LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU

UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA TORAJA

TAHUN 2023

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN HASIL
SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
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

(Hernita Matana, S.T., M.T.)
NIDN. 0908028603

Gugus Kendali Mutu

(Israel Padang, S.T., M.T)
NIDN. 0918099004

Mengetahui

Kepala Lembaga Penjaminan Mutu

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

Dekan Fakultas

(Dr. Yafet Bontong, S.T., M.T)
NIDN. 0925097201

Kata Pengantar

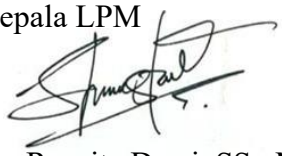
Puji dan syukur kita panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan penyertaan-Nya, laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik UKI Toraja Tahun 2023 dapat disusun dan diselesaikan dengan baik. Laporan ini disusun sebagai bagian dari upaya penjaminan mutu internal, khususnya dalam evaluasi berkelanjutan terhadap mutu layanan akademik dan nonakademik yang diberikan kepada mahasiswa di lingkungan Program Studi Teknik Sipil.

Survei kepuasan mahasiswa merupakan instrumen penting dalam sistem penjaminan mutu internal perguruan tinggi. Melalui survei ini, Program Studi Teknik Sipil memperoleh gambaran objektif mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek layanan, mulai dari proses pembelajaran, pelayanan administrasi, fasilitas pendukung, hingga kinerja dosen dan tenaga kependidikan. Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam perumusan kebijakan, peningkatan kualitas layanan, serta perbaikan berkelanjutan demi tercapainya visi dan misi Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia Toraja.

Ucapan terima kasih disampaikan kepada seluruh mahasiswa Program Studi Teknik Sipil yang telah berpartisipasi sebagai responden, serta kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan survei dan penyusunan laporan ini. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan mutu layanan dan peningkatan kepuasan mahasiswa di lingkungan Universitas Kristen Indonesia Toraja.

Makale, Agustus 2023

Kepala LPM



Dr. Resnita Dewi, SS., M.Hum

DAFTAR ISI

Sampul ..... **i**

Lembar Pengesahan ..... **ii**

Kata Pengantar ..... **iii**

Daftar Isi ..... **v**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang **1**

1.2 Tujuan 2

1.3 Waktu Pelaksanaan Kegiatan 2

1.4 Responden 3

1.5 Ruang Lingkup 3

BAB II METODE PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS DATA **4**

2.1 Pengumpulan Data 4

2.2 Metode Pengolahan dan Analisis Data 5

BAB III HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN DAN ANALISIS **9**

3.1 Hasil Survei Kepuasaan 9

3.2 Analisis survey Kepuasaan 11

3.3 Persentase Skala Pengukuran 12

3.4 Pengukuran Berdasarkan Dimensi SERVQUAL 16

BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI **19**

4.1 Kesimpulan 19

4.2 Penutup 20

LAMPIRAN **22**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peningkatan mutu pendidikan tinggi merupakan tuntutan yang tidak terpisahkan dari dinamika perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan kebutuhan dunia kerja. Perguruan tinggi dituntut untuk mampu menyelenggarakan layanan pendidikan yang berkualitas, relevan, dan berorientasi pada kepuasan pemangku kepentingan, khususnya mahasiswa sebagai pengguna utama layanan akademik. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas layanan menjadi bagian penting dalam sistem penjaminan mutu internal perguruan tinggi.

Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia Toraja sebagai salah satu unit akademik memiliki komitmen untuk secara berkelanjutan meningkatkan mutu penyelenggaraan pendidikan. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa. Survei ini bertujuan untuk memperoleh gambaran empiris mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek layanan, meliputi proses pembelajaran, kinerja dosen, pelayanan administrasi akademik, sarana dan prasarana, serta layanan pendukung lainnya.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2023 menjadi instrumen strategis dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan layanan yang telah diberikan oleh Program Studi Teknik Sipil. Data yang diperoleh dari survei ini diharapkan dapat mencerminkan persepsi dan pengalaman mahasiswa secara objektif, sehingga dapat dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan, perumusan kebijakan, serta perencanaan program peningkatan mutu yang lebih tepat sasaran dan berkelanjutan.

Selain itu, hasil survei kepuasan mahasiswa juga berperan penting dalam mendukung implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) serta memenuhi kebutuhan

dokumentasi akreditasi program studi. Dengan adanya laporan ini, diharapkan Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia Toraja dapat terus meningkatkan kualitas layanan pendidikan, menciptakan lingkungan akademik yang kondusif, serta menghasilkan lulusan yang kompeten, berdaya saing, dan berkarakter.

1.2 Tujuan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Mahasiswa Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia Toraja Tahun 2023 bertujuan untuk:

1. Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan nonakademik yang diselenggarakan oleh Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia Toraja.
2. Mengidentifikasi persepsi mahasiswa terhadap kualitas proses pembelajaran, kinerja dosen, pelayanan administrasi akademik, serta ketersediaan dan pemanfaatan sarana dan prasarana pendukung pendidikan.
3. Mengetahui aspek layanan yang telah berjalan dengan baik serta aspek yang masih memerlukan perbaikan dan peningkatan mutu berdasarkan hasil penilaian mahasiswa.
4. Menyediakan data dan informasi yang objektif sebagai dasar pengambilan keputusan, perumusan kebijakan, dan penyusunan program peningkatan mutu secara berkelanjutan di lingkungan Program Studi Teknik Sipil.
5. Mendukung pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) serta pemenuhan dokumen pendukung akreditasi Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia Toraja.

1.3 Waktu Pelaksanaan Kegiatan

Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Tenaga Kependidikan Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia Toraja dilaksanakan pada bulan Juni 2023.

