LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA PRODI TEKNIK MESIN TERHADAP TENAGA KEPENDIDIKAN



LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA TORAJA
TAHUN 2023

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN HASIL

SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TEKNIK MESIN TERHADAP TENAGA KEPENDIDIKAN

UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA TORAJA
TAHUN 2023

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 2023

Unit Kendali Mutu  (Lery Alfriany Salo',M.T) NIDN. 0925049001		Gugus Kendali Mutu  (Israel Padang,M.T) NIDN. 0918099004
Kepala Lembaga Penjaminan Mutu  (Dr. Resnita Dewi, S.S., M.Hum) NIDN. 0909129001	Mengetahui	Ketua Program Studi  (Dr. Sallolo Sulu, S.T., M.T) NIDN. 0920038103

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Teknik Mesin terhadap Tenaga Kependidikan Universitas Kristen Indonesia Toraja Periode Agustus 2022–2023 ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik.

Laporan ini disusun sebagai bagian dari upaya evaluasi dan peningkatan mutu pelayanan di lingkungan Program Studi Teknik Mesin Universitas Kristen Indonesia Toraja. Survei kepuasan mahasiswa merupakan instrumen penting dalam sistem penjaminan mutu internal untuk menilai kualitas pelayanan tenaga kependidikan, baik dalam aspek administrasi akademik, keuangan, fasilitas penunjang, laboratorium, perpustakaan, maupun layanan kemahasiswaan.

Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan yang konstruktif bagi pimpinan universitas, fakultas, dan program studi dalam rangka pengambilan kebijakan, perencanaan program peningkatan mutu, serta perbaikan berkelanjutan demi terciptanya layanan pendidikan yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan mahasiswa.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk penyempurnaan laporan ini di masa mendatang. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Makale, Agustus 2023

DAFTAR ISI

Sampul i
Lembar Pengesahan ii
Kata Pengantar iii
Daftar Isi iii
Bab I Pendahuluan 1
Bab 2 Metode penumpulan dan analisis data 3
Bab III Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Dan Analisis 4
Bab 4 Kesimpulan 6

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perguruan tinggi dituntut untuk terus meningkatkan mutu layanan akademik dan nonakademik guna memenuhi harapan serta kebutuhan mahasiswa sebagai pengguna utama layanan pendidikan. Salah satu komponen penting dalam mendukung kelancaran proses akademik adalah peran tenaga kependidikan, yang meliputi pelayanan administrasi akademik, keuangan, fasilitas, serta layanan kemahasiswaan. Kualitas pelayanan tenaga kependidikan sangat berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dan citra institusi secara keseluruhan.

Program Studi Teknik Mesin Universitas Kristen Indonesia Toraja sebagai bagian dari institusi pendidikan tinggi senantiasa berupaya melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Evaluasi tersebut penting untuk mengetahui sejauh mana pelayanan tenaga kependidikan telah memenuhi standar mutu dan harapan mahasiswa, serta untuk mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan.

Oleh karena itu, survei kepuasan mahasiswa terhadap tenaga kependidikan perlu dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan. Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam pengambilan kebijakan, peningkatan kualitas pelayanan, serta sebagai bahan evaluasi dalam sistem penjaminan mutu internal di Program Studi Teknik Mesin Universitas Kristen Indonesia Toraja.

1.2 Tujuan

Tujuan pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa ini adalah:

1. Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa Teknik Mesin terhadap pelayanan tenaga kependidikan.
2. Mengetahui kualitas layanan akademik, administrasi, fasilitas, dan kemahasiswaan.
3. Mengidentifikasi kekuatan dan area yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan.
4. Menjadi bahan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan dalam peningkatan mutu layanan.

1.3 Waktu Pelaksanaan Kegiatan

Surevi kepuasan mahasiswa Teknik Mesin terhadap pelayanan tenaga kependidikan. dilakukan pada periode Agustus 2022 sampai dengan Agustus 2023**.**

1.4 Responden

Responden dalam survei ini adalah mahasiswa Program Studi Teknik Mesin Universitas Kristen Indonesia Toraja sebanyak 706 mahasiswa, yang mewakili sekitar 80,68% dari total mahasiswa Teknik Mesin.

Tabel 1.1
Responden

No	Jumlah Mahasiswa	Mengisi Kuesuner	Presentasi (%)
1	878	706	80,68

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup survei ini mencakup mahasiswa Program Studi Teknik Mesin Universitas Kristen Indonesia Toraja, dengan fokus pada kepuasan terhadap pelayanan tenaga kependidikan.

