LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN FISIKA

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU

UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA TORAJA

TAHUN 2024

LEMBAR PENGESAHAN

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

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, yang memungkinkan kami untuk menyelesaikan laporan survei ini dengan baik. Laporan ini disusun sebagai hasil 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 2024.

Survei ini dilaksanakan pada bulan Juni 2024 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 juga merupakan bagian dari implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di Universitas Kristen Indonesia Toraja, guna memastikan bahwa layanan yang diberikan kepada mahasiswa 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, kami sangat mengharapkan saran dan masukan yang konstruktif 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 Toraja.

Makale, Agustus 2024

Kepala LPM

Dr. Resnita Dewi, S.S.,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 2
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 15
4.1 Rencana Tindak Lanjut 15
4.2 Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut 15
BAB IV PENUTUP 17
LAMPIRAN 18

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peran penting dalam mendukung keberhasilan pendidikan dan perkembangan mahasiswa terletak pada berbagai layanan yang diberikan oleh institusi, baik yang bersifat akademik maupun non-akademik. Layanan tersebut mencakup administrasi yang efisien, proses pendaftaran yang jelas, ketersediaan dosen yang tepat waktu, serta fasilitas pendukung seperti laboratorium, perpustakaan, dan akses internet. Selain itu, layanan lainnya yang melibatkan administrasi keuangan, sarana prasarana yang memadai, kebersihan lingkungan kampus, dan akses teknologi turut mendukung kenyamanan serta kesejahteraan mahasiswa selama menjalani pendidikan.

Bagi mahasiswa Program Studi Pendidikan Fisika di Universitas Kristen Indonesia (UKI) Toraja, kualitas layanan ini sangat berpengaruh terhadap proses belajar mereka. Oleh karena itu, evaluasi dan pengukuran kepuasan mahasiswa perlu dilakukan secara rutin untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan telah 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 implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di UKI Toraja, dilakukan survei untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap berbagai layanan yang ada di universitas. Survei ini bertujuan untuk mengukur kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Fisika terhadap berbagai elemen layanan, baik yang berkaitan dengan proses akademik seperti administrasi akademik, pendaftaran, dan fasilitas akademik, maupun layanan lain yang mencakup administrasi keuangan, sarana prasarana, dan fasilitas pendukung 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 di 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 dalam memberikan pendidikan yang berkualitas.

1.2 Tujuan Pelaksanaan Kegiatan

Tujuan pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa terhadap tenaga kependidikan :

1. Menilai Tingkat Kepuasan Mahasiswa

   Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai layanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan, termasuk layanan akademik, administrasi, fasilitas, serta kegiatan kemahasiswaan.
2. Mengevaluasi Kualitas Layanan

   Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan, dan unit terkait lainnya, agar institusi dapat melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan yang ada.
3. Memberikan Masukan untuk Perbaikan

   Mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki agar kualitas layanan dan fasilitas di kampus dapat memenuhi harapan mahasiswa dan standar yang ditetapkan oleh institusi.
4. Mendukung Pengambilan Keputusan

   Memberikan data yang berguna bagi pihak manajemen institusi dalam merumuskan kebijakan dan strategi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan dan pengelolaan kampus.

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 Fisika Universitas Kristen Indonesia Toraja (UKI Toraja) yang aktif pada tahun 2024.

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 2024 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 2024 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 2024.

   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 kemudian dianalisis secara deskriptif dengan membandingkan rata-rata nilai dan indeks kepuasan pada setiap komponen pengukuran. Tujuan dari analisis ini adalah untuk menemukan pola kepuasan mahasiswa, mengidentifikasi komponen pengukuran dengan tingkat kepuasan tertinggi, serta aspek-aspek yang perlu perbaikan.

