LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN FISIKA

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU

UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA TORAJA

TAHUN 2025

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN HASIL
SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN FISIKA
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
(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)	(Dr. 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 2025.

Survei ini dilaksanakan pada bulan Mei 2025 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 2025

Kepala LPM

Dr. Resnita Dewi, SS.,M.Hum

DAFTAR ISI

SAMPUL i
LEMBAR PENGESAHAN ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI iv
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Tujuan Pelaksanaan Kegiatan 2
1.3 Waktu Pelaksanaan Kegiatan 2
1.4 Responden 3
1.5 Ruang Lingkup 3
BAB II METODE PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS DATA 4
2.1 Pengumpulan Data 4
2.2 Metode Pengolahan dan Analisis Data 4
BAB III HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN DAN ANALISIS 8
3.1 Hasil Survei Kepuasaan 8
3.2 Analisis Survey Kepuasaan 10
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI 13
4.1 Kesimpulan 13
4.2 Penutup 13
LAMPIRAN 14

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peran layanan yang disediakan oleh institusi memiliki kontribusi yang sangat penting dalam mendukung keberhasilan proses pendidikan serta perkembangan mahasiswa, baik melalui layanan akademik maupun nonakademik. Layanan tersebut meliputi administrasi yang efektif dan efisien, kejelasan prosedur pendaftaran, ketersediaan dosen yang sesuai jadwal, serta penyediaan fasilitas pendukung seperti laboratorium, perpustakaan, dan akses internet yang memadai. Selain itu, aspek lain seperti layanan administrasi keuangan, ketersediaan sarana dan prasarana, kebersihan lingkungan kampus, serta dukungan teknologi juga menjadi faktor penting dalam menciptakan kenyamanan dan menunjang kesejahteraan mahasiswa selama menempuh pendidikan.

Bagi mahasiswa Program Studi Pendidikan Fisika di Universitas Kristen Indonesia (UKI) Toraja, kualitas layanan tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kelancaran proses pembelajaran. Oleh karena itu, evaluasi dan pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa perlu dilakukan secara berkala guna memastikan bahwa layanan yang diberikan telah memenuhi standar yang ditetapkan dalam Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI). Kegiatan evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana institusi mampu memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa serta mengidentifikasi aspek layanan yang masih memerlukan peningkatan.

Sebagai bagian dari implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di UKI Toraja, dilaksanakan survei kepuasan mahasiswa untuk menilai berbagai layanan yang tersedia di lingkungan universitas. Survei ini dirancang untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Fisika terhadap berbagai aspek layanan, baik yang berkaitan dengan proses akademik seperti administrasi akademik, pendaftaran, dan fasilitas pembelajaran, maupun layanan pendukung lainnya seperti administrasi keuangan, sarana prasarana, serta fasilitas penunjang lainnya. Melalui survei ini, mahasiswa memberikan penilaian terhadap layanan yang mereka terima sehingga institusi dapat memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai kekuatan dan area yang perlu diperbaiki dalam penyelenggaraan pendidikan.

Sebagai bagian dari sistem penjaminan mutu internal, pelaksanaan survei ini tidak hanya berfungsi untuk mengevaluasi kondisi layanan saat ini, tetapi juga menjadi dasar dalam melakukan perbaikan berkelanjutan guna meningkatkan kualitas layanan di UKI Toraja. Hasil survei diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi strategis untuk memastikan bahwa standar mutu yang diterapkan melalui SPMI terus berkembang dan mampu mendukung pencapaian visi dan misi Universitas Kristen Indonesia Toraja dalam menyediakan pendidikan yang berkualitas dan berdaya saing.

1.2 Tujuan Pelaksanaan Kegiatan

Tujuan pelaksanaan survey 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 Mei 2025.

