LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN FISIKA

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU

UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA TORAJA

TAHUN 2023

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN HASIL
SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN FISIKA
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
(Alexander Pakiding, S.Si.,M,Si)	(Yusem Ba'ru, M.Pd)
NIDN. 0927046805	NIDN. 0929078903

Mengetahui

Kepala Lembaga Penjaminan Mutu	Dekan Fakultas
(Dr. Resnita Dewi, SS.,M.Hum)	(Drs. Rubianus M.Pd.)
NIDN. 0909129001	NIDN. 0911046201

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, yang memungkinkan kami menyelesaikan laporan survei ini dengan baik. Laporan ini disusun sebagai hasil dari penelitian mengenai kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Fisika 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 dengan tujuan 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 berkelanjutan 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 Fisika 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 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 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 8
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

Layanan akademik dan non akademik memiliki peran 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. Sedangkan layanan non akademik mencakup administrasi keuangan yang mempermudah prosedur pembayaran dan kejelasan biaya, serta sarana prasarana seperti ruang kuliah yang memadai, kebersihan lingkungan kampus, dan akses teknologi yang mendukung kenyamanan serta kesejahteraan mahasiswa selama pendidikan.

Bagi mahasiswa Program Studi Pendidikan Fisika di Universitas Kristen Indonesia Toraja, kualitas layanan akademik dan non akademik sangat berpengaruh terhadap proses belajar mereka. Oleh karena itu, evaluasi dan pengukuran kepuasan mahasiswa perlu dilakukan secara rutin untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan sudah memenuhi standar Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI). Tujuan utama dari evaluasi ini adalah untuk mengukur sejauh mana institusi dapat memenuhi harapan mahasiswa dan mengidentifikasi area yang perlu perbaikan. Sebagai bagian dari penerapan SPMI di UKI Toraja, survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan non akademik ini dilaksanakan.

Survei ini bertujuan untuk mengukur kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Fisika terhadap berbagai elemen layanan yang ada, baik yang berkaitan dengan layanan 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 berbagai elemen 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 bagi perbaikan berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas layanan akademik dan non akademik di

Universitas Kristen Indonesia 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 dalam memberikan pendidikan yang berkualitas.

1.2 Tujuan Pelaksanaan Kegiatan

Pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Fisika 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 Fisika Universitas Kristen Indonesia Toraja (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 Fisika terhadap layanan akademik dan non akademik di Universitas Kristen Indonesia (UKI) Toraja Tahun 2023 dilaksanakan melalui metode survei dengan memanfaatkan aplikasi E-KUESIONER yang dapat diakses melalui laman https://ekuesioner.ukitoraja.ac.id. Penggunaan aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah mahasiswa dalam menyampaikan penilaian dan tanggapan terhadap berbagai bentuk pelayanan yang diberikan oleh pihak universitas secara praktis, efektif, dan efisien, dengan tetap memperhatikan aspek kerahasiaan data serta objektivitas hasil survei. Instrumen kuesioner disusun berdasarkan indikator-indikator penilaian yang sesuai dengan standar pelayanan pendidikan tinggi dan berpedoman pada prinsip Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI). Seluruh butir pertanyaan dirancang untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan, pengalaman, serta persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik maupun non akademik yang telah diterima selama mengikuti kegiatan pendidikan di Universitas Kristen Indonesia (UKI) Toraja.

2.2 Metode Pengolahan dan Analisis Data

Survei kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Fisika 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 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

   Pengolahan data hasil Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan akademik dan non akademik Tahun 2023 dilaksanakan secara praktis dan efektif dengan memanfaatkan aplikasi E-KUESIONER https://ekuesioner.ukitoraja.ac.id sebagai media pengumpulan data, yang selanjutnya diolah menggunakan Microsoft Excel. Penggunaan aplikasi ini dimaksudkan untuk memudahkan penyebaran instrumen survei kepada responden, mempercepat proses penghimpunan jawaban, serta meminimalkan kemungkinan terjadinya kesalahan dalam proses pencatatan data. Adapun proses pengelolaan data tersebut dilaksanakan melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

   a. Pengisian Kuesioner

      Pengisian kuesioner survei kepuasan mahasiswa dilakukan secara daring melalui tautan E-KUESIONER https://ekuesioner.ukitoraja.ac.id pada bulan Juni 2023. Mahasiswa Program Studi Pendidikan Fisika mengakses tautan tersebut dan mengisi kuesioner sesuai dengan petunjuk serta pengalaman masing-masing terhadap layanan akademik dan non akademik yang diterima.

   b. Pengumpulan Data

      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 survei kepuasan mahasiswa.

c. Rekapitulasi Data

Data hasil kuesioner yang telah diunduh selanjutnya direkapitulasi menggunakan Microsoft Excel dengan mengelompokkan jawaban responden berdasarkan aspek penilaian layanan akademik dan non akademik untuk memudahkan proses penghitungan dan analisis tingkat kepuasan mahasiswa.

