LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

MAGISTER PENDIDIKAN BAHASA INGGRIS
SEKOLAH PASCASARJANA

2025

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA TORAJA

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN HASIL
SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN
AKADEMIK DAN NON AKADEMIK
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

(Dr. Milka, S.S., M.Pd.)
NIDN. 0905057701

Gugus Kendali Mutu

(Dr. Selvi Panggua, M.Pd.)
NIDN. 0925068101

Mengetahui

Kepala Lembaga Penjaminan Mutu

(Dr. Resnita Dewi, S.S., M.Hum.)
NIDN. 0909129001

Dekan, Fakultas

Prof. Dr. Anastasia Baan, M.Pd.)
NIDN. 0914068001

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Innggris terhadap Pelayanan akademik dan non akademik Universitas Kristen Indonesia Toraja Tahun 2025 ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik.

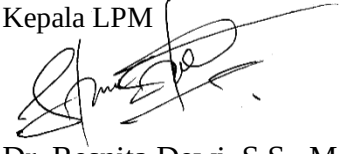
Survei kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan non akademik merupakan salah satu instrumen penting dalam sistem penjaminan mutu internal. Kegiatan ini bertujuan untuk memperoleh umpan balik dari mahasiswa mengenai kualitas layanan akademik dan non akademik, sebagai dasar evaluasi dan perbaikan berkelanjutan dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan akademik dan administrasi.

Laporan ini menyajikan hasil pengolahan dan analisis data survei yang telah dilaksanakan pada Tahun 2025. Diharapkan hasil survei ini dapat memberikan gambaran objektif mengenai tingkat kepuasan mahasiswa serta menjadi bahan pertimbangan bagi pimpinan program studi dan institusi dalam merumuskan kebijakan, strategi peningkatan layanan dan pengembangan kinerja tenaga kependidikan.

Kami menyampaikan terima kasih kepada seluruh mahasiswa Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Inggris yang telah berpartisipasi dalam pengisian survei serta kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan dan penyusunan laporan ini. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan menjadi bagian dari upaya peningkatan mutu pendidikan secara berkelanjutan.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, saran dan masukan yang konstruktif sangat diharapkan demi penyempurnaan di masa yang akan datang.

Makale, Agustus 2025
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**
1.2 Tujuan **2**
1.3 Waktu Pelaksanaan Kegiatan **2**
1.4 Responden **2**
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 **7**
3.1 Hasil Survei Kepuasan **7**
BAB IV TINDAK LANJUT HASIL SURVEI **14**
4.2 Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei **14**
4.3 Strategi Pelaksanaan Tindak Lanjut **15**
BAB V KESIMPULAN DAN PENUTUP **17**
LAMPIRAN **19**

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang (Magister Pendidikan Bahasa Inggris)

Peningkatan mutu pelayanan merupakan salah satu komitmen utama perguruan tinggi dalam menyelenggarakan pendidikan tinggi yang berkualitas. Universitas Kristen Indonesia Toraja sebagai institusi pendidikan tinggi berupaya secara berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas layanan akademik dan nonakademik guna memenuhi kebutuhan serta harapan mahasiswa sebagai pemangku kepentingan utama. Dalam hal ini, tenaga kependidikan memiliki peran strategis dalam mendukung kelancaran proses akademik, administrasi serta pelayanan kemahasiswaan.

Tenaga kependidikan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang mencakup administrasi akademik, layanan keuangan, pengelolaan fasilitas serta dukungan terhadap kegiatan kemahasiswaan. Kualitas pelayanan yang diberikan, seperti kecepatan, ketepatan, keramahan dan profesionalisme sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa dan terciptanya lingkungan akademik yang kondusif. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kinerja tenaga kependidikan menjadi hal yang penting untuk dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan.

Sebagai bagian dari implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), Universitas Kristen Indonesia Toraja melaksanakan Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan akademik dan non akademik pada Tahun 2025. Survei ini bertujuan untuk memperoleh data dan informasi yang objektif mengenai persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pelayanan akademik dan non akademik di berbagai unit kerja, baik pada aspek pelayanan administrasi, fasilitas penunjang akademik, layanan keuangan maupun dukungan terhadap kegiatan kemahasiswaan.