1.4 Responden

Responden dalam survei ini adalah mahasiswa Program Studi Pendidikan Fisika 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 PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS DATA

2.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data Survei Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Fisika terhadap layanan akademik dan nonakademik di Universitas Kristen Indonesia (UKI) Toraja Tahun 2025 dilakukan melalui survei daring dengan menggunakan aplikasi E-KUESIONER yang tersedia pada laman https://ekuesioner.ukitoraja.ac.id. Pemanfaatan aplikasi ini memberikan kemudahan bagi mahasiswa dalam mengisi kuesioner dan menyampaikan penilaian terhadap pelayanan yang diterima secara cepat, praktis, dan efisien, sekaligus menjaga kerahasiaan jawaban responden. Penyusunan instrumen survei mengacu pada indikator pelayanan pendidikan tinggi serta prinsip Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI). Setiap pertanyaan disusun untuk mengetahui tingkat kepuasan, pengalaman, dan persepsi mahasiswa terhadap mutu layanan akademik dan nonakademik yang diberikan selama menempuh 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 nonakademik 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 Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan akademik dan nonakademik Tahun 2025 dilakukan secara terstruktur dengan menggunakan aplikasi E-KUESIONER (https://ekuesioner.ukitoraja.ac.id) sebagai sarana pengumpulan jawaban responden. Penggunaan aplikasi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pengumpulan data, memudahkan mahasiswa dalam mengisi kuesioner, serta mengurangi risiko kesalahan dalam pencatatan dan pengolahan data. Adapun tahapan pengelolaan data dilakukan sebagai berikut:

a. Pengisian Kuesioner

   Pengisian kuesioner survei kepuasan mahasiswa dilakukan secara daring melalui tautan E-KUESIONER https://ekuesioner.ukitoraja.ac.id pada bulan Mei 2025

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 yang

diukur. Tujuan dari analisis ini adalah untuk mengidentifikasi pola kepuasan mahasiswa, menemukan komponen dengan tingkat kepuasan tertinggi, serta menentukan aspek yang memerlukan perbaikan.

Data hasil analisis disajikan dalam bentuk tabel dan narasi deskriptif yang memudahkan pemahaman, serta dapat digunakan sebagai dasar untuk merumuskan rekomendasi dan langkah tindak lanjut. Dengan pendekatan ini, diharapkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan non-akademik di Universitas Kristen Indonesia (UKI) Toraja tahun 2025 dapat memberikan kontribusi penting dalam upaya peningkatan kualitas tata kelola dan layanan institusi secara berkelanjutan.

BAB III
HASIL DAN PEMBAHASAN

Survei kepuasan ini melibatkan 24 mahasiswa Program Studi Pendidikan Fisika sebagai responden. Data selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel.3 Jumlah Responden

No	Tahun Masuk	Jumlah Responden
1	2020	1
2	2021	1
3	2022	10
4	2023	7
5	2024	5
Total Mahasiswa		24
Jumlah Mahasiswa Aktif		24
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

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%	5	20,83%	19	79,17%	**3,79**	**94,79%**
2	Proses Pendaftaran dan KRS (kemudahan, kejelasan prosedur)	0	0%	0	0%	5	20,83%	19	79,17%	**3,79**	**94,79%**

