LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN GURU SEKOLAH DASAR

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU

UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA TORAJA

TAHUN 2025

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN HASIL
SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN GURU SEKOLAH DASAR
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA TORAJA
TAHUN 2025

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

Makale Agustus 2025

Unit Kendali Mutu	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)	Dr. Daud Rodi Palimbong, S.Pd., M.Pd.)
NIDN. 0909129001	NIDN. 0930098202

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya, laporan survei ini dapat diselesaikan 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 diselenggarakan oleh Universitas Kristen Indonesia Toraja (UKI Toraja) pada tahun 2025. Survei dilaksanakan pada bulan Mei 2025 dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai layanan yang tersedia, sekaligus menjadi bagian dari implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di UKI Toraja guna memastikan bahwa layanan yang diberikan telah memenuhi standar mutu yang ditetapkan serta sesuai dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa.

Hasil survei ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai keunggulan maupun aspek yang masih perlu ditingkatkan, sehingga dapat menjadi bahan evaluasi dalam upaya peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan. Selain itu, temuan dari survei ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam perencanaan pengembangan mutu yang lebih baik sesuai dengan standar yang berlaku. Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan, oleh karena itu saran dan masukan yang konstruktif sangat diharapkan untuk penyempurnaan di masa mendatang. Ucapan terima kasih disampaikan kepada seluruh mahasiswa Program Studi PGSD yang telah berpartisipasi dalam pengisian kuesioner serta semua pihak yang telah mendukung pelaksanaan survei ini. Semoga laporan ini memberikan manfaat dan kontribusi nyata dalam meningkatkan kualitas layanan akademik dan non-akademik di Universitas Kristen Indonesia Toraja.

Makale, Agustus 2025

Kepala LPM

Dr. Resnita Dewi, SS.,M.Hum

DAFTAR ISI

SAMPUL i
LEMBAR PENGESAHAN ii
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 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 PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN DAN ANALISIS 7
3.1 Hasil Survei Kepuasaan 7
3.2 Pembahasan Hasil Survei Kepuasaan 12
BAB IV TINDAK LANJUT HASIL SURVEI 15
4.1 Rencana Tindak Lanjut 15
4.2 Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut 16
BAB IV PENUTUP 17
LAMPIRAN 18

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 serta perkembangan mahasiswa. Layanan akademik mencakup administrasi akademik yang efisien, proses pendaftaran dan KRS yang jelas, ketersediaan dosen tepat waktu, serta fasilitas pendukung seperti laboratorium, perpustakaan, dan akses internet. Di sisi lain, layanan non-akademik mencakup administrasi keuangan yang mempermudah prosedur pembayaran, kejelasan biaya, serta sarana dan 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 mempengaruhi proses belajar mereka. Oleh karena itu, sangat penting untuk secara rutin melakukan evaluasi dan pengukuran kepuasan mahasiswa untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan prinsip-prinsip Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI). Evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana harapan mahasiswa dapat tercapai dan untuk mengidentifikasi area yang perlu perbaikan. Sebagai bagian dari implementasi SPMI di UKI Toraja, survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan non-akademik ini dilaksanakan.

Survei ini dirancang untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi PGSD terhadap berbagai aspek layanan, baik yang terkait dengan proses akademik seperti administrasi akademik, pendaftaran, dan fasilitas akademik, maupun layanan non-akademik seperti 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

UKI Toraja. Hasil survei ini akan menjadi bahan evaluasi yang penting untuk memastikan bahwa standar kualitas yang diterapkan melalui SPMI dapat terus ditingkatkan, guna mendukung pencapaian visi dan misi UKI Toraja dalam menyediakan pendidikan berkualitas.

1.2 Tujuan Pelaksanaan Kegiatan

Pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan non-akademik di Universitas Kristen Indonesia (UKI) Toraja tahun 2025 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 Mei 2025.

1.4 Responden

Responden dalam survei ini adalah mahasiswa Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar (PGSD) Universitas Kristen Indonesia Toraja (UKI Toraja) yang aktif pada tahun 2025.