Hasil dari survei kepuasan mahasiswa ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan dasar pengambilan kebijakan bagi pimpinan universitas dalam upaya peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan. Selain itu, hasil survei ini juga diharapkan dapat mendukung proses perencanaan, pengendalian dan peningkatan

kualitas layanan tenaga kependidikan sehingga Universitas Kristen Indonesia Toraja mampu memberikan pelayanan yang prima serta mendukung pencapaian visi dan tujuan institusi.

1.2 Tujuan

Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan akademik dan non akademik Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Inggris Tahun 2025 disusun dengan tujuan sebagai berikut:

1. Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan dalam aspek administrasi akademik, pelayanan informasi dan dukungan terhadap kegiatan akademik mahasiswa.
2. Mengevaluasi kualitas layanan tenaga kependidikan dari sudut pandang mahasiswa sebagai pengguna layanan baik dalam hal kecepatan, ketepatan, kesopanan maupun profesionalisme.
3. Mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang perlu ditingkatkan untuk mendukung terciptanya pelayanan yang lebih efektif, efisien dan memuaskan bagi mahasiswa.
4. Memberikan bahan pertimbangan bagi pimpinan program studi dan institusi dalam merumuskan kebijakan, strategi dan program pengembangan kualitas tenaga kependidikan.
5. Mendukung implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dengan menyediakan data dan informasi yang objektif terkait kinerja tenaga kependidikan.

1.3 Waktu Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan survei kepuasan mahasiswa Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Inggris terhadap Pelayanan akademik dan non akademik dilaksanakan pada bulan Mei 2025.

1.4 Responden

Responden dalam Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan akademik dan non akademik Universitas Kristen Indonesia Toraja Tahun 2025 adalah mahasiswa aktif Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Inggris yang terdaftar pada tahun akademik tersebut.

Mahasiswa yang menjadi responden telah memperoleh dan merasakan secara langsung layanan tenaga kependidikan baik dalam pelayanan administrasi akademik, layanan keuangan, fasilitas penunjang akademik, layanan perpustakaan dan laboratorium maupun dukungan terhadap kegiatan kemahasiswaan. Dengan demikian, tanggapan yang diberikan mencerminkan pengalaman nyata mahasiswa terhadap kualitas layanan yang diterima.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup Survei Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris terhadap Pelayanan akademik dan non akademik Universitas Kristen Indonesia Toraja Tahun 2025 meliputi evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan dalam mendukung proses akademik dan kegiatan kemahasiswaan. Survei ini difokuskan pada persepsi mahasiswa sebagai pengguna layanan terhadap berbagai aspek pelayanan tenaga kependidikan di lingkungan universitas.

Adapun ruang lingkup survei mencakup beberapa aspek utama, yaitu:

1. Pelayanan Administrasi Akademik
2. Proses Akademik dan Perkuliahan
3. Akses dan Ketersediaan Informasi Akademik
4. Pelayanan Keuangan Akademik
5. Fasilitas Akademik dan Infrastruktur Kampus
6. Fasilitas Laboratorium
7. Fasilitas Perpustakaan
8. Kegiatan Kemahasiswaan dan Pengembangan Diri
9. Organisasi dan Partisipasi Mahasiswa

BAB II

METODE PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS DATA

2.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan akademik dan non akademik Universitas Kristen Indonesia Toraja Tahun 2025 dilakukan 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. Aplikasi E-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.

Proses pengumpulan data dilakukan dalam jangka waktu tertentu yang telah ditetapkan oleh universitas. Partisipasi responden bersifat sukarela dan anonim, serta kerahasiaan data responden dijamin sepenuhnya. Hal ini bertujuan untuk mendorong responden memberikan jawaban secara jujur, objektif dan sesuai dengan pengalaman yang mereka alami.

Data yang telah terekam selanjutnya direkapitulasi dan diolah secara kuantitatif untuk memperoleh nilai rata-rata pada setiap indikator pelayanan. Hasil pengolahan data tersebut kemudian dianalisis untuk menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja tenaga kependidikan dan digunakan sebagai dasar penyusunan rekomendasi peningkatan mutu layanan di Universitas Kristen Indonesia Toraja.

2.2 Metode Pengolahan dan Analisis Data

Pengolahan data dilakukan secara kuantitatif dengan menghitung nilai rata-rata dari setiap komponen pengukuran kepuasan denagn menggunakan perangkat lunak Microsoft excel dalam bentuk tabel. Nilai rata-rata tersebut digunakan untuk menggambarkan tingkat

kepuasan mahasiswa terhadap masing-masing aspek pelayanan tenaga kependidikan. Hasil perhitungan selanjutnya disajikan dalam bentuk tabel dan/atau grafik untuk memudahkan interpretasi.

