LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN GURU SEKOLAH DASAR

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU

UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA TORAJA

TAHUN 2026

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN HASIL
SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN GURU SEKOLAH DASAR
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	Gugus Kendali Mutu
(Weryanti Laen Langi', S.Pd., M.Pd.)	(Dr. Yusem Ba'ru, M.Pd.)
NIDN. 0925079302	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 2026. Survei dilaksanakan pada bulan Mei 2026 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 2026

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 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 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 2026 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 2026.

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 2026.

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 2026 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 2026

   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

Survei ini melibatkan 600 mahasiswa sebagai responden untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap layanan akademik dan nonakademik di Universitas Kristen Indonesia (UKI) Toraja. Penilaian mencakup aspek pelayanan administrasi, proses pembelajaran, fasilitas penunjang, dan kegiatan kemahasiswaan sebagai dasar evaluasi dan peningkatan kualitas layanan. Data hasil survei disajikan pada tabel berikut.

1. Penyajian Hasil Survei dalam Bentuk Tabel Berdasarkan Skala Pengukuran

Tabel 3. 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%	116	19,33%	484	80,67%	3,81	95,17%
2	Proses Pendaftaran dan KRS (kemudahan, kejelasan prosedur)	0	0%	0	0%	145	24,17%	455	75,83%	3,76	93,96%
3	Layanan Perkuliahan (ketersediaan dosen, ketepatan waktu perkuliahan)	0	0%	0	0%	146	24,33%	454	75,67%	3,76	93,92%
4	Akses Informasi Akademik (portal, papan pengumuman, media sosial)	0	0%	0	0%	120	20,00%	480	80,00%	3,80	95,00%

No	Komponen Pengukuran	Skala 1	%	Skala 2	%	Skala 3	%	Skala 4	%	Rata-rata	Indeks
5	Pelayanan Bimbingan Akademik (respon dosen pembimbing, bantuan akademik)	0	0%	0	0%	86	14,33%	514	85,67%	3,86	96,42%
6	Fasilitas Penunjang Akademik (laboratorium, perpustakaan, internet)	0	0%	0	0%	93	15,50%	507	84,50%	3,85	96,13%
7	Pelayanan Administrasi Nilai dan Transkrip	0	0%	0	0%	107	17,83%	493	82,17%	3,82	95,54%
8	Sikap dan Profesionalisme Staf Akademik	0	0%	0	0%	143	23,83%	457	76,17%	3,76	94,04%
9	Ketersediaan dan Kejelasan Informasi Akademik	0	0%	0	0%	91	15,17%	509	84,83%	3,85	96,21%
10	Kemampuan Menangani Keluhan Akademik	0	0%	0	0%	147	24,50%	453	75,50%	3,76	93,88%
11	Kecepatan dan ketepatan pelayanan administrasi akademik	0	0%	0	0%	117	19,50%	483	80,50%	3,81	95,13%
12	Keramahan dan kesopanan staf administrasi	0	0%	0	0%	113	18,83%	487	81,17%	3,81	95,29%
13	Kejelasan informasi dan prosedur administrasi	0	0%	0	0%	119	19,83%	481	80,17%	3,80	95,04%

No	Komponen Pengukuran	Skala 1	%	Skala 2	%	Skala 3	%	Skala 4	%	Rata-rata	Indeks
14	Kemudahan prosedur pembayaran	0	0%	0	0%	80	13,33%	520	86,67%	3,87	96,67%
15	Kejelasan informasi biaya pendidikan	0	0%	0	0%	104	17,33%	496	82,67%	3,83	95,67%
16	Kecepatan pelayanan bagian keuangan	0	0%	0	0%	128	21,33%	472	78,67%	3,79	94,67%
17	Ketersediaan ruang kuliah yang memadai	0	0%	0	0%	91	15,17%	509	84,83%	3,85	96,21%
18	Kebersihan dan kenyamanan lingkungan kampus	0	0%	0	0%	85	14,17%	515	85,83%	3,86	96,46%
19	Akses internet dan fasilitas teknologi	0	0%	0	0%	134	22,33%	466	77,67%	3,78	94,42%
20	Ketersediaan peralatan laboratorium sesuai kebutuhan	0	0%	0	0%	89	14,83%	511	85,17%	3,85	96,29%
21	Kebersihan dan perawatan fasilitas laboratorium	0	0%	0	0%	142	23,67%	458	76,33%	3,76	94,08%
22	Kemudahan akses dan penggunaan laboratorium	0	0%	0	0%	111	18,50%	489	81,50%	3,82	95,38%
23	Ketersediaan koleksi buku dan referensi yang memadai	0	0%	0	0%	129	21,50%	471	78,50%	3,79	94,63%
24	Kenyamanan ruang baca	0	0%	0	0%	121	20,17%	479	79,83%	3,80	94,96%

