85%	444	73,15%	3,73	93,29%

No	Komponen Pengukuran	Skala 1	%	Skala 2	%	Skala 3	%	Skala 4	%	Rata-rata	Indeks
8	Sikap dan Profesionalisme Staf Akademik	0	0%	0	0%	206	33,94%	401	66,06%	3,66	91,52%
9	Ketersediaan dan Kejelasan Informasi Akademik	0	0%	0	0%	166	27,35%	441	72,65%	3,73	93,16%
10	Kemampuan Menangani Keluhan Akademik	0	0%	0	0%	197	32,45%	410	67,55%	3,68	91,89%
11	Kecepatan dan ketepatan pelayanan administrasi akademik	0	0%	0	0%	222	36,57%	385	63,43%	3,63	90,86%
12	Keramahan dan kesopanan staf administrasi	0	0%	0	0%	166	27,35%	441	72,65%	3,73	93,16%
13	Kejelasan informasi dan prosedur administrasi	0	0%	0	0%	222	36,57%	385	63,43%	3,63	90,86%
14	Kemudahan prosedur pembayaran	0	0%	0	0%	168	27,68%	439	72,32%	3,72	93,08%
15	Kejelasan informasi biaya pendidikan	0	0%	0	0%	170	28,01%	437	71,99%	3,72	93,00%
16	Kecepatan pelayanan bagian keuangan	0	0%	0	0%	203	33,44%	404	66,56%	3,67	91,64%
17	Ketersediaan ruang kuliah yang memadai	0	0%	0	0%	215	35,42%	392	64,58%	3,65	91,14%

No	Komponen Pengukuran	Skala 1	%	Skala 2	%	Skala 3	%	Skala 4	%	Rata-rata	Indeks
18	Kebersihan dan kenyamanan lingkungan kampus	0	0%	0	0%	205	33,77%	402	66,23%	3,66	91,56%
19	Akses internet dan fasilitas teknologi	0	0%	0	0%	181	29,82%	426	70,18%	3,70	92,55%
20	Ketersediaan peralatan laboratorium sesuai kebutuhan	0	0%	0	0%	155	25,54%	452	74,46%	3,74	93,62%
21	Kebersihan dan perawatan fasilitas laboratorium	0	0%	0	0%	251	41,35%	356	58,65%	3,59	89,66%
22	Kemudahan akses dan penggunaan laboratorium	0	0%	0	0%	152	25,04%	455	74,96%	3,75	93,74%
23	Ketersediaan koleksi buku dan referensi yang memadai	0	0%	0	0%	171	28,17%	436	71,83%	3,72	92,96%
24	Kenyamanan ruang baca	0	0%	0	0%	157	25,86%	450	74,14%	3,74	93,53%
25	Kemudahan peminjaman dan pengembalian buku	0	0%	0	0%	245	40,36%	362	59,64%	3,60	89,91%
26	Ketersediaan seminar, workshop, atau pelatihan yang bermanfaat	0	0%	0	0%	172	28,34%	435	71,66%	3,72	92,92%
27	Variasi dan kreativitas kegiatan seni, olahraga, dan sosial	0	0%	0	0%	159	26,19%	448	73,81%	3,74	93,45%