Setiap pertanyaan dalam laman https://ekuesioner.ukitoraja.ac.id dinilai menggunakan skala Likert 1–4, dengan kriteria penilaian sebagaimana ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 1. Skala likert Pengukuran Kepuasan

Nilai/Bobot	Predikat
1	Tidak Puas
2	Kurang Puas
3	Puas
4	Sangat puas

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

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

Untuk menginterpretasikan nilai rata-rata yang diperoleh dari setiap indikator, digunakan pedoman rentang nilai tingkat kepuasan berdasarkan skala Likert. Rentang nilai ini berfungsi sebagai acuan dalam mengklasifikasikan hasil perhitungan rata-rata ke dalam kategori tingkat kepuasan responden, sehingga hasil analisis dapat disajikan secara objektif, konsisten, dan mudah dipahami.

Tabel 2. Tingkat Kepuasan (Rensis Likert, 1932)

Rentang Nilai Rata-Rata	**Kategori Kepuasan**
1,00-1,75	Tidak Puas
1,76-2,50	Kurang Puas
2,51-3,25	Puas
3,26-4,00	Sangat puas

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Survei Kepuasan

Hasil survei ini menunjukkan distribusi responden berdasarkan tahun masuk mahasiswa Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Inggris. Total jumlah mahasiswa yang terlibat dalam survei sebanyak 30 orang, yang mencakup 100% dari total mahasiswa aktif yang berjumlah 30 orang. Data selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel.3 Jumlah Responden

No	Tahun Masuk	Jumlah
1	2024	30
Total Mahasiswa		30
Jumlah Mahasiswa Aktif		30
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%	5	16,67%	25	83,33%	3,83	95,83%

2	Proses Pendaftaran dan KRS (kemudahan, kejelasan prosedur)	0	0%	0	0%	8	26,67%	22	73,33%	3,73	93,33%
3	Layanan Perkuliahan (ketersediaan dosen, ketepatan waktu perkuliahan)	0	0%	0	0%	11	36,67%	19	63,33%	3,63	90,83%
4	Akses Informasi Akademik (portal, papan pengumuman, media sosial)	0	0%	0	0%	5	16,67%	25	83,33%	3,83	95,83%
5	Pelayanan Bimbingan Akademik (respon dosen pembimbing, bantuan akademik)	0	0%	0	0%	6	20,00%	24	80,00%	3,80	95,00%
6	Fasilitas Penunjang Akademik (laboratorium, perpustakaan, internet)	0	0%	0	0%	6	20,00%	24	80,00%	3,80	95,00%
7	Pelayanan Administrasi Nilai dan Transkrip	0	0%	0	0%	7	23,33%	23	76,67%	3,77	94,17%
8	Sikap dan Profesionalisme Staf Akademik	0	0%	0	0%	7	23,33%	23	76,67%	3,77	94,17%
9	Ketersediaan dan Kejelasan Informasi Akademik	0	0%	0	0%	4	13,33%	26	86,67%	3,87	96,67%
10	Kemampuan Menangani Keluhan Akademik	0	0%	0	0%	7	23,33%	23	76,67%	3,77	94,17%
11	Kecepatan dan ketepatan pelayanan administrasi akademik	0	0%	0	0%	5	16,67%	25	83,33%	3,83	95,83%