1.4 Responden

Responden dalam survei ini adalah mahasiswa aktif Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia Toraja pada bulan Juni 2023, dengan jumlah responden sebanyak 1377 mahasiswa.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup Survei Kepuasan Mahasiswa Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia Toraja Tahun 2023 meliputi penilaian mahasiswa terhadap berbagai aspek layanan tenaga kependidikan, antara lain:

- Proses pembelajaran dan pelaksanaan perkuliahan
- Kinerja dan kompetensi dosen
- Pelayanan administrasi akademik
- Ketersediaan dan kualitas sarana serta prasarana pendukung
- Layanan penunjang akademik dan kemahasiswaan

BAB II

METODE PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS DATA

2.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam survei kepuasan mahasiswa Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia Toraja Tahun 2023 dilakukan menggunakan metode survei. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner tertutup yang disusun secara sistematis untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa.

Instrumen pengumpulan data yang digunakan berupa kuesioner tertutup yang disusun secara terstruktur berdasarkan komponen penilaian kepuasan mahasiswa. Kuesioner tersebut mencakup beberapa aspek utama, antara lain proses pembelajaran dan pelaksanaan perkuliahan, kinerja serta kompetensi dosen, pelayanan administrasi akademik, ketersediaan dan kualitas sarana serta prasarana pendukung, serta layanan penunjang akademik dan kemahasiswaan.

Survei dilaksanakan pada bulan Juni 2023 dengan melibatkan seluruh mahasiswa di Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia Toraja yang berjumlah 1377 mahasiswa. Dari jumlah tersebut, hanya 1102 mahasiswa tersebut berpartisipasi sebagai responden, sehingga tingkat respons mencapai 80%. Tingginya Tingkat partisipasi ini menunjukkan komitmen dan kepedulian mahasiswa Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia Toraja terhadap upaya peningkatan mutu institusi.

Pengisian kuesioner dilakukan secara daring, dengan tetap menjunjung prinsip kerahasiaan dan objektivitas responden. Data yang terkumpul kemudian direkapitulasi untuk

selanjutnya dianalisis guna mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa secara menyeluruh maupun pada masing-masing aspek yang diukur.

2.2 Metode Pengolahan dan Analisis Data

Data hasil survei kepuasan mahasiswa yang telah terkumpul selanjutnya diolah dan dianalisis menggunakan pendekatan statistik deskriptif. Tahapan pengolahan data diawali dengan proses pemeriksaan kelengkapan jawaban responden, dilanjutkan dengan pengkodean data sesuai dengan skala penilaian yang telah ditetapkan pada instrumen survei.

a. Skala Likert

Instrument survei menggunakan skala Likert empat Tingkat yang dikembangkan oleh Rensis Likert untuk mengukur sikap, persepsi dan Tingkat kepuasan responden. Setiap jawaban responden diberi skor numerik berdasarkan skala Likert, kemudian dihitung nilai rata-rata (mean) untuk masing-masing indikator dan komponen penilaian. Nilai rata-rata tersebut digunakan untuk menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap setiap aspek yang diukur dalam survei. Selain itu, dilakukan pula rekapitulasi data dalam bentuk tabel untuk memudahkan pembacaan dan interpretasi hasil survei.

Tabel 1. Skala Likert Pengukuran Kepuasan Mahasiswa

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

b. Tahapan Pengolahn Data

Pengelolaan data dalam Survei Kepuasan mahasiswa di Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia Toraja Tahun 2023 dilakukan secara online melalui link https://ekuesioner.ukitoraja.ac.id/login sebagai media pengumpulan data.

Penggunaan platform ini bertujuan untuk memudahkan distribusi kuesioner, mempercepat proses pengumpulan data, serta meminimalkan kesalahan pencatatan.

Pengolahan data survei dilakukan melalui 6 tahapan yaitu :

1. Distribusi Kuesioner, pada tahap ini survei kepuasan disebarkan kepada seluruh mahasiswa di Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia Toraja melalui melalui link https://ekuesioner.ukitoraja.ac.id/login pada bulan Juni 2023. Responden mengisi kuesioner secara daring sesuai dengan petunjuk yang diberikan.
2. Pengumpulan data, pada tahap ini seluruh jawaban responden terekam secara otomatis dalam sistem ini. Data yang masuk kemudian dihimpun hingga batas waktu pengisian yang telah ditentukan.
3. Rekapitulas Data, pada tahap ini dilakukan rekapitulasi data dalam bentuk tabel menggunakan fasilitas spreadsheet yang tersedia pada Google Form. Data yang tidak lengkap atau tidak sesuai ketentuan tidak disertakan dalam proses analisis.
4. Penghitungan nilai rata-rata, pada tahap ini data yang telah direkap selanjutnya diolah dengan menghitung nilai rata-rata (mean) untuk setiap pernyataan dan aspek yang diukur untuk menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa.
5. Perhitungan indeks kepuasan, pada tahap ini dilakukan konversi nilai rata-rata yang diperoleh ke dalam indeks kepuasan dalam bentuk persentase untuk menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa secara kuantitatif.
6. Interpretasi tingkat kepuasan, pada tahap ini hasil dari perhitungan nilai rata-rata dan indeks kepuasan diinterpretasikan menggunakan rentang skala Rensis Likert sehingga diperoleh kategori tingkat kepuasan mahasiswa pada masing-masing indikator.

Dari 6 tahapan ini maka data yang diperoleh disajikan dalam bentuk tabel dan narasi deskriptif sebagai dasar evaluasi dan perumusan tindak lanjut peningkatan mutu tata kelola dan pelayanan di Universitas Kristen Indonesia Toraja.

c. Skala Indeks Kepuasan

Dalam memperoleh 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

Pada penelitian ini, skor maksimum yaitu 4 sesuai nilai tertinggi pada skala Likert. Indeks kepuasan ini digunakan untuk menilai tingkat pencapaian kepuasan mahasiswa secara kuantitatif dan memudahkan interpretasi hasil oleh pimpinan dan pemangku kepentingan.

d. Skala Rensis Likert (Interpretasi Tingkat Kepuasan)

Interpretasi hasil analisis dilakukan dengan mengacu pada kategori tingkat kepuasan yang telah ditetapkan oleh institusi. Hasil analisis ini selanjutnya menjadi dasar dalam penyusunan kesimpulan serta rekomendasi perbaikan dan peningkatan mutu layanan akademik dan non-akademik di lingkungan Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia Toraja.

