LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN FISIKA

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU

UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA TORAJA

TAHUN 2026

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN HASIL
SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN FISIKA
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
(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 2026.

Survei ini dilaksanakan pada bulan Februari2026 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 2026

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 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 V PENUTUP 16
LAMPIRAN 18

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 Februari2026.

1.4 Responden

Responden dalam survei ini adalah mahasiswa Program Studi Pendidikan Fisika 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 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 2026 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 2026 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 Februari 2026

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 2026 dapat memberikan kontribusi penting dalam upaya peningkatan kualitas tata kelola dan layanan institusi secara berkelanjutan.

BAB III
HASIL DAN PEMBAHASAN

Survei kepuasan ini melibatkan 28 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	2
3	2022	9
4	2023	9
5	2024	5
6	2025	2
Total Mahasiswa		28

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%	6	21,43%	22	78,57%	**3,79**	**94,64%**
2	Proses Pendaftaran dan KRS (kemudahan, kejelasan prosedur)	0	0%	0	0%	5	17,86%	23	82,14%	**3,82**	**95,54%**
3	Layanan Perkuliahan (ketersediaan dosen, ketepatan waktu	0	0%	0	0%	5	17,86%	23	82,14%	**3,82**	**95,54%**

No	Komponen Pengukuran	Skala 1	%	Skala 2	%	Skala 3	%	Skala 4	%	Rata-rata	Indeks
	perkuliahan)										
4	Akses Informasi Akademik (portal, papan pengumuman, media sosial)	0	0%	0	0%	6	21,43%	22	78,57%	**3,79**	**94,64%**
5	Pelayanan Bimbingan Akademik (respon dosen pembimbing, bantuan akademik)	0	0%	0	0%	4	14,29%	24	85,71%	**3,86**	**96,43%**
6	Fasilitas Penunjang Akademik (laboratorium, perpustakaan, internet)	0	0%	0	0%	5	17,86%	23	82,14%	**3,82**	**95,54%**
7	Pelayanan Administrasi Nilai dan Transkrip	0	0%	0	0%	4	14,29%	24	85,71%	**3,86**	**96,43%**
8	Sikap dan Profesionalisme Staf Akademik	0	0%	0	0%	1	3,57%	27	96,43%	**3,96**	**99,11%**
9	Ketersediaan dan Kejelasan Informasi Akademik	0	0%	0	0%	2	7,14%	26	92,86%	**3,93**	**98,21%**
10	Kemampuan Menangani Keluhan Akademik	0	0%	0	0%	5	17,86%	23	82,14%	**3,82**	**95,54%**
11	Kecepatan dan ketepatan pelayanan administrasi akademik	0	0%	0	0%	3	10,71%	25	89,29%	**3,89**	**97,32%**
12	Keramahan dan kesopanan staf administrasi	0	0%	0	0%	3	10,71%	25	89,29%	**3,89**	**97,32%**
13	Kejelasan informasi dan prosedur administrasi	0	0%	0	0%	5	17,86%	23	82,14%	**3,82**	**95,54%**
14	Kemudahan prosedur pembayaran	0	0%	0	0%	4	14,29%	24	85,71%	**3,86**	**96,43%**
15	Kejelasan informasi biaya pendidikan	0	0%	0	0%	6	21,43%	22	78,57%	**3,79**	**94,64%**

