LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

PROGRAM STUDI
MAGISTER PENDIDIKAN MATEMATIKA

TAHUN 2026



LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA TORAJA
TAHUN 2026

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN HASIL
SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA TORAJA
TAHUN 2026

Laporan Hasil Survei Kepuasaan Mahasiswa telah disusun sebagai bagian dari pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) Universitas Kristen Indonesia Toraja dan disahkan untuk digunakan sebagai bahan evaluasi mutu, Audit Mutu Internal (AMI), Rapat Tinjauan Manajemen (RTM), serta pendukung akreditasi.

Makale, Agustus 2026

Unit Kendali Mutu	Gugus Kendali Mutu
(Dr. Roberto S.Situru, S.IP.,MIP)	**(Dr. Lusiana Delastri, M.Pd)**
NIDN. 0917068802	**NIDN. 0917078603**

Mengetahui

Kepala Lembaga Penjaminan Mutu	Dekan Pascasarjana
(Dr. Resnita Dewi. S.S.,M.Hum)	**(Prof. Dr. Anastasia Baan, M.Pd)**
NIDN. 0909129001	**NIDN. 0914068001**

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Program Studi Magister Pendidikan Matematika UKI Toraja dapat disusun dan diselesaikan dengan baik.

Laporan ini disusun sebagai bagian dari upaya pelaksanaan sistem penjaminan mutu internal serta komitmen Program Studi Magister Pendidikan Matematika dalam melakukan evaluasi dan peningkatan mutu layanan akademik dan non akademik secara berkelanjutan. Melalui survei kepuasan mahasiswa ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran objektif mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kebijakan, layanan, dan fasilitas yang disediakan oleh program studi dan fakultas.

Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan dasar dalam perumusan kebijakan serta program peningkatan mutu layanan di masa mendatang, khususnya dalam rangka mendukung terciptanya proses pembelajaran yang berkualitas dan lingkungan akademik yang kondusif.

Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berpartisipasi dan berkontribusi dalam pelaksanaan survei ini. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan dan peningkatan mutu Program Studi Magister Pendidikan Matematika UKI Toraja.

Hormat kami,

Kepala LPM

Dr. Resnita Dewi, SS., M.Hum

DAFTAR ISI

Sampul

Lembar Pengesahan 1

Kata Pengantar 2

Daftar Isi 3

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Tujuan 1

1.3 Waktu Pelaksanaan Kegiatan 2

1.4 Responden 2

1.5 Ruang Lingkup 2

BAB II METODE PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS DATA 3

2.1 Pengumpulan Data 3

2.2 Metode Pengolahan dan Analisis Data 3

2.3 Tahapan Pengolahan Data 4

2.4. Analisis dan Penyajian Data 6

BAB III HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN DAN ANALISIS 8

3.1 Hasil Survei Kepuasan 8

3.2 Analisis Survei Kepuasan 11

3.3 Persentase Skala Pengukuran 13

3.4 Persentase Skala Serqual 16

BAB IV RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA 19

4.1 Dasar Penyusunan Rencana Tindak Lanjut 19

4.2 Rencana Tindak Lanjut 19

BAB V KESIMPULAN DAN PENUTUP 22

5.1 Kesimpulan 22

5.2 Penutup 23

LAMPIRAN

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas layanan akademik dan nonakademik merupakan salah satu faktor penting dalam mendukung keberhasilan penyelenggaraan pendidikan tinggi. Pelayanan yang baik, efektif, transparan, dan responsif akan menciptakan lingkungan akademik yang kondusif serta meningkatkan kenyamanan dan kepuasan mahasiswa dalam menjalani proses pendidikan.

Program Studi Magister Pendidikan Matematika berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada seluruh mahasiswa, baik dalam aspek akademik maupun nonakademik. Layanan akademik mencakup administrasi perkuliahan, proses pembelajaran, bimbingan akademik, penyediaan informasi akademik, serta evaluasi pembelajaran. Sementara itu, layanan nonakademik mencakup penyediaan sarana dan prasarana, layanan administrasi kemahasiswaan, fasilitas pendukung, teknologi informasi, serta berbagai bentuk pelayanan yang menunjang kegiatan dan kesejahteraan mahasiswa.

Sebagai bagian dari pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), survei kepuasan mahasiswa dilaksanakan untuk memperoleh gambaran mengenai persepsi dan penilaian mahasiswa terhadap kualitas layanan yang telah diberikan. Hasil survei ini menjadi bahan evaluasi bagi program studi dan institusi dalam mengidentifikasi aspek pelayanan yang telah berjalan dengan baik maupun aspek yang masih perlu ditingkatkan.