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 pendekatan deskriptif dengan melihat perbandingan nilai rata-rata dan indeks kepuasan pada masing-masing komponen penilaian. Analisis ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa, menentukan aspek layanan yang memperoleh penilaian tertinggi, serta mengidentifikasi bagian-bagian pelayanan yang masih memerlukan peningkatan dan perbaikan.

Temuan dari hasil analisis selanjutnya dituangkan dalam bentuk tabel dan deskripsi naratif sehingga hasil survei dapat disajikan secara jelas dan mudah dipahami. Hasil tersebut digunakan sebagai acuan dalam merumuskan saran perbaikan serta menentukan tindak lanjut yang diperlukan. Dengan demikian, pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan non akademik di Universitas Kristen Indonesia (UKI) Toraja Tahun 2023 diharapkan dapat mendukung proses evaluasi dan menjadi landasan dalam upaya peningkatan kualitas pengelolaan serta pelayanan institusi secara berkelanjutan.

BAB III
HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil survei ini menunjukkan distribusi responden berdasarkan tahun masuk mahasiswa Program Studi Pendidikan Fisika. Total jumlah mahasiswa yang terlibat dalam survei sebanyak 38 orang, Data selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel.3 Jumlah Responden

No	Tahun Masuk	Jumlah Responden
1	2017	1
2	2018	1
3	2019	2
4	2020	14
5	2021	10
6	2022	10
Total Mahasiswa		38
Jumlah Mahasiswa Aktif		38
Presentase Responden (%)		100

Hasil survei kepuasan mahasiswa terkait berbagai komponen layanan akademik dan non akademik di Universitas Kristen Indonesia (UKI) Toraja memberikan gambaran penting mengenai kualitas pelayanan yang diterima mahasiswa. Penilaian terhadap berbagai aspek seperti pelayanan administrasi, perkuliahan, fasilitas penunjang, dan kegiatan kemahasiswaan menjadi acuan dalam mengevaluasi kinerja layanan akademik. Data berikut ini menyajikan hasil pengukuran tersebut:

Tabel.4 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa

No	Komponen Pengukuran	Skala 1	%	Skala 2	%	Skala 3	%	Skala 4	%	Rata-rata	Indeks
1	Pelayanan Administrasi Akademik (kecepatan, ketepatan, keramahan)	0	0%	0	0%	15	39,47%	23	60,53%	**3,61**	**90,13%**
2	Proses Pendaftaran dan KRS (kemudahan, kejelasan prosedur)	0	0%	0	0%	19	50,00%	19	50,00%	**3,50**	**87,50%**

No	Komponen Pengukuran	Skala 1	%	Skala 2	%	Skala 3	%	Skala 4	%	Rata-rata	Indeks
3	Layanan Perkuliahan (ketersediaan dosen, ketepatan waktu perkuliahan)	0	0%	0	0%	19	50,00%	19	50,00%	**3,50**	**87,50%**
4	Akses Informasi Akademik (portal, papan pengumuman, media sosial)	0	0%	0	0%	18	47,37%	20	52,63%	**3,53**	**88,16%**
5	Pelayanan Bimbingan Akademik (respon dosen pembimbing, bantuan akademik)	0	0%	0	0%	14	36,84%	24	63,16%	**3,63**	**90,79%**
6	Fasilitas Penunjang Akademik (laboratorium, perpustakaan, internet)	0	0%	0	0%	14	36,84%	24	63,16%	**3,63**	**90,79%**
7	Pelayanan Administrasi Nilai dan Transkrip	0	0%	0	0%	10	26,32%	28	73,68%	**3,74**	**93,42%**
8	Sikap dan Profesionalisme Staf Akademik	0	0%	0	0%	16	42,11%	22	57,89%	**3,58**	**89,47%**
9	Ketersediaan dan Kejelasan Informasi Akademik	0	0%	0	0%	11	28,95%	27	71,05%	**3,71**	**92,76%**
10	Kemampuan Menangani Keluhan Akademik	0	0%	0	0%	14	36,84%	24	63,16%	**3,63**	**90,79%**
11	Kecepatan dan ketepatan pelayanan administrasi akademik	0	0%	0	0%	12	31,58%	26	68,42%	**3,68**	**92,11%**
12	Keramahan dan kesopanan staf administrasi	0	0%	0	0%	16	42,11%	22	57,89%	**3,58**	**89,47%**
13	Kejelasan informasi dan prosedur administrasi	0	0%	0	0%	17	44,74%	21	55,26%	**3,55**	**88,82%**
14	Kemudahan prosedur pembayaran	0	0%	0	0%	10	26,32%	28	73,68%	**3,74**	**93,42%**
15	Kejelasan informasi biaya pendidikan	0	0%	0	0%	14	36,84%	24	63,16%	**3,63**	**90,79%**
16	Kecepatan pelayanan bagian keuangan	0	0%	0	0%	13	34,21%	25	65,79%	**3,66**	**91,45%**
17	Ketersediaan ruang kuliah yang memadai	0	0%	0	0%	17	44,74%	21	55,26%	**3,55**	**88,82%**
18	Kebersihan dan kenyamanan lingkungan kampus	0	0%	0	0%	11	28,95%	27	71,05%	**3,71**	**92,76%**

