LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN GURU SEKOLAH DASAR

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU

UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA TORAJA

TAHUN 2024

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN HASIL
SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN GURU SEKOLAH DASAR
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA TORAJA
TAHUN 2024

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

Makale Agustus 2024

Unit Kendali Mutu	Gugus Kendali Mutu
(Trivena S.Pd., M.Pd.)	(Dr. Yusem Ba'ru, M.Pd.)
NIDN. 0915109301	NIDN. 0929078903

Mengetahui

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

KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa syukur, kami mengucapkan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, yang memungkinkan kami untuk menyelesaikan laporan survei ini dengan baik. Laporan ini disusun berdasarkan hasil penelitian mengenai tingkat 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 2024.

Survei ini dilakukan pada bulan Juni 2024 dengan tujuan untuk mengukur sejauh mana kepuasan mahasiswa terhadap berbagai layanan yang disediakan oleh universitas, baik dalam aspek akademik maupun non-akademik. Survei ini juga merupakan bagian dari implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di UKI Toraja, yang bertujuan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan telah memenuhi standar kualitas yang ditetapkan dan sesuai dengan harapan mahasiswa.

Kami berharap hasil survei ini dapat memberikan pemahaman yang jelas tentang kelebihan dan kekurangan layanan yang ada, serta menjadi bahan evaluasi untuk perbaikan kualitas layanan di masa depan. Selain itu, hasil survei ini diharapkan menjadi dasar untuk perbaikan yang berkelanjutan dalam upaya mencapai mutu yang lebih baik sesuai dengan standar yang berlaku.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki kekurangan, sehingga saran dan masukan konstruktif sangat kami harapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Terima kasih kepada seluruh mahasiswa Program Studi PGSD yang telah berpartisipasi dalam pengisian kuesioner, serta semua pihak yang telah mendukung pelaksanaan survei ini. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi dalam meningkatkan kualitas layanan akademik dan non-akademik di Universitas Kristen Indonesia Toraja.

Makale, Agustus 2024

Kepala LPM

Dr. Resnita Dewi, SS.,M.Hum

DAFTAR ISI

SAMPUL i
LEMBAR PENGESAHAN ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI iv
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Tujuan Pelaksanaan Kegiatan 2
1.3 Waktu Pelaksanaan Kegiatan 2
1.4 Responden 3
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 Kepuasaan 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 IV PENUTUP 16
LAMPIRAN 17

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas pendidikan tinggi dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah kualitas layanan yang diberikan oleh institusi pendidikan. Layanan akademik dan non-akademik memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung keberhasilan pendidikan dan perkembangan mahasiswa. Layanan akademik meliputi 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 itu, layanan non-akademik mencakup administrasi keuangan yang mempermudah prosedur pembayaran, kejelasan biaya, serta sarana prasarana seperti ruang kuliah yang memadai, kebersihan lingkungan kampus, dan akses teknologi yang mendukung kenyamanan dan kesejahteraan mahasiswa.

Bagi mahasiswa Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar (PGSD) di Universitas Kristen Indonesia Toraja (UKI Toraja), kualitas layanan akademik dan non-akademik sangat berperan dalam mendukung proses belajar mengajar mereka. Oleh karena itu, penting untuk melakukan evaluasi dan pengukuran kepuasan mahasiswa secara berkala untuk memastikan layanan yang diberikan sesuai dengan prinsip-prinsip Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI). Evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana harapan mahasiswa dapat dipenuhi dan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan. Sebagai bagian dari penerapan SPMI di Universitas Kristen Indonesia (UKI) Toraja, survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan non-akademik ini dilaksanakan.

Survei ini dirancang untuk mengukur kepuasan mahasiswa Program Studi PGSD terhadap berbagai aspek layanan, baik yang berkaitan dengan proses akademik seperti administrasi akademik, pendaftaran, dan fasilitas akademik, maupun layanan non-akademik yang mencakup administrasi keuangan, sarana prasarana, dan fasilitas lainnya. Melalui survei ini, mahasiswa memberikan penilaian terhadap layanan yang 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 bertujuan untuk menilai kinerja saat ini, tetapi juga memberikan dasar untuk perbaikan

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

1.2 Tujuan Pelaksanaan Kegiatan

Pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan non-akademik di Universitas Kristen Indonesia (UKI) Toraja tahun 2024 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 2024.