Melalui pelaksanaan survei ini, diharapkan program studi dapat merumuskan langkah-langkah perbaikan secara terencana, terukur, dan berkelanjutan sehingga kualitas pelayanan akademik dan nonakademik semakin meningkat serta sesuai dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa.

1.2 Tujuan

Survei kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik dan nonakademik bertujuan untuk:

1. Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik dan nonakademik yang diberikan oleh program studi dan institusi.
2. Mengetahui persepsi mahasiswa terhadap efektivitas, kemudahan, kecepatan, transparansi, dan ketepatan pelayanan.
3. Mengidentifikasi keunggulan serta aspek pelayanan yang masih memerlukan perbaikan.
4. Memperoleh masukan dan saran dari mahasiswa sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan.
5. Menjadi bahan evaluasi bagi pimpinan program studi dan institusi dalam pengambilan kebijakan serta penyusunan program peningkatan mutu.
6. Mendukung pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) melalui evaluasi dan tindak lanjut hasil survei secara berkelanjutan.

1.3 Waktu Pelaksanaan Kegiatan

Survei kepuasan mahasiswa dilaksanakan pada Bulan Agustus 2026 untuk mengevaluasi pelaksanaan kebijakan dan ketersediaan fasilitas selama periode Agustus 2025–Agustus 2026. Hasil survei ini memberikan gambaran tingkat kepuasan mahasiswa dan menjadi dasar dalam perencanaan perbaikan layanan serta peningkatan kualitas pembelajaran secara berkelanjutan.

1.4 Responden

Responden survei kepuasan ini terdiri atas mahasiswa di lingkungan Program Studi Magister Pendidikan Matematika UKI Toraja.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup survei kepuasan mahasiswa meliputi evaluasi terhadap layanan akademik dan non akademik, kebijakan program studi, serta sarana dan prasarana pendukung proses pembelajaran dalam rangka peningkatan mutu pendidikan secara berkelanjutan.

BAB II

METODE PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS DATA

2.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data survei kepuasan mahasiswa dilakukan secara daring melalui e-kuesioner https://ekuesioner.ukitoraja.ac.id/ yang disebarkan kepada mahasiswa sebagai responden. Data yang terkumpul direkapitulasi dan dianalisis sebagai dasar evaluasi tingkat kepuasan mahasiswa dan peningkatan mutu institusi.

2.2 Metode Pengolahan dan Analisis Data

Metode analisis dan pengolahan data dalam survei ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk memperoleh informasi yang terukur mengenai tingkat kepuasan responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner daring (online), kemudian diolah menggunakan perangkat lunak Microsoft Excel dalam bentuk table untuk menghitung rata-rata skor tiap indikator.

Setiap pertanyaan dalam kuesioner dinilai menggunakan skala Likert 1–4, dengan kriteria penilaian sebagaimana ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 1. Skala likert Pengukuran Kepuasan Mahasiswa

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

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	Sangat Tidak Puas
1,76-2,50	Tidak Puas
2,51-3,25	Puas
3,26-4,00	Sangat puas

2.3 Tahapan Pengolahan Data

Pengelolaan data dalam survei kepuasan Mahasiswa Program Studi Magister Pendidikan Matematika terkait Kebijakan Institusi dan Dukungan terhadap Tri Dharma Perguruan Tinggi tahun 2025 dilakukan dengan cara yang sederhana dan efisien, menggunakan ekusioner 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 Mahasiswa di Program Studi Pendidikan Matematika melalui ekuisoner pada bulan Juni 2025. Responden mengisi kuesioner secara daring sesuai dengan petunjuk yang diberikan.

b. Pengumpulan Data

Semua jawaban dari responden tercatat secara otomatis dalam sistem ekuisoner . 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 ekuisoner. 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:

Indeks Kepuasan (%) = (Nilai Rata-rata / Skor Maksimum) ×

f. Interpretasi Tingkat Kepuasan

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

Tabel.3 Tingkat Kepuasan

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

2.4. 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 mahasiswa, mengidentifikasi komponen pengukuran dengan tingkat kepuasan tertinggi, serta aspek-aspek yang perlu diperbaiki.

Data hasil analisis disajikan dalam bentuk tabel dan narasi deskriptif yang memudahkan pemahaman serta dapat dijadikan dasar dalam merumuskan rekomendasi dan program tindak lanjut.

Dengan pendekatan ini, diharapkan hasil survei kepuasan mahasiswa Program Studi Magister Pendidikan Matematika terkait Kebijakan Institusi dan Dukungan terhadap Tri Dharma Perguruan Tinggi di UKI Toraja tahun 2025 dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam upaya meningkatkan kualitas kebijakan institusi dan dukungan terhadap Tri Dharma Perguruan Tinggi, serta tata kelola dan layanan yang mendukung pelaksanaan tugas mahasiswa secara berkelanjutan.