BAB II
METODE PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS DATA

2.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam kegiatan Survie kepuasan mahasiswa Teknik Mesin terhadap pelayanan tenaga kependidikan Tahun 2023 dilakukan dengan menggunakan metode survei kuantitatif. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner online melalui Ekuesuner, yang memudahkan responden untuk memberikan jawaban secara efisien, serta menjamin kerahasiaan dan objektivitas. Kuesioner disusun berdasarkan komponen pengukuran yang relevan dengan standar layanan pendidikan tinggi, dan mengacu pada prinsip Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI).

2.2 Metode Pengolahan dan Analisis Data

Pengolahan data dilakukan dengan cara mengisi ekuesuner

Analisis menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif:

1. Pengukuran dengan Skala Likert

   Instrumen Survei menggunakan skala Likert empat tingkat 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

   Pengelolaan data dalam survei kepuasan Surevi kepuasan mahasiswa Teknik Mesin terhadap pelayanan tenaga kependidikan tahun 2023 dilakukan dengan cara yang sederhana dan efisien, menggunakan Ekuesuner sebagai alat pengumpulan data. Pemilihan platform ini bertujuan untuk mempermudah distribusi kuesioner, mempercepat pengumpulan data, dan mengurangi potensi kesalahan dalam pencatatan. Tahapan pengelolaan data dilakukan sebagai berikut:

   a. Distribusi Kuesioner

      Kuesioner survei kepuasan disebarkan kepada seluruh Surevi kepuasan mahasiswa Teknik Mesin terhadap pelayanan tenaga kependidikan melalui Ekuesuner pada bulan juni 2023. Responden mengisi kuesioner secara daring sesuai dengan petunjuk yang diberikan.

   b. Pengumpulan Data

      Semua jawaban dari responden tercatat secara otomatis dalam sistem Ekuesuner. Data yang terkumpul kemudian disusun hingga batas waktu pengisian yang telah ditetapkan.

   c. Rekapitulasi Data

      Setelah periode pengisian selesai, data hasil survei dirangkum dalam bentuk tabel menggunakan fitur spreadsheet yang ada pada Ekuesuner. Data yang tidak lengkap atau tidak memenuhi ketentuan tidak akan dimasukkan dalam proses analisis.

   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:

f. 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

g. 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.

Kategori Nilai Rata-Rata	Kategori Indeks (%)	Kategori Kepuasan
1,00-1,75	25-43	Sangat Tidak Puas
1,76-2,50	44-62	Tidak Puas
2,51-3,25	63-80	Puas
3,26-4,00	81-100	Sangat puas

3. Analisis dan Penyajian Data

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

2.2 Metode Pengolahan

Pengolahan data dilakukan dengan cara mengisi ekuesuner dengan 34 indikator. Data yang terkumpul dianalisis secara deskriptif kuantitatif dengan menghitung skor rata-rata setiap indikator.

BAB III

HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN DAN ANALISIS

3.1 Hasil Survei Kepuasaan

Survei kepuasan dosen Teknik Mesin telah dilaksanakan dengan melibatkan seluruh dosen aktif sebanyak 706 Mahasiswa sebagai responden. Tingkat partisipasi mencapai 80,68 %, yang menunjukkan tingginya kepedulian dosen terhadap peningkatan mutu pelayanan dan pengelolaan institusi. Instrumen survei menggunakan skala Likert 1–4 yang mencerminkan tingkat kepuasan puas dan sangat puas.