12	Keramahan dan kesopanan staf administrasi	0	0%	0	0%	8	26,67%	22	73,33%	3,73	93,33%
13	Kejelasan informasi dan prosedur administrasi	0	0%	0	0%	3	10,00%	27	90,00%	3,90	97,50%
14	Kemudahan prosedur pembayaran	0	0%	0	0%	6	20,00%	24	80,00%	3,80	95,00%
15	Kejelasan informasi biaya pendidikan	0	0%	0	0%	8	26,67%	22	73,33%	3,73	93,33%
16	Kecepatan pelayanan bagian keuangan	0	0%	0	0%	8	26,67%	22	73,33%	3,73	93,33%
17	Ketersediaan ruang kuliah yang memadai	0	0%	0	0%	4	13,33%	26	86,67%	3,87	96,67%
18	Kebersihan dan kenyamanan lingkungan kampus	0	0%	0	0%	6	20,00%	24	80,00%	3,80	95,00%
19	Akses internet dan fasilitas teknologi	0	0%	0	0%	8	26,67%	22	73,33%	3,73	93,33%
20	Ketersediaan peralatan laboratorium sesuai kebutuhan	0	0%	0	0%	4	13,33%	26	86,67%	3,87	96,67%
21	Kebersihan dan perawatan fasilitas laboratorium	0	0%	0	0%	5	16,67%	25	83,33%	3,83	95,83%
22	Kemudahan akses dan penggunaan laboratorium	0	0%	0	0%	5	16,67%	25	83,33%	3,83	95,83%
23	Ketersediaan koleksi buku dan referensi yang memadai	0	0%	0	0%	2	6,67%	28	93,33%	3,93	98,33%
24	Kenyamanan ruang baca	0	0%	0	0%	7	23,33%	23	76,67%	3,77	94,17%
25	Kemudahan peminjaman dan pengembalian buku	0	0%	0	0%	5	16,67%	25	83,33%	3,83	95,83%

26	Ketersediaan seminar, workshop, atau pelatihan yang bermanfaat	0	0%	0	0%	5	16,67%	25	83,33%	3,83	95,83%
27	Variasi dan kreativitas kegiatan seni, olahraga, dan sosial	0	0%	0	0%	5	16,67%	25	83,33%	3,83	95,83%
28	Kesesuaian kegiatan dengan minat dan kebutuhan mahasiswa	0	0%	0	0%	4	13,33%	26	86,67%	3,87	96,67%
29	Kesempatan yang diberikan untuk berpartisipasi dalam organisasi	0	0%	0	0%	5	16,67%	25	83,33%	3,83	95,83%
30	Dukungan pembina dan pihak kampus terhadap organisasi	0	0%	0	0%	5	16,67%	25	83,33%	3,83	95,83%
31	Kejelasan informasi dan prosedur kegiatan kemahasiswaan	0	0%	0	0%	5	16,67%	25	83,33%	3,83	95,83%
32	Ketersediaan ruang dan peralatan untuk kegiatan mahasiswa	0	0%	0	0%	2	6,67%	28	93,33%	3,93	98,33%
33	Kemudahan akses pendanaan kegiatan mahasiswa	0	0%	0	0%	5	16,67%	25	83,33%	3,83	95,83%
34	Ketersediaan informasi kegiatan melalui media kampus	0	0%	0	0%	8	26,67%	22	73,33%	3,73	93,33%
	Total Rata rata	0	0%	0	0%	194	19,02%	826	80,98%	3,81	95,25%

Berdasarkan hasil survei kepuasan terhadap 34 komponen pengukuran, diperoleh total sebanyak 1.020 jawaban. Sebanyak 826 jawaban (80,98%) berada pada

kategori Sangat Puas, sedangkan 194 jawaban (19,02%) berada pada kategori Puas. Tidak terdapat jawaban pada kategori Tidak Puas maupun Sangat Tidak Puas. Hasil perhitungan menunjukkan nilai rata-rata kepuasan sebesar 3,81 dari skala 4, dengan indeks kepuasan sebesar 95,25%. Dengan demikian, tingkat kepuasan responden secara keseluruhan berada dalam kategori Sangat Puas.

Komponen dengan tingkat kepuasan tertinggi adalah ketersediaan koleksi buku dan referensi yang memadai serta ketersediaan ruang dan peralatan untuk kegiatan mahasiswa, yang masing-masing memperoleh indeks sebesar 98,33%. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas perpustakaan dan sarana pendukung kegiatan mahasiswa telah dinilai sangat baik oleh responden. Selain itu, kejelasan informasi dan prosedur administrasi memperoleh indeks sebesar 97,50%, yang menunjukkan bahwa pelayanan administrasi juga telah berjalan dengan baik.