No	Komponen Pengukuran	Skala 1	%	Skala 2	%	Skala 3	%	Skala 4	%	Rata-rata	Indeks
25	Kemudahan peminjaman dan pengembalian buku	0	0%	0	0%	148	24,67%	452	75,33%	3,75	93,83%
26	Ketersediaan seminar, workshop, atau pelatihan yang bermanfaat	0	0%	0	0%	151	25,17%	449	74,83%	3,75	93,71%
27	Variasi dan kreativitas kegiatan seni, olahraga, dan sosial	0	0%	0	0%	137	22,83%	463	77,17%	3,77	94,29%
28	Kesesuaian kegiatan dengan minat dan kebutuhan mahasiswa	0	0%	0	0%	126	21,00%	474	79,00%	3,79	94,75%
29	Kesempatan yang diberikan untuk berpartisipasi dalam organisasi	0	0%	0	0%	157	26,17%	443	73,83%	3,74	93,46%
30	Dukungan pembina dan pihak kampus terhadap organisasi	0	0%	0	0%	133	22,17%	467	77,83%	3,78	94,46%
31	Kejelasan informasi dan prosedur kegiatan kemahasiswaan	0	0%	0	0%	109	18,17%	491	81,83%	3,82	95,46%
32	Ketersediaan ruang dan peralatan untuk kegiatan mahasiswa	0	0%	0	0%	135	22,50%	465	77,50%	3,78	94,38%

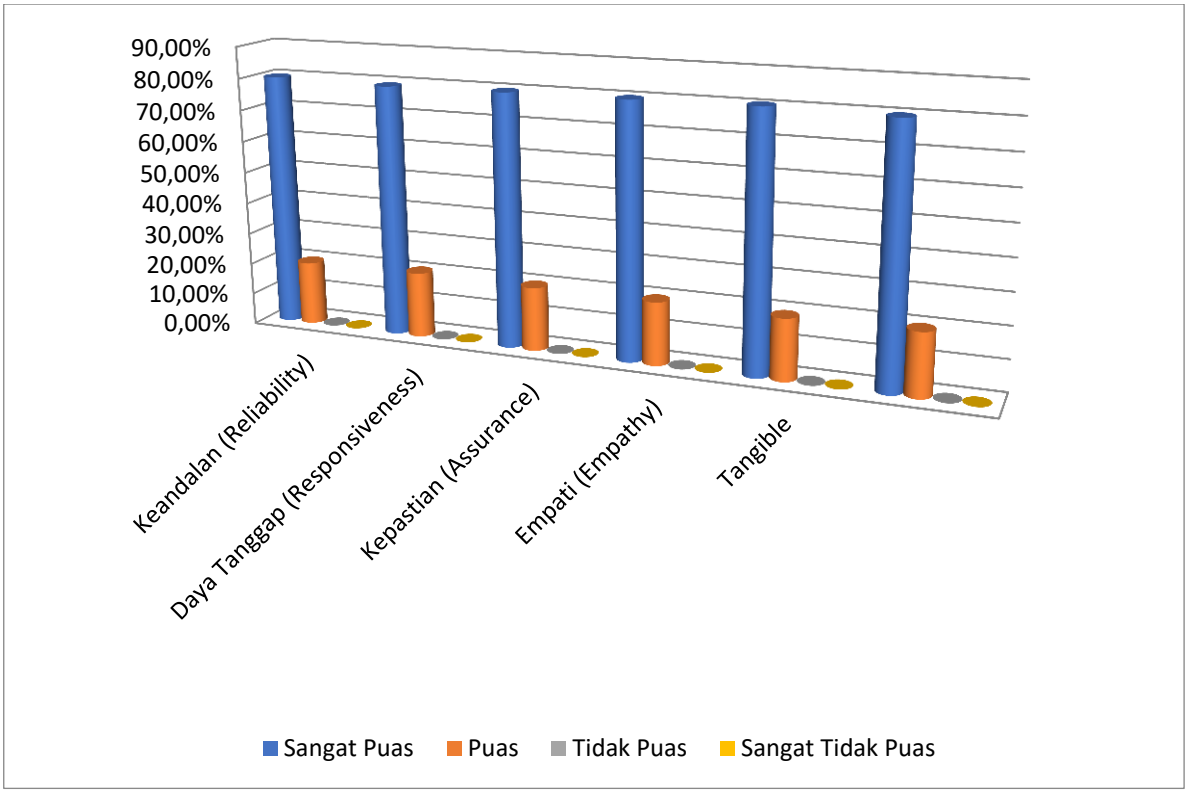
No	Komponen Pengukuran	Skala 1	%	Skala 2	%	Skala 3	%	Skala 4	%	Rata-rata	Indeks
33	Kemudahan akses pendanaan kegiatan mahasiswa	0	0%	0	0%	114	19,00%	486	81,00%	3,81	95,25%
34	Ketersediaan informasi kegiatan melalui media kampus	0	0%	0	0%	120	20,00%	480	80,00%	3,80	95,00%
	Total Rata rata	**0**	**0%**	**0**	**0%**	**4087**	**20,03%**	**16313**	**79,97%**	**3,80**	**94,99%**