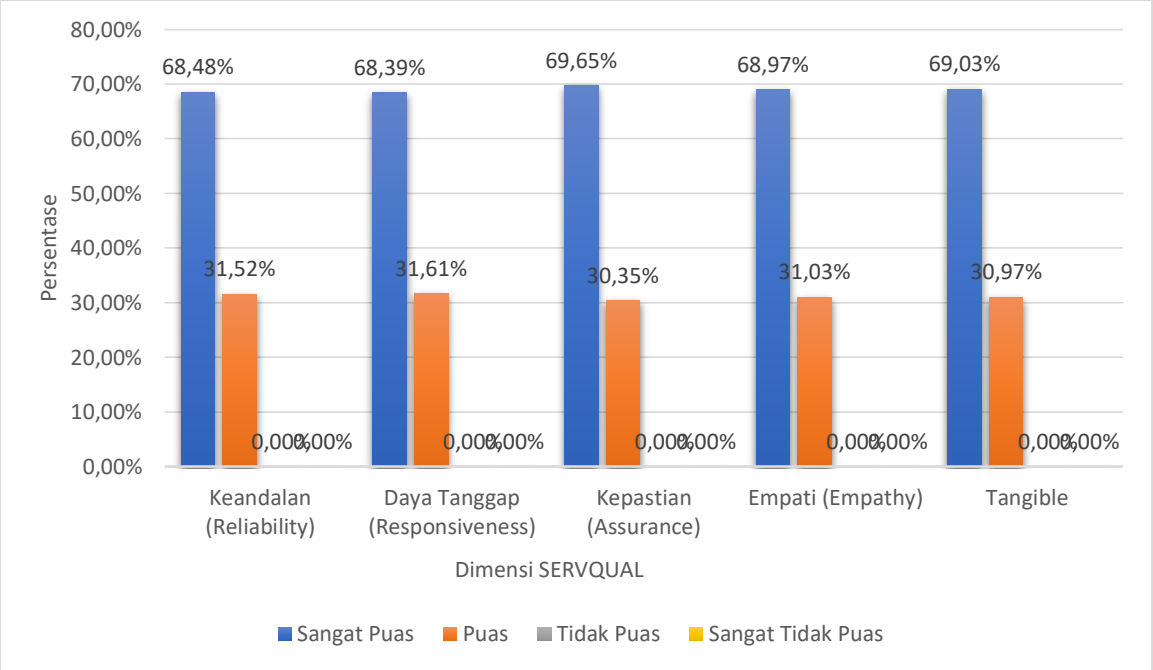
No	Komponen Pengukuran	Skala 1	%	Skala 2	%	Skala 3	%	Skala 4	%	Rata-rata	Indeks
28	Kesesuaian kegiatan dengan minat dan kebutuhan mahasiswa	0	0%	0	0%	221	36,41%	386	63,59%	3,64	90,90%
29	Kesempatan yang diberikan untuk berpartisipasi dalam organisasi	0	0%	0	0%	207	34,10%	400	65,90%	3,66	91,47%
30	Dukungan pembina dan pihak kampus terhadap organisasi	0	0%	0	0%	174	28,67%	433	71,33%	3,71	92,83%
31	Kejelasan informasi dan prosedur kegiatan kemahasiswaan	0	0%	0	0%	165	27,18%	442	72,82%	3,73	93,20%
32	Ketersediaan ruang dan peralatan untuk kegiatan mahasiswa	0	0%	0	0%	206	33,94%	401	66,06%	3,66	91,52%
33	Kemudahan akses pendanaan kegiatan mahasiswa	0	0%	0	0%	159	26,19%	448	73,81%	3,74	93,45%
34	Ketersediaan informasi kegiatan melalui media kampus	0	0%	0	0%	176	29,00%	431	71,00%	3,71	92,75%
	Total Rata rata	**0**	**0%**	**0**	**0%**	**6435**	**31,18%**	**14203**	**68,82%**	**3,69**	**92,20%**

2. Penyajian Hasil Survei Berdasarkan Pengelompokan Dimensi SERVQUAL

Tabel 5. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Pengelompokan Dimensi SERVQUAL

No.	Aspek	Nomor Komponen	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
1	Keandalan (Reliability)	1,2,3,7,13,15,16,20,23	68,48%	31,52%	0,00%	0,00%
2	Daya Tanggap (Responsiveness)	5,10,11,25,26,31,33,34	68,39%	31,61%	0,00%	0,00%
3	Kepastian (Assurance)	8,9,14,29,30	69,65%	30,35%	0,00%	0,00%
4	Empati (Empathy)	4,12,28	68,97%	31,03%	0,00%	0,00%
5	Tangible	6,17,18,19,21,22,24,27,32	69,03%	30,97%	0,00%	0,00%
	Keseluruhan	34	68,82%	31,18%	0,00%	0,00%