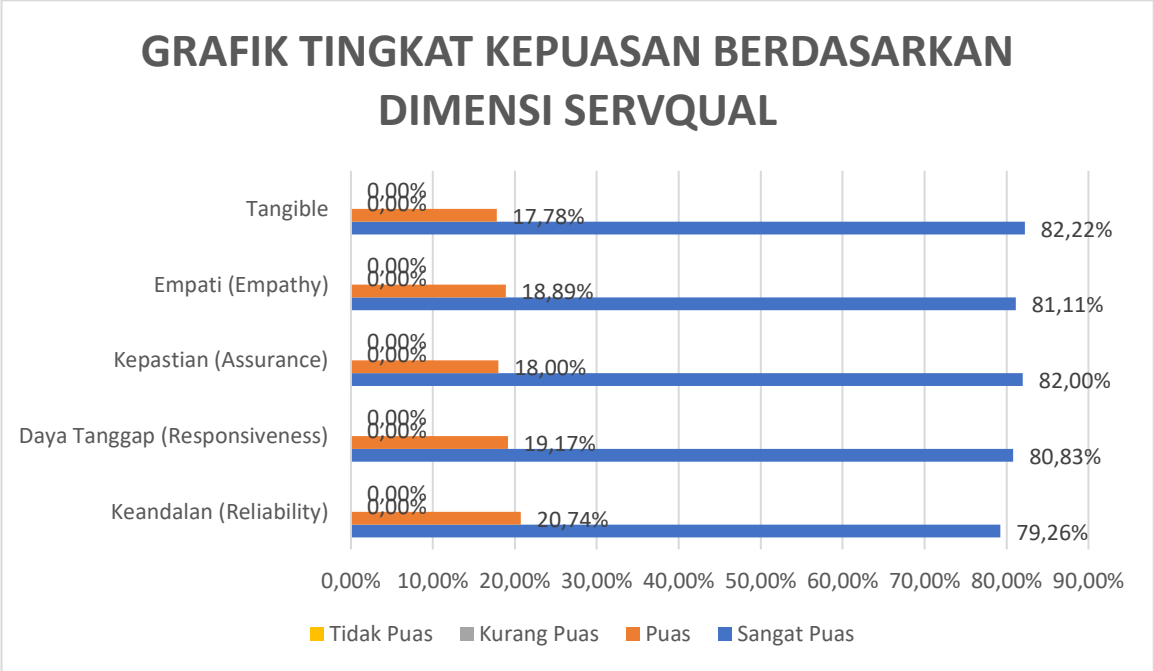
Sementara itu, komponen dengan indeks kepuasan terendah adalah layanan perkuliahan, khususnya ketersediaan dosen dan ketepatan waktu perkuliahan, dengan indeks sebesar 90,83%. Beberapa komponen lainnya yang perlu mendapat perhatian adalah proses pendaftaran dan KRS, keramahan staf administrasi, kejelasan informasi biaya pendidikan, kecepatan pelayanan bagian keuangan, akses internet dan fasilitas teknologi, serta ketersediaan informasi kegiatan melalui media kampus, yang masing-masing memperoleh indeks sebesar 93,33%.

Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa pelayanan akademik, administrasi, fasilitas pembelajaran, perpustakaan, serta kegiatan kemahasiswaan telah berjalan dengan sangat baik. Namun, peningkatan kualitas layanan perkuliahan, pelayanan administrasi, fasilitas teknologi, dan penyebaran informasi kegiatan mahasiswa masih perlu dilakukan. Hasil survei ini diharapkan menjadi dasar bagi program studi dan institusi dalam menyusun langkah perbaikan serta meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Tabel.5 Pengelompokan Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

No.	**Aspek**	**Nomor Komponen**	**Sangat Puas**	**Puas**	**Kurang Puas**	**Tidak Puas**

1	Keandalan (Reliability)	1,2,3,7,13,15,16,20,23	79,26%	20,74%	0,00%	0,00%
2	Daya Tanggap (Responsiveness)	5,10,11,25,26,31,33,34	80,83%	19,17%	0,00%	0,00%
3	Kepastian (Assurance)	8,9,14,29,30	82,00%	18,00%	0,00%	0,00%
4	Empati (Empathy)	4,12,28	81,11%	18,89%	0,00%	0,00%
5	Tangible	6,17,18,19,21,22,24,27,32	82,22%	17,78%	0,00%	0,00%
	Keseluruhan		80,98%	19,02%	0,00%	0,00%



Berdasarkan hasil analisis survei kepuasan berdasarkan lima aspek pelayanan, yaitu Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Kepastian (Assurance), Empati (Empathy), dan Bukti Fisik (Tangible), secara keseluruhan diperoleh hasil bahwa 80,98% responden menyatakan Sangat Puas dan 19,02% menyatakan Puas. Tidak terdapat penilaian Kurang Puas maupun Tidak Puas. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik dan nonakademik telah berjalan dengan sangat baik serta memperoleh tanggapan positif dari responden.