BAB III

HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN DAN ANALISIS

3.1 Hasil Survei Kepuasan

Berdasarkan Tabel 3, terlihat bahwa seluruh mahasiswa aktif sebanyak 55 mahasiswa Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data survei kepuasan mahasiswa yang telah dilaksanakan, diperoleh gambaran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan dan sistem pendukung di lingkungan Program Studi Magister Pendidikan Matematika Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UKI Toraja.

Tabel 3. Jumlah Responden

No	Mahasiswa	NIM
9	Mili Pa'Arrang	P24113007
10	Chesar Mangga Rangga'yanan	P24113031
11	Milka Loryati	P2S113007
12	Peby Pasang	P24113004
13	Yuliani Patandung	P24113008
14	Maria Parore	P24113011
15	Imelda Limbong Datu	P24113025
16	Yasinta Ratna Kartika	P24113032
17	Nuriyanti	P24113019
18	Petrus Tandi Rerung	P2S113020
19	Restu Pondanan	P2S113006
20	Jefri Layuk Pake	P24113027
21	Jayanti Mairi'	P24113014
22	Harun Duppalallo	P2S113016
23	Yohanis Linu' Rantegaluguu	P2S113003
24	Athriana Badi'	P24113013
25	Aldi Amos	P2S113018
26	Indra Delvi Bu'Tuallo	P2S113009
27	Yanti Lisa Lembe	P24113024
28	Risna Soroalla	P2S113005
29	Krismawarni Pabilang	P24113026
30	Wasti Patulak	P2S113013
31	Rianto Simon	P2S113012
32	Juandri Tarangga	P2S113019
33	Henny Konda'	P24113012
34	Apriyani	P2S113015
35	Tiku Lembang Bato'	P24113005
36	Abdiantho	P24113010
37	Lusyawati Belli	P24113001
38	Rical Tandi Kapang	P2S113004
39	Carolus Wendi Sampe Salu	P24113018
40	Ira Lavenia	P24113006
41	Gideon Sarungallo	P24113020
42	Titus Sangka'	P24113015
43	Herianto Parrangan	P24113022
44	Monika Silolongan	P24113021
45	Dirayanti Papalangi	P2S113024
46	Alfryanty Kallolangi'	P24113002
47	Cindy Palinoan	P2S113017
48	Evalin Paseno	P2S113021
49	Ririn Paembonan	P2S113014
50	Aris Pulung	P2S113011
51	Ipri Sandaa	P2S113008
52	Aris Pasiamping	P24113033
53	Marni Loto'	P24113034
54	Risno Kilala	P24113017
55	Esther Yohanis Pasorong	P24113030

Tabel 4. Hasil Survei Kepuasan

No	Komponen Pengukuran	Rata-rata Likers	Rata-rata Indeks Kepuasan	Kategori
1	Pelayanan Administrasi Akademik (kecepatan, ketepatan, keramahan)	3.95	98.64	Sangat Puas
2	Proses Pendaftaran dan KRS (kemudahan, kejelasan prosedur)	4.00	100.00	Sangat Puas
3	Layanan Perkuliahan (ketersediaan dosen, ketepatan waktu perkuliahan)	3.91	97.73	Sangat Puas
4	Akses Informasi Akademik (portal, papan pengumuman, media sosial)	3.93	98.18	Sangat Puas
5	Pelayanan Bimbingan Akademik (respon dosen pembimbing, bantuan akademik)	4.00	100.00	Sangat Puas
6	Fasilitas Penunjang Akademik (laboratorium, perpustakaan, internet)	4.00	100.00	Sangat Puas
7	Pelayanan Administrasi Nilai dan Transkrip	4.00	100.00	Sangat Puas
8	Sikap dan Profesionalisme Staf Akademik	3.76	94.09	Sangat Puas
9	Ketersediaan dan Kejelasan Informasi Akademik	4.00	100.00	Sangat Puas
10	Kemampuan Menangani Keluhan Akademik	3.93	98.18	Sangat Puas
11	Kecepatan dan ketepatan pelayanan administrasi akademik	3.89	97.27	Sangat Puas