3. Penyajian Hasil Survei dalam Bentuk Grafik Berdasarkan Pengelompokan Dimensi SERVQUAL



3.2 Pembahasan Hasil Survei Kepuasaan

1. Hasil Survei Berdasarkan Skala Pengukuran

Berdasarkan, *Tabel 4. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik Berdasarkan Skala Pengukuran* layanan keuangan, fasilitas, serta kegiatan kemahasiswaan, diperoleh total sebanyak **20.638 jawaban dari 607 responden terhadap 34 komponen pengukuran. Hasil pengolahan data**

menunjukkan bahwa sebanyak 6.435 jawaban (31,18%) berada pada skala 3 (Puas) dan 14.203 jawaban (68,82%) berada pada skala 4 (Sangat Puas). Tidak terdapat jawaban pada skala 1 (Sangat Tidak Puas) maupun skala 2 (Tidak Puas).

Secara keseluruhan, **rata-rata nilai kepuasan mencapai 3,69 dengan indeks sebesar 92,20%**, sehingga berdasarkan kategori penilaian yang digunakan, tingkat kepuasan mahasiswa termasuk dalam **kategori Sangat Puas**. Capaian ini menunjukkan bahwa mahasiswa memberikan penilaian yang sangat baik terhadap berbagai bentuk pelayanan dan fasilitas yang disediakan oleh universitas.

Ditinjau dari masing-masing komponen pengukuran, **nilai rata-rata tertinggi** terdapat pada komponen Kemudahan akses dan penggunaan laboratorium **dengan nilai 3,75 dan indeks 93,74%.** Sementara itu, komponen dengan **nilai rata-rata terendah** adalah Kebersihan dan perawatan fasilitas laboratorium **dengan nilai 3,59 dan indeks 89,66%**, diikuti oleh Kemudahan peminjaman dan pengembalian buku dengan **nilai 3,60 dan indeks 89,91%.**

2. Berdasarkan Pengelompokan Dimensi SERVQUAL

Berdasarkan hasil survei menggunakan lima dimensi SERVQUAL, secara keseluruhan **diperoleh 68,82% jawaban pada kategori Sangat Puas dan 31,18% pada kategori Puas, tanpa adanya jawaban pada kategori Tidak Puas maupun Sangat Tidak Puas.**

Dimensi dengan persentase **Sangat Puas tertinggi adalah Kepastian (Assurance) sebesar 69,65%,** sedangkan persentase **terendah terdapat pada Daya Tanggap (Responsiveness) sebesar 68,39%.**

Hasil pada *Tabel 4 dan Tabel 5* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara umum telah dinilai sangat baik oleh mahasiswa. Namun, beberapa aspek masih perlu ditingkatkan, terutama kebersihan fasilitas laboratorium, kemudahan layanan peminjaman dan pengembalian buku, serta daya tanggap petugas. Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) memperoleh persentase Sangat Puas terendah, yaitu 68,39%. Oleh karena itu, kecepatan, ketepatan, dan kemampuan merespons kebutuhan serta keluhan mahasiswa perlu menjadi perhatian dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

,

BAB IV
TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

4.1 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik, keuangan, fasilitas, dan kegiatan kemahasiswaan, secara umum tingkat kepuasan berada pada kategori Sangat Puas dengan indeks sebesar 92,20%. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa komponen yang perlu mendapatkan perhatian untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Rencana tindak lanjut disusun dengan memperhatikan komponen pengukuran yang memperoleh nilai relatif rendah serta hasil analisis berdasarkan lima dimensi SERVQUAL. Adapun rencana tindak lanjut yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa

