LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

MAGISTER PENDIDIKAN BAHASA INGGRIS
SEKOLAH PASCASARJANA

2026

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 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

(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 2026 ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik.

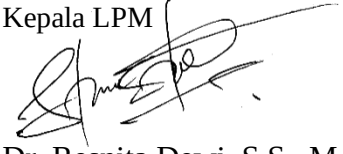
Survei kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan non akademik merupakan salah satu instrumen penting dalam sistem penjaminan mutu internal. Kegiatan ini bertujuan untuk memperoleh umpan balik dari mahasiswa mengenai kualitas akademik dan non akademik, sebagai dasar evaluasi dan perbaikan berkelanjutan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

Laporan ini menyajikan hasil pengolahan dan analisis data survei yang telah dilaksanakan pada Tahun 2026. 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 2026
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 15
4.3 Strategi Pelaksanaan Tindak Lanjut 16
BAB VKESIMPULAN DAN PENUTUP 19
LAMPIRAN 21

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 2026. Survei ini bertujuan untuk memperoleh data dan informasi yang objektif mengenai persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan tenaga kependidikan 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 2026 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 Juni 2026.

1.4 Responden

Responden dalam Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan akademik dan non akademik Universitas Kristen Indonesia Toraja Tahun 2026 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 2026 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 2026 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 44 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	27
2	2025	17
Total Mahasiswa		44
Jumlah Mahasiswa Aktif		44
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%	2	4,55%	42	95,45%	3,95	98,86%
2	Proses Pendaftaran dan KRS (kemudahan, kejelasan prosedur)	0	0%	0	0%	7	15,91%	37	84,09%	3,84	96,02%

3	Layanan Perkuliahan (ketersediaan dosen, ketepatan waktu perkuliahan)	0	0%	0	0%	12	27,27%	32	72,73%	3,73	93,18%
4	Akses Informasi Akademik (portal, papan pengumuman, media sosial)	0	0%	0	0%	5	11,36%	39	88,64%	3,89	97,16%
5	Pelayanan Bimbingan Akademik (respon dosen pembimbing, bantuan akademik)	0	0%	0	0%	5	11,36%	39	88,64%	3,89	97,16%
6	Fasilitas Penunjang Akademik (laboratorium, perpustakaan, internet)	0	0%	0	0%	7	15,91%	37	84,09%	3,84	96,02%
7	Pelayanan Administrasi Nilai dan Transkrip	0	0%	0	0%	8	18,18%	36	81,82%	3,82	95,45%
8	Sikap dan Profesionalisme Staf Akademik	0	0%	0	0%	9	20,45%	35	79,55%	3,80	94,89%
9	Ketersediaan dan Kejelasan Informasi Akademik	0	0%	0	0%	7	15,91%	37	84,09%	3,84	96,02%
10	Kemampuan Menangani Keluhan Akademik	0	0%	0	0%	8	18,18%	36	81,82%	3,82	95,45%
11	Kecepatan dan ketepatan pelayanan administrasi akademik	0	0%	0	0%	8	18,18%	36	81,82%	3,82	95,45%
12	Keramahan dan kesopanan staf administrasi	0	0%	0	0%	12	27,27%	32	72,73%	3,73	93,18%
13	Kejelasan informasi dan prosedur administrasi	0	0%	0	0%	3	6,82%	41	93,18%	3,93	98,30%
14	Kemudahan prosedur pembayaran	0	0%	0	0%	8	18,18%	36	81,82%	3,82	95,45%
15	Kejelasan informasi biaya pendidikan	0	0%	0	0%	8	18,18%	36	81,82%	3,82	95,45%
16	Kecepatan pelayanan bagian keuangan	0	0%	0	0%	7	15,91%	37	84,09%	3,84	96,02%
17	Ketersediaan ruang kuliah yang memadai	0	0%	0	0%	5	11,36%	39	88,64%	3,89	97,16%
18	Kebersihan dan kenyamanan lingkungan kampus	0	0%	0	0%	8	18,18%	36	81,82%	3,82	95,45%
19	Akses internet dan fasilitas teknologi	0	0%	0	0%	8	18,18%	36	81,82%	3,82	95,45%
20	Ketersediaan peralatan laboratorium sesuai kebutuhan	0	0%	0	0%	3	6,82%	41	93,18%	3,93	98,30%
21	Kebersihan dan perawatan fasilitas laboratorium	0	0%	0	0%	8	18,18%	36	81,82%	3,82	95,45%
22	Kemudahan akses dan penggunaan laboratorium	0	0%	0	0%	7	15,91%	37	84,09%	3,84	96,02%
23	Ketersediaan koleksi buku dan referensi yang memadai	0	0%	0	0%	1	2,27%	43	97,73%	3,98	99,43%
24	Kenyamanan ruang baca	0	0%	0	0%	12	27,27%	32	72,73%	3,73	93,18%