No	Komponen Pengukuran	Skala 1	%	Skala 2	%	Skala 3	%	Skala 4	%	Rata-rata	Indeks
16	Kecepatan pelayanan bagian keuangan	0	0%	0	0%	6	21,43%	22	78,57%	**3,79**	**94,64%**
17	Ketersediaan ruang kuliah yang memadai	0	0%	0	0%	3	10,71%	25	89,29%	**3,89**	**97,32%**
18	Kebersihan dan kenyamanan lingkungan kampus	0	0%	0	0%	3	10,71%	25	89,29%	**3,89**	**97,32%**
19	Akses internet dan fasilitas teknologi	0	0%	0	0%	6	21,43%	22	78,57%	**3,79**	**94,64%**
20	Ketersediaan peralatan laboratorium sesuai kebutuhan	0	0%	0	0%	5	17,86%	23	82,14%	**3,82**	**95,54%**
21	Kebersihan dan perawatan fasilitas laboratorium	0	0%	0	0%	5	17,86%	23	82,14%	**3,82**	**95,54%**
22	Kemudahan akses dan penggunaan laboratorium	0	0%	0	0%	4	14,29%	24	85,71%	**3,86**	**96,43%**
23	Ketersediaan koleksi buku dan referensi yang memadai	0	0%	0	0%	4	14,29%	24	85,71%	**3,86**	**96,43%**
24	Kenyamanan ruang baca	0	0%	0	0%	6	21,43%	22	78,57%	**3,79**	**94,64%**
25	Kemudahan peminjaman dan pengembalian buku	0	0%	0	0%	4	14,29%	24	85,71%	**3,86**	**96,43%**
26	Ketersediaan seminar, workshop, atau pelatihan yang bermanfaat	0	0%	0	0%	5	17,86%	23	82,14%	**3,82**	**95,54%**
27	Variasi dan kreativitas kegiatan seni, olahraga, dan sosial	0	0%	0	0%	5	17,86%	23	82,14%	**3,82**	**95,54%**
28	Kesesuaian kegiatan dengan minat dan kebutuhan mahasiswa	0	0%	0	0%	5	17,86%	23	82,14%	**3,82**	**95,54%**
29	Kesempatan yang diberikan untuk berpartisipasi dalam	0	0%	0	0%	5	17,86%	23	82,14%	**3,82**	**95,54%**

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	14,29%	24	85,71%	**3,86**	**96,43%**
31	Kejelasan informasi dan prosedur kegiatan kemahasiswaan	0	0%	0	0%	4	14,29%	24	85,71%	**3,86**	**96,43%**
32	Ketersediaan ruang dan peralatan untuk kegiatan mahasiswa	0	0%	0	0%	5	17,86%	23	82,14%	**3,82**	**95,54%**
33	Kemudahan akses pendanaan kegiatan mahasiswa	0	0%	0	0%	3	10,71%	25	89,29%	**3,89**	**97,32%**
34	Ketersediaan informasi kegiatan melalui media kampus	0	0%	0	0%	3	10,71%	25	89,29%	**3,89**	**97,32%**
	Total Rata rata	**0**	**0%**	**0**	**0%**	**149**	**15,65%**	**803**	**84,35%**	**3,84**	**96,09%**

Berdasarkan hasil survei terhadap 28 responden dengan 34 komponen pengukuran, diperoleh total sebanyak 952 jawaban . Dari keseluruhan jawaban tersebut, sebanyak 803 jawaban (84,35%) berada pada skala 4 (Sangat Puas) dan 149 jawaban (15,65%) berada pada skala 3 (Puas). Tidak terdapat jawaban pada skala 1 (Sangat Tidak Puas) maupun skala 2 (Tidak Puas).

Secara keseluruhan, hasil pengukuran menunjukkan nilai rata-rata kepuasan sebesar 3,84 dengan indeks 96,09%. Berdasarkan Tabel 2 tentang kategori tingkat kepuasan, nilai tersebut berada pada rentang rata-rata 3,26–4,00 atau indeks 81–100%, sehingga termasuk dalam kategori Sangat Puas.

Komponen dengan tingkat kepuasan tertinggi adalah sikap dan profesionalisme staf akademik, dengan rata-rata 3,96 dan indeks 99,11%, diikuti oleh ketersediaan dan kejelasan informasi akademik dengan rata-rata 3,93 dan indeks 98,21%. Sementara itu, beberapa komponen memperoleh indeks terendah sebesar 94,64%, yaitu pelayanan administrasi akademik, akses informasi akademik, kejelasan informasi biaya pendidikan, kecepatan pelayanan bagian keuangan, akses internet dan fasilitas teknologi, serta kenyamanan ruang baca. Meskipun demikian, seluruh komponen tersebut tetap berada dalam kategori Sangat Puas.