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 2024.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup survei ini meliputi evaluasi terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar (PGSD) Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Kristen Indonesia Toraja (UKI Toraja) terhadap tenaga kependidikan yang ada di program studi tersebut. Survei ini berfokus pada penilaian mahasiswa terhadap kualitas layanan administrasi akademik, proses perkuliahan, fasilitas pendukung akademik, serta kegiatan kemahasiswaan yang disediakan oleh tenaga kependidikan , dan bagaimana peran mereka dalam menciptakan lingkungan belajar yang mendukung perkembangan akademik mahasiswa.

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 2024 dilaksanakan secara daring melalui aplikasi E-KUESIONER 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 2024.

   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 Kepuasaan

Hasil survei ini menunjukkan distribusi responden berdasarkan tahun masuk mahasiswa Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar. Total jumlah mahasiswa yang terlibat dalam survei sebanyak 530 orang, yang mencakup 84,5% dari total mahasiswa aktif yang berjumlah 627 orang. Data selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Jumlah Responden

No	Tahun Masuk	Jumlah Responden
1	2017	1
2	2018	9
3	2019	8
4	2020	82
5	2021	190
6	2022	124
7	2023	116
Total Mahasiswa		**530**
Jumlah Mahasiswa Aktif		**627**
Presentase (%) Responden		**84,5**

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%	161	30,38%	369	69,62%	3,70	92,41%
2	Proses Pendaftaran dan KRS (kemudahan, kejelasan prosedur)	0	0%	0	0%	186	35,09%	344	64,91%	3,65	91,23%
3	Layanan Perkuliahan (ketersediaan dosen, ketepatan waktu perkuliahan)	0	0%	0	0%	171	32,26%	359	67,74%	3,68	91,93%
4	Akses Informasi Akademik (portal, papan pengumuman, media sosial)	0	0%	0	0%	144	27,17%	386	72,83%	3,73	93,21%
5	Pelayanan Bimbingan Akademik (respon dosen pembimbing, bantuan akademik)	0	0%	0	0%	131	24,72%	399	75,28%	3,75	93,82%
6	Fasilitas Penunjang Akademik (laboratorium, perpustakaan, internet)	0	0%	0	0%	132	24,91%	398	75,09%	3,75	93,77%
7	Pelayanan Administrasi Nilai dan Transkrip	0	0%	0	0%	125	23,58%	405	76,42%	3,76	94,10%

No	Komponen Pengukuran	Skala 1	%	Skala 2	%	Skala 3	%	Skala 4	%	Rata-rata	Indeks
8	Sikap dan Profesionalisme Staf Akademik	0	0%	0	0%	159	30,00%	371	70,00%	3,70	92,50%
9	Ketersediaan dan Kejelasan Informasi Akademik	0	0%	0	0%	134	25,28%	396	74,72%	3,75	93,68%
10	Kemampuan Menangani Keluhan Akademik	0	0%	0	0%	159	30,00%	371	70,00%	3,70	92,50%
11	Kecepatan dan ketepatan pelayanan administrasi akademik	0	0%	0	0%	171	32,26%	359	67,74%	3,68	91,93%
12	Keramahan dan kesopanan staf administrasi	0	0%	0	0%	130	24,53%	400	75,47%	3,75	93,87%
13	Kejelasan informasi dan prosedur administrasi	0	0%	0	0%	156	29,43%	374	70,57%	3,71	92,64%
14	Kemudahan prosedur pembayaran	0	0%	0	0%	135	25,47%	395	74,53%	3,75	93,63%
15	Kejelasan informasi biaya pendidikan	0	0%	0	0%	141	26,60%	389	73,40%	3,73	93,35%
16	Kecepatan pelayanan bagian keuangan	0	0%	0	0%	147	27,74%	383	72,26%	3,72	93,07%
17	Ketersediaan ruang kuliah yang memadai	0	0%	0	0%	128	24,15%	402	75,85%	3,76	93,96%
18	Kebersihan dan kenyamanan lingkungan kampus	0	0%	0	0%	148	27,92%	382	72,08%	3,72	93,02%