25	Kemudahan peminjaman dan pengembalian buku	0	0%	0	0%	8	18,18%	36	81,82%	3,82	95,45%
26	Ketersediaan seminar, workshop, atau pelatihan yang bermanfaat	0	0%	0	0%	7	15,91%	37	84,09%	3,84	96,02%
27	Variasi dan kreativitas kegiatan seni, olahraga, dan sosial	0	0%	0	0%	10	22,73%	34	77,27%	3,77	94,32%
28	Kesesuaian kegiatan dengan minat dan kebutuhan mahasiswa	0	0%	0	0%	8	18,18%	36	81,82%	3,82	95,45%
29	Kesempatan yang diberikan untuk berpartisipasi dalam organisasi	0	0%	0	0%	6	13,64%	38	86,36%	3,86	96,59%
30	Dukungan pembina dan pihak kampus terhadap organisasi	0	0%	0	0%	8	18,18%	36	81,82%	3,82	95,45%
31	Kejelasan informasi dan prosedur kegiatan kemahasiswaan	0	0%	0	0%	5	11,36%	39	88,64%	3,89	97,16%
32	Ketersediaan ruang dan peralatan untuk kegiatan mahasiswa	0	0%	0	0%	2	4,55%	42	95,45%	3,95	98,86%
33	Kemudahan akses pendanaan kegiatan mahasiswa	0	0%	0	0%	8	18,18%	36	81,82%	3,82	95,45%
34	Ketersediaan informasi kegiatan melalui media kampus	0	0%	0	0%	11	25,00%	33	75,00%	3,75	93,75%
	Total Rata rata	0	0%	0	0%	241	16,11%	1255	83,89%	3,84	95,97%

Berdasarkan hasil survei kepuasan terhadap 34 komponen pengukuran, diperoleh total sebanyak 1.496 jawaban. Sebanyak 1.255 jawaban (83,89%) berada pada kategori Sangat Puas, sedangkan 241 jawaban (16,11%) berada pada kategori Puas. Tidak terdapat jawaban pada kategori Tidak Puas maupun Sangat Tidak Puas. Hasil perhitungan menunjukkan nilai rata-rata kepuasan sebesar 3,84 dari skala 4, dengan indeks kepuasan sebesar 95,97%. Dengan demikian, tingkat kepuasan responden secara keseluruhan berada dalam kategori Sangat Puas.