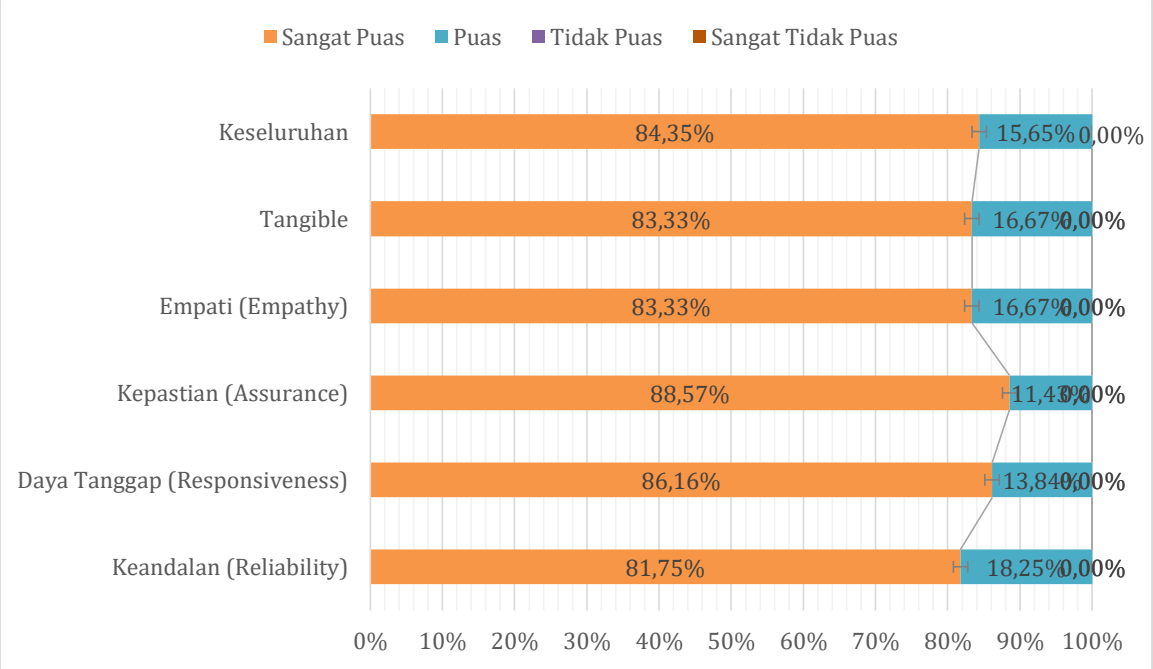
Dengan demikian, hasil survei menunjukkan bahwa mahasiswa secara umum sangat puas terhadap pelayanan akademik, administrasi, keuangan, fasilitas, dan kegiatan kemahasiswaan yang disediakan oleh institusi. Meskipun tingkat kepuasan telah mencapai kategori sangat puas, institusi tetap perlu mempertahankan kualitas pelayanan serta melakukan peningkatan secara berkelanjutan, khususnya pada komponen yang memperoleh nilai relatif lebih rendah, guna mendukung peningkatan mutu layanan dan kepuasan mahasiswa.

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	81,75%	18,25%	0,00%	0,00%
2	Daya Tanggap (Responsiveness)	5,10,11,25,26,31,33,34	86,16%	13,84%	0,00%	0,00%
3	Kepastian (Assurance)	8,9,14,29,30	88,57%	11,43%	0,00%	0,00%
4	Empati (Empathy)	4,12,28	83,33%	16,67%	0,00%	0,00%
5	Tangible	6,17,18,19,21,22,24,27,32	83,33%	16,67%	0,00%	0,00%
	Keseluruhan		84,35%	15,65%	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 hasil pengelompokan 34 komponen pengukuran ke dalam lima dimensi SERVQUAL, yaitu Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangible, diketahui bahwa seluruh dimensi menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat baik. Dimensi Kepastian (Assurance) memperoleh persentase Sangat Puas tertinggi sebesar 88,57%, diikuti Daya Tanggap (Responsiveness) sebesar 86,16%, Empati (Empathy) dan Bukti Fisik (Tangible) masing-masing sebesar 83,33%, serta Keandalan (Reliability) sebesar 81,75%. Meskipun Reliability memperoleh persentase Sangat Puas terendah, sebagian besar penilaian pada dimensi tersebut tetap berada pada kategori Sangat Puas.