Data hasil analisis disajikan dalam bentuk tabel dan narasi deskriptif, yang memudahkan pemahaman dan dapat dijadikan dasar dalam merumuskan rekomendasi serta program tindak lanjut. Dengan pendekatan ini, diharapkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan non akademik di Universitas Kristen Indonesia (UKI) Toraja tahun 2024 dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam upaya peningkatan mutu tata kelola dan pelayanan institusi secara berkelanjutan.

BAB III
HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden dalam survei ini dikelompokkan berdasarkan tahun masuk mahasiswa Program Studi Pendidikan Fisika. Seluruh mahasiswa yang berjumlah 35 orang berpartisipasi sebagai responden, sehingga tingkat partisipasi mencapai 100%. Rincian jumlah responden berdasarkan tahun masuk disajikan pada tabel berikut.

Tabel.3 Jumlah Responden

No	Tahun Masuk	Jumlah Responden
1	2020	7
2	2021	8
3	2022	10
4	2023	10
Total Responden		35
Jumlah Mahasiswa Aktif		35
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%	9	25,71%	26	74,29%	**3,74**	**93,57%**

No	Komponen Pengukuran	Skala 1	%	Skala 2	%	Skala 3	%	Skala 4	%	Rata-rata	Indeks
2	Proses Pendaftaran dan KRS (kemudahan, kejelasan prosedur)	0	0%	0	0%	15	42,86%	20	57,14%	**3,57**	**89,29%**
3	Layanan Perkuliahan (ketersediaan dosen, ketepatan waktu perkuliahan)	0	0%	0	0%	14	40,00%	21	60,00%	**3,60**	**90,00%**
4	Akses Informasi Akademik (portal, papan pengumuman, media sosial)	0	0%	0	0%	14	40,00%	21	60,00%	**3,60**	**90,00%**
5	Pelayanan Bimbingan Akademik (respon dosen pembimbing, bantuan akademik)	0	0%	0	0%	11	31,43%	24	68,57%	**3,69**	**92,14%**
6	Fasilitas Penunjang Akademik (laboratorium, perpustakaan, internet)	0	0%	0	0%	13	37,14%	22	62,86%	**3,63**	**90,71%**
7	Pelayanan Administrasi Nilai dan Transkrip	0	0%	0	0%	6	17,14%	29	82,86%	**3,83**	**95,71%**
8	Sikap dan Profesionalisme Staf Akademik	0	0%	0	0%	14	40,00%	21	60,00%	**3,60**	**90,00%**
9	Ketersediaan dan Kejelasan Informasi Akademik	0	0%	0	0%	9	25,71%	26	74,29%	**3,74**	**93,57%**
10	Kemampuan Menangani Keluhan Akademik	0	0%	0	0%	10	28,57%	25	71,43%	**3,71**	**92,86%**
11	Kecepatan dan ketepatan pelayanan administrasi akademik	0	0%	0	0%	7	20,00%	28	80,00%	**3,80**	**95,00%**
12	Keramahan dan kesopanan staf administrasi	0	0%	0	0%	7	20,00%	28	80,00%	**3,80**	**95,00%**

No	Komponen Pengukuran	Skala 1	%	Skala 2	%	Skala 3	%	Skala 4	%	Rata-rata	Indeks
13	Kejelasan informasi dan prosedur administrasi	0	0%	0	0%	12	34,29%	23	65,71%	**3,66**	**91,43%**
14	Kemudahan prosedur pembayaran	0	0%	0	0%	7	20,00%	28	80,00%	**3,80**	**95,00%**
15	Kejelasan informasi biaya pendidikan	0	0%	0	0%	11	31,43%	24	68,57%	**3,69**	**92,14%**
16	Kecepatan pelayanan bagian keuangan	0	0%	0	0%	11	31,43%	24	68,57%	**3,69**	**92,14%**
17	Ketersediaan ruang kuliah yang memadai	0	0%	0	0%	9	25,71%	26	74,29%	**3,74**	**93,57%**
18	Kebersihan dan kenyamanan lingkungan kampus	0	0%	0	0%	10	28,57%	25	71,43%	**3,71**	**92,86%**
19	Akses internet dan fasilitas teknologi	0	0%	0	0%	10	28,57%	25	71,43%	**3,71**	**92,86%**
20	Ketersediaan peralatan laboratorium sesuai kebutuhan	0	0%	0	0%	11	31,43%	24	68,57%	**3,69**	**92,14%**
21	Kebersihan dan perawatan fasilitas laboratorium	0	0%	0	0%	12	34,29%	23	65,71%	**3,66**	**91,43%**
22	Kemudahan akses dan penggunaan laboratorium	0	0%	0	0%	7	20,00%	28	80,00%	**3,80**	**95,00%**
23	Ketersediaan koleksi buku dan referensi yang memadai	0	0%	0	0%	8	22,86%	27	77,14%	**3,77**	**94,29%**