No.	Aspek yang Perlu Ditingkatkan	Rencana Tindak Lanjut
1	Kebersihan dan perawatan fasilitas laboratorium (89,66%)	Meningkatkan kebersihan, pemeliharaan, dan pemeriksaan fasilitas laboratorium secara berkala.
2	Kemudahan peminjaman dan pengembalian buku (89,91%)	Mengevaluasi prosedur peminjaman dan pengembalian buku agar lebih mudah dan efisien.
3	Proses pendaftaran dan KRS (90,61%)	Meningkatkan kejelasan informasi dan kemudahan prosedur pendaftaran serta pengisian KRS.
4	Kecepatan dan ketepatan pelayanan administrasi akademik (90,86%)	Meningkatkan ketepatan waktu dan kecepatan pelayanan administrasi akademik.
5	Kejelasan informasi dan prosedur administrasi (90,86%)	Memperjelas informasi dan prosedur administrasi melalui media informasi yang mudah diakses mahasiswa.

4.2 Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut

Monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan tindak lanjut bertujuan untuk memastikan bahwa langkah-langkah perbaikan yang disusun berdasarkan hasil Survei Kepuasan Mahasiswa dapat terlaksana dengan baik dan berkontribusi terhadap peningkatan mutu layanan akademik maupun nonakademik. Kegiatan ini dilakukan untuk memantau kemajuan pelaksanaan program, mengetahui hambatan yang muncul, serta mengukur efektivitas upaya perbaikan yang telah dilakukan.

Pelaksanaan monitoring dilakukan secara berkala dengan berfokus pada aspek-aspek yang menjadi prioritas perbaikan, meliputi kebersihan dan pemeliharaan fasilitas laboratorium, kemudahan prosedur peminjaman dan pengembalian buku, serta ketanggapan petugas dalam memenuhi kebutuhan pelayanan mahasiswa. Selanjutnya, evaluasi dilaksanakan dengan memperhatikan hasil pelaksanaan program perbaikan, tanggapan mahasiswa, dan perkembangan tingkat kepuasan terhadap kualitas layanan yang diberikan.