No	Komponen Pengukuran	Rata-rata	Skala likers	Indeks Kepuasan (%)
1	Pelayanan Administrasi Akademik (kecepatan, ketepatan, keramahan)	2390	3.37	84.15
2	Proses Pendaftaran dan KRS (kemudahan, kejelasan prosedur)	2498	3.52	87.96
3	Layanan Perkuliah (ketersediaan dosen, ketepatan waktu perkuliahan)	2335	3.29	82.22
4	Akses Informasi Akademik (portal, papan pengumuman, media sosial)	2390	3.37	84.15
5	Pelayanan Bimbingan Akademik (respon dosen pembimbing, bantuan akademik)	2444	3.44	86.06
6	Fasilitas Penunjang Akademik (laboratorium, perpustakaan, internet)	2498	3.52	87.96
7	Pelayanan Administrasi Nilai dan Transkrip	2498	3.52	87.96
8	Sikap dan Profesionalisme Staf Akademik	2498	3.52	87.96
9	Ketersediaan dan Kejelasan Informasi Akademik	2553	3.60	89.89
10	Kemampuan Menangani Keluhan Akademik	2661	3.75	93.70
11	Kecepatan dan ketepatan pelayanan administrasi akademik	2498	3.52	87.96
12	Keramahan dan kesopanan staf administrasi	2517	3.55	88.63
13	Kejelasan informasi dan prosedur administrasi	2444	3.44	86.06
14	Kemudahan prosedur pembayaran	2607	3.67	91.80
15	Kejelasan informasi biaya pendidikan	2498	3.52	87.96
16	Kecepatan pelayanan bagian keuangan	2498	3.52	87.96
17	Ketersediaan ruang kuliah yang memadai	2444	3.44	86.06
18	Kebersihan dan kenyamanan lingkungan kampus	2444	3.44	86.06
19	Akses internet dan fasilitas teknologi	2607	3.67	91.80
20	Ketersediaan peralatan laboratorium sesuai kebutuhan	2607	3.67	91.80
21	Kebersihan dan perawatan fasilitas laboratorium	2770	3.90	97.54
22	Kemudahan akses dan penggunaan laboratorium	2661	3.75	93.70
23	Ketersediaan koleksi buku dan referensi yang memadai	2444	3.44	86.06
24	Kenyamanan ruang baca	2607	3.67	91.80
25	Kemudahan peminjaman dan pengembalian buku	2281	3.21	80.32
26	Ketersediaan seminar, workshop, atau pelatihan yang bermanfaat	2335	3.29	82.22

27	Variasi dan kreativitas kegiatan seni, olahraga, dan sosial	2281	3.21	80.32
28	Kesesuaian kegiatan dengan minat dan kebutuhan mahasiswa	2335	3.29	82.22
29	Kesempatan yang diberikan untuk berpartisipasi dalam organisasi	2281	3.21	80.32
30	Dukungan pembina dan pihak kampus terhadap organisasi	2498	3.52	87.96
31	Kejelasan informasi dan prosedur kegiatan kemahasiswaan	2715	3.82	95.60
32	Ketersediaan ruang dan peralatan untuk kegiatan mahasiswa	2498	3.52	87.96
33	Kemudahan akses pendanaan kegiatan mahasiswa	2607	3.67	91.80
34	Ketersediaan informasi kegiatan melalui media kampus	2662	3.75	93.73
			3.52	**87.93**

3.2 Analisis

Hasil survei menunjukkan bahwa pelayanan administrasi akademik secara umum berada pada kategori baik hingga sangat baik. Indikator pelayanan administrasi akademik yang mencakup kecepatan, ketepatan, dan keramahan memperoleh skor 3,37, yang menunjukkan bahwa mahasiswa merasa cukup puas terhadap layanan yang diberikan. Hal ini diperkuat oleh indikator kecepatan dan ketepatan pelayanan administrasi akademik dengan skor 3,52 serta keramahan dan kesopanan staf administrasi sebesar 3,55. Capaian ini mengindikasikan bahwa staf administrasi telah menjalankan tugasnya secara profesional dan responsif, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan efisiensi layanan.

Pada aspek proses akademik, indikator proses pendaftaran dan pengisian KRS memperoleh skor 3,52, yang menunjukkan bahwa prosedur dinilai cukup mudah dan jelas oleh mahasiswa. Sementara itu, layanan perkuliahan yang meliputi ketersediaan dosen dan ketepatan waktu perkuliahan memperoleh skor 3,29, yang menunjukkan kepuasan pada kategori cukup baik. Hal ini mengindikasikan bahwa proses pembelajaran berjalan dengan baik, namun konsistensi kehadiran dan ketepatan waktu dosen masih perlu terus ditingkatkan untuk menjaga mutu pembelajaran.

Dalam hal akses dan kejelasan informasi akademik, indikator akses informasi akademik melalui portal, papan pengumuman, dan media sosial memperoleh skor 3,37, sedangkan ketersediaan dan kejelasan informasi akademik memperoleh skor lebih tinggi yaitu 3,60. Capaian ini menunjukkan bahwa sistem penyampaian informasi akademik sudah berjalan dengan baik dan mudah diakses oleh mahasiswa, meskipun optimalisasi integrasi media informasi masih dapat ditingkatkan agar informasi dapat diterima secara lebih cepat dan merata.

Aspek bimbingan akademik memperoleh skor 3,44, yang menunjukkan bahwa mahasiswa cukup puas terhadap respons dosen pembimbing serta bantuan akademik yang

diberikan. Hal ini menandakan bahwa peran dosen pembimbing akademik telah berjalan dengan baik dalam membantu mahasiswa menyelesaikan permasalahan akademik, meskipun intensitas dan kualitas pendampingan masih dapat ditingkatkan.