No	Komponen Pengukuran	Skala 1	%	Skala 2	%	Skala 3	%	Skala 4	%	Rata-rata	Indeks
19	Akses internet dan fasilitas teknologi	0	0%	0	0%	15	39,47%	23	60,53%	**3,61**	**90,13%**
20	Ketersediaan peralatan laboratorium sesuai kebutuhan	0	0%	0	0%	13	34,21%	25	65,79%	**3,66**	**91,45%**
21	Kebersihan dan perawatan fasilitas laboratorium	0	0%	0	0%	18	47,37%	20	52,63%	**3,53**	**88,16%**
22	Kemudahan akses dan penggunaan laboratorium	0	0%	0	0%	14	36,84%	24	63,16%	**3,63**	**90,79%**
23	Ketersediaan koleksi buku dan referensi yang memadai	0	0%	0	0%	12	31,58%	26	68,42%	**3,68**	**92,11%**
24	Kenyamanan ruang baca	0	0%	0	0%	13	34,21%	25	65,79%	**3,66**	**91,45%**
25	Kemudahan peminjaman dan pengembalian buku	0	0%	0	0%	19	50,00%	19	50,00%	**3,50**	**87,50%**
26	Ketersediaan seminar, workshop, atau pelatihan yang bermanfaat	0	0%	0	0%	14	36,84%	24	63,16%	**3,63**	**90,79%**
27	Variasi dan kreativitas kegiatan seni, olahraga, dan sosial	0	0%	0	0%	16	42,11%	22	57,89%	**3,58**	**89,47%**
28	Kesesuaian kegiatan dengan minat dan kebutuhan mahasiswa	0	0%	0	0%	17	44,74%	21	55,26%	**3,55**	**88,82%**
29	Kesempatan yang diberikan untuk berpartisipasi dalam organisasi	0	0%	0	0%	10	26,32%	28	73,68%	**3,74**	**93,42%**
30	Dukungan pembina dan pihak kampus terhadap organisasi	0	0%	0	0%	12	31,58%	26	68,42%	**3,68**	**92,11%**
31	Kejelasan informasi dan prosedur kegiatan kemahasiswaan	0	0%	0	0%	10	26,32%	28	73,68%	**3,74**	**93,42%**
32	Ketersediaan ruang dan peralatan untuk kegiatan mahasiswa	0	0%	0	0%	16	42,11%	22	57,89%	**3,58**	**89,47%**
33	Kemudahan akses pendanaan kegiatan mahasiswa	0	0%	0	0%	10	26,32%	28	73,68%	**3,74**	**93,42%**
34	Ketersediaan informasi kegiatan melalui media kampus	0	0%	0	0%	11	28,95%	27	71,05%	**3,71**	**92,76%**
	Total Rata rata	**0**	**0%**	**0**	**0%**	**480**	**37,15%**	**812**	**62,85%**	**3,63**	**90,71%**

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik dan Nonakademik Universitas Kristen Indonesia (UKI) Toraja Tahun 2023, sebagaimana disajikan pada *Tabel 4. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa*, diperoleh nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,63 dengan indeks kepuasan 90,71%. Mengacu pada kriteria penilaian dalam *Tabel 2. Tingkat Kepuasan*, capaian tersebut termasuk dalam kategori **Sangat Puas.**

Dari 38 responden, sebanyak 812 jawaban (62,85%) berada pada skala 4 (Sangat Puas) dan 480 jawaban (37,15%) pada skala 3 (Puas). Tidak terdapat jawaban pada skala 1 maupun skala 2. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa secara umum memberikan penilaian positif terhadap kualitas layanan akademik dan nonakademik di UKI Toraja.