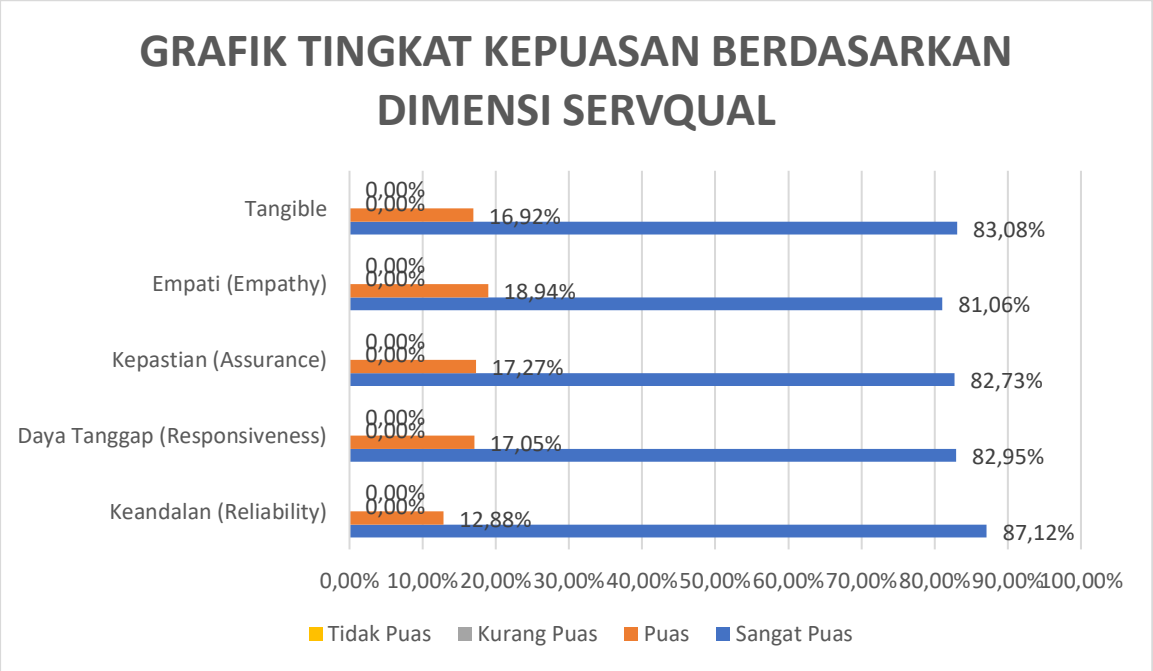
Komponen dengan tingkat kepuasan tertinggi adalah ketersediaan koleksi buku dan referensi yang memadai, dengan indeks sebesar 99,43%. Selanjutnya, pelayanan administrasi akademik serta ketersediaan ruang dan peralatan untuk kegiatan mahasiswa masing-masing memperoleh indeks sebesar 98,86%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi, fasilitas perpustakaan, serta sarana pendukung kegiatan mahasiswa telah dinilai sangat baik oleh responden.

Sementara itu, komponen dengan indeks kepuasan terendah adalah layanan perkuliahan, sikap dan profesionalisme staf akademik, serta kenyamanan ruang baca, yang masing-masing memperoleh indeks sebesar 93,18%. Selain itu, variasi kegiatan seni, olahraga, dan sosial memperoleh indeks sebesar 94,32%, sedangkan ketersediaan informasi kegiatan melalui media kampus memperoleh indeks sebesar 93,75%. Komponen-komponen tersebut perlu mendapat perhatian untuk peningkatan kualitas pelayanan ke depannya.

Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa pelayanan akademik dan nonakademik, administrasi, fasilitas pembelajaran, perpustakaan, serta kegiatan kemahasiswaan telah berjalan dengan sangat baik. Namun, peningkatan kualitas pelaksanaan perkuliahan, profesionalisme staf akademik, kenyamanan ruang baca, serta penyebaran informasi kegiatan mahasiswa tetap perlu dilakukan. Hasil survei ini diharapkan menjadi dasar bagi program studi dan institusi dalam melakukan evaluasi serta menyusun langkah perbaikan secara berkelanjutan guna meningkatkan mutu pelayanan kepada mahasiswa.

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	87,12%	12,88%	0,00%	0,00%
2	Daya Tanggap (Responsiveness)	5,10,11,25,26,31,33,34	82,95%	17,05%	0,00%	0,00%
3	Kepastian (Assurance)	8,9,14,29,30	82,73%	17,27%	0,00%	0,00%
4	Empati (Empathy)	4,12,28	81,06%	18,94%	0,00%	0,00%
5	Tangible	6,17,18,19,21,22,24,27,32	83,08%	16,92%	0,00%	0,00%
	Keseluruhan		83,89%	16,11%	0,00%	0,00%



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa yang dikelompokkan ke dalam lima aspek pelayanan, yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), kepastian (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangible), diperoleh hasil bahwa tingkat kepuasan mahasiswa secara keseluruhan berada pada kategori sangat baik. Hal ini ditunjukkan oleh persentase responden yang menyatakan sangat puas sebesar 83,89%, sedangkan responden yang menyatakan puas sebesar 16,11%. Tidak terdapat responden yang menyatakan kurang puas maupun tidak puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh program studi telah memenuhi harapan mahasiswa dengan sangat baik.