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 2025 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 Mei 2025

   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

   Data yang telah terkumpul selanjutnya diolah dan dianalisis secara deskriptif dengan memperhatikan perbandingan nilai rata-rata dan indeks kepuasan pada masing-masing komponen penilaian. Analisis ini dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan mahasiswa, mengetahui komponen dengan capaian tertinggi, serta mengidentifikasi aspek pelayanan yang masih perlu ditingkatkan. Hasil pengolahan dan analisis data kemudian disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan deskripsi naratif untuk memudahkan pemahaman terhadap hasil survei. Temuan tersebut selanjutnya digunakan sebagai dasar penyusunan rencana tindak lanjut serta menjadi acuan dalam pelaksanaan monitoring dan evaluasi guna mendorong peningkatan kualitas pelayanan akademik dan nonakademik secara berkelanjutan.

BAB III
HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN DAN ANALISIS

3.1 Hasil Survei Kepuasaan

Hasil survei ini memperlihatkan distribusi responden berdasarkan tahun masuk mahasiswa Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar. Jumlah mahasiswa yang berpartisipasi dalam survei ini adalah 526 orang, yang mewakili 98% dari total mahasiswa aktif sebanyak 537 orang. Informasi lebih lengkap dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel.3 Jumlah Responden

No	Tahun Masuk	Jumlah Responden
1	2018	2
2	2019	3
3	2020	4
4	2021	84
5	2022	144
6	2023	122
7	2024	167
Total Mahasiswa		526
Jumlah Mahasiswa Aktif		537
Presentase Responden (%)		98,0

Hasil survei kepuasan mahasiswa mengenai berbagai komponen layanan akademik dan non-akademik di Universitas Kristen Indonesia (UKI) Toraja memberikan wawasan penting mengenai kualitas layanan yang diterima oleh mahasiswa. Penilaian terhadap berbagai aspek, seperti pelayanan administrasi, perkuliahan, fasilitas penunjang, dan kegiatan kemahasiswaan, digunakan sebagai dasar untuk 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%	110	20,91%	416	79,09%	3,79	94,77%
2	Proses Pendaftaran dan KRS (kemudahan, kejelasan prosedur)	0	0%	0	0%	138	26,24%	388	73,76%	3,74	93,44%
3	Layanan Perkuliahan (ketersediaan dosen, ketepatan waktu perkuliahan)	0	0%	0	0%	136	25,86%	390	74,14%	3,74	93,54%
4	Akses Informasi Akademik (portal, papan pengumuman, media sosial)	0	0%	0	0%	107	20,34%	419	79,66%	3,80	94,91%
5	Pelayanan Bimbingan Akademik (respon dosen pembimbing, bantuan akademik)	0	0%	0	0%	78	14,83%	448	85,17%	3,85	96,29%
6	Fasilitas Penunjang Akademik (laboratorium, perpustakaan, internet)	0	0%	0	0%	86	16,35%	440	83,65%	3,84	95,91%
7	Pelayanan Administrasi Nilai dan Transkrip	0	0%	0	0%	106	20,15%	420	79,85%	3,80	94,96%