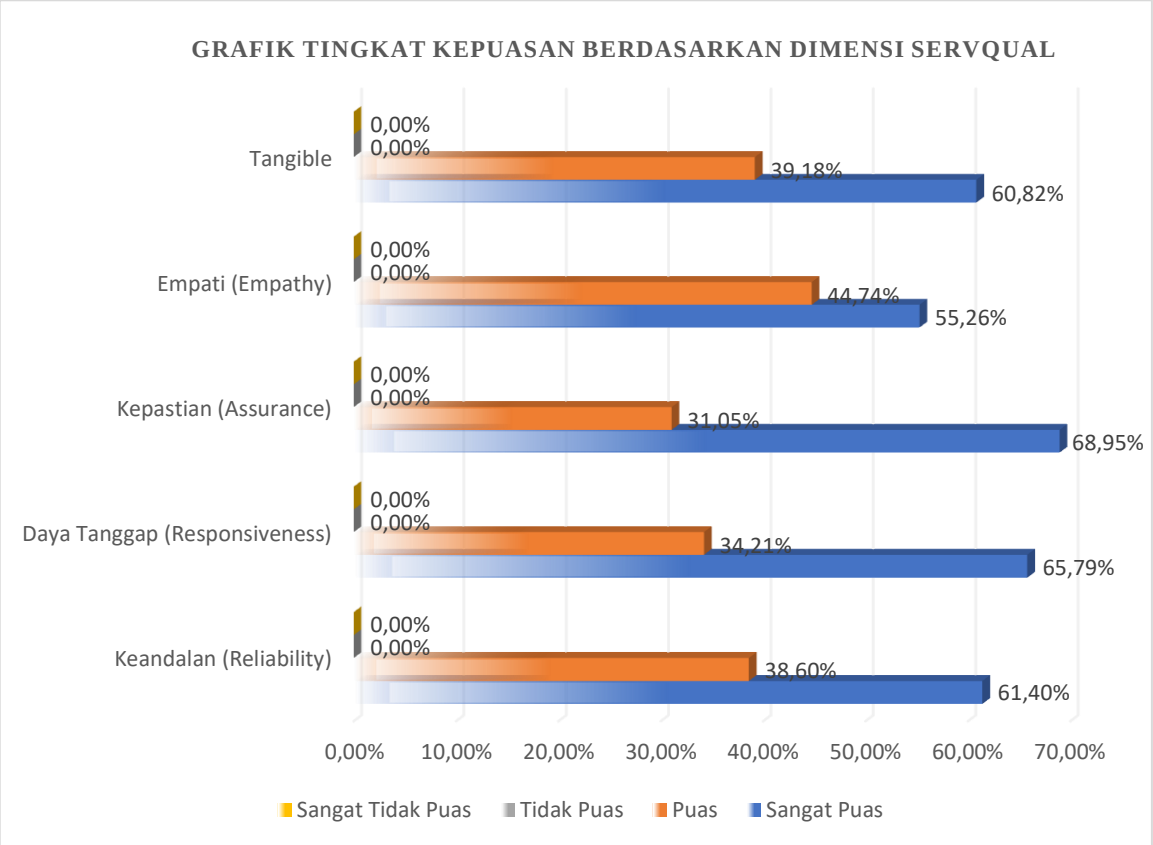
Berdasarkan penilaian setiap komponen, lima aspek dengan nilai tertinggi adalah Pelayanan Administrasi Nilai dan Transkrip, Kemudahan Prosedur Pembayaran, Kesempatan Berpartisipasi dalam Organisasi, Kejelasan Informasi dan Prosedur Kegiatan Kemahasiswaan, serta Kemudahan Akses Pendanaan Kegiatan Mahasiswa, masing-masing dengan rata-rata 3,74 dan indeks 93,42%. Sementara itu, aspek Proses Pendaftaran dan KRS, Layanan Perkuliahan, serta Kemudahan Peminjaman dan Pengembalian Buku memperoleh nilai terendah, yaitu rata-rata 3,50 dengan indeks 87,50%. Meskipun demikian, ketiganya tetap berada dalam kategori Sangat Puas.