Pada indikator fasilitas penunjang akademik, seperti laboratorium, perpustakaan, dan internet, diperoleh skor 3,52. Selain itu, ketersediaan ruang kuliah yang memadai, kebersihan dan kenyamanan lingkungan kampus, masing-masing memperoleh skor 3,44. Capaian ini menunjukkan bahwa fasilitas kampus secara umum telah mendukung proses pembelajaran dengan baik dan menciptakan lingkungan akademik yang cukup nyaman bagi mahasiswa.

Aspek layanan keuangan menunjukkan tingkat kepuasan yang baik. Indikator kemudahan prosedur pembayaran memperoleh skor 3,67, kejelasan informasi biaya pendidikan sebesar 3,52, dan kecepatan pelayanan bagian keuangan sebesar 3,52. Hal ini mengindikasikan bahwa sistem pelayanan keuangan dinilai cukup transparan, mudah dipahami, dan responsif terhadap kebutuhan mahasiswa.

Pada aspek laboratorium, indikator ketersediaan peralatan sesuai kebutuhan dan akses internet serta fasilitas teknologi masing-masing memperoleh skor 3,67. Skor tertinggi diperoleh pada indikator kebersihan dan perawatan fasilitas laboratorium sebesar 3,90, serta kemudahan akses dan penggunaan laboratorium sebesar 3,75. Capaian ini menunjukkan bahwa pengelolaan laboratorium dinilai sangat baik dan mendukung kegiatan praktikum mahasiswa secara optimal.

Dalam hal layanan perpustakaan, indikator ketersediaan koleksi buku dan referensi memperoleh skor 3,44, kenyamanan ruang baca sebesar 3,67, dan kemudahan peminjaman serta pengembalian buku memperoleh skor 3,21. Skor yang relatif lebih rendah pada sistem peminjaman menunjukkan adanya kebutuhan perbaikan pada prosedur layanan agar lebih efisien dan ramah pengguna.

Aspek kegiatan kemahasiswaan menunjukkan variasi tingkat kepuasan. Indikator ketersediaan seminar, workshop, dan pelatihan memperoleh skor 3,29, sementara variasi dan kreativitas kegiatan seni, olahraga, dan sosial serta kesempatan berpartisipasi dalam organisasi mahasiswa masing-masing memperoleh skor 3,21. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa menilai kegiatan kemahasiswaan cukup baik, namun masih perlu ditingkatkan dari segi variasi, inovasi, dan kesempatan partisipasi.

Di sisi lain, indikator dukungan pembina dan pihak kampus terhadap organisasi mahasiswa memperoleh skor 3,52, kejelasan informasi dan prosedur kegiatan kemahasiswaan

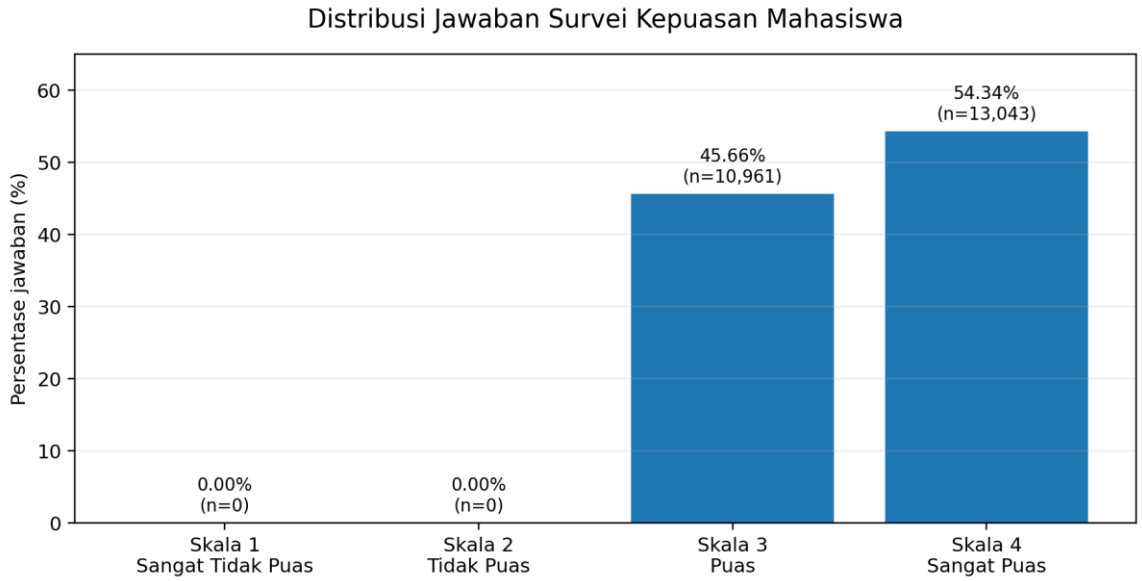
memperoleh skor tinggi yaitu 3,82, serta ketersediaan informasi kegiatan melalui media kampus memperoleh skor 3,75. Hal ini menunjukkan bahwa dukungan struktural dan informasi kegiatan kemahasiswaan telah berjalan sangat baik dan diapresiasi oleh mahasiswa.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa berada pada kategori baik hingga sangat baik. Meskipun demikian, beberapa aspek seperti layanan perkuliahan, sistem peminjaman perpustakaan, serta variasi kegiatan kemahasiswaan masih memerlukan perhatian dan peningkatan sebagai bagian dari upaya perbaikan mutu layanan akademik dan nonakademik secara berkelanjutan.