Ditinjau dari aspek keandalan (reliability), diperoleh persentase sangat puas sebesar 87,12% dan puas sebesar 12,88%. Aspek ini memperoleh persentase sangat puas tertinggi dibandingkan dengan aspek lainnya. Hasil tersebut menunjukkan bahwa program studi dinilai mampu memberikan pelayanan yang konsisten, tepat, dan dapat diandalkan, khususnya dalam pelaksanaan proses akademik serta pemenuhan kebutuhan mahasiswa. Capaian ini menjadi indikator positif bahwa pelaksanaan pelayanan akademik telah berjalan dengan baik.

Pada aspek daya tanggap (responsiveness), persentase sangat puas mencapai 82,95%, sedangkan puas sebesar 17,05%. Hasil ini menunjukkan bahwa program studi telah memberikan respons yang baik terhadap kebutuhan, pertanyaan, dan keluhan mahasiswa. Meskipun demikian, aspek ini tetap perlu ditingkatkan melalui percepatan pelayanan, peningkatan komunikasi, serta optimalisasi respons terhadap berbagai kebutuhan mahasiswa agar tingkat kepuasan dapat terus meningkat.

Selanjutnya, aspek kepastian (assurance) memperoleh persentase sangat puas sebesar 82,73% dan puas sebesar 17,27%. Capaian ini menunjukkan bahwa mahasiswa memiliki tingkat kepercayaan yang baik terhadap kompetensi, profesionalisme, kesopanan, serta kemampuan tenaga pendidik dan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan. Program studi perlu mempertahankan kualitas tersebut melalui peningkatan kompetensi sumber daya manusia dan konsistensi penerapan standar pelayanan akademik.

Pada aspek empati (empathy), persentase sangat puas mencapai 81,06% dan puas sebesar 18,94%. Aspek ini memperoleh persentase sangat puas terendah dibandingkan dengan empat aspek lainnya. Walaupun demikian, hasil tersebut tetap menunjukkan penilaian yang positif dari mahasiswa. Program studi perlu memberikan perhatian lebih terhadap aspek empati melalui peningkatan kepedulian, keramahan, komunikasi yang efektif, serta pemberian perhatian terhadap kebutuhan dan permasalahan mahasiswa secara individual.

Sementara itu, aspek bukti fisik (tangible) memperoleh persentase sangat puas sebesar 83,08% dan puas sebesar 16,92%. Hasil ini menunjukkan bahwa fasilitas, sarana dan prasarana, serta lingkungan pendukung kegiatan akademik telah dinilai baik oleh mahasiswa. Untuk mempertahankan dan meningkatkan capaian tersebut, program studi perlu terus memperhatikan ketersediaan, kelayakan, kebersihan, dan pemeliharaan fasilitas yang menunjang proses pembelajaran maupun kegiatan kemahasiswaan.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa seluruh aspek pelayanan memperoleh penilaian positif, dengan persentase sangat puas berada pada kisaran 81,06% sampai 87,12%. Aspek keandalan menjadi aspek dengan capaian tertinggi, yaitu 87,12%, sedangkan aspek empati memperoleh capaian terendah, yaitu 81,06%.

Oleh karena itu, program studi perlu mempertahankan kualitas pelayanan pada aspek keandalan sekaligus memprioritaskan peningkatan pelayanan pada aspek empati, daya tanggap, dan kepastian. Hasil survei ini dapat dijadikan dasar dalam penyusunan rencana tindak lanjut untuk meningkatkan mutu pelayanan akademik dan nonakademik secara berkelanjutan.