Aspek dengan persentase kepuasan tertinggi adalah Bukti Fisik (Tangible) sebesar 82,22%, yang menunjukkan bahwa fasilitas dan sarana pendukung pelayanan telah dinilai sangat baik. Selanjutnya, aspek Kepastian (Assurance) memperoleh

82,00%, aspek Empati (Empathy) sebesar 81,11%, dan aspek Daya Tanggap (Responsiveness) sebesar 80,83%. Sementara itu, aspek Keandalan (Reliability) memperoleh persentase terendah, yaitu 79,26%, sehingga perlu mendapat perhatian dalam peningkatan ketepatan, konsistensi, dan kualitas pelayanan.

Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa seluruh aspek pelayanan telah memperoleh penilaian positif dari responden. Meskipun demikian, peningkatan kualitas pelayanan tetap perlu dilakukan, khususnya pada aspek keandalan dan daya tanggap, melalui peningkatan ketepatan pelayanan, kecepatan dalam menangani kebutuhan dan keluhan, serta konsistensi pemberian informasi. Hasil analisis ini diharapkan menjadi dasar bagi institusi dan program studi dalam melakukan evaluasi dan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan.

BAB IV

TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

4.1 Evaluasi Hasil Survei

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Inggris, diperoleh indeks kepuasan sebesar 95,25% dengan kategori Sangat Puas. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan akademik dan nonakademik telah berjalan dengan sangat baik. Seluruh responden memberikan penilaian positif, yaitu 80,98% menyatakan Sangat Puas dan 19,02% menyatakan Puas.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Komponen layanan perkuliahan memperoleh indeks terendah sebesar 90,83%, sehingga perlu mendapat perhatian khusus, terutama terkait ketersediaan dosen dan ketepatan waktu perkuliahan. Selain itu, aspek keandalan (Reliability) memperoleh persentase Sangat Puas terendah, yaitu 79,26%. Oleh karena itu, program studi dan institusi perlu melakukan perbaikan terhadap ketepatan pelayanan, konsistensi informasi, kecepatan pelayanan administrasi, serta peningkatan fasilitas teknologi dan penyebaran informasi akademik.

4.2 Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei

Sebagai Berdasarkan hasil evaluasi, program studi menyusun rencana tindak lanjut untuk mempertahankan aspek pelayanan yang telah memperoleh penilaian baik dan meningkatkan aspek yang masih memerlukan perhatian. Rencana tindak lanjut tersebut meliputi:

1. Pelayanan akademik: Meningkatkan kecepatan, ketepatan, dan keramahan pelayanan administrasi akademik serta memastikan proses pendaftaran dan pengisian KRS berjalan dengan mudah.
2. Layanan perkuliahan: Meningkatkan koordinasi dengan dosen agar jadwal perkuliahan terlaksana tepat waktu dan ketersediaan dosen dalam proses pembelajaran tetap terjamin.

3. Informasi akademik: Meningkatkan penyampaian informasi akademik melalui portal, media sosial, dan media komunikasi resmi program studi.
4. Bimbingan akademik: Meningkatkan komunikasi antara dosen pembimbing dan mahasiswa serta memastikan mahasiswa memperoleh pendampingan akademik secara optimal.
5. Fasilitas pembelajaran: Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana, termasuk akses internet, fasilitas laboratorium, ruang kuliah, dan fasilitas pendukung lainnya.
6. Pelayanan administrasi dan keuangan: Meningkatkan kecepatan pelayanan nilai, transkrip, pembayaran, serta kejelasan informasi biaya pendidikan.
7. Perpustakaan: Mempertahankan ketersediaan koleksi buku dan referensi serta meningkatkan kenyamanan ruang baca dan pelayanan peminjaman buku.
8. Kegiatan kemahasiswaan: Meningkatkan variasi kegiatan seminar, workshop, pelatihan, organisasi, dan kegiatan sosial sesuai kebutuhan mahasiswa.
9. Pendanaan kegiatan mahasiswa: Meningkatkan kemudahan akses informasi dan prosedur pengajuan dana untuk mendukung kegiatan kemahasiswaan.
10. Penanganan keluhan: Meningkatkan respons terhadap keluhan dan masukan mahasiswa melalui mekanisme penyampaian aspirasi yang mudah diakses.