Tabel 2. Tingkat Kepuasan (Rensis Likert, 1932)

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

Adapun nilai rata-rata dari setiap indikator kemudian dicocokkan dengan rentang nilai tersebut untuk menentukan kategori tingkat kepuasan. Pendekatan ini memungkinkan hasil analisis disajikan secara konsisten dan objektif, serta memudahkan identifikasi aspek-aspek yang telah berjalan dengan baik maupun yang masih memerlukan perbaikan.

e. Analisis dan Penyajian Data

Hasil pengolahan data selanjutnya dianalisis secara deskriptif dengan membandingkan nilai rata-rata dan indeks kepuasan pada setiap indikator. Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi pola kepuasan mahasiswa. Data hasil analisis disajikan dalam bentuk tabel dan narasi deskriptif, sehingga mudah dipahami dan dapat digunakan sebagai dasar dalam penyusunan rekomendasi dan program tindak lanjut. Dengan metode ini, hasil survei kepuasan mahasiswa di Program Studi Teknik Sipil Universitas Kristen Indonesia Toraja Tahun 2023 diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam mendukung peningkatan mutu tata kelola dan pelayanan institusi secara berkelanjutan.

BAB III

HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN DAN ANALISIS

3.1 Hasil Survei Kepuasaan

Jumlah Mahasiswa Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia Toraja yang merupakan populasi survei sejumlah 1377 mahasiswa. Dari jumlah tersebut yang ikut berpartisipasi sebagai responden yaitu 1102 mahasiswa, sehingga tingkat respons mencapai 80%. Tingginya Tingkat partisipasi ini menunjukkan komitmen dan kepedulian mahasiswa Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia Toraja terhadap upaya peningkatan mutu institusi. Adapun komponen pengukuran dan nilai rata-rata yang diperoleh adalah sebagai berikut :

No	Komponen Pengukuran	Rata-rata Skala Likert	Rata-rata Indeks Kepuasan (%)
1	Pelayanan Administrasi Akademik (kecepatan, ketepatan, keramahan)	3.32	83.08
2	Proses Pendaftaran dan KRS (kemudahan, kejelasan prosedur)	3.34	83.42
3	Layanan Perkuliahan (ketersediaan dosen, ketepatan waktu perkuliahan)	3.31	82.65
4	Akses Informasi Akademik (portal, papan pengumuman, media sosial)	3.39	84.87
5	Pelayanan Bimbingan Akademik (respon dosen pembimbing, bantuan akademik)	3.43	85.64
6	Fasilitas Penunjang Akademik (laboratorium, perpustakaan, internet)	3.35	83.80
7	Pelayanan Administrasi Nilai dan Transkrip	3.39	84.73
8	Sikap dan Profesionalisme Staf Akademik	3.43	85.75
9	Ketersediaan dan Kejelasan Informasi Akademik	3.40	85.12
10	Kemampuan Menangani Keluhan Akademik	3.45	86.32
11	Kecepatan dan ketepatan pelayanan administrasi akademik	3.48	86.89
12	Keramahan dan kesopanan staf administrasi	3.46	86.52
13	Kejelasan informasi dan prosedur administrasi	3.39	84.71

14	Kemudahan prosedur pembayaran	3.40	85.12
15	Kejelasan informasi biaya pendidikan	3.49	87.27
16	Kecepatan pelayanan bagian keuangan	3.38	84.51
17	Ketersediaan ruang kuliah yang memadai	3.43	85.66
18	Kebersihan dan kenyamanan lingkungan kampus	3.34	83.60
19	Akses internet dan fasilitas teknologi	3.34	83.55
20	Ketersediaan peralatan laboratorium sesuai kebutuhan	3.32	82.96
21	Kebersihan dan perawatan fasilitas laboratorium	3.35	83.82
22	Kemudahan akses dan penggunaan laboratorium	3.33	83.35
23	Ketersediaan koleksi buku dan referensi yang memadai	3.39	84.78
24	Kenyamanan ruang baca	3.42	85.41
25	Kemudahan peminjaman dan pengembalian buku	3.36	83.98
26	Ketersediaan seminar, workshop, atau pelatihan yang bermanfaat	3.38	84.55
27	Variasi dan kreativitas kegiatan seni, olahraga, dan sosial	3.42	85.39
28	Kesesuaian kegiatan dengan minat dan kebutuhan mahasiswa	3.48	86.93
29	Kesempatan yang diberikan untuk berpartisipasi dalam organisasi	3.43	85.71
30	Dukungan pembina dan pihak kampus terhadap organisasi	3.47	86.68
31	Kejelasan informasi dan prosedur kegiatan kemahasiswaan	3.47	86.73
32	Ketersediaan ruang dan peralatan untuk kegiatan mahasiswa	3.46	86.43
33	Kemudahan akses pendanaan kegiatan mahasiswa	3.47	86.82
34	Ketersediaan informasi kegiatan melalui media	3.44	86.00

	kampus		
JUMLAH		**3.40**	**85.08**

Rata-rata capaian keseluruhan (34 indikator) mencapai 85,08 %, ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa Prodi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia Toraja berada pada kategori sangat puas.

3.2 Analisis survey Kepuasaan

Hasil survei kepuasan mahasiswa Program Studi Teknik Sipil UKI Toraja Tahun 2023 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa secara keseluruhan berada pada kategori sangat puas, dengan rata-rata skor 3,40 pada skala Likert 1–4 dan indeks kepuasan 85,08%. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa merasa sangat puas terhadap berbagai aspek pelayanan akademik dan kemahasiswaan yang diberikan oleh institusi, mulai dari administrasi akademik, perkuliahan, fasilitas penunjang, hingga kegiatan kemahasiswaan.

Dalam aspek pelayanan akademik, mahasiswa menilai bahwa layanan administrasi akademik, pendaftaran, KRS, perkuliahan, bimbingan akademik, serta layanan administrasi nilai dan transkrip memperoleh indeks kepuasan antara 82,65% hingga 86,89%, dengan skor tertinggi pada kecepatan dan ketepatan pelayanan administrasi akademik (86,89%) serta kejelasan informasi biaya pendidikan (87,27%). Hal ini menunjukkan efektivitas prosedur administrasi dan responsivitas staf akademik dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa.