No	Komponen Pengukuran	Skala 1	%	Skala 2	%	Skala 3	%	Skala 4	%	Rata-rata	Indeks
8	Sikap dan Profesionalisme Staf Akademik	0	0%	0	0%	129	24,52%	397	75,48%	3,75	93,87%
9	Ketersediaan dan Kejelasan Informasi Akademik	0	0%	0	0%	80	15,21%	446	84,79%	3,85	96,20%
10	Kemampuan Menangani Keluhan Akademik	0	0%	0	0%	130	24,71%	396	75,29%	3,75	93,82%
11	Kecepatan dan ketepatan pelayanan administrasi akademik	0	0%	0	0%	99	18,82%	427	81,18%	3,81	95,29%
12	Keramahan dan kesopanan staf administrasi	0	0%	0	0%	103	19,58%	423	80,42%	3,80	95,10%
13	Kejelasan informasi dan prosedur administrasi	0	0%	0	0%	111	21,10%	415	78,90%	3,79	94,72%
14	Kemudahan prosedur pembayaran	0	0%	0	0%	70	13,31%	456	86,69%	3,87	96,67%
15	Kejelasan informasi biaya pendidikan	0	0%	0	0%	97	18,44%	429	81,56%	3,82	95,39%
16	Kecepatan pelayanan bagian keuangan	0	0%	0	0%	108	20,53%	418	79,47%	3,79	94,87%
17	Ketersediaan ruang kuliah yang memadai	0	0%	0	0%	79	15,02%	447	84,98%	3,85	96,25%
18	Kebersihan dan kenyamanan lingkungan kampus	0	0%	0	0%	76	14,45%	450	85,55%	3,86	96,39%

No	Komponen Pengukuran	Skala 1	%	Skala 2	%	Skala 3	%	Skala 4	%	Rata-rata	Indeks
19	Akses internet dan fasilitas teknologi	0	0%	0	0%	123	23,38%	403	76,62%	3,77	94,15%
20	Ketersediaan peralatan laboratorium sesuai kebutuhan	0	0%	0	0%	78	14,83%	448	85,17%	3,85	96,29%
21	Kebersihan dan perawatan fasilitas laboratorium	0	0%	0	0%	144	27,38%	382	72,62%	3,73	93,16%
22	Kemudahan akses dan penggunaan laboratorium	0	0%	0	0%	100	19,01%	426	80,99%	3,81	95,25%
23	Ketersediaan koleksi buku dan referensi yang memadai	0	0%	0	0%	118	22,43%	408	77,57%	3,78	94,39%
24	Kenyamanan ruang baca	0	0%	0	0%	120	22,81%	406	77,19%	3,77	94,30%
25	Kemudahan peminjaman dan pengembalian buku	0	0%	0	0%	157	29,85%	369	70,15%	3,70	92,54%
26	Ketersediaan seminar, workshop, atau pelatihan yang bermanfaat	0	0%	0	0%	138	26,24%	388	73,76%	3,74	93,44%
27	Variasi dan kreativitas kegiatan seni, olahraga, dan sosial	0	0%	0	0%	129	24,52%	397	75,48%	3,75	93,87%
28	Kesesuaian kegiatan dengan minat dan kebutuhan mahasiswa	0	0%	0	0%	123	23,38%	403	76,62%	3,77	94,15%

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%	146	27,76%	380	72,24%	3,72	93,06%
30	Dukungan pembina dan pihak kampus terhadap organisasi	0	0%	0	0%	123	23,38%	403	76,62%	3,77	94,15%
31	Kejelasan informasi dan prosedur kegiatan kemahasiswaan	0	0%	0	0%	97	18,44%	429	81,56%	3,82	95,39%
32	Ketersediaan ruang dan peralatan untuk kegiatan mahasiswa	0	0%	0	0%	116	22,05%	410	77,95%	3,78	94,49%
33	Kemudahan akses pendanaan kegiatan mahasiswa	0	0%	0	0%	108	20,53%	418	79,47%	3,79	94,87%
34	Ketersediaan informasi kegiatan melalui media kampus	0	0%	0	0%	106	20,15%	420	79,85%	3,80	94,96%
	Total Rata rata	**0**	**0%**	**0**	**0%**	**3769**	**21,07%**	**14115**	**78,93%**	**3,79**	**94,73%**