BAB IV

TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

4.1 Evaluasi Hasil Survei

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Inggris Universitas Kristen Indonesia Toraja, diperoleh tingkat kepuasan secara keseluruhan sebesar 83,89% pada kategori sangat puas dan 16,11% pada kategori puas. Hasil pengukuran terhadap 34 komponen pelayanan menunjukkan nilai rata-rata sebesar 3,84 dari skala 4 dengan indeks kepuasan sebesar 95,97%. Tidak terdapat penilaian pada kategori kurang puas maupun tidak puas. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan akademik dan nonakademik yang diberikan oleh program studi telah berjalan dengan sangat baik dan mampu memenuhi harapan mahasiswa.

Meskipun hasil survei menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, program studi tetap perlu melakukan evaluasi terhadap aspek-aspek pelayanan yang memperoleh persentase kepuasan relatif lebih rendah. Berdasarkan lima aspek pelayanan, aspek empati (empathy) memperoleh persentase sangat puas terendah sebesar 81,06%, diikuti aspek kepastian (assurance) sebesar 82,73% dan daya tanggap (responsiveness) sebesar 82,95%. Oleh karena itu, ketiga aspek tersebut perlu mendapatkan perhatian lebih melalui peningkatan kualitas komunikasi, kepedulian terhadap kebutuhan mahasiswa, profesionalisme tenaga pelayanan, serta kecepatan dalam merespons berbagai kebutuhan dan permasalahan mahasiswa.

Selain itu, berdasarkan hasil pengukuran setiap komponen, terdapat beberapa komponen yang perlu menjadi prioritas evaluasi, yaitu layanan perkuliahan yang memperoleh indeks 93,18%, keramahan dan kesopanan staf administrasi sebesar 93,18%, serta kenyamanan ruang baca sebesar 93,18%. Ketersediaan informasi kegiatan melalui media kampus juga perlu ditingkatkan karena memperoleh indeks sebesar 93,75%, sedangkan variasi dan kreativitas kegiatan seni, olahraga, dan sosial memperoleh indeks sebesar 94,32%. Evaluasi terhadap komponen-komponen tersebut menjadi dasar bagi program studi untuk menyusun langkah perbaikan yang lebih terarah.

Di sisi lain, komponen yang memperoleh indeks tertinggi, yaitu ketersediaan koleksi buku dan referensi sebesar 99,43%, pelayanan administrasi akademik sebesar 98,86%, serta ketersediaan ruang dan peralatan untuk kegiatan mahasiswa sebesar 98,86%, perlu dipertahankan kualitasnya. Program studi bersama unit terkait perlu memastikan agar kualitas pelayanan dan fasilitas yang telah dinilai sangat baik dapat terus dipelihara dan ditingkatkan secara berkelanjutan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei

Berdasarkan hasil evaluasi tersebut, Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Inggris menyusun beberapa rencana tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas pelayanan akademik dan nonakademik sebagai berikut.

1. Peningkatan kualitas layanan perkuliahan. Program studi akan meningkatkan koordinasi dengan dosen pengampu mata kuliah untuk memastikan ketersediaan dosen, ketepatan waktu pelaksanaan perkuliahan, kesesuaian jadwal, serta keterlaksanaan proses pembelajaran sesuai dengan kalender akademik.
2. Peningkatan keramahan dan profesionalisme tenaga kependidikan. Program studi akan mendorong peningkatan kualitas pelayanan melalui pembinaan tenaga kependidikan, penguatan etika pelayanan, komunikasi yang santun, serta sikap responsif dalam melayani kebutuhan mahasiswa.
3. Peningkatan aspek empati terhadap mahasiswa. Program studi akan mengoptimalkan peran dosen pembimbing akademik dan pengelola program studi dalam memberikan perhatian, pendampingan, serta bantuan terhadap kebutuhan dan permasalahan akademik maupun nonakademik mahasiswa.
4. Peningkatan kecepatan dan daya tanggap pelayanan. Program studi akan memperkuat mekanisme komunikasi dan penanganan keluhan mahasiswa agar setiap pertanyaan, kebutuhan informasi, maupun permasalahan dapat ditanggapi secara cepat, tepat, dan transparan.
5. Peningkatan kenyamanan ruang baca. Program studi akan berkoordinasi dengan unit perpustakaan untuk memperhatikan kebersihan, penataan, kenyamanan, serta kelayakan fasilitas ruang baca agar dapat mendukung kegiatan belajar dan penelitian mahasiswa.
6. Optimalisasi penyebaran informasi kegiatan mahasiswa. Program studi akan meningkatkan pemanfaatan media komunikasi dan media informasi kampus untuk

menyampaikan informasi mengenai kegiatan akademik, seminar, workshop, pelatihan, dan kegiatan kemahasiswaan secara lebih teratur dan mudah diakses.