12	Keramahan dan kesopanan staf administrasi	3.84	95.91	Sangat Puas
13	Kejelasan informasi dan prosedur administrasi	3.93	98.18	Sangat Puas
14	Kemudahan prosedur pembayaran	3.98	99.55	Sangat Puas
15	Kejelasan informasi biaya pendidikan	3.98	99.55	Sangat Puas
16	Kecepatan pelayanan bagian keuangan	3.95	98.64	Sangat Puas
17	Ketersediaan ruang kuliah yang memadai	4.00	100.00	Sangat Puas
18	Kebersihan dan kenyamanan lingkungan kampus	3.91	97.73	Sangat Puas
19	Akses internet dan fasilitas teknologi	3.93	98.18	Sangat Puas
20	Ketersediaan peralatan laboratorium sesuai kebutuhan	4.00	100.00	Sangat Puas
21	Kebersihan dan perawatan fasilitas laboratorium	4.00	100.00	Sangat Puas
22	Kemudahan akses dan penggunaan laboratorium	4.00	100.00	Sangat Puas
23	Ketersediaan koleksi buku dan referensi yang memadai	3.78	94.55	Sangat Puas
24	Kenyamanan ruang baca	4.00	100.00	Sangat Puas
25	Kemudahan peminjaman dan pengembalian buku	3.93	98.18	Sangat Puas

26	Ketersediaan seminar, workshop, atau pelatihan yang bermanfaat	3.89	97.27	Sangat Puas
27	Variasi dan kreativitas kegiatan seni, olahraga, dan sosial	3.84	95.91	Sangat Puas
28	Kesesuaian kegiatan dengan minat dan kebutuhan mahasiswa	3.93	98.18	Sangat Puas
29	Kesempatan yang diberikan untuk berpartisipasi dalam organisasi	3.98	99.55	Sangat Puas
30	Dukungan pembina dan pihak kampus terhadap organisasi	3.98	99.55	Sangat Puas
31	Kejelasan informasi dan prosedur kegiatan kemahasiswaan	3.78	94.55	Sangat Puas
32	Ketersediaan ruang dan peralatan untuk kegiatan mahasiswa	3.67	91.82	Sangat Puas
33	Kemudahan akses pendanaan kegiatan mahasiswa	3.78	94.55	Sangat Puas
34	Ketersediaan informasi kegiatan melalui media kampus	3.76	94.09	Sangat Puas
		3.92	**97.94**	

Hasil survei kepuasan mahasiswa ini menjadi bahan evaluasi bagi institusi dalam merumuskan kebijakan dan program peningkatan mutu, serta sebagai dasar pengambilan keputusan untuk pengembangan layanan di masa mendatang.

3.2 Analisis Suvei Kepuasan

Berdasarkan hasil pengolahan data survei kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik dan nonakademik, diperoleh nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,92 dengan indeks kepuasan sebesar 97,94%, yang termasuk dalam kategori Sangat Puas. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa memberikan penilaian sangat positif terhadap pelayanan yang diberikan oleh program studi dan institusi. Tingginya tingkat kepuasan tersebut mencerminkan bahwa pelayanan akademik dan nonakademik telah berjalan dengan baik serta mampu memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa.

Pada aspek layanan akademik, tingkat kepuasan mahasiswa tergolong sangat tinggi. Komponen proses pendaftaran dan KRS, pelayanan bimbingan akademik, fasilitas penunjang akademik, pelayanan administrasi nilai dan transkrip, serta ketersediaan dan kejelasan informasi akademik masing-masing memperoleh nilai rata-rata 4,00 dengan indeks 100%. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa sangat puas terhadap kemudahan prosedur akademik, pelayanan bimbingan, ketersediaan fasilitas pembelajaran, serta pengelolaan administrasi akademik. Sementara itu, sikap dan profesionalisme staf akademik memperoleh nilai 3,76 dengan indeks 94,09%, yang merupakan salah satu aspek yang perlu terus ditingkatkan, khususnya dalam hal keramahan, kedisiplinan, ketepatan, dan profesionalisme pelayanan.

Pada aspek administrasi dan keuangan, hasil survei menunjukkan bahwa mahasiswa sangat puas terhadap kemudahan prosedur pembayaran dan kejelasan informasi biaya pendidikan yang masing-masing memperoleh nilai 3,98 dengan indeks 99,55%. Kecepatan pelayanan bagian keuangan memperoleh nilai 3,95 dengan indeks 98,64%, sedangkan keramahan dan kesopanan staf administrasi memperoleh nilai 3,84 dengan indeks 95,91%. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi dan keuangan telah berjalan dengan sangat baik, namun peningkatan kualitas komunikasi, keramahan, dan kecepatan pelayanan tetap perlu dipertahankan.