No	Komponen Pengukuran	Skala 1	%	Skala 2	%	Skala 3	%	Skala 4	%	Rata-rata	Indeks
19	Akses internet dan fasilitas teknologi	0	0%	0	0%	140	26,42%	390	73,58%	3,74	93,40%
20	Ketersediaan peralatan laboratorium sesuai kebutuhan	0	0%	0	0%	125	23,58%	405	76,42%	3,76	94,10%
21	Kebersihan dan perawatan fasilitas laboratorium	0	0%	0	0%	184	34,72%	346	65,28%	3,65	91,32%
22	Kemudahan akses dan penggunaan laboratorium	0	0%	0	0%	113	21,32%	417	78,68%	3,79	94,67%
23	Ketersediaan koleksi buku dan referensi yang memadai	0	0%	0	0%	133	25,09%	397	74,91%	3,75	93,73%
24	Kenyamanan ruang baca	0	0%	0	0%	139	26,23%	391	73,77%	3,74	93,44%
25	Kemudahan peminjaman dan pengembalian buku	0	0%	0	0%	194	36,60%	336	63,40%	3,63	90,85%
26	Ketersediaan seminar, workshop, atau pelatihan yang bermanfaat	0	0%	0	0%	146	27,55%	384	72,45%	3,72	93,11%
27	Variasi dan kreativitas kegiatan seni, olahraga, dan sosial	0	0%	0	0%	131	24,72%	399	75,28%	3,75	93,82%
28	Kesesuaian kegiatan dengan minat dan kebutuhan mahasiswa	0	0%	0	0%	178	33,58%	352	66,42%	3,66	91,60%

No	Komponen Pengukuran	Skala 1	%	Skala 2	%	Skala 3	%	Skala 4	%	Rata-rata	Indeks
29	Kesempatan yang diberikan untuk berpartisipasi dalam organisasi	0	0%	0	0%	166	31,32%	364	68,68%	3,69	92,17%
30	Dukungan pembina dan pihak kampus terhadap organisasi	0	0%	0	0%	140	26,42%	390	73,58%	3,74	93,40%
31	Kejelasan informasi dan prosedur kegiatan kemahasiswaan	0	0%	0	0%	133	25,09%	397	74,91%	3,75	93,73%
32	Ketersediaan ruang dan peralatan untuk kegiatan mahasiswa	0	0%	0	0%	148	27,92%	382	72,08%	3,72	93,02%
33	Kemudahan akses pendanaan kegiatan mahasiswa	0	0%	0	0%	135	25,47%	395	74,53%	3,75	93,63%
34	Ketersediaan informasi kegiatan melalui media kampus	0	0%	0	0%	124	23,40%	406	76,60%	3,77	94,15%
	Total Rata rata	**0**	**0%**	**0**	**0%**	**4987**	**27,67%**	**13033**	**72,33%**	**3,72**	**93,08%**