2. Penyajian Hasil Survei Berdasarkan Pengelompokan Dimensi SERVQUAL

Tabel 4. 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	79,94%	20,06%	0,00%	0,00%
2	Daya Tanggap (Responsiveness)	5,10,11,25,26,31,33,34	79,33%	20,67%	0,00%	0,00%
3	Kepastian (Assurance)	8,9,14,29,30	79,87%	20,13%	0,00%	0,00%
4	Empati (Empathy)	4,12,28	80,06%	19,94%	0,00%	0,00%
5	Tangible	6,17,18,19,21,22,24,27,32	80,57%	19,43%	0,00%	0,00%
	Keseluruhan	**34**	79,97%	20,03%	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 tersebut, hasil survei menunjukkan bahwa mahasiswa memberikan penilaian yang sangat baik terhadap layanan akademik dan nonakademik Universitas Kristen Indonesia (UKI) Toraja. Dari 600 responden yang menilai 34 komponen pengukuran, diperoleh nilai **rata-rata keseluruhan sebesar 3,80 dengan indeks kepuasan 94,99%.** Persentase jawaban **didominasi oleh skala 4 (Sangat Puas) sebesar 79,97%, sedangkan skala 3 (Puas) sebesar 20,03%. Tidak terdapat jawaban pada skala 1 dan 2.**

Secara lebih rinci, komponen dengan **nilai rata-rata tertinggi** adalah kemudahan prosedur pembayaran, dengan **rata-rata 3,87 dan indeks 96,67%.** Selanjutnya, aspek kebersihan dan kenyamanan lingkungan kampus memperoleh **rata-rata 3,86 dengan indeks 96,46%,** serta pelayanan bimbingan akademik **dengan rata-rata 3,86 dan indeks 96,42%**. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa memberikan apresiasi tinggi terhadap kemudahan layanan pembayaran, kenyamanan lingkungan kampus, serta dukungan dosen dalam memberikan bimbingan akademik.

Sementara itu, komponen dengan **nilai rata-rata terendah** adalah kesempatan yang diberikan untuk berpartisipasi dalam organisasi, dengan rata-rata **3,74 dan indeks 93,46%.** Selanjutnya, ketersediaan seminar, workshop, atau pelatihan memperoleh rata-rata **3,75 dengan indeks 93,71%,** serta kemudahan peminjaman dan pengembalian buku dengan **rata-rata 3,75 dan indeks 93,83%.** Meskipun memperoleh nilai relatif lebih rendah dibandingkan komponen lainnya, ketiga aspek tersebut tetap menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat baik.