3.3 Hasil Pengolahan Data dan Diagram

Berdasarkan hasil rekapitulasi kuesioner yang terdiri atas 34 komponen pengukuran, diperoleh sebanyak 24.004 jawaban. Jumlah tersebut berasal dari 706 responden yang memberikan penilaian pada setiap komponen. Pengolahan menggunakan skala Likert 1–4 menunjukkan bahwa tidak terdapat jawaban pada Skala 1 (Sangat Tidak Puas) maupun Skala 2 (Tidak Puas). Seluruh jawaban berada pada Skala 3 (Puas) dan Skala 4 (Sangat Puas).

Dari keseluruhan jawaban, sebanyak 10.961 jawaban (45,66%) berada pada Skala 3 atau kategori Puas, sedangkan 13.043 jawaban (54,34%) berada pada Skala 4 atau kategori Sangat Puas. Nilai rata-rata keseluruhan mencapai 3,54 dari skala maksimal 4, dengan indeks kepuasan sebesar 88,58%. Hasil ini memperlihatkan bahwa penilaian mahasiswa terhadap pelayanan tenaga kependidikan secara umum cenderung positif.



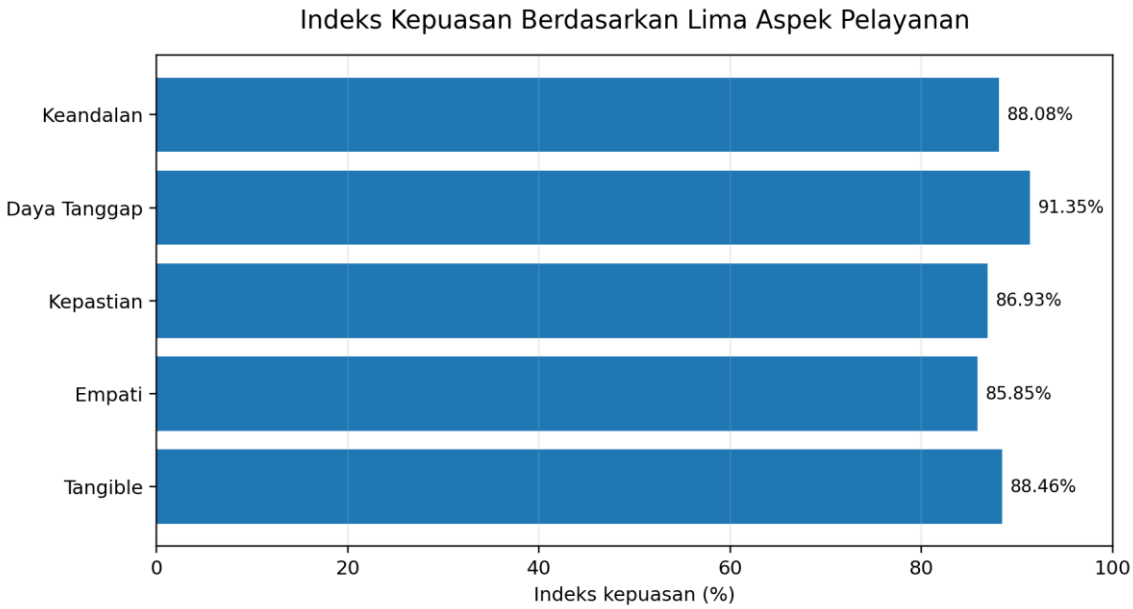
Gambar 3.1. Distribusi jawaban responden berdasarkan skala Likert.