7. Pengembangan kegiatan kemahasiswaan. Program studi akan mendorong penyelenggaraan kegiatan yang lebih bervariasi dan kreatif, seperti seminar ilmiah, workshop, kegiatan sosial, serta kegiatan pengembangan minat dan bakat mahasiswa sesuai dengan kebutuhan mahasiswa pascasarjana.
8. Pemeliharaan kualitas fasilitas dan layanan yang telah memperoleh penilaian tinggi. Program studi akan terus berkoordinasi dengan unit terkait untuk mempertahankan kualitas pelayanan administrasi akademik, ketersediaan koleksi buku dan referensi, serta fasilitas pendukung kegiatan mahasiswa.

4.3 Strategi Pelaksanaan Tindak Lanjut

Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat terlaksana secara efektif, program studi menerapkan strategi pelaksanaan yang melibatkan pimpinan program studi, dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa, dan unit kerja terkait. Strategi pertama adalah memperkuat koordinasi internal melalui rapat evaluasi secara berkala untuk membahas hasil survei dan menentukan prioritas perbaikan berdasarkan aspek pelayanan yang masih perlu ditingkatkan.

Strategi kedua adalah meningkatkan pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia, khususnya dosen dan tenaga kependidikan, melalui kegiatan sosialisasi, pengarahan, serta penguatan komitmen terhadap standar pelayanan akademik. Dengan demikian, setiap unsur yang terlibat dalam pelayanan dapat memahami tanggung jawabnya dan memberikan pelayanan yang profesional, ramah, cepat, serta berorientasi pada kebutuhan mahasiswa.

Strategi ketiga adalah meningkatkan komunikasi dan keterlibatan mahasiswa dalam proses peningkatan mutu pelayanan. Program studi akan mendorong mahasiswa untuk menyampaikan saran, masukan, dan keluhan melalui mekanisme komunikasi yang tersedia. Masukan tersebut akan menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan dan penyusunan kebijakan perbaikan pelayanan.

Strategi keempat adalah memperkuat koordinasi dengan unit pendukung di tingkat fakultas maupun universitas, khususnya dalam peningkatan fasilitas perpustakaan, ruang

baca, akses teknologi informasi, dan sarana pendukung kegiatan mahasiswa. Kerja sama ini diperlukan agar perbaikan pelayanan dapat dilaksanakan secara menyeluruh dan tidak terbatas pada kewenangan program studi.

Strategi kelima adalah melakukan dokumentasi terhadap seluruh kegiatan tindak lanjut, termasuk hasil rapat evaluasi, kegiatan pembinaan, koordinasi dengan unit terkait, serta bukti pelaksanaan perbaikan. Dokumentasi tersebut menjadi bagian penting dalam memastikan bahwa hasil survei benar-benar ditindaklanjuti dan dapat digunakan sebagai bukti peningkatan mutu berkelanjutan.

4.4 Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan tindak lanjut hasil survei dilakukan secara berkala oleh pengelola Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Inggris bersama unit terkait. Kegiatan ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap rencana perbaikan telah dilaksanakan sesuai dengan prioritas, sasaran, dan kebutuhan mahasiswa. Monitoring juga dilakukan untuk mengidentifikasi kendala yang muncul selama pelaksanaan tindak lanjut sehingga dapat segera ditentukan langkah penyelesaiannya.

Aspek yang menjadi perhatian utama dalam monitoring meliputi peningkatan ketepatan waktu dan kualitas pelaksanaan perkuliahan, keramahan serta profesionalisme tenaga kependidikan, peningkatan kepedulian terhadap kebutuhan mahasiswa, kecepatan penanganan keluhan, kenyamanan ruang baca, serta optimalisasi penyampaian informasi kegiatan kemahasiswaan. Selain itu, program studi juga melakukan pemantauan terhadap pemeliharaan fasilitas dan kualitas layanan yang sebelumnya telah memperoleh penilaian sangat baik.