No	Komponen Pengukuran	Skala 1	%	Skala 2	%	Skala 3	%	Skala 4	%	Rata-rata	Indeks
24	Kenyamanan ruang baca	0	0%	0	0%	13	37,14%	22	62,86%	**3,63**	**90,71%**
25	Kemudahan peminjaman dan pengembalian buku	0	0%	0	0%	10	28,57%	25	71,43%	**3,71**	**92,86%**
26	Ketersediaan seminar, workshop, atau pelatihan yang bermanfaat	0	0%	0	0%	11	31,43%	24	68,57%	**3,69**	**92,14%**
27	Variasi dan kreativitas kegiatan seni, olahraga, dan sosial	0	0%	0	0%	12	34,29%	23	65,71%	**3,66**	**91,43%**
28	Kesesuaian kegiatan dengan minat dan kebutuhan mahasiswa	0	0%	0	0%	12	34,29%	23	65,71%	**3,66**	**91,43%**
29	Kesempatan yang diberikan untuk berpartisipasi dalam organisasi	0	0%	0	0%	7	20,00%	28	80,00%	**3,80**	**95,00%**
30	Dukungan pembina dan pihak kampus terhadap organisasi	0	0%	0	0%	8	22,86%	27	77,14%	**3,77**	**94,29%**
31	Kejelasan informasi dan prosedur kegiatan kemahasiswaan	0	0%	0	0%	7	20,00%	28	80,00%	**3,80**	**95,00%**
32	Ketersediaan ruang dan peralatan untuk kegiatan mahasiswa	0	0%	0	0%	12	34,29%	23	65,71%	**3,66**	**91,43%**
33	Kemudahan akses pendanaan kegiatan mahasiswa	0	0%	0	0%	8	22,86%	27	77,14%	**3,77**	**94,29%**
34	Ketersediaan informasi kegiatan melalui media kampus	0	0%	0	0%	8	22,86%	27	77,14%	**3,77**	**94,29%**
	Total Rata rata	**0**	**0%**	**0**	**0%**	**345**	**28,99%**	**845**	**71,01%**	**3,71**	**92,75%**

Berdasarkan hasil pengolahan data Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik dan Nonakademik Universitas Kristen Indonesia (UKI) Toraja Tahun 2024, sebagaimana disajikan pada **Tabel 4. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa**, diperoleh nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,71 dengan indeks kepuasan 92,75%. Mengacu pada kriteria dalam **Tabel 2. Tingkat Kepuasan**, capaian tersebut termasuk dalam kategori **Sangat Puas**.

Dari total 1.190 jawaban responden, sebanyak 845 jawaban (71,01%) berada pada skala 4 (Sangat Puas) dan 345 jawaban (28,99%) pada skala 3 (Puas). Tidak terdapat jawaban pada skala 1 maupun skala 2. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh responden memberikan penilaian positif terhadap kualitas layanan akademik dan nonakademik UKI Toraja.