Pada aspek sarana dan prasarana, mahasiswa memberikan penilaian sangat tinggi terhadap ketersediaan ruang kuliah, peralatan laboratorium, kebersihan dan perawatan fasilitas laboratorium, kemudahan penggunaan laboratorium, serta

kenyamanan ruang baca yang masing-masing memperoleh nilai 4,00 dengan indeks 100%. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas tersebut telah mendukung kebutuhan pembelajaran mahasiswa secara optimal. Namun, ketersediaan koleksi buku dan referensi memperoleh nilai 3,78 dengan indeks 94,55%, sehingga pengembangan koleksi buku, jurnal ilmiah, dan referensi digital perlu terus dilakukan. Selain itu, kebersihan lingkungan kampus serta akses internet dan fasilitas teknologi perlu dipertahankan dan ditingkatkan secara berkelanjutan.

Pada aspek layanan kemahasiswaan, kesempatan berpartisipasi dalam organisasi serta dukungan pembina dan pihak kampus terhadap organisasi masing-masing memperoleh nilai 3,98 dengan indeks 99,55%. Kesesuaian kegiatan dengan minat dan kebutuhan mahasiswa memperoleh nilai 3,93 dengan indeks 98,18%. Hasil ini menunjukkan bahwa dukungan institusi terhadap pengembangan kegiatan kemahasiswaan telah berjalan sangat baik. Meskipun demikian, ketersediaan ruang dan peralatan untuk kegiatan mahasiswa memperoleh nilai 3,67 dengan indeks 91,82%, yang merupakan nilai terendah dari seluruh komponen pengukuran. Oleh karena itu, penyediaan ruang kegiatan, kelengkapan peralatan, serta kemudahan pemanfaatan fasilitas perlu menjadi perhatian dalam upaya peningkatan pelayanan. Selain itu, kejelasan informasi kegiatan kemahasiswaan, akses pendanaan, dan publikasi kegiatan melalui media kampus juga perlu terus ditingkatkan.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik dan nonakademik telah memperoleh tingkat kepuasan yang sangat tinggi dari mahasiswa. Seluruh 34 komponen pengukuran berada dalam kategori sangat puas. Meskipun demikian, program studi dan institusi perlu mempertahankan komponen pelayanan yang telah mencapai indeks 100% serta memberikan perhatian khusus pada aspek yang memperoleh nilai relatif lebih rendah, terutama ketersediaan ruang dan peralatan kegiatan mahasiswa, profesionalisme staf akademik, serta pengembangan koleksi buku dan referensi. Hasil survei ini menjadi dasar evaluasi dan penyusunan rencana tindak lanjut melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia, pengembangan sarana dan prasarana, serta penguatan layanan kemahasiswaan secara berkelanjutan dalam kerangka Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI).