Secara keseluruhan, sebanyak 84,35% jawaban responden berada pada kategori Sangat Puas dan 15,65% pada kategori Puas, tanpa adanya penilaian Tidak Puas maupun Sangat Tidak Puas. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan institusi pada seluruh dimensi SERVQUAL. Oleh karena itu, institusi perlu mempertahankan kualitas pelayanan yang telah berjalan dengan baik serta terus meningkatkan konsistensi dan keandalan pelayanan, khususnya pada dimensi Reliability, sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu layanan dan kepuasan mahasiswa secara berkelanjutan.

BAB IV
TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

4.1 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil pembahasan survei kepuasan mahasiswa, baik berdasarkan masing-masing komponen pengukuran maupun pengelompokan lima dimensi SERVQUAL, secara umum tingkat kepuasan mahasiswa berada pada kategori Sangat Puas, dengan rata-rata 3,84 dan indeks 96,09%. Meskipun demikian, hasil survei tetap perlu ditindaklanjuti sebagai bagian dari siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan) dalam rangka menjamin peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

RTM diarahkan untuk mempertahankan aspek pelayanan yang telah memperoleh penilaian tinggi sekaligus meningkatkan aspek yang memiliki persentase kepuasan relatif lebih rendah, terutama pada dimensi Keandalan (Reliability) dan beberapa komponen pelayanan yang memperoleh indeks 94,64%.

Tabel.6 Rencana Tindak Lanjut

No.	Aspek yang Perlu Ditindaklanjuti	Rencana Tindak Lanjut	Penanggung Jawab
1	Dimensi Keandalan (Reliability) memperoleh persentase Sangat Puas terendah, yaitu 81,75%.	Melakukan evaluasi terhadap konsistensi, ketepatan, dan keandalan pelayanan sesuai prosedur yang telah ditetapkan.	Bagian Akademik dan unit terkait
2	Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) memperoleh 86,16% Sangat Puas.	Mempertahankan dan meningkatkan kecepatan respons petugas dalam memberikan pelayanan serta menangani keluhan mahasiswa.	Bagian Akademik dan unit pelayanan
3	Dimensi Kepastian (Assurance) memperoleh persentase tertinggi, yaitu 88,57% Sangat Puas.	Mempertahankan profesionalisme, kompetensi, keramahan, serta kejelasan informasi dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.	Bagian Akademik dan unit terkait

No.	Aspek yang Perlu Ditindaklanjuti	Rencana Tindak Lanjut	Penanggung Jawab
4	Dimensi Empati (Empathy) memperoleh 83,33% Sangat Puas.	Meningkatkan perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan mahasiswa melalui pelayanan yang komunikatif dan responsif.	Dosen Pembimbing Akademik dan unit terkait
5	Dimensi Bukti Fisik (Tangible) memperoleh 83,33% Sangat Puas.	Melakukan pemeliharaan dan peningkatan fasilitas penunjang akademik, termasuk ruang kuliah, laboratorium, perpustakaan, dan akses internet.	Bagian Sarana dan Prasarana serta unit terkait
6	Beberapa komponen memperoleh indeks terendah sebesar 94,64%, meliputi pelayanan administrasi akademik, akses informasi akademik, informasi biaya pendidikan, pelayanan keuangan, akses internet, dan kenyamanan ruang baca.	Melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas pada komponen tersebut serta mengidentifikasi kebutuhan perbaikan berdasarkan masukan mahasiswa.	Bagian Akademik, Keuangan, UPT Perpustakaan, dan unit TI
7	Secara keseluruhan, tingkat kepuasan mahasiswa mencapai rata-rata 3,84 dengan indeks 96,09% atau kategori Sangat Puas.	Mempertahankan capaian mutu pelayanan melalui evaluasi berkala dan pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa secara berkelanjutan.	Pimpinan Universitas dan unit penjaminan mutu

Untuk memudahkan pelaksanaan dan pemantauan, tindak lanjut dapat dikelompokkan menjadi tiga prioritas:

1. **Prioritas perbaikan**: Melakukan evaluasi terhadap komponen yang memperoleh indeks 94,64% dan dimensi Reliability yang memiliki persentase Sangat Puas paling rendah.
2. **Prioritas pemeliharaan**: Mempertahankan kualitas pelayanan pada dimensi Assurance, Responsiveness, Empathy, dan Tangible yang telah memperoleh penilaian sangat baik.