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%	5	20,83%	19	79,17%	**3,79**	**94,79%**
4	Akses Informasi Akademik (portal, papan pengumuman, media sosial)	0	0%	0	0%	7	29,17%	17	70,83%	**3,71**	**92,71%**
5	Pelayanan Bimbingan Akademik (respon dosen pembimbing, bantuan akademik)	0	0%	0	0%	4	16,67%	20	83,33%	**3,83**	**95,83%**
6	Fasilitas Penunjang Akademik (laboratorium, perpustakaan, internet)	0	0%	0	0%	5	20,83%	19	79,17%	**3,79**	**94,79%**
7	Pelayanan Administrasi Nilai dan Transkrip	0	0%	0	0%	4	16,67%	20	83,33%	**3,83**	**95,83%**
8	Sikap dan Profesionalisme Staf Akademik	0	0%	0	0%	4	16,67%	20	83,33%	**3,83**	**95,83%**
9	Ketersediaan dan Kejelasan Informasi Akademik	0	0%	0	0%	5	20,83%	19	79,17%	**3,79**	**94,79%**
10	Kemampuan Menangani Keluhan Akademik	0	0%	0	0%	5	20,83%	19	79,17%	**3,79**	**94,79%**
11	Kecepatan dan ketepatan pelayanan administrasi akademik	0	0%	0	0%	3	12,50%	21	87,50%	**3,88**	**96,88%**
12	Keramahan dan kesopanan staf administrasi	0	0%	0	0%	3	12,50%	21	87,50%	**3,88**	**96,88%**
13	Kejelasan informasi dan prosedur administrasi	0	0%	0	0%	5	20,83%	19	79,17%	**3,79**	**94,79%**
14	Kemudahan prosedur pembayaran	0	0%	0	0%	4	16,67%	20	83,33%	**3,83**	**95,83%**
15	Kejelasan informasi biaya pendidikan	0	0%	0	0%	5	20,83%	19	79,17%	**3,79**	**94,79%**

No	Komponen Pengukuran	Skala 1	%	Skala 2	%	Skala 3	%	Skala 4	%	Rata-rata	Indeks
16	Kecepatan pelayanan bagian keuangan	0	0%	0	0%	5	20,83%	19	79,17%	**3,79**	**94,79%**
17	Ketersediaan ruang kuliah yang memadai	0	0%	0	0%	3	12,50%	21	87,50%	**3,88**	**96,88%**
18	Kebersihan dan kenyamanan lingkungan kampus	0	0%	0	0%	3	12,50%	21	87,50%	**3,88**	**96,88%**
19	Akses internet dan fasilitas teknologi	0	0%	0	0%	5	20,83%	19	79,17%	**3,79**	**94,79%**
20	Ketersediaan peralatan laboratorium sesuai kebutuhan	0	0%	0	0%	5	20,83%	19	79,17%	**3,79**	**94,79%**
21	Kebersihan dan perawatan fasilitas laboratorium	0	0%	0	0%	5	20,83%	19	79,17%	**3,79**	**94,79%**
22	Kemudahan akses dan penggunaan laboratorium	0	0%	0	0%	4	16,67%	20	83,33%	**3,83**	**95,83%**
23	Ketersediaan koleksi buku dan referensi yang memadai	0	0%	0	0%	4	16,67%	20	83,33%	**3,83**	**95,83%**
24	Kenyamanan ruang baca	0	0%	0	0%	5	20,83%	19	79,17%	**3,79**	**94,79%**
25	Kemudahan peminjaman dan pengembalian buku	0	0%	0	0%	4	16,67%	20	83,33%	**3,83**	**95,83%**
26	Ketersediaan seminar, workshop, atau pelatihan yang bermanfaat	0	0%	0	0%	5	20,83%	19	79,17%	**3,79**	**94,79%**
27	Variasi dan kreativitas kegiatan seni, olahraga, dan sosial	0	0%	0	0%	5	20,83%	19	79,17%	**3,79**	**94,79%**
28	Kesesuaian kegiatan dengan minat dan kebutuhan mahasiswa	0	0%	0	0%	5	20,83%	19	79,17%	**3,79**	**94,79%**
29	Kesempatan yang diberikan untuk berpartisipasi dalam	0	0%	0	0%	4	16,67%	20	83,33%	**3,83**	**95,83%**

No	Komponen Pengukuran	Skala 1	%	Skala 2	%	Skala 3	%	Skala 4	%	Rata-rata	Indeks
	organisasi										
30	Dukungan pembina dan pihak kampus terhadap organisasi	0	0%	0	0%	4	16,67%	20	83,33%	**3,83**	**95,83%**
31	Kejelasan informasi dan prosedur kegiatan kemahasiswaan	0	0%	0	0%	4	16,67%	20	83,33%	**3,83**	**95,83%**
32	Ketersediaan ruang dan peralatan untuk kegiatan mahasiswa	0	0%	0	0%	6	25,00%	18	75,00%	**3,75**	**93,75%**
33	Kemudahan akses pendanaan kegiatan mahasiswa	0	0%	0	0%	3	12,50%	21	87,50%	**3,88**	**96,88%**
34	Ketersediaan informasi kegiatan melalui media kampus	0	0%	0	0%	3	12,50%	21	87,50%	**3,88**	**96,88%**
	Total Rata rata	**0**	**0%**	**0**	**0%**	**151**	**18,50%**	**665**	**81,50%**	**3,81**	**95,37%**