Hasil monitoring dan evaluasi akan dibahas dalam rapat pengelola program studi bersama pihak terkait untuk menilai efektivitas tindakan perbaikan yang telah dilaksanakan. Apabila masih ditemukan aspek pelayanan yang belum mencapai hasil yang diharapkan, program studi akan menetapkan langkah korektif dan menyusun rencana perbaikan lanjutan. Hasil evaluasi tersebut juga menjadi bahan pertimbangan dalam penyusunan program kerja dan perencanaan peningkatan mutu pada periode berikutnya.

Sebagai bentuk komitmen terhadap peningkatan mutu berkelanjutan, program studi akan melaksanakan survei kepuasan mahasiswa secara berkala dan membandingkan hasilnya dengan survei sebelumnya. Perbandingan tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai perkembangan kualitas pelayanan, efektivitas tindak lanjut, serta tingkat keberhasilan program studi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa.

Dengan demikian, pelaksanaan tindak lanjut hasil survei ini diharapkan tidak hanya mempertahankan capaian kepuasan mahasiswa yang telah mencapai indeks 95,97%, tetapi juga mendorong peningkatan kualitas pelayanan secara berkesinambungan, khususnya pada aspek empati, daya tanggap, dan kepastian. Seluruh upaya tersebut merupakan bagian dari komitmen Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Inggris Universitas Kristen Indonesia Toraja dalam mewujudkan pelayanan akademik dan nonakademik yang berkualitas, profesional, transparan, dan berorientasi pada kepuasan mahasiswa.

BAB V

KESIMPULAN DAN PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Inggris Universitas Kristen Indonesia Toraja terhadap pelayanan akademik dan nonakademik, dapat disimpulkan bahwa secara umum kualitas pelayanan telah berjalan dengan sangat baik. Hasil pengukuran terhadap 34 komponen pelayanan memperoleh total 1.496 jawaban, dengan 1.255 jawaban (83,89%) berada pada kategori sangat puas dan 241 jawaban (16,11%) berada pada kategori puas. Tidak terdapat jawaban pada kategori kurang puas maupun tidak puas. Nilai rata-rata kepuasan mencapai 3,84 dari skala 4 dengan indeks kepuasan sebesar 95,97%. Capaian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan mahasiswa dengan sangat baik.

Berdasarkan lima aspek pelayanan, aspek keandalan (reliability) memperoleh persentase sangat puas tertinggi sebesar 87,12%, diikuti aspek bukti fisik (tangible) sebesar 83,08%, daya tanggap (responsiveness) sebesar 82,95%, kepastian (assurance) sebesar 82,73%, dan empati (empathy) sebesar 81,06%. Dengan demikian, keandalan pelayanan menjadi aspek yang paling baik dinilai oleh mahasiswa, sedangkan aspek empati menjadi aspek yang perlu mendapatkan perhatian lebih dalam upaya peningkatan mutu pelayanan.

Pada tingkat komponen, ketersediaan koleksi buku dan referensi yang memadai memperoleh indeks kepuasan tertinggi sebesar 99,43%. Selanjutnya, pelayanan administrasi akademik serta ketersediaan ruang dan peralatan untuk kegiatan mahasiswa masing-masing memperoleh indeks sebesar 98,86%. Sementara itu, komponen yang memperoleh indeks terendah adalah layanan perkuliahan, keramahan dan kesopanan staf administrasi, serta kenyamanan ruang baca, yang masing-masing mencapai 93,18%. Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun seluruh komponen memperoleh penilaian positif, beberapa aspek pelayanan masih perlu ditingkatkan agar kualitas layanan semakin optimal.