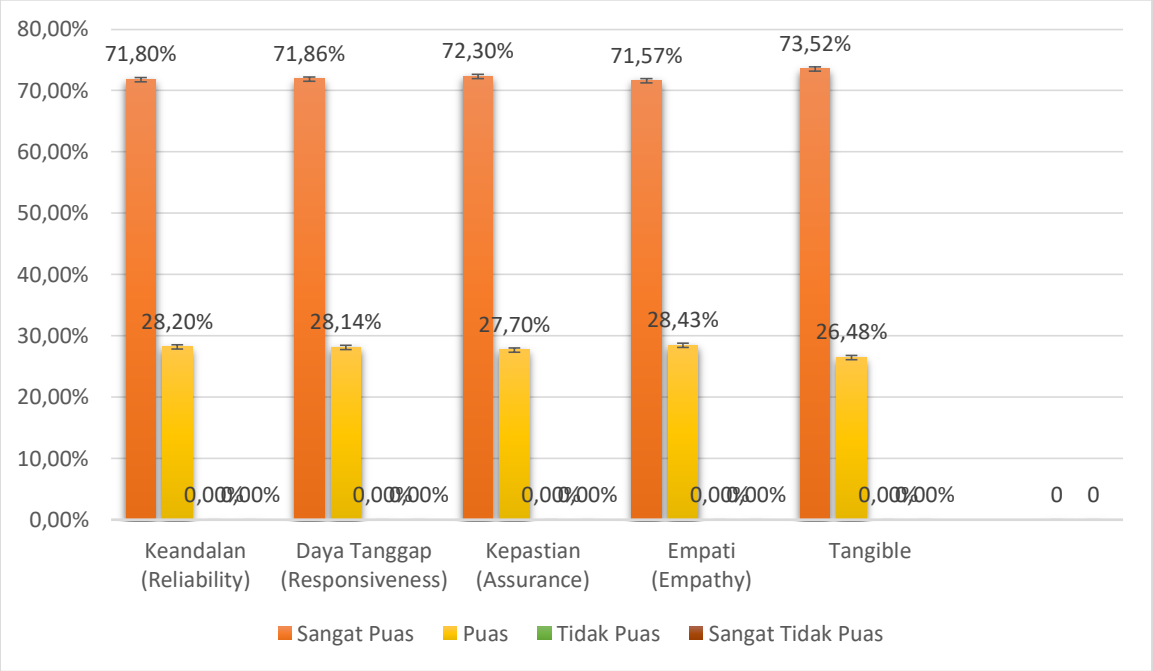
2. Penyajian Hasil Survei Berdasarkan Pengelompokan Dimensi SERVQUAL

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	71,80%	28,20%	0,00%	0,00%

No.	Aspek	Nomor Komponen	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
2	Daya Tanggap (Responsiveness)	5,10,11,25,26,31,33,34	71,86%	28,14%	0,00%	0,00%
3	Kepastian (Assurance)	8,9,14,29,30	72,30%	27,70%	0,00%	0,00%
4	Empati (Empathy)	4,12,28	71,57%	28,43%	0,00%	0,00%
5	Tangible	6,17,18,19,21,22,24,27,32	73,52%	26,48%	0,00%	0,00%
	Keseluruhan	**34**	**72,33%**	**27,67%**	**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 hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap 34 komponen pengukuran, diperoleh **rata-rata keseluruhan sebesar 3,72 dengan indeks 93,08%.** Berdasarkan kategori penilaian yang digunakan, capaian tersebut termasuk dalam **kategori Sangat Puas.**

Secara keseluruhan, sebanyak 72,33% jawaban berada pada skala 4 (Sangat Puas) dan 27,67% berada pada skala 3 (Puas). Tidak terdapat

jawaban pada skala 1 (Sangat Tidak Puas) maupun skala 2 (Tidak Puas). Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa memberikan penilaian yang sangat baik terhadap pelayanan akademik, keuangan, fasilitas, dan kegiatan kemahasiswaan yang disediakan oleh universitas.

Ditinjau dari masing-masing komponen pengukuran, **nilai rata-rata tertinggi** terdapat pada komponen Kemudahan akses dan penggunaan laboratorium, **yaitu 3,79 dengan indeks 94,67%.** Sementara itu, **nilai rata-rata terendah** terdapat pada komponen Kemudahan peminjaman dan pengembalian buku, yaitu **3,63 dengan indeks 90,85%,** diikuti oleh Kebersihan dan perawatan fasilitas laboratorium dengan nilai **3,65 dan indeks 91,32%.**

2. Berdasarkan Pengelompokan Dimensi SERVQUAL

Berdasarkan hasil pengelompokan 34 komponen pengukuran ke dalam lima dimensi SERVQUAL, secara keseluruhan diperoleh **72,33% jawaban pada kategori Sangat Puas dan 27,67% pada kategori Puas**. **Tidak terdapat jawaban pada kategori Tidak Puas maupun Sangat Tidak Puas.** Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan universitas memperoleh penilaian yang sangat baik dari mahasiswa.