3.3 Persentase Skala Pengukuran

Tabel 6. Persentase Skala Pengukuran

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%	3	5.45%	52	94.55%	3.95	98.64%
2	Proses Pendaftaran dan KRS (kemudahan, kejelasan prosedur)	0	0%	0	0%	0	0.00%	55	100.00%	4.00	100.00%
3	Layanan Perkuliahan (ketersediaan dosen, ketepatan waktu perkuliahan)	0	0%	0	0%	5	9.09%	50	90.91%	3.91	97.73%
4	Akses Informasi Akademik (portal, papan pengumuman, media sosial)	0	0%	0	0%	4	7.27%	51	92.73%	3.93	98.18%
5	Pelayanan Bimbingan Akademik (respon dosen pembimbing, bantuan akademik)	0	0%	0	0%	0	0.00%	55	100.00%	4.00	100.00%
6	Fasilitas Penunjang Akademik (laboratorium, perpustakaan, internet)	0	0%	0	0%	0	0.00%	55	100.00%	4.00	100.00%
7	Pelayanan Administrasi Nilai dan Transkrip	0	0%	0	0%	0	0.00%	55	100.00%	4.00	100.00%
8	Sikap dan Profesionalisme Staf Akademik	0	0%	0	0%	13	23.64%	42	76.36%	3.76	94.09%
9	Ketersediaan dan Kejelasan Informasi Akademik	0	0%	0	0%	0	0.00%	55	100.00%	4.00	100.00%
10	Kemampuan Menangani Keluhan Akademik	0	0%	0	0%	4	7.27%	51	92.73%	3.93	98.18%
11	Kecepatan dan ketepatan pelayanan administrasi akademik	0	0%	0	0%	6	10.91%	49	89.09%	3.89	97.27%
12	Keramahan dan kesopanan staf administrasi	0	0%	0	0%	9	16.36%	46	83.64%	3.84	95.91%
13	Kejelasan informasi dan prosedur administrasi	0	0%	0	0%	4	7.27%	51	92.73%	3.93	98.18%
14	Kemudahan prosedur pembayaran	0	0%	0	0%	1	1.82%	54	98.18%	3.98	99.55%
15	Kejelasan informasi biaya pendidikan	0	0%	0	0%	1	1.82%	54	98.18%	3.98	99.55%
16	Kecepatan pelayanan bagian keuangan	0	0%	0	0%	3	5.45%	52	94.55%	3.95	98.64%
17	Ketersediaan ruang kuliah yang memadai	0	0%	0	0%	0	0.00%	55	100.00%	4.00	100.00%
18	Kebersihan dan kenyamanan lingkungan kampus	0	0%	0	0%	5	9.09%	50	90.91%	3.91	97.73%
19	Akses internet dan fasilitas teknologi	0	0%	0	0%	4	7.27%	51	92.73%	3.93	98.18%
20	Ketersediaan peralatan laboratorium sesuai kebutuhan	0	0%	0	0%	0	0.00%	55	100.00%	4.00	100.00%
21	Kebersihan dan perawatan fasilitas laboratorium	0	0%	0	0%	0	0.00%	55	100.00%	4.00	100.00%
22	Kemudahan akses dan penggunaan laboratorium	0	0%	0	0%	0	0.00%	55	100.00%	4.00	100.00%
23	Ketersediaan koleksi buku dan referensi yang memadai	0	0%	0	0%	12	21.82%	43	78.18%	3.78	94.55%
24	Kenyamanan ruang baca	0	0%	0	0%	0	0.00%	55	100.00%	4.00	100.00%
25	Kemudahan peminjaman dan pengembalian buku	0	0%	0	0%	4	7.27%	51	92.73%	3.93	98.18%
26	Ketersediaan seminar, workshop, atau pelatihan yang bermanfaat	0	0%	0	0%	6	10.91%	49	89.09%	3.89	97.27%
27	Variasi dan kreativitas kegiatan seni, olahraga, dan sosial	0	0%	0	0%	9	16.36%	46	83.64%	3.84	95.91%
28	Kesesuaian kegiatan dengan minat dan kebutuhan mahasiswa	0	0%	0	0%	4	7.27%	51	92.73%	3.93	98.18%
29	Kesempatan yang diberikan untuk berpartisipasi dalam organisasi	0	0%	0	0%	1	1.82%	54	98.18%	3.98	99.55%
30	Dukungan pembina dan pihak kampus terhadap organisasi	0	0%	0	0%	1	1.82%	54	98.18%	3.98	99.55%
31	Kejelasan informasi dan prosedur kegiatan kemahasiswaan	0	0%	0	0%	12	21.82%	43	78.18%	3.78	94.55%
32	Ketersediaan ruang dan peralatan untuk kegiatan mahasiswa	0	0%	0	0%	18	32.73%	37	67.27%	3.67	91.82%
33	Kemudahan akses pendanaan kegiatan mahasiswa	0	0%	0	0%	12	21.82%	43	78.18%	3.78	94.55%
34	Ketersediaan informasi kegiatan melalui media kampus	0	0%	0	0%	13	23.64%	42	76.36%	3.76	94.09%
	Total Rata rata	0	0%	0	0%	154	8.24%	1716	91.76%	3.92	97.94%

Berdasarkan hasil pengolahan data survei terhadap 34 komponen pengukuran, diperoleh nilai rata-rata kepuasan mahasiswa sebesar 3,92 dengan indeks kepuasan 97,94%. Dari total 1.870 jawaban responden, sebanyak 1.716 jawaban (91,76%) berada pada skala 4 (Sangat Puas), sedangkan 154 jawaban (8,24%) berada pada skala 3 (Puas). Tidak terdapat jawaban pada skala 1 (Tidak Puas) maupun skala 2 (Cukup Puas). Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa memberikan penilaian yang sangat positif terhadap kualitas layanan akademik dan nonakademik yang diselenggarakan oleh program studi dan institusi.

Pada aspek pelayanan akademik, tingkat kepuasan mahasiswa tergolong sangat tinggi. Komponen proses pendaftaran dan KRS, pelayanan bimbingan akademik, pelayanan administrasi nilai dan transkrip, serta ketersediaan dan kejelasan informasi akademik masing-masing memperoleh nilai rata-rata 4,00 dengan indeks 100%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa merasa sangat

puas terhadap kemudahan prosedur akademik, pendampingan dosen pembimbing, pelayanan administrasi akademik, serta akses terhadap informasi yang dibutuhkan. Sementara itu, layanan perkuliahan memperoleh indeks 97,73%, akses informasi akademik 98,18%, dan kemampuan menangani keluhan akademik 98,18%. Capaian ini memperlihatkan bahwa pelaksanaan layanan akademik telah berjalan dengan sangat baik dan perlu dipertahankan secara berkelanjutan.