Selanjutnya, hasil pengelompokan 34 komponen ke dalam lima aspek pelayanan menunjukkan indeks kepuasan yang bervariasi. Rincian nilai rata-rata dan indeks pada setiap aspek disajikan pada Tabel 3.3 berikut.

No.	Aspek yang Diukur	Nomor Komponen	Rata-rata	Indeks
1	Keandalan (Reliability)	1, 2, 3, 7, 13, 15, 16, 20, 23	3,52	88,08%
2	Daya Tanggap (Responsiveness)	5, 10, 11, 25, 26, 31, 33, 34	3,65	91,35%
3	Kepastian (Assurance)	8, 9, 14, 29, 30	3,48	86,93%
4	Empati (Empathy)	4, 12, 28	3,43	85,85%
5	Bukti Fisik (Tangible)	6, 17, 18, 19, 21, 22, 24, 27, 32	3,54	88,46%

	Keseluruhan	34 komponen	3,54	88,58%

Tabel 3.3. Rekapitulasi hasil survei berdasarkan lima aspek pelayanan.



Gambar 3.2. Perbandingan indeks kepuasan pada lima aspek pelayanan.

Aspek Daya Tanggap (Responsiveness) memperoleh indeks tertinggi, yaitu 91,35% dengan rata-rata 3,65. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa memberikan penilaian sangat baik terhadap kecepatan dan kesigapan pelayanan, termasuk dalam menangani kebutuhan maupun keluhan akademik. Capaian tersebut perlu dipertahankan melalui pelayanan yang konsisten dan mudah diakses.

Aspek Keandalan (Reliability) memperoleh rata-rata 3,52 dengan indeks 88,08%, sedangkan aspek Tangible atau bukti fisik memperoleh rata-rata 3,54 dengan indeks 88,46%. Kedua aspek ini menunjukkan penilaian positif terhadap ketepatan layanan serta dukungan fasilitas yang tersedia. Meskipun demikian, pemeliharaan fasilitas dan konsistensi pelaksanaan prosedur tetap perlu diperhatikan.

Aspek Kepastian (Assurance) memperoleh rata-rata 3,48 dengan indeks 86,93%. Sementara itu, aspek Empati (Empathy) memperoleh nilai terendah dibandingkan aspek lainnya, yaitu rata-rata 3,43 dan indeks 85,85%. Walaupun hasilnya tetap menunjukkan penilaian yang positif, aspek empati perlu menjadi perhatian dalam peningkatan mutu, terutama terkait keramahan, komunikasi, dan perhatian terhadap kebutuhan mahasiswa.

Jika dilihat pada tingkat komponen, indeks tertinggi terdapat pada komponen nomor 31, yaitu kejelasan informasi dan prosedur kegiatan kemahasiswaan, sebesar 96,14%. Adapun indeks terendah terdapat pada komponen nomor 27 (variasi dan kreativitas kegiatan seni, olahraga, dan sosial) serta nomor 29 (kesempatan berpartisipasi dalam organisasi), yang masing-masing mencapai 80,77%. Dengan demikian, peningkatan variasi kegiatan dan perluasan kesempatan partisipasi mahasiswa dapat menjadi salah satu prioritas perbaikan.