Sebagai tindak lanjut, Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Inggris perlu mempertahankan kualitas pelayanan yang telah memperoleh penilaian sangat baik serta memprioritaskan perbaikan pada aspek empati, daya tanggap, kepastian, pelaksanaan

perkuliahan, profesionalisme dan keramahan tenaga kependidikan, kenyamanan ruang baca, serta penyebaran informasi kegiatan mahasiswa. Pelaksanaan tindak lanjut dilakukan melalui peningkatan koordinasi, pembinaan sumber daya manusia, optimalisasi komunikasi dengan mahasiswa, pemeliharaan fasilitas, serta monitoring dan evaluasi secara berkala.

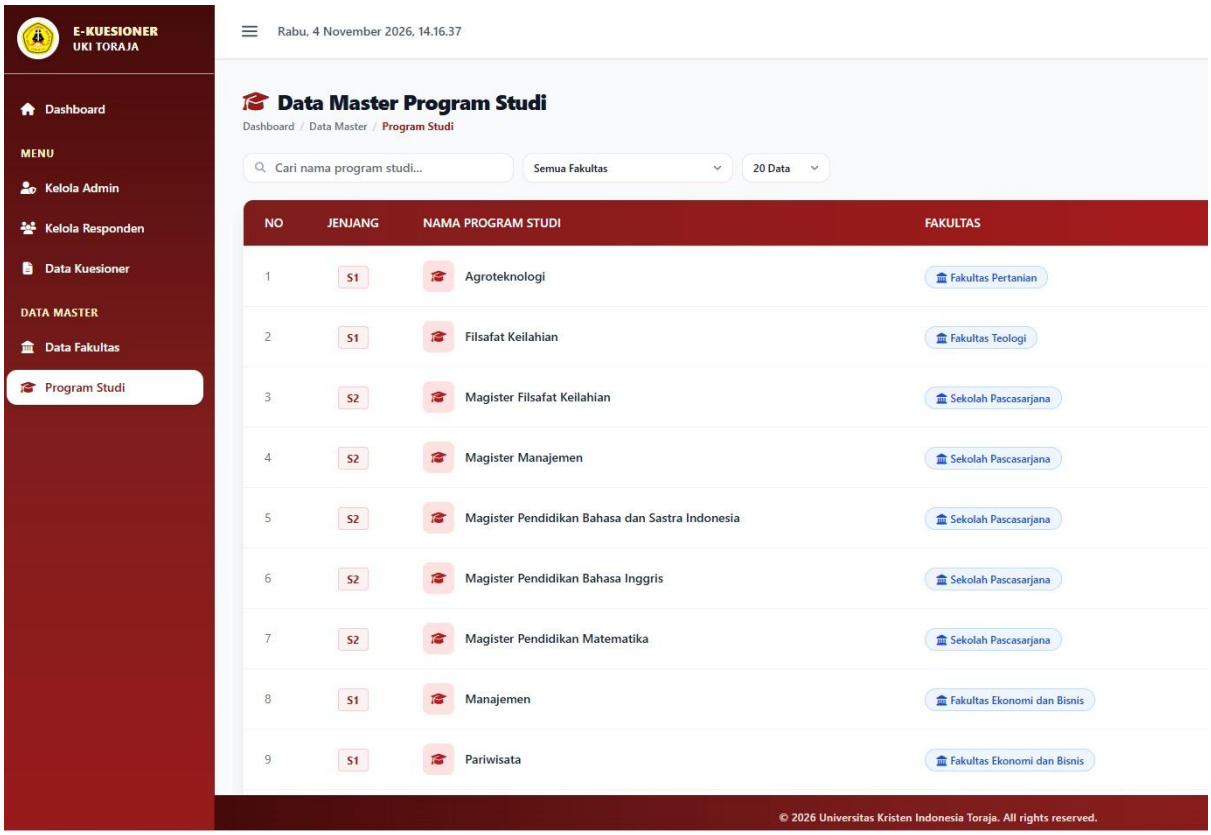
Dengan demikian, hasil survei kepuasan mahasiswa ini menjadi salah satu dasar bagi Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Inggris Universitas Kristen Indonesia Toraja dalam melaksanakan evaluasi dan peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan. Diharapkan seluruh rencana tindak lanjut dapat dilaksanakan secara konsisten sehingga kualitas pelayanan akademik dan nonakademik semakin meningkat serta mampu memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa pada periode berikutnya.

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.