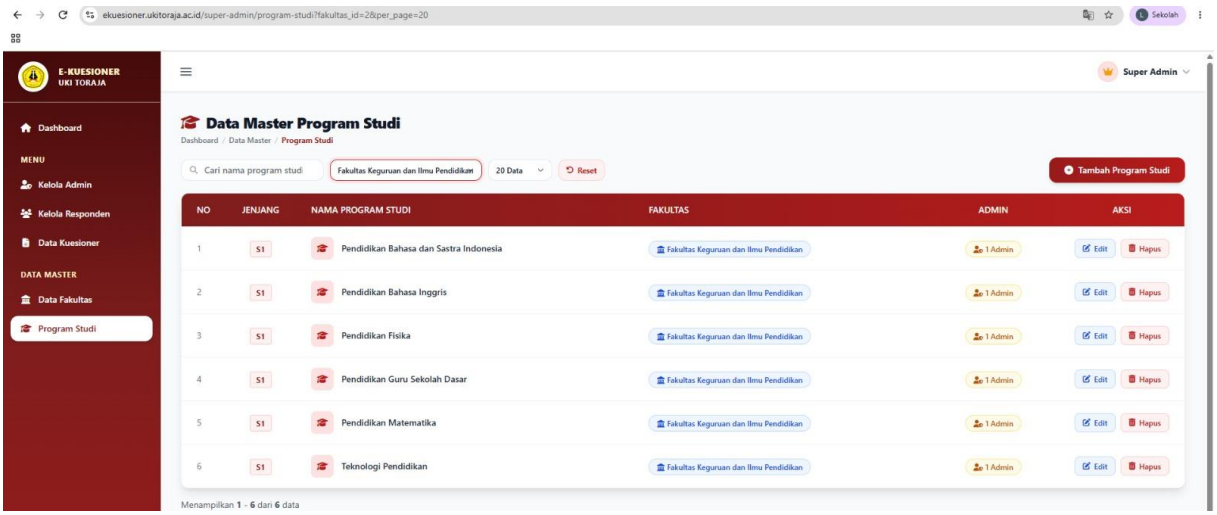
BAB V
PENUTUP

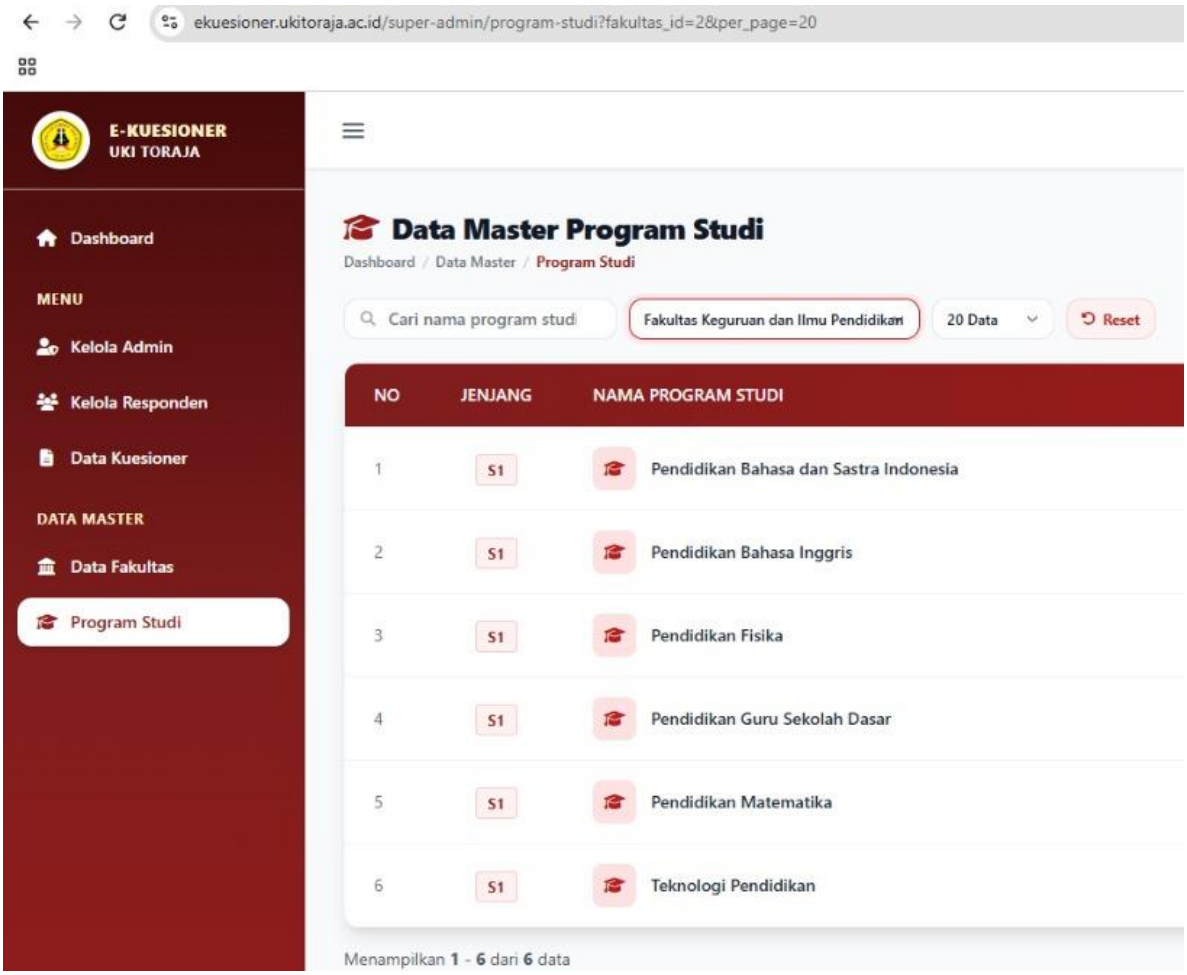
Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar (PGSD) terhadap layanan akademik dan nonakademik Universitas Kristen Indonesia (UKI) Toraja Tahun 2023, **dapat disimpulkan bahwa secara umum mahasiswa memberikan penilaian yang sangat baik terhadap kualitas pelayanan yang diterima**. Hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata kepuasan sebesar 3,69 dengan indeks 92,20%, yang termasuk dalam kategori Sangat Puas. Hasil analisis berdasarkan skala pengukuran dan lima dimensi SERVQUAL juga menunjukkan bahwa seluruh aspek **pelayanan memperoleh penilaian positif dari mahasiswa.**