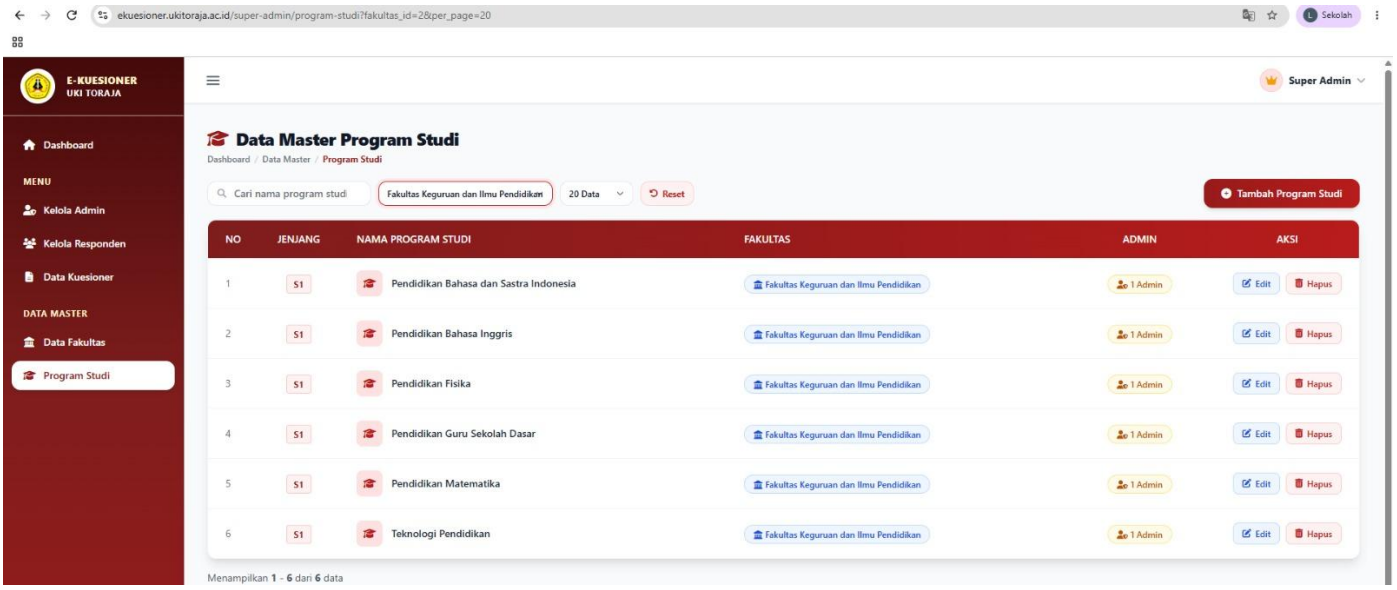
Secara keseluruhan, hasil pengolahan data menunjukkan rata-rata 3,54 dan indeks kepuasan 88,58%. Persentase jawaban Sangat Puas (54,34%) lebih besar dibandingkan jawaban Puas (45,66%), sementara tidak terdapat jawaban pada dua skala ketidakpuasan. Hasil ini menjadi dasar bahwa pelayanan tenaga kependidikan telah memperoleh respons yang baik dari mahasiswa. Namun, hasil survei tetap perlu ditindaklanjuti melalui evaluasi berkala, khususnya pada aspek empati dan kegiatan kemahasiswaan.

BAB IV
PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek pelayanan akademik dan nonakademik, dapat disimpulkan bahwa secara umum tingkat kepuasan berada pada kategori baik hingga sangat baik, dengan rata-rata skor mendekati nilai maksimal skala penilaian. Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan oleh institusi telah memenuhi harapan mahasiswa dan mendukung kelancaran proses akademik secara menyeluruh. Aspek pelayanan administrasi akademik, akses informasi, sikap dan profesionalisme staf, serta pelayanan keuangan memperoleh penilaian yang konsisten tinggi, mencerminkan tata kelola layanan yang efektif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan mahasiswa.

Selain itu, fasilitas penunjang akademik seperti ruang kuliah, laboratorium, perpustakaan, dan akses teknologi juga dinilai memadai. Indikator terkait laboratorium, khususnya kebersihan, perawatan, serta kemudahan akses dan penggunaan, memperoleh skor sangat tinggi, yang menandakan komitmen institusi dalam mendukung pembelajaran berbasis praktik. Pada bidang kemahasiswaan, kejelasan informasi kegiatan, dukungan institusi, serta akses pendanaan menunjukkan capaian positif, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti variasi kegiatan, kemudahan peminjaman buku perpustakaan, serta perluasan kesempatan partisipasi mahasiswa dalam organisasi dan kegiatan pengembangan diri.


ekuesioner.ukitoraja.ac.id/super-admin/program-studi?fakultas_id=2&per_page=20
Sekolah
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

SURVEY KEPUASAAN MAHASISWA TERHADAP

LAYANAN AKADEMIK DAN NON AKADEMIK

A. Identitas Responden

(Berikan tanda centang √ pada jawaban yang sesuai)

1. **Program Studi:**
   ☐ S1 ……
   ☐ S2 ……
2. Fakultas/Program Studi: ……

B. Petunjuk Pengisian

- Bacalah setiap pernyataan dengan cermat.
- Beri tanda centang (√) pada kolom yang sesuai dengan penilaian Anda.
- Skala penilaian menggunakan **Skala Likert**:
  1 = Sangat Tidak Puas
  2 = Tidak Puas
  3 = Puas
  4 = Sangat Puas

C. Pernyataan Penilaian Akademik

No	Aspek Layanan Akademik	1	2	3	4
1	Pelayanan Administrasi Akademik (kecepatan, ketepatan, keramahan)	☐	☐	☐	☐
2	Proses Pendaftaran dan KRS (kemudahan, kejelasan prosedur)	☐	☐	☐	☐