Berdasarkan Hasil pengolahan Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik dan Nonakademik Universitas Kristen Indonesia (UKI) Toraja Tahun 2025 Tabel.4 Hasil Survei Kepuasan menunjukkan nilai rata-rata keseluruhan sebesar **3,81 dengan indeks kepuasan 95,37%**. Berdasarkan kriteria penilaian yang digunakan, hasil tersebut berada dalam kategori **Sangat Puas**. Tabel.2 Tingkat Kepuasan

Dari keseluruhan 816 jawaban pada 34 komponen pengukuran, sebanyak 665 jawaban (81,50%) memperoleh skala 4 (Sangat Puas), sedangkan 151 jawaban (18,50%) berada pada skala 3 (Puas). Tidak ada responden yang memberikan penilaian pada skala 1 (Sangat Tidak Puas) maupun skala 2 (Tidak Puas). Hasil ini memperlihatkan bahwa seluruh aspek layanan akademik dan nonakademik UKI Toraja telah mendapatkan tanggapan positif dari mahasiswa.

Penilaian tertinggi terdapat pada enam komponen, yaitu Kecepatan dan Ketepatan Pelayanan Administrasi Akademik, Keramahan dan Kesopanan Staf Administrasi, Ketersediaan Ruang Kuliah yang Memadai, Kebersihan dan Kenyamanan Lingkungan Kampus, Kemudahan Akses Pendanaan Kegiatan Mahasiswa, serta Ketersediaan Informasi Kegiatan melalui Media Kampus. Keenam komponen tersebut memperoleh nilai rata-rata 3,88 dengan indeks 96,88% dan termasuk kategori Sangat Puas.

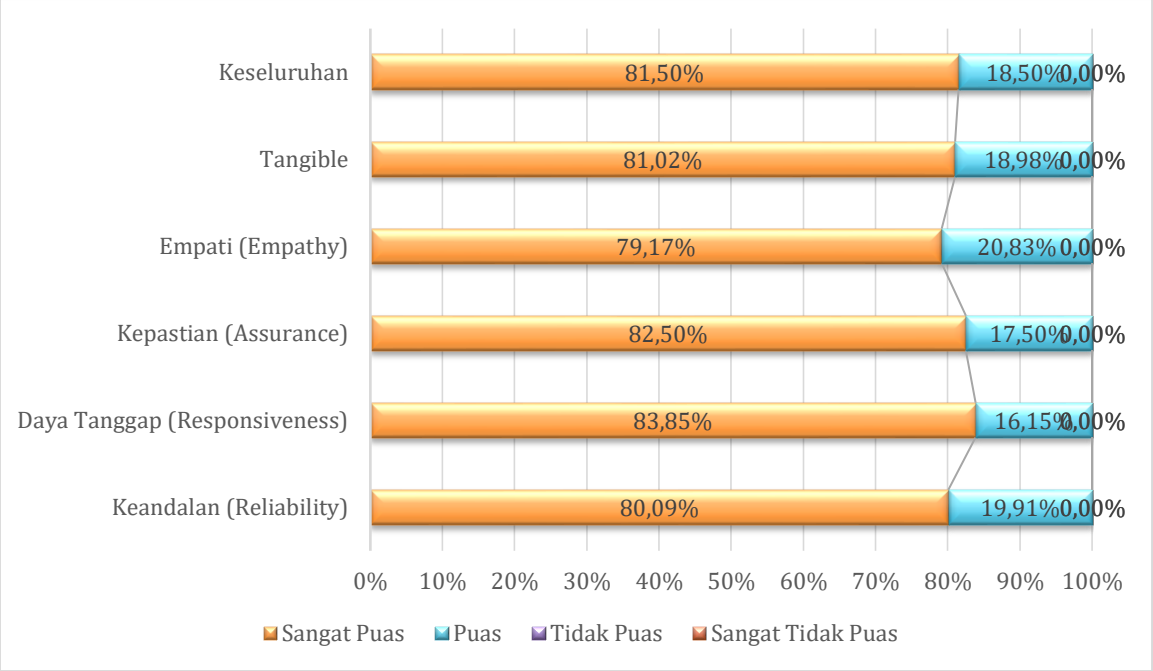
Adapun penilaian terendah terdapat pada komponen Akses Informasi Akademik (portal, papan pengumuman, dan media sosial), dengan rata-rata 3,71 dan indeks 92,71%. Walaupun masih berada dalam kategori Sangat Puas, aspek ini perlu menjadi perhatian, terutama dalam hal kemudahan memperoleh informasi, kejelasan isi informasi, dan penyampaian informasi kepada mahasiswa. Secara umum, hasil survei memperlihatkan bahwa mahasiswa merasa sangat puas terhadap layanan akademik dan nonakademik UKI Toraja Tahun 2025.