Pada tingkat komponen, Pelayanan Administrasi Nilai dan Transkrip memperoleh nilai tertinggi dengan rata-rata 3,83 dan indeks 95,71%. Enam komponen lainnya, yaitu Kecepatan dan Ketepatan Pelayanan Administrasi Akademik, Keramahan dan Kesopanan Staf Administrasi, Kemudahan Prosedur Pembayaran, Kemudahan Akses dan Penggunaan Laboratorium, Kesempatan Berpartisipasi dalam Organisasi, serta Kejelasan Informasi dan Prosedur Kegiatan Kemahasiswaan, masing-masing memperoleh rata-rata 3,80 dan indeks 95,00%.

Sementara itu, Proses Pendaftaran dan KRS memperoleh nilai terendah, yaitu rata-rata 3,57 dengan indeks 89,29%. Meskipun masih termasuk kategori Sangat Puas, aspek ini perlu mendapat perhatian melalui penyederhanaan prosedur dan peningkatan kejelasan informasi bagi mahasiswa.

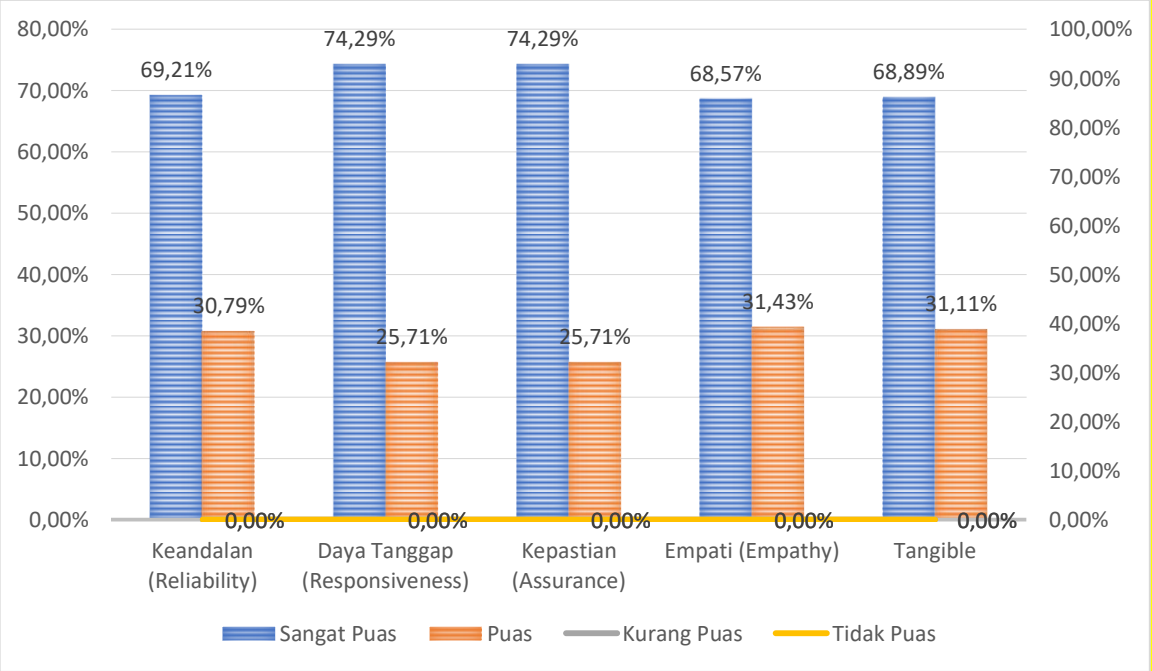
Secara keseluruhan, tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Fisika terhadap layanan akademik dan nonakademik UKI Toraja Tahun 2024 berada pada kategori **Sangat Puas**, dengan indeks 92,75%. Capaian ini perlu dipertahankan melalui peningkatan dan evaluasi pelayanan secara berkelanjutan.