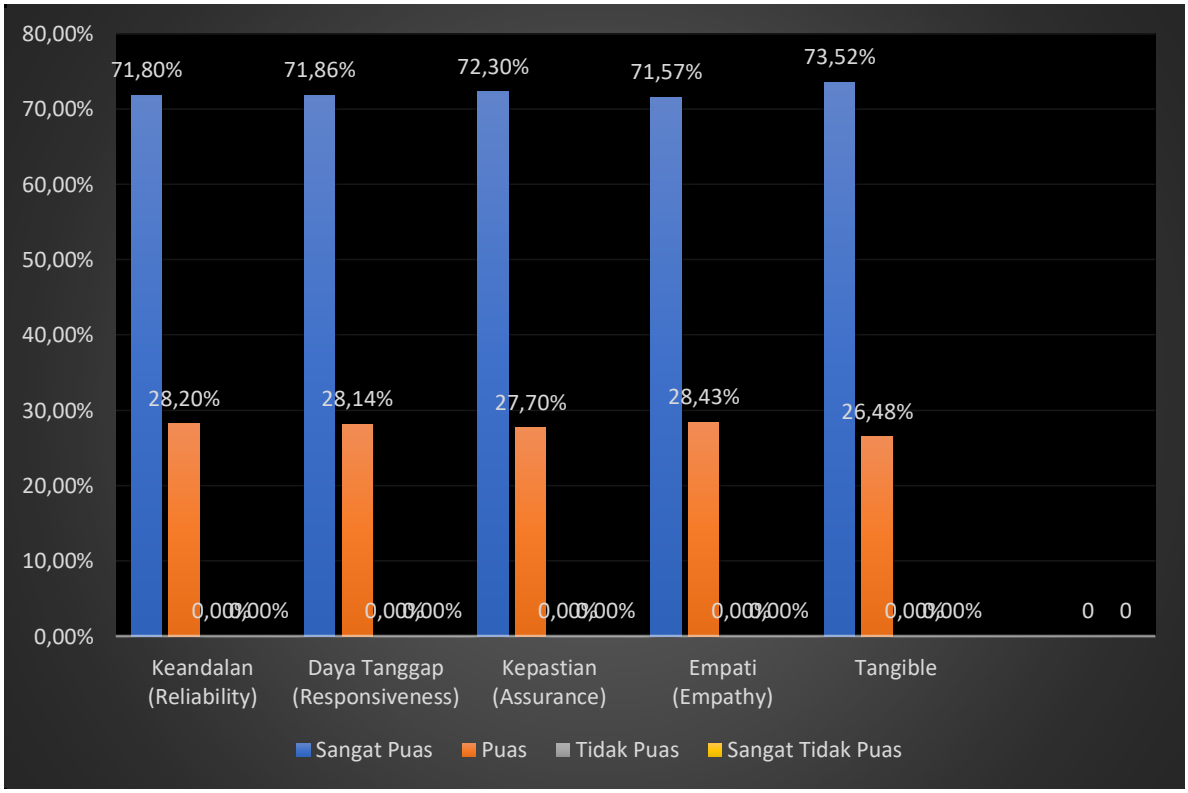
2. Penyajian Hasil Survei Berdasarkan Pengelompokan Dimensi SERVQUAL

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	78,83%	21,17%	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	78,30%	21,70%	0,00%	0,00%
3	Kepastian (Assurance)	8,9,14,29,30	79,16%	20,84%	0,00%	0,00%
4	Empati (Empathy)	4,12,28	78,90%	21,10%	0,00%	0,00%
5	Tangible	6,17,18,19,21,22,24,27,32	79,45%	20,55%	0,00%	0,00%
	Keseluruhan	**34**	**78,93%**	**21,07%**	**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 pengolahan data survei kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Universitas Kristen Indonesia (UKI) Toraja, diperoleh **nilai rata-rata**

keseluruhan sebesar 3,79 dengan indeks kepuasan 94,73%. Jika mengacu pada kategori tingkat kepuasan yang telah ditetapkan, capaian tersebut berada pada rentang nilai rata-rata 3,26–4,00 atau indeks 81–100%, sehingga termasuk dalam kategori **Sangat Puas**. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa merasa sangat puas terhadap pelayanan akademik dan nonakademik yang diberikan oleh UKI Toraja.