4.3 Strategi Pelaksanaan Tindak Lanjut

Untuk Pelaksanaan tindak lanjut dilakukan melalui koordinasi antara pimpinan universitas, Sekolah Pascasarjana, pengelola program studi, dosen, tenaga kependidikan, dan unit terkait. Strategi pelaksanaan dilakukan dengan mengintegrasikan hasil survei ke dalam program kerja program studi dan institusi. Prioritas utama diberikan pada peningkatan kualitas layanan perkuliahan, keandalan pelayanan administrasi, penyediaan fasilitas teknologi, serta penyampaian informasi akademik dan kemahasiswaan.

Selain itu, program studi mendorong peningkatan komunikasi antara mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan agar setiap kebutuhan dan kendala yang dihadapi mahasiswa dapat ditangani secara cepat dan tepat. Aspek pelayanan yang telah memperoleh penilaian tinggi, seperti ketersediaan koleksi buku dan fasilitas kegiatan mahasiswa, tetap dipertahankan dan ditingkatkan kualitasnya.

4.4 Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan tindak lanjut dilakukan secara berkala oleh pengelola program studi bersama pimpinan Sekolah Pascasarjana dan unit terkait. Kegiatan ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap rencana perbaikan telah dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan dan prioritas hasil survei.

Hasil monitoring dan evaluasi digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam penyusunan program kerja berikutnya serta perbaikan kualitas pelayanan akademik dan nonakademik. Survei kepuasan mahasiswa juga akan dilaksanakan secara berkala untuk mengetahui perkembangan tingkat kepuasan dan efektivitas tindak lanjut yang telah dilakukan. Dengan demikian, hasil survei ini diharapkan dapat mendukung peningkatan mutu pelayanan dan kualitas penyelenggaraan pendidikan pada Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Inggris secara berkelanjutan.

BAB V

KESIMPULAN DAN PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Inggris, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan nonakademik berada dalam kategori Sangat Puas, dengan nilai rata-rata sebesar 3,81 dan indeks kepuasan sebesar 95,25%. Survei ini melibatkan 30 mahasiswa aktif dengan tingkat partisipasi sebesar 100%.

Aspek dengan tingkat kepuasan tertinggi adalah Bukti Fisik (Tangible) sebesar 82,22%, sedangkan aspek dengan persentase terendah adalah Keandalan (Reliability) sebesar 79,26%. Pada tingkat komponen, ketersediaan koleksi buku dan referensi serta ruang dan peralatan kegiatan mahasiswa memperoleh indeks tertinggi sebesar 98,33%. Sementara itu, layanan perkuliahan memperoleh indeks terendah sebesar 90,83% dan perlu menjadi perhatian untuk perbaikan.

Secara keseluruhan, pelayanan akademik dan nonakademik telah berjalan dengan sangat baik. Namun, peningkatan ketepatan layanan perkuliahan, kualitas administrasi, fasilitas teknologi, serta penyebaran informasi akademik dan kemahasiswaan perlu terus dilakukan. Hasil survei ini diharapkan menjadi dasar evaluasi dan penyusunan program perbaikan secara berkelanjutan guna meningkatkan kualitas pelayanan dan mutu pendidikan Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Inggris.