Ditinjau berdasarkan masing-masing dimensi, **Bukti Fisik (Tangible) memperoleh persentase Sangat Puas tertinggi sebesar 73,52%**, sedangkan **persentase terendah terdapat pada dimensi Empati (Empathy) sebesar 71,57%. Sementara itu, dimensi Keandalan (Reliability) memperoleh 71,80%, Daya Tanggap (Responsiveness) sebesar 71,86%, dan Kepastian (Assurance) sebesar 72,30%.**

Dengan demikian, hasil survei dari *Tabel 4 dan Tabel 5* menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan dan fasilitas universitas secara umum. menunjukkan tingkat kepuasan yang positif atau sangat baik. Meskipun demikian, peningkatan kualitas layanan perpustakaan serta pemeliharaan fasilitas laboratorium tetap perlu menjadi perhatian dalam upaya mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan universitas secara berkelanjutan. Begitupun dengan dimensi Empati dan Keandalan tetap perlu mendapatkan perhatian melalui peningkatan perhatian terhadap kebutuhan mahasiswa, konsistensi pelayanan, serta kualitas komunikasi dan pendampingan agar kepuasan mahasiswa dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan.

BAB IV
TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

4.1 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa, secara keseluruhan tingkat kepuasan memperoleh rata-rata 3,72 dengan indeks 93,08% dan termasuk dalam kategori Sangat Puas. Meskipun demikian, terdapat beberapa komponen pengukuran dan dimensi SERVQUAL yang memperoleh nilai relatif lebih rendah sehingga perlu menjadi prioritas dalam rencana tindak lanjut. Adapun rencana tindak lanjut yang akan dilakukan adalah sebagai berikut.

Tabel 6. Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei

No	Komponen/ Aspek yang perlu ditindak lanjuti	Rencana Tindak Lanjut	Strategi	Penanggung Jawab
1	Kemudahan peminjaman dan pengembalian buku (90,85%)	Mengevaluasi prosedur peminjaman dan pengembalian buku agar lebih mudah dan efisien.	Penyederhanaan prosedur dan evaluasi alur pelayanan.	Kepala Perpustakaan
2	Kebersihan dan perawatan fasilitas laboratorium (91,32%)	Meningkatkan kebersihan, pemeliharaan, dan pemeriksaan fasilitas laboratorium secara berkala.	Penjadwalan kebersihan dan pemeliharaan fasilitas.	Kepala Laboratorium dan Dekan Fakultas terkait
3	Proses pendaftaran dan KRS (91,23%)	Meningkatkan kemudahan prosedur serta kejelasan informasi pendaftaran dan pengisian KRS.	Penyediaan panduan dan pendampingan mahasiswa.	BAAK dan Ketua Program Studi

No	Komponen/ Aspek yang perlu ditindak lanjuti	Rencana Tindak Lanjut	Strategi	Penanggung Jawab
4	Kesesuaian kegiatan dengan minat dan kebutuhan mahasiswa (91,60%)	Melakukan evaluasi kebutuhan dan minat mahasiswa sebagai dasar penyusunan kegiatan kemahasiswaan.	Survei minat dan kebutuhan mahasiswa.	Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan unit kemahasiswaan

Dengan demikian, seluruh aspek pelayanan, baik yang masih memerlukan perbaikan maupun yang telah mencapai hasil baik, tetap menjadi perhatian dalam upaya mewujudkan peningkatan mutu pelayanan di UKI Toraja.

4.2 Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut

Monitoring dan evaluasi dilakukan untuk memastikan bahwa setiap rencana tindak lanjut dilaksanakan oleh penanggung jawab sesuai dengan strategi yang telah ditetapkan. Monitoring dilakukan melalui koordinasi dengan unit kerja terkait, pemantauan pelaksanaan kegiatan, serta pemeriksaan bukti pendukung perbaikan.