Aspek fasilitas penunjang akademik juga dinilai positif, termasuk ketersediaan ruang kuliah, laboratorium, perpustakaan, internet, dan kenyamanan lingkungan kampus, dengan indeks kepuasan berkisar antara 82,96% hingga 85,66%. Mahasiswa menilai ruang baca, kemudahan peminjaman buku, serta ketersediaan referensi akademik cukup memadai, mendukung kegiatan belajar dan penelitian mereka secara optimal.

Selain itu, dukungan institusi terhadap kegiatan kemahasiswaan dan organisasi mendapat respons sangat baik. Indeks kepuasan tertinggi diberikan pada kesesuaian kegiatan

dengan minat dan kebutuhan mahasiswa (86,93%), dukungan pembina dan pihak kampus terhadap organisasi (86,68%), serta kemudahan akses pendanaan kegiatan mahasiswa (86,82%). Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa merasa dilibatkan dan didukung secara maksimal dalam pengembangan soft skills, kreativitas, dan partisipasi dalam kegiatan ekstrakurikuler.

Secara keseluruhan, survei ini menunjukkan bahwa mahasiswa Program Studi Teknik Sipil UKI Toraja sangat puas dengan pelayanan akademik, fasilitas penunjang, dan dukungan kemahasiswaan yang diberikan. Hasil ini mencerminkan komitmen institusi dalam menciptakan lingkungan belajar yang kondusif, profesional, dan partisipatif, serta memberikan dasar yang kuat bagi peningkatan kualitas layanan di masa mendatang.

3.3 Persentase Skala Pengukuran

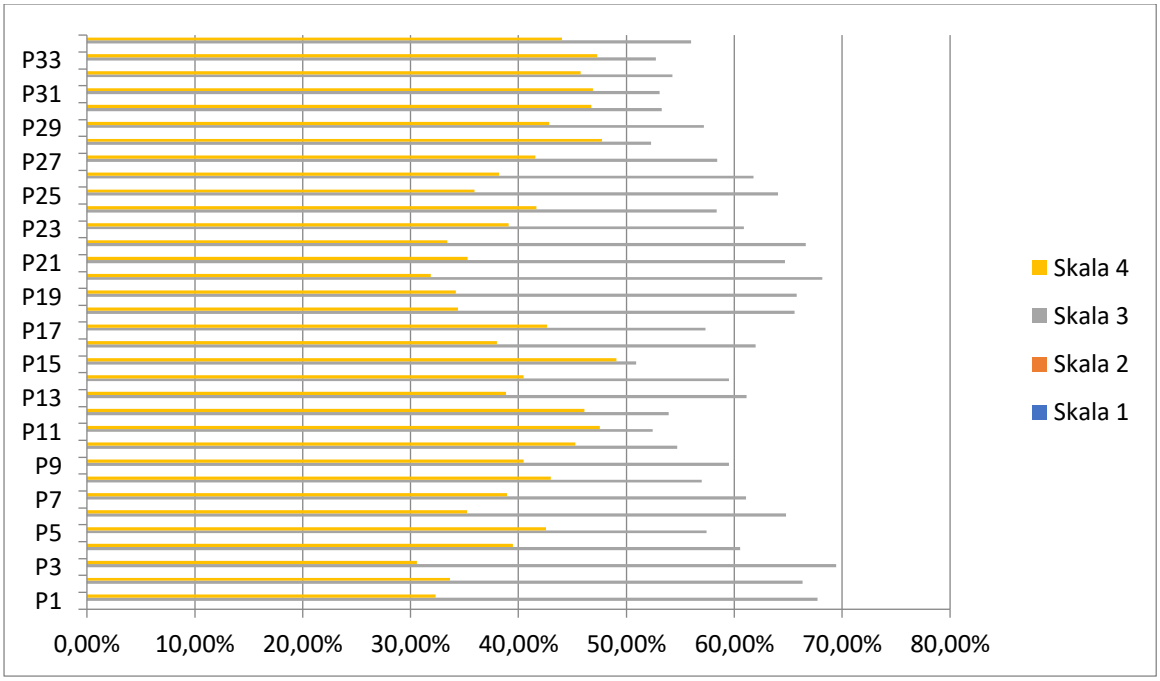
Berdasarkan hasil pengolahan data survei kepuasan dosen terhadap kebijakan dan layanan institusi, diperoleh gambaran tingkat kepuasan responden pada setiap komponen pengukuran dengan menggunakan skala penilaian 1–4. Hasil pengukuran meliputi distribusi jawaban responden pada setiap skala, persentase masing-masing penilaian, nilai rata-rata, serta indeks kepuasan. Data tersebut memberikan gambaran mengenai persepsi dosen terhadap dukungan institusi dalam peningkatan kualitas dosen, transparansi kebijakan, pengambilan keputusan, iklim kerja, penyediaan sarana dan prasarana, pengembangan kompetensi, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, publikasi ilmiah, serta keterlibatan dosen dalam kegiatan kemahasiswaan. Secara keseluruhan, hasil pengukuran tersebut disajikan pada tabel berikut :