Tingkat kepuasan mahasiswa juga dianalisis berdasarkan lima dimensi SERVQUAL," yaitu Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Kepastian (Assurance), Empati (Empathy), dan Bukti Fisik (Tangible). Hasil analisis 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	69,21%	30,79%	0,00%	0,00%
2	Daya Tanggap (Responsiveness)	5,10,11,25,26,31,33,34	74,29%	25,71%	0,00%	0,00%
3	Kepastian (Assurance)	8,9,14,29,30	74,29%	25,71%	0,00%	0,00%
4	Empati (Empathy)	4,12,28	68,57%	31,43%	0,00%	0,00%
5	Tangible	6,17,18,19,21,22,24,27,32	68,89%	31,11%	0,00%	0,00%
	Keseluruhan		**71,01%**	**28,99%**	**0,00%**	**0,00%**

Selanjutnya, hasil survei disajikan dalam bentuk grafik untuk memperlihatkan tingkat kepuasan mahasiswa pada setiap komponen pelayanan.



Grafik tersebut menunjukkan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL memperoleh penilaian positif, yaitu Sangat Puas dan Puas. Persentase Sangat Puas tertinggi terdapat pada dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) dan Kepastian (Assurance), masing-masing sebesar 74,29%. Sementara itu, persentase terendah terdapat pada dimensi Empati (Empathy) sebesar 68,57%. Pada kategori Puas, persentase tertinggi terdapat pada dimensi Empati sebesar 31,43%. Tidak terdapat penilaian Tidak Puas maupun Sangat Tidak Puas pada seluruh dimensi. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa memberikan penilaian yang baik terhadap seluruh aspek pelayanan akademik dan nonakademik, meskipun dimensi Empati masih perlu mendapat perhatian untuk peningkatan kualitas pelayanan.

BAB IV
TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

4.1 Rencana Tindak Lanjut

Hasil survei kepuasan mahasiswa menjadi bahan evaluasi bagi program studi khususnya Program Studi Pendidikan Fisika dan unit kerja terkait dalam menentukan langkah perbaikan dan mempertahankan kualitas pelayanan. Tindak lanjut difokuskan pada aspek yang memperoleh penilaian relatif lebih rendah serta pemeliharaan terhadap aspek pelayanan yang telah memperoleh penilaian baik.

Perbaikan akan diprioritaskan pada proses Pendaftaran dan KRS yang memperoleh nilai rata-rata terendah, yaitu 3,57 dengan indeks 89,29%. Upaya perbaikan meliputi peningkatan kejelasan informasi, penyederhanaan prosedur, serta pemberian pendampingan kepada mahasiswa selama proses pendaftaran dan pengisian KRS, dengan pelaksanaan perbaikan menjadi tanggung jawab Program Studi Pendidikan Fisika bersama Bagian Akademik.

Dimensi Empati (Empathy) yang memperoleh persentase Sangat Puas terendah, yaitu 68,57%, juga perlu mendapat perhatian melalui peningkatan keramahan, kepedulian, dan perhatian petugas terhadap kebutuhan mahasiswa dalam memperoleh pelayanan. Pelaksanaan tindak lanjut ini menjadi tanggung jawab Program Studi Pendidikan Fisika bersama unit kerja yang memberikan pelayanan langsung kepada mahasiswa.

Sementara itu, dimensi Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Kepastian (Assurance), dan Bukti Fisik (Tangible) perlu dipertahankan melalui konsistensi pelayanan, ketepatan waktu, kejelasan informasi, serta pemeliharaan sarana dan prasarana pendukung. Pemeliharaan kualitas pelayanan tersebut menjadi tanggung jawab Program Studi Pendidikan Fisika bersama masing-masing unit kerja terkait sesuai dengan bidang tugasnya.

4.2 Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut

Pelaksanaan tindak lanjut menjadi tanggung jawab Program Studi Pendidikan Fisika bersama unit kerja terkait sesuai dengan bidang pelayanan masing-masing. Ketua Program Studi berperan dalam mengoordinasikan pelaksanaan perbaikan dan

pemeliharaan kualitas pelayanan, sedangkan unit kerja terkait bertanggung jawab melaksanakan tindak lanjut sesuai dengan kewenangannya.