Selain penilaian berdasarkan masing-masing komponen pelayanan, tingkat kepuasan mahasiswa juga dianalisis menggunakan metode SERVQUAL yang mencakup lima dimensi, yaitu Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Kepastian (Assurance), Empati (Empathy), dan Bukti Fisik (Tangible). Analisis ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa pada setiap dimensi pelayanan. Hasil analisis berdasarkan kelima dimensi SERVQUAL 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	80,09%	19,91%	0,00%	0,00%
2	Daya Tanggap (Responsiveness)	5,10,11,25,26,31,33,34	83,85%	16,15%	0,00%	0,00%
3	Kepastian (Assurance)	8,9,14,29,30	82,50%	17,50%	0,00%	0,00%
4	Empati (Empathy)	4,12,28	79,17%	20,83%	0,00%	0,00%
5	Tangible	6,17,18,19,21,22,24,27,32	81,02%	18,98%	0,00%	0,00%
	Keseluruhan		**81,50%**	**18,50%**	**0,00%**	**0,00%**

Hasil pengelompokan tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan lima dimensi SERVQUAL juga disajikan dalam bentuk grafik berikut untuk memudahkan pembaca melihat dan membandingkan persentase kepuasan pada masing-masing dimensi pelayanan.



Berdasarkan grafik hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan nonakademik di Universitas Kristen Indonesia (UKI) Toraja, secara keseluruhan mahasiswa memberikan penilaian positif, dengan 81,50% menyatakan Sangat Puas dan 18,50% menyatakan Puas. Tidak terdapat responden yang menyatakan Tidak Puas maupun Sangat Tidak Puas.

Berdasarkan dimensi pelayanan, Daya Tanggap (Responsiveness) memperoleh persentase Sangat Puas tertinggi sebesar 83,85%, diikuti Kepastian (Assurance) 82,50%, Tangible 81,02%, Keandalan (Reliability) 80,09%, dan Empati (Empathy) 79,17%. Meskipun dimensi Empati memperoleh persentase terendah, seluruh responden tetap memberikan penilaian positif terhadap pelayanan yang diterima.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik dan nonakademik UKI Toraja telah berjalan dengan baik. Oleh karena itu, kualitas pelayanan perlu dipertahankan, khususnya pada dimensi Daya Tanggap, serta terus ditingkatkan pada dimensi Empati melalui peningkatan perhatian terhadap kebutuhan mahasiswa, komunikasi, dan kualitas interaksi pelayanan.