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%	746	67.70%	356	32.30%	3.32	83.08%
2	Proses Pendaftaran dan KRS (kemudahan,	0	0%	0	0%	731	66.33%	371	33.67%	3.34	83.42%

	kejelasan prosedur)										
3	Layanan Perkuliahan (ketersediaan dosen, ketepatan waktu perkuliahan)	0	0%	0	0%	765	69.42%	337	30.58%	3.31	82.65%
4	Akses Informasi Akademik (portal, papan pengumuman, media sosial)	0	0%	0	0%	667	60.53%	435	39.47%	3.39	84.87%
5	Pelayanan Bimbingan Akademik (respon dosen pembimbing, bantuan akademik)	0	0%	0	0%	633	57.44%	469	42.56%	3.43	85.64%
6	Fasilitas Penunjang Akademik (laboratorium, perpustakaan, internet)	0	0%	0	0%	714	64.79%	388	35.21%	3.35	83.80%
7	Pelayanan Administrasi Nilai dan Transkrip	0	0%	0	0%	673	61.07%	429	38.93%	3.39	84.73%
8	Sikap dan Profesionalisme Staf Akademik	0	0%	0	0%	628	56.99%	474	43.01%	3.43	85.75%
9	Ketersediaan dan Kejelasan Informasi Akademik	0	0%	0	0%	656	59.53%	446	40.47%	3.40	85.12%
10	Kemampuan Menangani Keluhan Akademik	0	0%	0	0%	603	54.72%	499	45.28%	3.45	86.32%
11	Kecepatan dan ketepatan pelayanan administrasi akademik	0	0%	0	0%	578	52.45%	524	47.55%	3.48	86.89%
12	Keramahan dan kesopanan staf administrasi	0	0%	0	0%	594	53.90%	508	46.10%	3.46	86.52%
13	Kejelasan informasi dan prosedur administrasi	0	0%	0	0%	674	61.16%	428	38.84%	3.39	84.71%
14	Kemudahan prosedur pembayaran	0	0%	0	0%	656	59.53%	446	40.47%	3.40	85.12%
15	Kejelasan informasi biaya pendidikan	0	0%	0	0%	561	50.91%	541	49.09%	3.49	87.27%
16	Kecepatan pelayanan bagian keuangan	0	0%	0	0%	683	61.98%	419	38.02%	3.38	84.51%
17	Ketersediaan ruang kuliah yang memadai	0	0%	0	0%	632	57.35%	470	42.65%	3.43	85.66%
18	Kebersihan dan kenyamanan lingkungan kampus	0	0%	0	0%	723	65.61%	379	34.39%	3.34	83.60%
19	Akses internet dan fasilitas teknologi	0	0%	0	0%	725	65.79%	377	34.21%	3.34	83.55%
20	Ketersediaan peralatan laboratorium sesuai	0	0%	0	0%	751	68.15%	351	31.85%	3.32	82.96%

	kebutuhan										
21	Kebersihan dan perawatan fasilitas laboratorium	0	0%	0	0%	713	64.70%	389	35.30%	3.35	83.82%
22	Kemudahan akses dan penggunaan laboratorium	0	0%	0	0%	734	66.61%	368	33.39%	3.33	83.35%
23	Ketersediaan koleksi buku dan referensi yang memadai	0	0%	0	0%	671	60.89%	431	39.11%	3.39	84.78%
24	Kenyamanan ruang baca	0	0%	0	0%	643	58.35%	459	41.65%	3.42	85.41%
25	Kemudahan peminjaman dan pengembalian buku	0	0%	0	0%	706	64.07%	396	35.93%	3.36	83.98%
26	Ketersediaan seminar, workshop, atau pelatihan yang bermanfaat	0	0%	0	0%	681	61.80%	421	38.20%	3.38	84.55%
27	Variasi dan kreativitas kegiatan seni, olahraga, dan sosial	0	0%	0	0%	644	58.44%	458	41.56%	3.42	85.39%
28	Kesesuaian kegiatan dengan minat dan kebutuhan mahasiswa	0	0%	0	0%	576	52.27%	526	47.73%	3.48	86.93%
29	Kesempatan yang diberikan untuk berpartisipasi dalam organisasi	0	0%	0	0%	630	57.17%	472	42.83%	3.43	85.71%
30	Dukungan pembina dan pihak kampus terhadap organisasi	0	0%	0	0%	587	53.27%	515	46.73%	3.47	86.68%
31	Kejelasan informasi dan prosedur kegiatan kemahasiswaan	0	0%	0	0%	585	53.09%	517	46.91%	3.47	86.73%
32	Ketersediaan ruang dan peralatan untuk kegiatan mahasiswa	0	0%	0	0%	598	54.26%	504	45.74%	3.46	86.43%
33	Kemudahan akses pendanaan kegiatan mahasiswa	0	0%	0	0%	581	52.72%	521	47.28%	3.47	86.82%
34	Ketersediaan informasi kegiatan melalui media kampus	0	0%	0	0%	617	55.99%	485	44.01%	3.44	86.00%
	Total Rata rata	**0**	**0%**	**0**	**0%**	**22359**	**59.67%**	**15109**	**40.33%**	**3.40**	**85.08%**

Dari tabel presentase skala pengukuran diatas didistribusi kedalam diagram sebagai berikut :



Berdasarkan keseluruhan hasil pengukuran, dapat diketahui bahwa seluruh aspek memperoleh penilaian pada Skala 3 dan Skala 4, tanpa adanya respons pada Skala 1 maupun Skala 2. Kondisi ini menunjukkan bahwa tidak terdapat responden yang memberikan penilaian negatif terhadap aspek-aspek yang diukur. Secara umum, hal tersebut mencerminkan bahwa fasilitas, layanan, dan kegiatan kemahasiswaan yang disediakan institusi telah memenuhi harapan mahasiswa pada tingkat yang baik.

Jika ditinjau berdasarkan indeks, aspek dengan nilai tertinggi adalah kesesuaian kegiatan dengan minat dan kebutuhan mahasiswa, dengan rata-rata 3,48 dan indeks 86,93%. Selanjutnya, beberapa aspek yang juga memperoleh indeks tinggi adalah kejelasan informasi dan prosedur kegiatan kemahasiswaan (86,73%), kemudahan akses pendanaan kegiatan mahasiswa (86,82%), serta dukungan pembina dan pihak kampus terhadap organisasi (86,68%). Tingginya nilai pada aspek-aspek tersebut menunjukkan bahwa penyelenggaraan kegiatan dan dukungan terhadap aktivitas kemahasiswaan merupakan salah satu kekuatan dalam pelayanan institusi.