2. Berdasarkan Pengelompokan Dimensi SERVQUAL

   Berdasarkan pengelompokan 34 komponen pengukuran ke dalam lima dimensi SERVQUAL, hasil survei menunjukkan bahwa seluruh dimensi memperoleh penilaian positif dari mahasiswa. **Dimensi Tangible (Bukti Fisik) memperoleh persentase Sangat Puas tertinggi sebesar 80,57%, diikuti dimensi Empathy (Empati) sebesar 80,06%, Assurance (Kepastian) sebesar 79,87%, Responsiveness (Daya Tanggap) sebesar 79,33%, dan Reliability (Keandalan) sebesar 79,94%.**

   Sementara itu, persentase jawaban Puas pada seluruh dimensi berkisar antara 19,43% hingga 20,67%. Tidak terdapat jawaban Tidak Puas maupun Sangat Tidak Puas. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa memberikan penilaian yang sangat baik terhadap aspek keandalan pelayanan, daya tanggap, kepastian, empati, serta ketersediaan fasilitas fisik di UKI Toraja.

Hasil pada Tabel 3 dan Tabel 4 menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik dan nonakademik UKI Toraja secara umum telah dinilai sangat baik oleh mahasiswa. Namun, aspek kesempatan berpartisipasi dalam organisasi, ketersediaan seminar dan pelatihan, serta kemudahan peminjaman buku masih perlu ditingkatkan. Dimensi Reliability memperoleh persentase Sangat Puas terendah (79,94%), sedangkan Tangible memperoleh persentase tertinggi (80,57%). Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara berkelanjutan dengan tetap mempertahankan aspek-aspek yang telah memperoleh penilaian baik.

BAB IV
TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

4.1 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa yang melibatkan 600 responden, diperoleh nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,80 dengan indeks kepuasan 94,99% atau termasuk dalam kategori Sangat Puas. Meskipun capaian tersebut menunjukkan kualitas pelayanan yang sangat baik, beberapa aspek masih perlu ditingkatkan untuk mempertahankan dan mengoptimalkan kualitas layanan akademik dan nonakademik di UKI Toraja.

Rencana tindak lanjut disusun dengan memperhatikan komponen yang memperoleh nilai relatif lebih rendah, khususnya kesempatan mahasiswa berpartisipasi dalam organisasi, ketersediaan seminar dan pelatihan, kemudahan peminjaman dan pengembalian buku, serta kebersihan dan perawatan fasilitas laboratorium. Selain itu, peningkatan daya tanggap dan keandalan pelayanan juga perlu menjadi perhatian. Adapun rencana tindak lanjut yang ditetapkan adalah sebagai berikut.

Tabel 5. Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa

No.	Aspek yang Perlu Ditingkatkan	Rencana Tindak Lanjut	Penanggung Jawab
1	Partisipasi mahasiswa dalam organisasi	Meningkatkan kesempatan dan keterlibatan mahasiswa dalam kegiatan organisasi, baik di tingkat program studi maupun universitas.	Wakil Rektor III, Kemahasiswaan dan BEM
2	Seminar, workshop, dan pelatihan	Meningkatkan penyelenggaraan seminar, workshop, dan pelatihan sesuai kebutuhan serta minat mahasiswa.	Program Studi dan Bagian Kemahasiswaan
3	Layanan perpustakaan	Meningkatkan kemudahan proses peminjaman dan pengembalian buku serta mengoptimalkan pelayanan perpustakaan.	Kepala Perpustakaan
4	Kebersihan dan perawatan laboratorium	Meningkatkan pemeliharaan, kebersihan, dan perawatan fasilitas	Kepala Laboratorium dan

No.	Aspek yang Perlu Ditingkatkan	Rencana Tindak Lanjut	Penanggung Jawab
		laboratorium secara berkala.	Program Studi
5	Daya tanggap pelayanan	Meningkatkan kecepatan respons terhadap pertanyaan, kebutuhan, dan keluhan mahasiswa.	Unit Pelayanan Akademik dan Unit Kerja Terkait
6	Keandalan pelayanan	Meningkatkan ketepatan, konsistensi, dan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.	Biro Administrasi dan Unit Kerja Terkait

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 terhadap pelaksanaan rencana tindak lanjut hasil survei kepuasan mahasiswa dilakukan untuk memastikan bahwa langkah-langkah perbaikan yang telah direncanakan dapat dilaksanakan sesuai dengan target dan tanggung jawab masing-masing unit kerja. Pelaksanaan monitoring dilakukan melalui koordinasi dengan unit terkait, pemantauan realisasi program, serta pemeriksaan terhadap bukti pelaksanaan kegiatan perbaikan.