Berdasarkan distribusi jawaban responden, dari **total 17.884 jawaban pada 34 komponen pengukuran, sebanyak 14.115 jawaban (78,93%) berada pada skala 4 dan 3.769 jawaban (21,07%) berada pada skala 3. Tidak terdapat jawaban pada skala 1 maupun skala 2.** Kondisi ini menunjukkan bahwa penilaian mahasiswa terkonsentrasi pada kategori puas dan sangat puas, dengan mayoritas responden memberikan penilaian sangat puas terhadap berbagai aspek pelayanan yang dinilai.

Ditinjau dari masing-masing komponen pengukuran, **tingkat kepuasan tertinggi** terdapat pada aspek kemudahan prosedur pembayaran dengan **rata-rata 3,87 dan indeks 96,67%,** diikuti oleh kebersihan dan kenyamanan lingkungan kampus dengan **rata-rata 3,86 dan indeks 96,39%**. Sementara itu, komponen dengan **nilai terendah** adalah kemudahan peminjaman dan pengembalian buku dengan **rata-rata 3,70 dan indeks 92,54%**, diikuti oleh kesempatan yang diberikan untuk berpartisipasi dalam organisasi dengan **rata-rata 3,72 dan indeks 93,06%,** serta kebersihan dan perawatan fasilitas laboratorium dengan **rata-rata 3,73 dan indeks 93,16%.**

2. Berdasarkan Pengelompokan Dimensi SERVQUAL

Berdasarkan tabel, dimensi dengan persentase Sangat Puas tertinggi adalah Tangible sebesar 79,45%, sedangkan dimensi dengan persentase Sangat Puas terendah adalah Responsiveness sebesar 78,30%.

Sementara itu, pada kategori Puas, persentase tertinggi terdapat pada dimensi Responsiveness sebesar 21,70%, sedangkan terendah pada dimensi Tangible sebesar 20,55% dan Tidak terdapat penilaian Tidak Puas maupun Sangat Tidak Puas pada seluruh dimensi.

Hasil pada Tabel 4 dan Tabel 5 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara umum telah dinilai sangat baik oleh mahasiswa. Namun, aspek kemudahan

peminjaman buku, kebersihan fasilitas laboratorium, dan daya tanggap pelayanan masih perlu ditingkatkan. Dimensi Responsiveness memperoleh persentase Sangat Puas terendah (78,30%), sedangkan Tangible tertinggi (79,45%). Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara berkelanjutan dengan tetap mempertahankan aspek yang telah memperoleh penilaian baik.

BAB IV
TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

4.1 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis survei kepuasan mahasiswa, secara umum kualitas pelayanan akademik dan nonakademik UKI Toraja telah memperoleh penilaian dalam kategori Sangat Puas. Meskipun demikian, beberapa komponen pengukuran yang memperoleh nilai relatif lebih rendah tetap memerlukan perhatian dan perbaikan agar kualitas pelayanan dapat ditingkatkan secara berkelanjutan. Selain itu, aspek pelayanan yang telah memperoleh nilai tinggi perlu dipertahankan konsistensi dan kualitasnya. 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	Strategi	Penanggung Jawab
1	Kemudahan peminjaman dan pengembalian buku (92,54%)	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 (93,16%)	Meningkatkan kebersihan, pemeliharaan, dan pemeriksaan fasilitas laboratorium secara berkala.	Penjadwalan kebersihan dan pemeliharaan fasilitas.	Kepala Laboratorium dan Dekan Fakultas terkait
3	Kesempatan berpartisipasi dalam organisasi (93,06%)	Meningkatkan kesempatan dan keterlibatan mahasiswa dalam kegiatan organisasi	Sosialisasi dan perluasan kesempatan partisipasi mahasiswa.	Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan unit kemahasiswaan

No.	Aspek yang Perlu Ditingkatkan	Rencana Tindak Lanjut	Strategi	Penanggung Jawab
		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 tindak lanjut dilakukan untuk memastikan bahwa rencana perbaikan yang telah disusun dapat dilaksanakan oleh unit kerja atau pihak yang bertanggung jawab. Kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tindak lanjut, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta menilai efektivitas upaya perbaikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada mahasiswa.