Pada aspek pelayanan administrasi dan keuangan, seluruh komponen juga menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi. Kemudahan prosedur pembayaran dan kejelasan informasi biaya pendidikan masing-masing memperoleh indeks 99,55%, sedangkan kecepatan pelayanan bagian keuangan mencapai 98,64%. Meskipun demikian, aspek keramahan dan kesopanan staf administrasi memperoleh indeks 95,91%, sementara kecepatan dan ketepatan pelayanan administrasi akademik mencapai 97,27%. Hal ini menunjukkan bahwa selain mempertahankan ketepatan dan kecepatan pelayanan, peningkatan kualitas komunikasi, keramahan, kesopanan, serta profesionalisme staf tetap perlu menjadi perhatian.

Pada aspek sarana dan prasarana, mahasiswa memberikan penilaian sangat baik terhadap ketersediaan ruang kuliah, peralatan laboratorium, kebersihan dan perawatan fasilitas laboratorium, kemudahan penggunaan laboratorium, serta kenyamanan ruang baca. Seluruh komponen tersebut memperoleh indeks kepuasan 100%. Akses internet dan fasilitas teknologi memperoleh indeks 98,18%, sedangkan kebersihan dan kenyamanan lingkungan kampus mencapai 97,73%. Namun, ketersediaan koleksi buku dan referensi memperoleh indeks 94,55%. Kondisi ini menunjukkan bahwa fasilitas yang tersedia telah mendukung kegiatan akademik dengan baik, tetapi pengembangan koleksi buku, bahan pustaka, dan referensi pembelajaran masih perlu diperhatikan agar semakin sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

Pada aspek layanan kemahasiswaan, kesempatan berpartisipasi dalam organisasi serta dukungan pembina dan pihak kampus terhadap organisasi masing-masing memperoleh indeks 99,55%. Kesesuaian kegiatan dengan minat dan kebutuhan mahasiswa mencapai 98,18%. Meskipun demikian, terdapat beberapa

komponen yang perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut, yaitu ketersediaan ruang dan peralatan untuk kegiatan mahasiswa yang memperoleh indeks terendah sebesar 91,82%, ketersediaan informasi kegiatan melalui media kampus sebesar 94,09%, serta kejelasan informasi dan prosedur kegiatan kemahasiswaan dan kemudahan akses pendanaan kegiatan mahasiswa yang masing-masing mencapai 94,55%. Hasil ini menunjukkan perlunya peningkatan dukungan fasilitas, penyampaian informasi kegiatan secara lebih teratur, serta penyederhanaan prosedur pengajuan dan penggunaan dana kegiatan mahasiswa.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik dan nonakademik telah berada pada kategori sangat baik dan mampu memenuhi harapan mahasiswa. Tidak adanya penilaian pada skala tidak puas maupun cukup puas merupakan indikasi positif terhadap kinerja pelayanan institusi. Namun, capaian tersebut tetap perlu diikuti dengan upaya peningkatan mutu secara berkelanjutan. Oleh karena itu, prioritas tindak lanjut perlu diarahkan pada peningkatan ketersediaan ruang dan peralatan kegiatan mahasiswa, penguatan profesionalisme dan keramahan staf administrasi, pengembangan koleksi buku dan referensi, serta peningkatan akses informasi dan pendanaan kegiatan kemahasiswaan. Hasil survei ini selanjutnya dapat dijadikan dasar dalam penyusunan rencana tindak lanjut melalui siklus Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), yaitu Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP), sehingga kualitas pelayanan akademik dan nonakademik dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan.

3.4 Persentase Skala Serqual

Tabel 7. Persentase Skala Serqual

No.	Aspek	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
1	Keandalan (Reliability)	94.34%	5.66%	0.00%	0.00%
2	Daya Tanggap (Responsiveness)	87.05%	12.95%	0.00%	0.00%
3	Kepastian (Assurance)	94.18%	5.82%	0.00%	0.00%
4	Empati (Empathy)	89.70%	10.30%	0.00%	0.00%
5	Tangible	92.73%	7.27%	0.00%	0.00%
	Keseluruhan	91.76%	8.24%	0.00%	0.00%

Berdasarkan hasil pengelompokan 34 komponen pengukuran ke dalam lima dimensi SERVQUAL, yaitu Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Kepastian (Assurance), Empati (Empathy), dan Bukti Fisik (Tangible), diperoleh hasil kepuasan mahasiswa secara keseluruhan sebesar 91,76% Sangat Puas dan 8,24% Puas. Tidak terdapat penilaian pada kategori Kurang Puas maupun Tidak Puas. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik dan nonakademik secara umum telah berjalan dengan sangat baik serta mampu memberikan kepuasan kepada mahasiswa.