3	Layanan Perkuliahan (ketersediaan dosen, ketepatan waktu perkuliahan)	☐	☐	☐	☐
4	Akses Informasi Akademik (portal, papan pengumuman, media sosial)	☐	☐	☐	☐
5	Pelayanan Bimbingan Akademik (respon dosen pembimbing, bantuan akademik)	☐	☐	☐	☐
6	Fasilitas Penunjang Akademik (laboratorium, perpustakaan, internet)	☐	☐	☐	☐
7	Pelayanan Administrasi Nilai dan Transkrip	☐	☐	☐	☐
8	Sikap dan Profesionalisme Staf Akademik	☐	☐	☐	☐
9	Ketersediaan dan Kejelasan Informasi Akademik	☐	☐	☐	☐
10	Kemampuan Menangani Keluhan Akademik	☐	☐	☐	☐

D. Pernyataan Penilaian layanan Kependidikan

No	Aspek Layanan	Pernyataan	1	2	3	4
11	Administrasi Akademik	Kecepatan dan ketepatan pelayanan administrasi akademik	☐	☐	☐	☐
12	Administrasi Akademik	Keramahan dan kesopanan staf administrasi	☐	☐	☐	☐
13	Administrasi Akademik	Kejelasan informasi dan prosedur administrasi	☐	☐	☐	☐
B. Layanan Keuangan						
14	Administrasi Keuangan	Kemudahan prosedur pembayaran	☐	☐	☐	☐
15	Administrasi Keuangan	Kejelasan informasi biaya pendidikan	☐	☐	☐	☐
16	Administrasi Keuangan	Kecepatan pelayanan bagian keuangan	☐	☐	☐	☐
17	Sarana Prasarana	Ketersediaan ruang kuliah yang memadai	☐	☐	☐	☐
18	Sarana Prasarana	Kebersihan dan kenyamanan lingkungan kampus	☐	☐	☐	☐
19	Sarana Prasarana	Akses internet dan fasilitas teknologi	☐	☐	☐	☐
D. Laboratorium						
20	Laboratorium	Ketersediaan peralatan laboratorium sesuai kebutuhan	☐	☐	☐	☐
21	Laboratorium	Kebersihan dan perawatan fasilitas laboratorium	☐	☐	☐	☐
22	Laboratorium	Kemudahan akses dan penggunaan laboratorium	☐	☐	☐	☐
E. Perpustakaan						

23	Perpustakaan	Ketersediaan koleksi buku dan referensi yang memadai	☐	☐	☐	☐
24	Perpustakaan	Kenyamanan ruang baca	☐	☐	☐	☐
25	Perpustakaan	Kemudahan peminjaman dan pengembalian buku	☐	☐	☐	☐

E. Pernyataan Penilaian Kegiatan Mahasiswa

No	Aspek Layanan Kemahasiswaan	Pernyataan	1	2	3	4
A. Program Kegiatan Kemahasiswaan						
26	Kegiatan Akademik	Ketersediaan seminar, workshop, atau pelatihan yang bermanfaat	☐	☐	☐	☐
27	Kegiatan Non-Akademik	Variasi dan kreativitas kegiatan seni, olahraga, dan sosial	☐	☐	☐	☐
38	Relevansi Program	Kesesuaian kegiatan dengan minat dan kebutuhan mahasiswa	☐	☐	☐	☐
B. Organisasi Kemahasiswaan						
29	Keterlibatan Mahasiswa	Kesempatan yang diberikan untuk berpartisipasi dalam organisasi	☐	☐	☐	☐
30	Pembinaan & Pendampingan	Dukungan pembina dan pihak kampus terhadap organisasi	☐	☐	☐	☐
31	Transparansi Kegiatan	Kejelasan informasi dan prosedur kegiatan kemahasiswaan	☐	☐	☐	☐
C. Fasilitas Kemahasiswaan						
32	Ruang & Peralatan	Ketersediaan ruang dan peralatan untuk kegiatan mahasiswa	☐	☐	☐	☐
33	Dana & Pendanaan	Kemudahan akses pendanaan kegiatan mahasiswa	☐	☐	☐	☐
34	Akses Informasi	Ketersediaan informasi kegiatan melalui media kampus	☐	☐	☐	☐

F. Saran dan Masukan

(Tuliskan pendapat Anda untuk perbaikan kegiatan kemahasiswaan)

.....

.....

.....