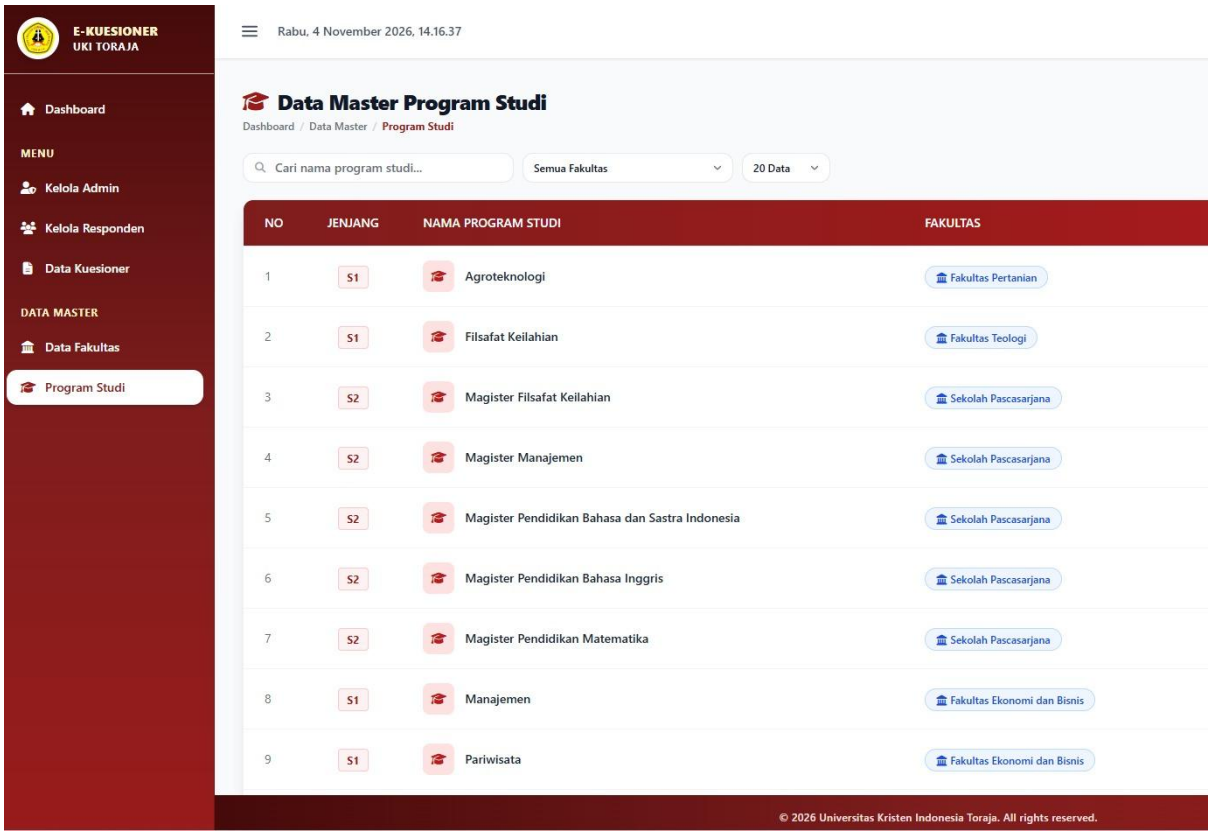
5.2 Penutup

Demikian laporan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan kemahasiswaan ini disusun. Hasil survei menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa sangat puas dengan layanan, fasilitas dan dukungan yang diberikan oleh institusi. Temuan ini menjadi dasar penting bagi institusi untuk mempertahankan kualitas layanan yang telah baik sekaligus melakukan perbaikan berkelanjutan pada area yang masih membutuhkan

perhatian seperti percepatan layanan administrasi dan peningkatan dukungan bagi kegiatan organisasi mahasiswa.

Laporan ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pimpinan dan seluruh unit terkait untuk meningkatkan mutu layanan, fasilitas dan pengalaman akademik mahasiswa secara menyeluruh sehingga tercipta lingkungan pendidikan yang kondusif, efektif dan berorientasi pada pengembangan kompetensi serta kepuasan mahasiswa.

LAMPIRAN


E-KUESIONER
UKI TORAJA
Dashboard
MENU
Kelola Admin
Kelola Responden
Data Kuesioner
DATA MASTER
Data Fakultas
Program Studi
Rabu, 4 November 2026, 14.16.37
Data Master Program Studi
Dashboard / Data Master / Program Studi
Cari nama program studi...
Semua Fakultas
20 Data
NO
JENJANG
NAMA PROGRAM STUDI
FAKULTAS
1 S1 Agroteknologi Fakultas Pertanian
2 S1 Filsafat Keilahian Fakultas Teologi
3 S2 Magister Filsafat Keilahian Sekolah Pascasarjana
4 S2 Magister Manajemen Sekolah Pascasarjana
5 S2 Magister Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia Sekolah Pascasarjana
6 S2 Magister Pendidikan Bahasa Inggris Sekolah Pascasarjana
7 S2 Magister Pendidikan Matematika Sekolah Pascasarjana
8 S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
9 S1 Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis
© 2026 Universitas Kristen Indonesia Toraja. All rights reserved.