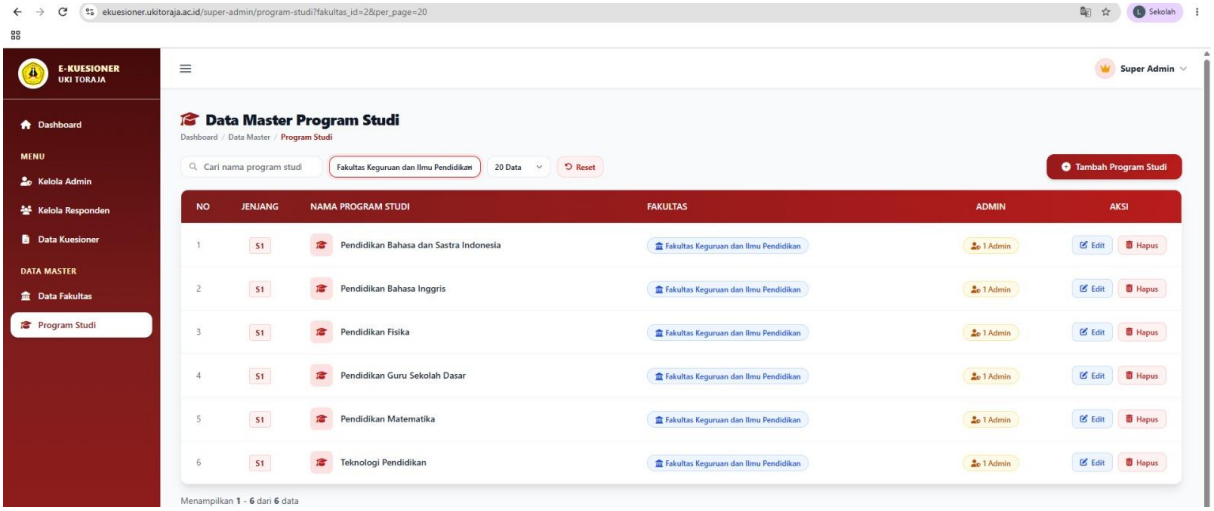
Evaluasi dilakukan dengan menilai kesesuaian antara rencana tindak lanjut dan pelaksanaannya, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta mengukur efektivitas perbaikan terhadap peningkatan kualitas layanan. Hasil monitoring dan evaluasi selanjutnya menjadi bahan penyusunan rekomendasi perbaikan dan pengembangan layanan pada periode berikutnya. Dengan demikian, hasil survei dapat dimanfaatkan sebagai bagian dari siklus peningkatan mutu secara berkelanjutan melalui mekanisme PPEPP.

BAB IV
PENUTUP

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik dan Nonakademik Universitas Kristen Indonesia (UKI) Toraja yang melibatkan 600 responden, diperoleh nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,80 dengan indeks kepuasan 94,99% yang termasuk dalam kategori Sangat Puas. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik dan nonakademik secara umum telah berjalan dengan sangat baik berdasarkan penilaian mahasiswa. Berdasarkan pengelompokan dimensi SERVQUAL, dimensi Tangible memperoleh persentase Sangat Puas tertinggi sebesar 80,57%, sedangkan dimensi Responsiveness memperoleh persentase relatif lebih rendah sebesar 79,33%. Pada tingkat komponen, aspek kesempatan berpartisipasi dalam organisasi, ketersediaan seminar dan pelatihan, serta kemudahan peminjaman dan pengembalian buku masih perlu mendapat perhatian untuk ditingkatkan.

Secara keseluruhan, hasil survei ini diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi pimpinan universitas dan seluruh unit kerja dalam mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada mahasiswa. Pelaksanaan rencana tindak lanjut perlu dilakukan secara konsisten melalui koordinasi, monitoring, dan evaluasi berkala agar setiap aspek yang masih perlu ditingkatkan dapat ditangani secara tepat. Dengan demikian, kualitas layanan akademik dan nonakademik UKI Toraja dapat terus dikembangkan guna mewujudkan pelayanan yang efektif, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa secara berkelanjutan.

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