Dengan demikian, tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Fisika terhadap layanan akademik dan nonakademik UKI Toraja Tahun 2023 secara keseluruhan berada pada kategori **Sangat Puas**. Kualitas pelayanan perlu dipertahankan dan ditingkatkan secara berkelanjutan, khususnya pada aspek yang memperoleh nilai relatif lebih rendah agar pelayanan semakin optimal.

Untuk memperoleh gambaran yang lebih terperinci, hasil survei selanjutnya dikelompokkan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Kepastian (Assurance), Empati (Empathy), dan Bukti Fisik (Tangible). Hasil pengelompokan tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan kelima dimensi tersebut disajikan pada tabel berikut.

Tabel.5 Pengelompokan Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan 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	61,40%	38,60%	0,00%	0,00%
2	Daya Tanggap (Responsiveness)	5,10,11,25,26,31,33,34	65,79%	34,21%	0,00%	0,00%
3	Kepastian (Assurance)	8,9,14,29,30	68,95%	31,05%	0,00%	0,00%
4	Empati (Empathy)	4,12,28	55,26%	44,74%	0,00%	0,00%
5	Tangible	6,17,18,19,21,22,24,27,32	60,82%	39,18%	0,00%	0,00%
	Keseluruhan	**34**	**62,85%**	**37,15%**	**0,00%**	**0,00%**



Berdasarkan Grafik Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi SERVQUAL, terlihat bahwa seluruh dimensi memperoleh penilaian positif dari responden, dengan persentase jawaban berada pada kategori Sangat Puas dan Puas. Dimensi Kepastian

(Assurance) memperoleh persentase Sangat Puas tertinggi sebesar 68,95%, diikuti Daya Tanggap (Responsiveness) sebesar 65,79%, Keandalan (Reliability) sebesar 61,40%, Tangible sebesar 60,82%, dan Empati (Empathy) sebesar 55,26%.

Sementara itu, persentase jawaban pada kategori Puas tertinggi terdapat pada dimensi Empati (Empathy) sebesar 44,74%, diikuti Tangible sebesar 39,18%, Keandalan (Reliability) sebesar 38,60%, Daya Tanggap (Responsiveness) sebesar 34,21%, dan Kepastian (Assurance) sebesar 31,05%. Tidak terdapat jawaban pada kategori Tidak Puas maupun Sangat Tidak Puas pada seluruh dimensi.

Hasil analisis menunjukkan bahwa dimensi Kepastian (Assurance) memperoleh tingkat penilaian terbaik dibandingkan dimensi pelayanan lainnya. Sementara itu, dimensi Empati (Empathy) memiliki proporsi jawaban Sangat Puas yang relatif lebih rendah. Rendahnya proporsi jawaban Sangat Puas pada dimensi Empati tidak menunjukkan bahwa mahasiswa merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini karena seluruh responden (100%) tetap memberikan penilaian positif, yaitu pada kategori Sangat Puas dan Puas. Dengan demikian, dimensi Empati tetap menunjukkan kualitas pelayanan yang baik, namun masih memiliki peluang untuk ditingkatkan agar tingkat kepuasan mahasiswa semakin optimal. Oleh sebab itu, rekomendasi perbaikan lebih difokuskan pada penguatan kualitas pelayanan, bukan karena adanya ketidakpuasan mahasiswa terhadap dimensi tersebut.

BAB IV
TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

4.1 Rencana Tindak Lanjut

Upaya peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui pemeliharaan aspek pelayanan yang telah memperoleh penilaian baik serta perbaikan terhadap aspek yang masih memerlukan perhatian. Rencana tindak lanjut ini disusun sebagai langkah perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan akademik dan nonakademik serta memastikan terpenuhinya kebutuhan dan harapan mahasiswa. Adapun rencana tindak lanjut tersebut disajikan pada tabel berikut.

Tabel.6 Rencana Tindak Lanjut

No.	Aspek yang Perlu Ditingkatkan/Dipertahankan	Rencana Tindak Lanjut	Penanggung Jawab
1	Dimensi Empati	Meningkatkan komunikasi, perhatian, dan respons terhadap kebutuhan mahasiswa.	Program Studi dan unit pelayanan terkait
2	Proses Pendaftaran dan KRS	Mengevaluasi prosedur pendaftaran dan pengisian KRS agar lebih mudah dan efektif.	Program Studi dan BAAK
3	Layanan Perkuliahan	Mengevaluasi pelaksanaan perkuliahan dan meningkatkan kualitas layanan akademik.	Program Studi dan Fakultas
4	Layanan Perpustakaan	Meningkatkan kemudahan peminjaman dan pengembalian buku serta akses referensi.	Perpustakaan
5	Aspek dengan kepuasan tertinggi	Mempertahankan dan menjaga konsistensi kualitas pelayanan yang telah berjalan baik.	Unit kerja terkait
6	Evaluasi kepuasan mahasiswa	Melaksanakan survei kepuasan secara berkala dan mengevaluasi hasil tindak lanjut.	Program Studi dan unit penjaminan mutu