BAB IV
TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

4.1 Rencana Tindak Lanjut

Secara keseluruhan, hasil pengolahan Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik dan Nonakademik Universitas Kristen Indonesia (UKI) Toraja Tahun 2025 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa berada dalam kategori Sangat Puas, dengan nilai rata-rata 3,81 dan indeks kepuasan 95,37%. Meskipun demikian, peningkatan kualitas pelayanan tetap perlu dilakukan secara berkelanjutan.

Tindak lanjut diprioritaskan pada komponen Akses Informasi Akademik yang memperoleh indeks terendah sebesar 92,71%, melalui peningkatan kemudahan akses, kejelasan, keakuratan, dan ketepatan waktu penyampaian informasi. Selain itu, dimensi Empati (Empathy) yang memperoleh persentase Sangat Puas terendah sebesar 79,17% perlu ditingkatkan melalui perhatian, keramahan, komunikasi, dan kepedulian terhadap kebutuhan mahasiswa.

Sementara itu, dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) yang memperoleh persentase Sangat Puas tertinggi sebesar 83,85% serta enam komponen pelayanan dengan indeks 96,88% perlu dipertahankan dan terus ditingkatkan untuk menjaga konsistensi kualitas pelayanan di UKI Toraja.

Adapun rencana tindak lanjut hasil survei beserta unit kerja yang bertanggung jawab dalam pelaksanaannya disajikan pada tabel berikut.

Tabel.6 Rencana Tindak Lanjut

No.	Aspek yang Perlu Ditindaklanjuti	Rencana Tindak Lanjut	Penanggung Jawab
1	Akses Informasi Akademik (indeks 92,71%)	Meningkatkan kemudahan akses, kejelasan, keakuratan, dan ketepatan waktu penyampaian informasi akademik melalui portal, papan pengumuman, dan media sosial kampus.	BAAK, SID, Multimedia dan Program Studi/Fakultas

No.	Aspek yang Perlu Ditindaklanjuti	Rencana Tindak Lanjut	Penanggung Jawab
2	Dimensi Empati (Empathy) (79,17% Sangat Puas)	Meningkatkan perhatian terhadap kebutuhan mahasiswa, komunikasi yang efektif, keramahan, serta kepedulian dalam menangani keluhan dan permasalahan mahasiswa.	Pimpinan Fakultas, Program Studi, dan seluruh unit pemberi layanan
3	Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) (83,85% Sangat Puas)	Mempertahankan dan meningkatkan kecepatan serta ketanggapan dalam memberikan pelayanan dan menindaklanjuti permintaan maupun keluhan mahasiswa.	Seluruh unit kerja pemberi layanan
4	Komponen pelayanan dengan nilai tertinggi (indeks 96,88%)	Mempertahankan konsistensi kualitas pelayanan, khususnya pada administrasi akademik, fasilitas ruang kuliah, kebersihan lingkungan kampus, pendanaan, dan informasi kegiatan mahasiswa.	BAAK, Fakultas, Program Studi, dan unit terkait
5	Evaluasi dan pemantauan tindak lanjut	Melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan perbaikan pelayanan serta menjadikan hasil survei sebagai bahan peningkatan mutu secara berkelanjutan.	LPM bersama unit kerja terkait

4.2 Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut

Pelaksanaan tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik dan Nonakademik UKI Toraja Tahun 2025 dilakukan oleh masing-masing unit kerja yang bertanggung jawab sesuai dengan aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan. Setiap unit kerja diharapkan melaksanakan langkah perbaikan sesuai dengan rekomendasi yang telah ditetapkan, khususnya terkait peningkatan akses informasi akademik, kualitas pelayanan pada dimensi Empati (Empathy), serta mempertahankan kualitas pelayanan pada dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) dan komponen pelayanan yang memperoleh penilaian tertinggi.

Evaluasi pelaksanaan tindak lanjut dilakukan untuk mengetahui sejauh mana langkah perbaikan telah dilaksanakan dan memberikan dampak terhadap peningkatan

kualitas pelayanan. Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) berperan dalam mengoordinasikan pemantauan dan evaluasi peningkatan mutu melalui mekanisme Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), sedangkan unit kerja terkait bertanggung jawab menyampaikan hasil pelaksanaan perbaikan sebagai bahan evaluasi.