Evaluasi dilakukan dengan menilai kesesuaian antara rencana dan pelaksanaan tindak lanjut, mengidentifikasi kendala, serta melihat efektivitas perbaikan terhadap kualitas pelayanan. Hasil monitoring dan evaluasi selanjutnya digunakan sebagai dasar untuk menetapkan langkah perbaikan berikutnya dan menjadi bahan pertimbangan dalam pelaksanaan survei periode selanjutnya sebagai bagian dari siklus PPEPP.

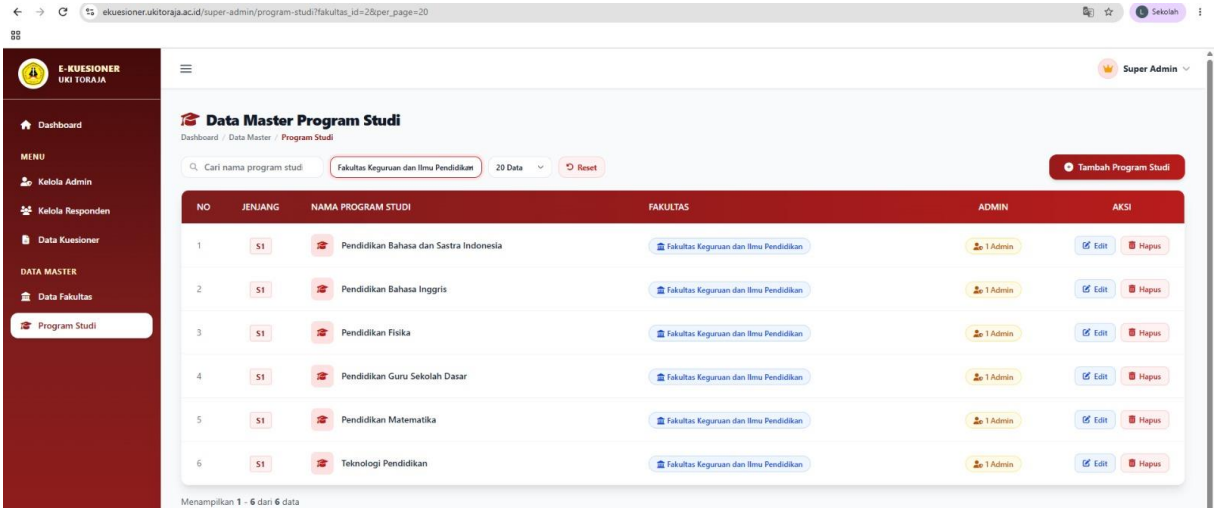
BAB IV
PENUTUP

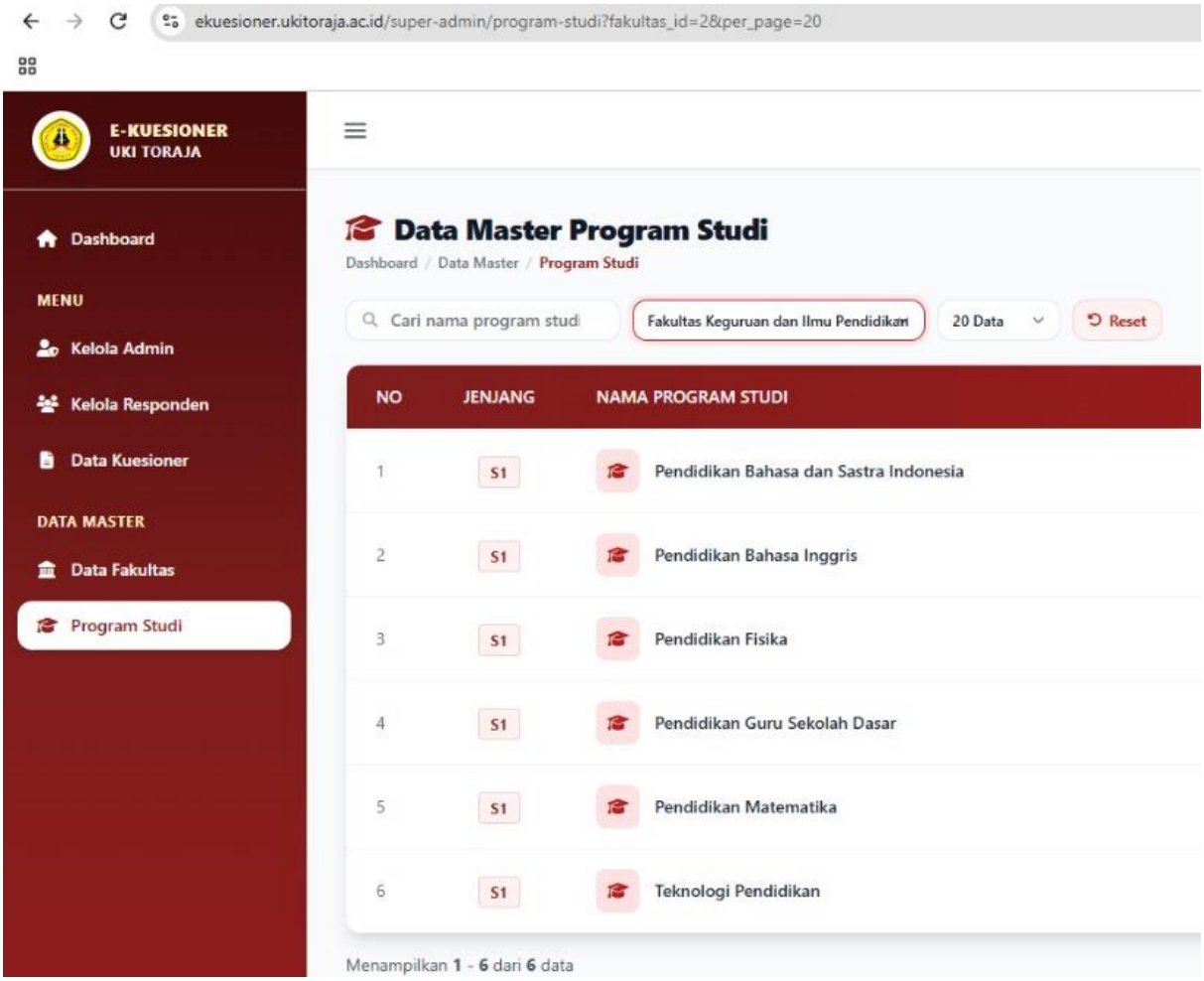
Pelaksanaan Survei Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar (PGSD) terhadap layanan akademik dan nonakademik di Universitas Kristen Indonesia (UKI) Toraja Tahun 2024 merupakan salah satu upaya untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik maupun nonakademik. **Hasil survei menunjukkan bahwa secara umum pelayanan yang diberikan telah berjalan dengan baik**, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, khususnya pada dimensi empati (empathy) dan keandalan (reliability), serta aspek pelayanan lainnya yang memperoleh indeks kepuasan relatif lebih rendah dibandingkan komponen pengukuran lainnya.

Rencana tindak lanjut yang disusun berdasarkan hasil survei ini menjadi bagian dari implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) melalui siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan). Hasil survei digunakan sebagai bahan evaluasi untuk mengidentifikasi kesenjangan pelayanan, menetapkan langkah perbaikan, serta menentukan strategi dan penanggung jawab pelaksanaan tindak lanjut. Selanjutnya, pelaksanaan tindak lanjut perlu dimonitor dan dievaluasi secara berkala untuk memastikan bahwa upaya perbaikan berjalan sesuai dengan rencana dan memberikan dampak terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

Melalui penerapan siklus PPEPP secara berkelanjutan, UKI Toraja diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan akademik dan nonakademik, memperkuat budaya mutu, serta mewujudkan pelayanan yang semakin responsif terhadap kebutuhan dan harapan mahasiswa. Dengan demikian, hasil survei ini tidak hanya menjadi gambaran tingkat kepuasan mahasiswa, tetapi juga menjadi dasar pengambilan keputusan dan perbaikan berkelanjutan dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi di UKI Toraja.

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