3. **Prioritas peningkatan mutu**: Melaksanakan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap tindak lanjut serta membandingkan hasil survei pada periode berikutnya.

4.2 Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut

Pelaksanaan tindak lanjut hasil survei kepuasan mahasiswa dilakukan berdasarkan hasil evaluasi terhadap masing-masing komponen pengukuran dan lima dimensi SERVQUAL. Meskipun hasil survei menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa berada pada kategori Sangat Puas dengan indeks keseluruhan sebesar 96,09%, upaya peningkatan kualitas pelayanan tetap perlu dilakukan secara berkelanjutan.

Tindak lanjut dilaksanakan oleh unit kerja terkait sesuai dengan bidang pelayanan masing-masing, dengan mengutamakan peningkatan konsistensi dan keandalan pelayanan, kecepatan respons, kejelasan informasi, serta pemeliharaan fasilitas penunjang akademik. Pelaksanaan tindak lanjut juga diarahkan untuk mempertahankan aspek pelayanan yang telah memperoleh penilaian tinggi agar kualitas layanan tetap terjaga.

Evaluasi terhadap pelaksanaan tindak lanjut dilakukan melalui monitoring oleh unit terkait dan peninjauan kembali terhadap hasil survei kepuasan mahasiswa pada periode berikutnya. Hasil evaluasi tersebut menjadi bahan pertimbangan dalam menentukan langkah perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan selanjutnya sebagai bagian dari penerapan siklus PPEPP secara berkelanjutan.

BAB IV
PENUTUP

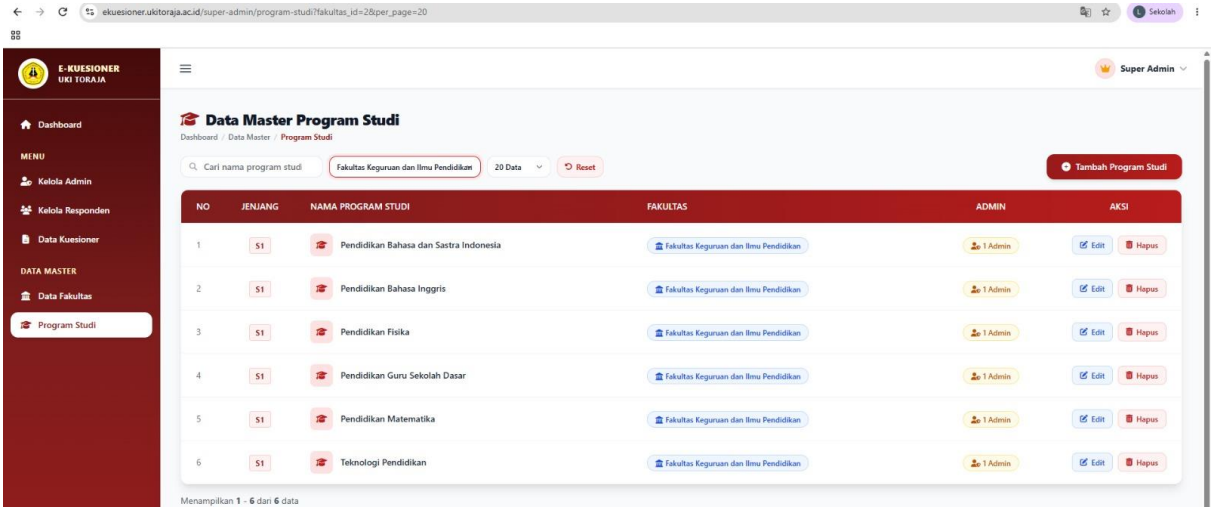
Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Fisika terhadap Layanan Akademik dan Nonakademik Universitas Kristen Indonesia (UKI) Toraja Tahun 2026 ini disusun sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu pelayanan dan pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di lingkungan universitas.

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