Sementara itu, aspek dengan indeks terendah adalah ketersediaan peralatan laboratorium sesuai kebutuhan, dengan rata-rata 3,32 dan indeks 82,96%. Meskipun

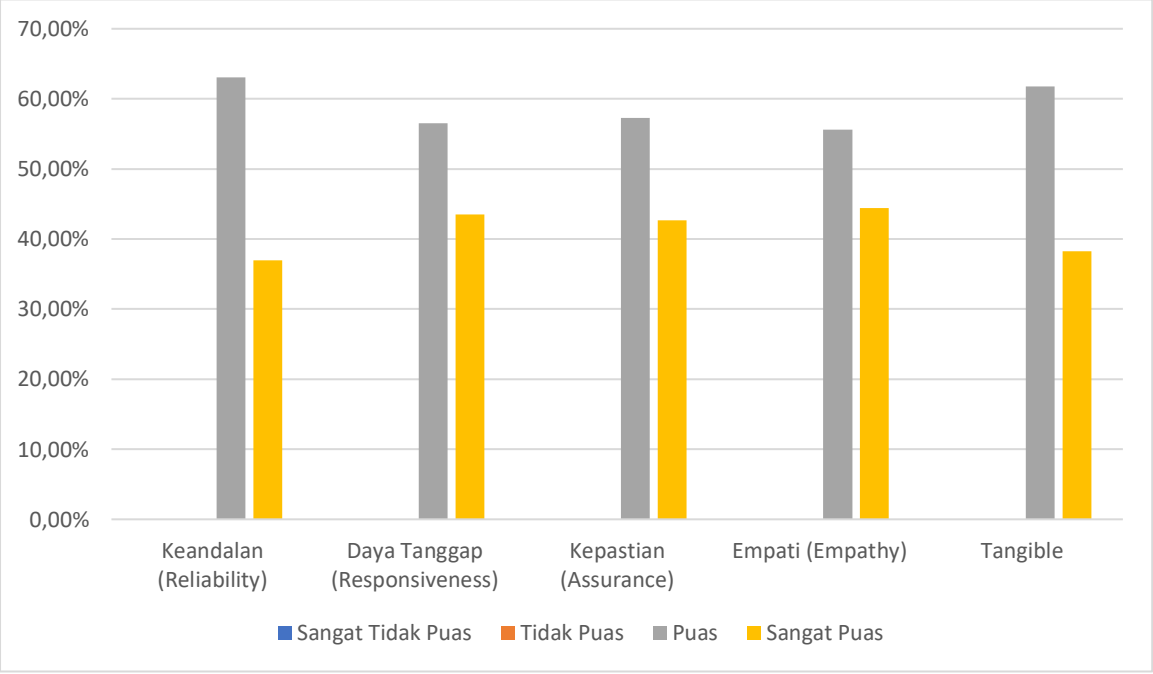
merupakan nilai terendah, indeks tersebut tetap menunjukkan penilaian yang positif. Oleh karena itu, aspek ini perlu menjadi salah satu prioritas dalam upaya peningkatan mutu, khususnya melalui penambahan dan pemutakhiran peralatan laboratorium, pemeliharaan fasilitas, serta penyesuaian ketersediaan peralatan dengan kebutuhan pembelajaran dan praktikum mahasiswa.

3.4 Pengukuran Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

Distribusi hasil pengukuran kepuasan mahasiswa berdasarkan dimensi SERVQUAL pada masing-masing skala disajikan pada tabel berikut :

No.	Aspek	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
1	Keandalan (Reliability)	36.93%	63.07%	0.00%	0.00%
2	Daya Tanggap (Responsiveness)	43.47%	56.53%	0.00%	0.00%
3	Kepastian (Assurance)	42.70%	57.30%	0.00%	0.00%
4	Empati (Empathy)	44.43%	55.57%	0.00%	0.00%
5	Tangible	38.23%	61.77%	0.00%	0.00%
Keseluruhan		40.33%	59.67%	0.00%	0.00%

Dari tabel presentase pengukuran berdasarkan dimensi SERVQUAL diatas didistribusi kedalam diagram sebagai berikut :



Pengukuran kepuasan mahasiswa dalam survei ini dikelompokkan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL, yaitu Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Kepastian (Assurance), Empati (Empathy), dan Bukti Fisik (Tangible). Pengelompokan ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh institusi.

Dimensi Keandalan (Reliability) berkaitan dengan kemampuan institusi dalam memberikan pelayanan secara konsisten, tepat, akurat, dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Berdasarkan hasil pengukuran, dimensi Keandalan memperoleh 36,93% pada kategori Sangat Puas dan 63,07% pada kategori Puas. Sementara itu, kategori Sangat tidak Puas dan Tidak Puas masing-masing memperoleh 0,00%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa bahwa pelayanan yang diberikan institusi telah dapat diandalkan. Proporsi responden yang menyatakan Puas lebih besar dibandingkan dengan responden yang menyatakan Sangat Puas. Meskipun demikian, tidak adanya responden yang berada pada kategori Sangat Tidak Puas maupun Tidak Puas menunjukkan bahwa aspek keandalan pelayanan telah berjalan dengan baik. Ke depan, institusi dapat meningkatkan konsistensi, ketepatan waktu, dan ketepatan prosedur pelayanan agar proporsi mahasiswa yang berada pada kategori Sangat Puas semakin meningkat.

Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) menggambarkan kemampuan dan kesediaan institusi dalam memberikan pelayanan secara cepat serta merespons kebutuhan dan permasalahan mahasiswa. Hasil survei menunjukkan bahwa 43,47% responden berada pada kategori Sangat Puas dan 56,53% berada pada kategori Puas. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian Sangat Tidak Puas maupun Tidak Puas, dengan masing-masing persentase sebesar 0,00%. Dibandingkan dengan dimensi Keandalan, Daya Tanggap memiliki proporsi Sangat Puas yang lebih tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa memberikan apresiasi positif terhadap respons dan kesigapan institusi dalam memberikan

pelayanan. Namun, masih terdapat peluang untuk meningkatkan kecepatan respons, kemudahan memperoleh bantuan, serta efektivitas penanganan kebutuhan mahasiswa sehingga tingkat kepuasan dapat bergeser lebih banyak ke kategori Sangat Puas.