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu mendapat perhatian dan peningkatan, terutama kebersihan dan perawatan fasilitas laboratorium, kemudahan layanan peminjaman dan pengembalian buku, serta kecepatan dan ketepatan petugas dalam merespons kebutuhan maupun keluhan mahasiswa. Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) memperoleh persentase kategori Sangat Puas terendah, yaitu 68,39%. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi dan tindak lanjut secara berkelanjutan untuk memperbaiki aspek pelayanan yang belum optimal sekaligus mempertahankan kualitas pelayanan yang telah memperoleh penilaian baik.

Melalui hasil survei ini, diharapkan pihak universitas dan program studi dapat menjadikannya sebagai bahan evaluasi dan dasar dalam merumuskan kebijakan peningkatan mutu layanan akademik dan nonakademik. Selain itu, survei kepuasan mahasiswa perlu dilaksanakan secara berkala agar perkembangan kualitas pelayanan dapat dipantau dan dievaluasi. Dengan demikian, upaya peningkatan kualitas pelayanan di UKI Toraja dapat dilakukan secara terarah, berkesinambungan, dan sesuai dengan kebutuhan serta harapan mahasiswa.

LAMPIRAN


ekuesioner.ukitoraja.ac.id/super-admin/program-studi?fakultas_id=2&per_page=20
E-KUESIONER
UKI TORAJA
Super Admin
Dashboard
MENU
Kelola Admin
Kelola Responden
Data Kuesioner
DATA MASTER
Data Fakultas
Program Studi
Data Master Program Studi
Dashboard / Data Master / Program Studi
Cari nama program studi
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
20 Data
Reset
Tambah Program Studi
NO
JENJANG
NAMA PROGRAM STUDI
FAKULTAS
ADMIN
AKSI
1 S1 Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan 1 Admin Edit Hapus
2 S1 Pendidikan Bahasa Inggris Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan 1 Admin Edit Hapus
3 S1 Pendidikan Fisika Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan 1 Admin Edit Hapus
4 S1 Pendidikan Guru Sekolah Dasar Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan 1 Admin Edit Hapus
5 S1 Pendidikan Matematika Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan 1 Admin Edit Hapus
6 S1 Teknologi Pendidikan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan 1 Admin Edit Hapus
Menampilkan 1 - 6 dari 6 data


ekuesioner.ukitoraja.ac.id/super-admin/program-studi?fakultas_id=2&per_page=20
E-KUESIONER
UKI TORAJA
Dashboard
MENU
Kelola Admin
Kelola Responden
Data Kuesioner
DATA MASTER
Data Fakultas
Program Studi
Data Master Program Studi
Dashboard / Data Master / Program Studi
Cari nama program studi
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
20 Data
Reset
NO
JENJANG
NAMA PROGRAM STUDI
1 S1 Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia
2 S1 Pendidikan Bahasa Inggris
3 S1 Pendidikan Fisika
4 S1 Pendidikan Guru Sekolah Dasar
5 S1 Pendidikan Matematika
6 S1 Teknologi Pendidikan
Menampilkan 1 - 6 dari 6 data