Evaluasi dilakukan melalui monitoring secara berkala untuk mengetahui pelaksanaan perbaikan, kendala yang dihadapi, serta hasil yang dicapai. Hasil evaluasi tersebut menjadi bahan pertimbangan dalam menentukan langkah peningkatan pelayanan pada periode berikutnya.

Survei kepuasan mahasiswa pada periode selanjutnya juga digunakan untuk melihat perkembangan tingkat kepuasan mahasiswa dan menilai efektivitas perbaikan yang dilakukan. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan akademik dan nonakademik dapat dilaksanakan secara berkelanjutan.

BAB IV
PENUTUP

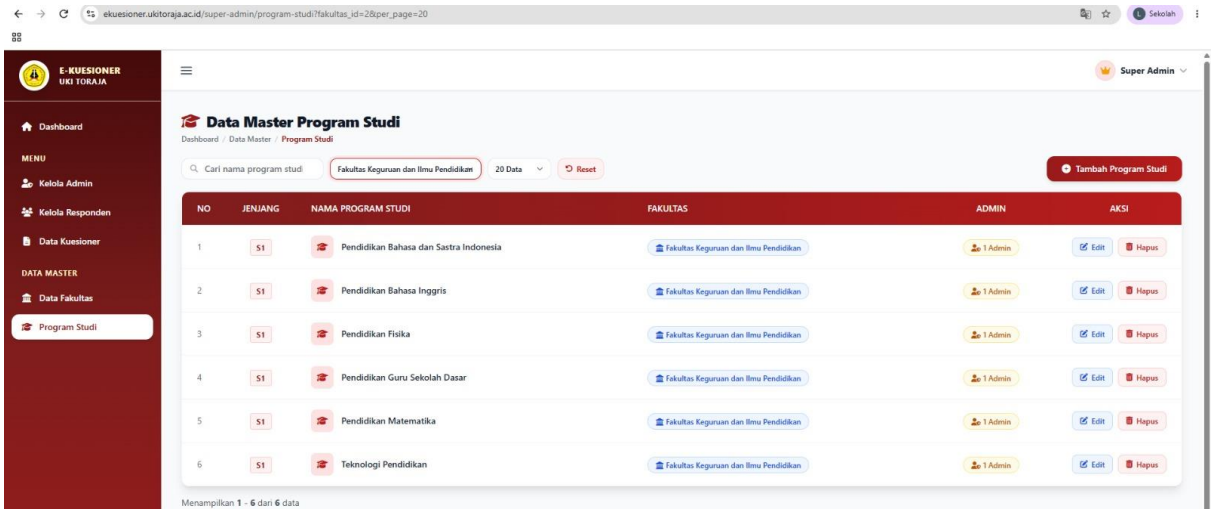
Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Fisika terhadap Layanan Akademik dan Nonakademik Universitas Kristen Indonesia (UKI) Toraja Tahun 2024 merupakan salah satu bentuk evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa. Survei ini dilaksanakan untuk mengetahui penilaian mahasiswa terhadap berbagai aspek pelayanan serta memperoleh gambaran mengenai kualitas layanan di lingkungan universitas.

Hasil penilaian dalam survei ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi pimpinan, program studi, dan unit kerja terkait dalam mengevaluasi pelayanan serta menetapkan kebijakan dan langkah perbaikan yang diperlukan. Penilaian dan masukan dari mahasiswa juga menjadi bahan pertimbangan dalam menentukan aspek pelayanan yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan.

Melalui evaluasi dan tindak lanjut yang berkesinambungan, kualitas layanan akademik dan nonakademik UKI Toraja diharapkan semakin baik serta mampu memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa khususnya mahasiswa Program Studi Pendidikan Fisika.

.

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