Dimensi Kepastian (Assurance) berkaitan dengan kompetensi, kesopanan, kemampuan memberikan rasa aman, serta kepercayaan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh institusi. Berdasarkan hasil pengukuran, sebanyak 42,70% responden menyatakan Sangat Puas dan 57,30% menyatakan Puas. Tidak terdapat responden yang menyatakan Sangat Tidak Puas maupun Tidak Puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa memiliki tingkat kepercayaan yang baik terhadap kualitas pelayanan institusi. Kompetensi dan sikap profesional dalam memberikan pelayanan dinilai telah mampu memberikan rasa aman dan keyakinan kepada mahasiswa. Untuk mempertahankan capaian tersebut, institusi perlu terus meningkatkan kompetensi tenaga pelayanan, transparansi informasi, serta konsistensi penerapan prosedur pelayanan.

Dimensi Empati (Empathy) merupakan dimensi yang menggambarkan perhatian, kepedulian, keramahan, serta kemampuan institusi dalam memahami kebutuhan mahasiswa secara individual. Hasil survei menunjukkan bahwa dimensi ini memperoleh persentase 44,43% Sangat Puas dan 55,57% Puas, sedangkan kategori Sangat Tidak Puas dan Tidak Puas masing-masing sebesar 0,00%. Dimensi Empati memiliki persentase Sangat Puas tertinggi dibandingkan seluruh dimensi SERVQUAL lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa perhatian dan kepedulian yang diberikan dalam pelayanan telah mendapatkan apresiasi yang sangat baik dari mahasiswa. Capaian tersebut merupakan salah satu kekuatan pelayanan institusi yang perlu dipertahankan. Peningkatan kualitas komunikasi interpersonal dan pelayanan yang lebih personal dapat dilakukan untuk semakin memperkuat aspek empati.

Dimensi Bukti Fisik (Tangible) berkaitan dengan kondisi sarana dan prasarana, fasilitas pelayanan, kelengkapan peralatan, serta lingkungan fisik yang mendukung proses

pelayanan dan kegiatan mahasiswa. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa 38,23% responden menyatakan Sangat Puas dan 61,77% menyatakan Puas. Sementara itu, tidak terdapat responden yang memberikan penilaian Sangat Tidak Puas maupun Tidak Puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa fasilitas fisik dan sarana pendukung pelayanan secara umum telah dinilai baik oleh mahasiswa. Namun, dibandingkan dengan dimensi lainnya, proporsi Sangat Puas pada dimensi Tangible masih relatif lebih rendah. Oleh karena itu, aspek sarana dan prasarana dapat menjadi salah satu area yang perlu mendapatkan perhatian dalam peningkatan mutu, khususnya melalui pemeliharaan, pembaruan, penambahan fasilitas, serta peningkatan kenyamanan lingkungan pelayanan.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Hasil survei kepuasan mahasiswa Program Studi Teknik Sipil UKI Toraja Tahun 2023 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa secara keseluruhan berada pada kategori sangat puas, dengan rata-rata skor 3,40 dan indeks kepuasan 85,08%. Mahasiswa merasa sangat puas terhadap pelayanan akademik, termasuk administrasi, pendaftaran, KRS, perkuliahan, bimbingan akademik, serta layanan nilai dan transkrip, di mana kecepatan, ketepatan, dan keramahan staf menjadi aspek yang paling diapresiasi. Fasilitas penunjang akademik seperti ruang kuliah, laboratorium, perpustakaan, dan akses internet juga dinilai

memadai dan mendukung proses belajar-mengajar. Selain itu, dukungan institusi terhadap kegiatan kemahasiswaan, organisasi, serta seminar dan pelatihan memperoleh penilaian tinggi, menunjukkan mahasiswa merasa dilibatkan dan difasilitasi secara optimal dalam pengembangan akademik dan non-akademik.

Berdasarkan hasil pengukuran kepuasan mahasiswa menggunakan lima dimensi SERVQUAL, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan institusi berada pada kondisi positif dan telah memenuhi harapan mahasiswa. Hal tersebut ditunjukkan dengan tidak adanya responden yang memberikan penilaian Kurang Puas maupun Tidak Puas pada seluruh dimensi. Secara keseluruhan, 59,67% mahasiswa menyatakan Puas dan 40,33% menyatakan Sangat Puas.

Hasil ini juga memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan institusi telah mampu memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa pada berbagai dimensi, baik dari aspek keandalan pelayanan, daya tanggap, kepastian, empati, maupun ketersediaan sarana dan prasarana. Dimensi Empati (44,43% Sangat Puas) merupakan dimensi dengan capaian tertinggi dan menjadi salah satu kekuatan utama pelayanan institusi. Sementara itu, Keandalan (36,93% Sangat Puas) merupakan dimensi dengan proporsi Sangat Puas terendah, sehingga dapat menjadi salah satu prioritas peningkatan mutu. Meskipun demikian, seluruh dimensi tetap berada pada kategori positif. Hasil survei ini menunjukkan bahwa institusi perlu mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik sekaligus melakukan perbaikan berkelanjutan, terutama dalam aspek konsistensi pelayanan, kecepatan respons, kepastian prosedur, dan peningkatan kualitas sarana prasarana.

Secara keseluruhan, hasil ini mencerminkan keberhasilan institusi dalam menciptakan lingkungan belajar yang kondusif, profesional, dan partisipatif, sekaligus memberikan dasar untuk terus meningkatkan kualitas layanan di masa mendatang.

4.2 Penutup

Survei kepuasan mahasiswa ini merupakan dasar bagi program studi untuk terus mempertahankan kualitas pelayanan yang telah dicapai sekaligus melakukan perbaikan berkelanjutan, sehingga kepuasan mahasiswa dan kualitas pendidikan dapat terus meningkat di masa mendatang.