Hasil evaluasi tersebut selanjutnya menjadi dasar dalam menentukan langkah perbaikan berikutnya. Dengan demikian, pelaksanaan tindak lanjut hasil survei diharapkan dapat berjalan secara terarah, terukur, dan berkelanjutan guna meningkatkan kualitas layanan akademik dan nonakademik serta kepuasan mahasiswa di UKI Toraja.

BAB IV
PENUTUP

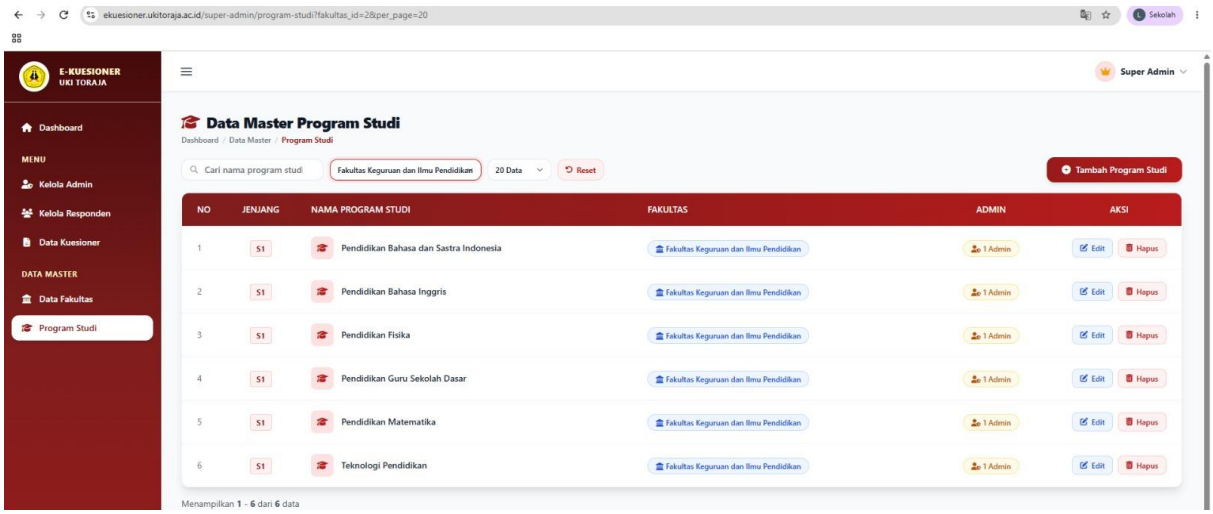
Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Fisika terhadap Layanan Akademik dan Nonakademik Universitas Kristen Indonesia (UKI) Toraja Tahun 2025 ini disusun sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu pelayanan dan pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di lingkungan universitas.

Melalui laporan ini, diharapkan setiap unit kerja terkait dapat menjadikan hasil survei sebagai bahan evaluasi dalam melaksanakan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing. Pelaksanaan tindak lanjut perlu dilakukan secara konsisten, terkoordinasi, dan berkelanjutan dengan melibatkan seluruh unsur terkait.

Selain itu, diharapkan mahasiswa dapat terus berpartisipasi secara aktif dalam memberikan penilaian, masukan, dan saran yang konstruktif terhadap layanan akademik maupun nonakademik. Partisipasi tersebut penting agar kebutuhan dan harapan mahasiswa dapat menjadi pertimbangan dalam pengembangan serta peningkatan kualitas pelayanan di UKI Toraja.

Akhirnya, melalui kerja sama dan komitmen seluruh unit kerja serta partisipasi mahasiswa, diharapkan tercipta pelayanan akademik dan nonakademik yang semakin berkualitas, profesional, transparan, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan mahasiswa. Semoga laporan ini dapat menjadi salah satu acuan dalam mendukung peningkatan mutu layanan di Universitas Kristen Indonesia Toraja 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