Pelaksanaan monitoring dilakukan melalui koordinasi dengan unit kerja terkait, pemeriksaan bukti pelaksanaan kegiatan, serta pemantauan terhadap kesesuaian pelaksanaan dengan rencana tindak lanjut yang telah ditetapkan. Selanjutnya, evaluasi dilakukan dengan menilai hasil pelaksanaan, mengidentifikasi aspek yang belum tercapai, dan menentukan langkah perbaikan apabila masih ditemukan kendala.

Hasil monitoring dan evaluasi tersebut akan menjadi bahan pertimbangan dalam pelaksanaan survei berikutnya serta menjadi dasar untuk menetapkan langkah pengendalian dan peningkatan mutu pelayanan. Dengan demikian, tindak lanjut hasil survei menjadi bagian dari penerapan siklus PPEPP dalam Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) UKI Toraja.

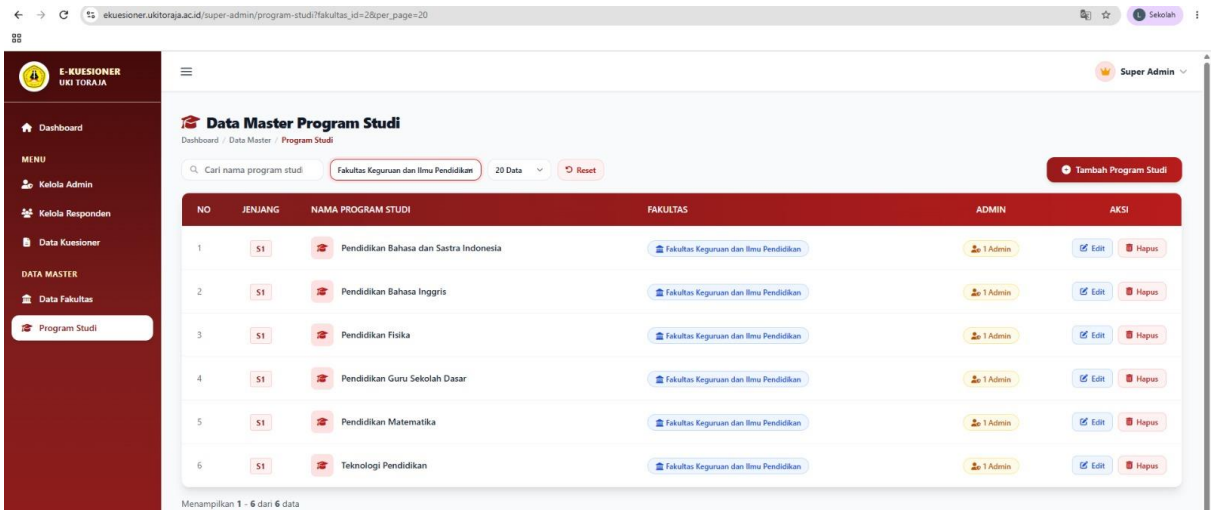
BAB IV
PENUTUP

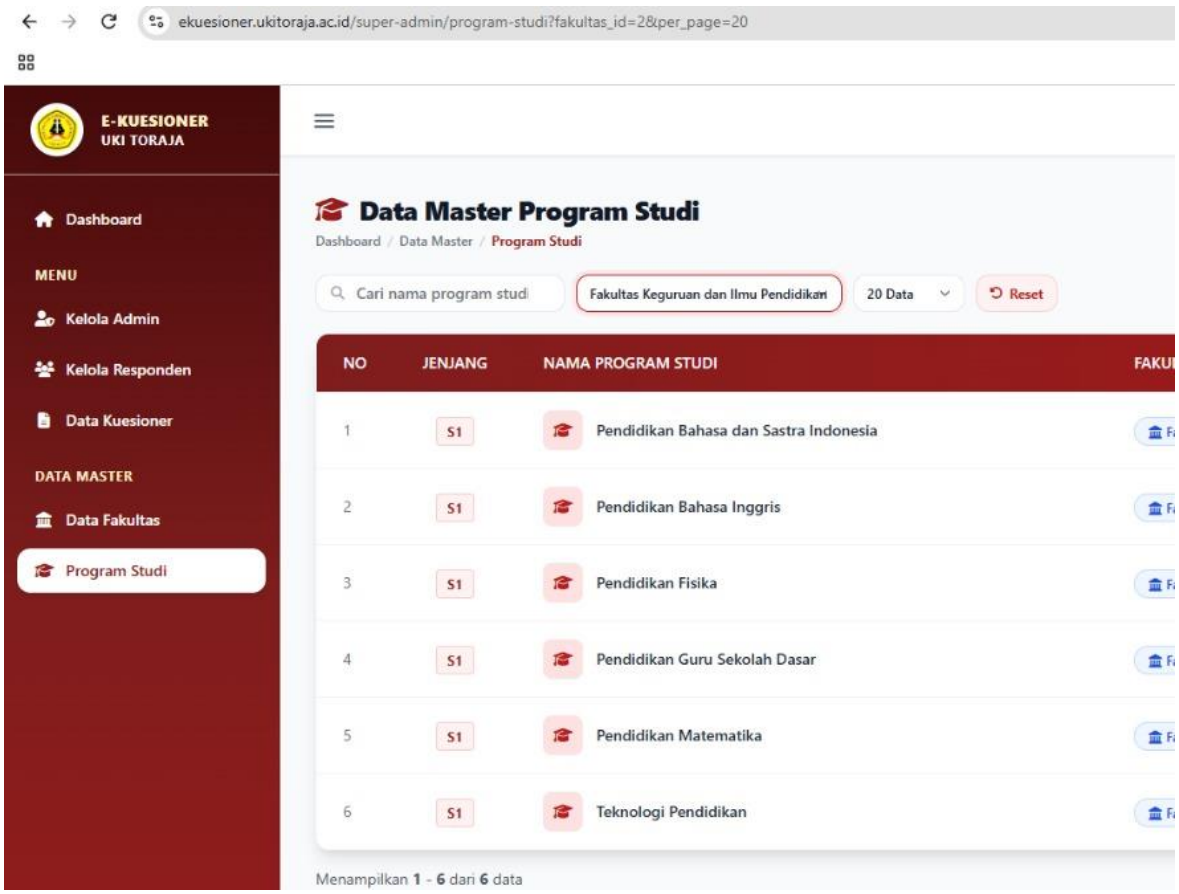
Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan akademik dan nonakademik Universitas Kristen Indonesia (UKI) Toraja, dapat disimpulkan bahwa secara umum mahasiswa memberikan penilaian yang sangat baik terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata kepuasan sebesar 3,79 dengan indeks 94,73%, 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 kemudahan peminjaman dan pengembalian buku, kebersihan dan perawatan fasilitas laboratorium, serta kesempatan mahasiswa untuk berpartisipasi dalam organisasi. Berdasarkan analisis dimensi SERVQUAL, Daya Tanggap (Responsiveness) memiliki persentase kategori Puas tertinggi, yaitu 21,70%. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi dan tindak lanjut secara berkelanjutan untuk meningkatkan kecepatan dan ketanggapan pelayanan terhadap kebutuhan mahasiswa, sekaligus mempertahankan kualitas pelayanan yang telah memperoleh penilaian sangat baik.

Melalui hasil survei ini, diharapkan pihak universitas dan unit kerja terkait dapat menjadikannya sebagai bahan evaluasi dan dasar dalam merumuskan kebijakan peningkatan mutu layanan akademik dan nonakademik. Selain itu, pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa perlu dilakukan secara berkala sebagai bagian dari implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) melalui siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan). Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan di UKI Toraja dapat dilaksanakan 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