Berdasarkan hasil survei dan kesimpulan yang telah diuraikan, maka beberapa rekomendasi yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan Kecepatan dan Efisiensi Pelayanan Administrasi

   Walaupun mahasiswa menilai pelayanan administrasi sudah sangat baik, peningkatan kecepatan, ketepatan, dan kejelasan prosedur administrasi, termasuk pendaftaran, KRS, nilai, dan transkrip, akan semakin meningkatkan kepuasan mahasiswa.
2. Memperkuat Fasilitas Akademik dan Teknologi

   Pemeliharaan ruang kuliah, laboratorium, perpustakaan, dan akses internet harus terus dilakukan, serta penambahan fasilitas yang mendukung kegiatan belajar dan penelitian mahasiswa dapat lebih meningkatkan kualitas pengalaman akademik.
3. Meningkatkan Dukungan Kegiatan Kemahasiswaan dan Organisasi

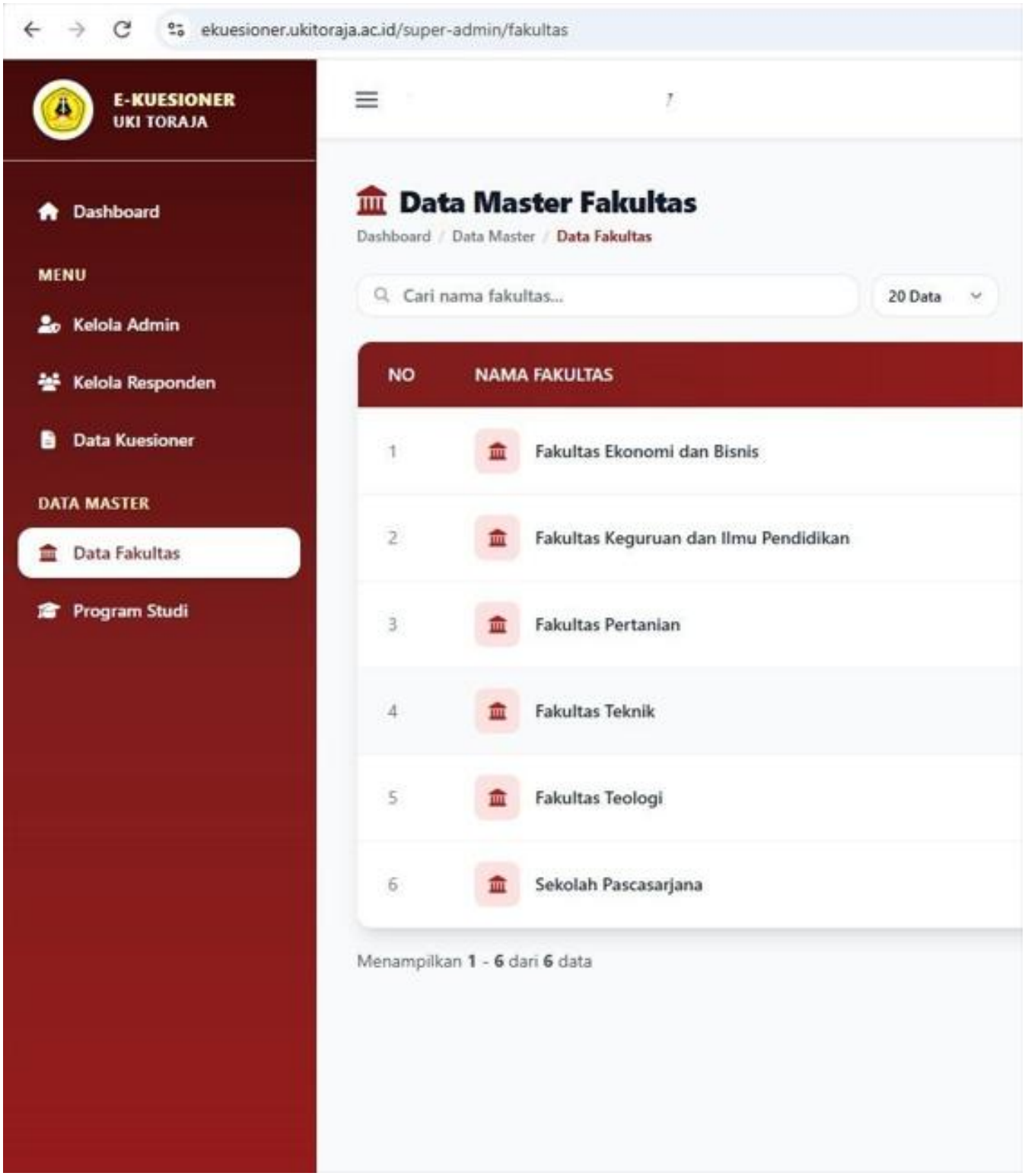
   Memberikan pendanaan yang lebih mudah diakses, ruang dan peralatan yang memadai, serta bimbingan aktif dari pembina dan pihak kampus akan semakin memotivasi partisipasi mahasiswa dalam organisasi dan kegiatan ekstrakurikuler.
4. Memperkuat Sistem Informasi Akademik dan Komunikasi

   Penyediaan informasi yang jelas melalui portal, papan pengumuman, dan media sosial harus terus ditingkatkan agar mahasiswa mudah mengakses prosedur akademik dan kegiatan kampus.
5. Pengembangan Program Peningkatan Soft Skills dan Kreativitas Mahasiswa

   Menyediakan lebih banyak seminar, workshop, dan kegiatan kreatif sesuai minat

mahasiswa akan mendukung pengembangan keterampilan tambahan di luar akademik, sekaligus meningkatkan kepuasan mahasiswa secara keseluruhan.

LAMPIRAN


ekuesioner.ukitoraja.ac.id/super-admin/fakultas
E-KUESIONER
UKI TORAJA
Dashboard
MENU
Kelola Admin
Kelola Responden
Data Kuesioner
DATA MASTER
Data Fakultas
Program Studi
Data Master Fakultas
Dashboard / Data Master / Data Fakultas
Cari nama fakultas...
20 Data
NO
NAMA FAKULTAS
1
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
2
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
3
Fakultas Pertanian
4
Fakultas Teknik
5
Fakultas Teologi
6
Sekolah Pascasarjana
Menampilkan 1 - 6 dari 6 data