4.2 Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut

Pelaksanaan tindak lanjut menjadi tanggung jawab program studi bersama unit kerja terkait sesuai dengan bidang pelayanan masing-masing. Rencana perbaikan diharapkan dapat dilaksanakan secara bertahap dan terarah untuk meningkatkan kualitas layanan akademik dan nonakademik serta mempertahankan aspek pelayanan yang telah memperoleh penilaian baik.

Evaluasi tindak lanjut dilakukan melalui monitoring secara berkala terhadap pelaksanaan rencana perbaikan guna mengetahui tingkat ketercapaian dan kendala yang dihadapi. Hasil evaluasi tersebut selanjutnya digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan langkah perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan pada periode berikutnya.

Survei kepuasan mahasiswa pada periode selanjutnya juga menjadi salah satu instrumen untuk mengukur efektivitas tindak lanjut yang telah dilaksanakan. Dengan demikian, hasil survei dapat dimanfaatkan sebagai dasar evaluasi dan peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan di Universitas Kristen Indonesia (UKI) Toraja.

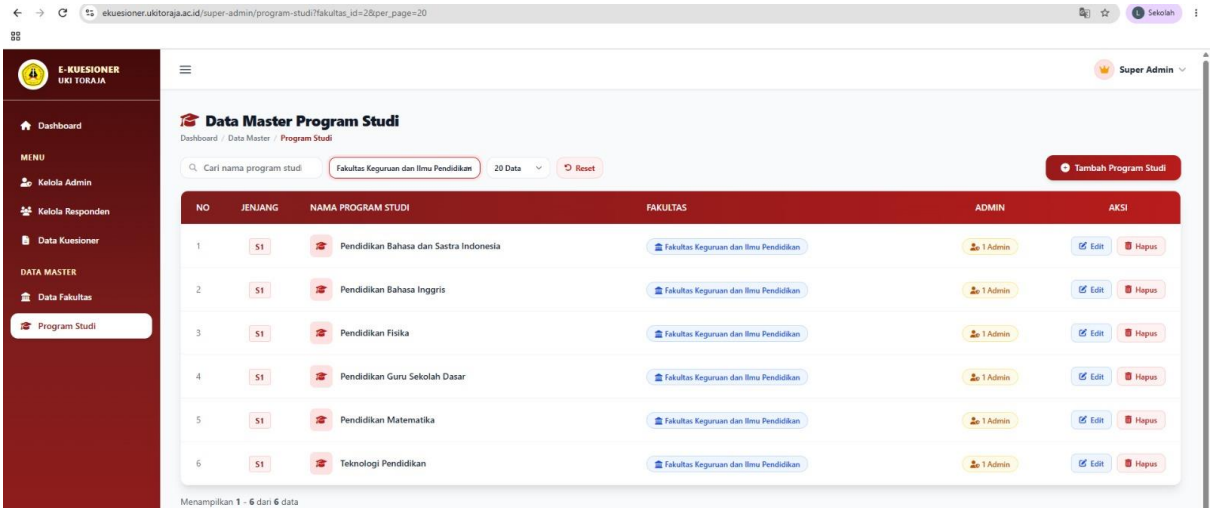
BAB IV
PENUTUP

Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik dan Nonakademik Universitas Kristen Indonesia (UKI) Toraja Tahun 2023 ini disusun sebagai bentuk evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa. Pelaksanaan survei ini menjadi salah satu upaya untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek pelayanan di lingkungan universitas.

Hasil survei diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pimpinan, program studi, dan unit kerja terkait dalam merumuskan kebijakan serta menentukan langkah-langkah perbaikan pelayanan. Setiap masukan dan penilaian yang diberikan mahasiswa merupakan informasi penting dalam mengidentifikasi aspek pelayanan yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan.

Melalui pelaksanaan survei, evaluasi, dan tindak lanjut yang berkesinambungan, diharapkan kualitas layanan akademik dan nonakademik di UKI Toraja dapat terus ditingkatkan. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan semakin berkualitas, efektif, dan mampu memenuhi 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