Pada dimensi Keandalan (Reliability), diperoleh tingkat Sangat Puas sebesar 94,34% dan Puas sebesar 5,66%. Capaian ini menunjukkan bahwa institusi telah mampu memberikan pelayanan secara konsisten, tepat, dan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Aspek ini mencerminkan kemampuan institusi dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa melalui pelayanan administrasi akademik, kejelasan prosedur, ketepatan pelayanan, serta penyediaan fasilitas pendukung pembelajaran.

Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) memperoleh tingkat Sangat Puas sebesar 87,05% dan Puas sebesar 12,95%. Dibandingkan dengan dimensi lainnya, dimensi ini memperoleh persentase Sangat Puas paling rendah. Hal tersebut menunjukkan bahwa kecepatan dalam memberikan pelayanan, merespons pertanyaan, menangani keluhan, serta memberikan bantuan kepada mahasiswa masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, diperlukan perhatian khusus terhadap efektivitas komunikasi, kecepatan penyelesaian permasalahan, dan kemudahan mahasiswa dalam memperoleh bantuan layanan.

Pada dimensi Kepastian (Assurance), tingkat Sangat Puas mencapai 94,18% dan Puas sebesar 5,82%. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap kompetensi, sikap profesional, dan kemampuan staf maupun pihak institusi dalam memberikan pelayanan. Capaian tersebut perlu dipertahankan melalui peningkatan kompetensi sumber daya manusia, konsistensi penerapan prosedur, serta pemberian informasi yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan.

Dimensi Empati (Empathy) memperoleh tingkat Sangat Puas sebesar 89,70% dan Puas sebesar 10,30%. Hasil ini menunjukkan bahwa perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan mahasiswa telah terlaksana dengan baik, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan. Institusi perlu terus membangun komunikasi yang terbuka, memberikan perhatian terhadap kebutuhan individual mahasiswa, meningkatkan keramahan pelayanan, serta memastikan bahwa setiap mahasiswa memperoleh pendampingan dan perlakuan yang baik.

Sementara itu, dimensi Bukti Fisik (Tangible) memperoleh tingkat Sangat Puas sebesar 92,73% dan Puas sebesar 7,27%. Hasil ini menunjukkan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana, fasilitas pembelajaran, lingkungan kampus, serta fasilitas penunjang kegiatan mahasiswa telah dinilai sangat baik. Meskipun demikian, pemeliharaan fasilitas, pengembangan koleksi referensi, serta peningkatan ketersediaan ruang dan peralatan untuk kegiatan mahasiswa tetap perlu dilakukan agar fasilitas yang tersedia semakin sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

Secara keseluruhan, hasil survei berdasarkan dimensi SERVQUAL memperlihatkan bahwa seluruh aspek pelayanan telah memperoleh penilaian positif dari mahasiswa. Dimensi Keandalan dan Kepastian menunjukkan capaian yang tinggi, sedangkan Daya Tanggap dan Empati perlu memperoleh perhatian lebih dalam upaya peningkatan mutu pelayanan. Dengan demikian, hasil survei ini dapat menjadi dasar penyusunan rencana tindak lanjut yang berorientasi pada peningkatan kecepatan dan ketepatan pelayanan, penguatan komunikasi dan kepedulian terhadap mahasiswa, serta pemeliharaan dan pengembangan sarana prasarana. Upaya tersebut perlu dilaksanakan secara berkelanjutan melalui siklus Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), yaitu Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP), guna memastikan kualitas layanan akademik dan nonakademik terus terjaga dan semakin meningkat.

BAB IV

RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

4.1 Dasar Penyusunan Rencana Tindak Lanjut

Penyusunan rencana tindak lanjut merupakan bagian dari upaya peningkatan mutu pelayanan akademik dan nonakademik secara berkelanjutan berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa. Rencana tindak lanjut ini disusun dengan mengacu pada hasil pengukuran kepuasan mahasiswa menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Kepastian (Assurance), Empati (Empathy), dan Bukti Fisik (Tangible).

Berdasarkan hasil survei, tingkat kepuasan mahasiswa secara keseluruhan menunjukkan hasil yang sangat baik, dengan 91,76% responden menyatakan Sangat Puas dan 8,24% menyatakan Puas. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian Kurang Puas maupun Tidak Puas. Meskipun demikian, hasil tersebut tidak berarti bahwa seluruh aspek pelayanan telah mencapai kondisi optimal. Masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan agar kualitas pelayanan dapat dipertahankan serta semakin sesuai dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa.

Penyusunan rencana tindak lanjut juga didasarkan pada prinsip Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) melalui siklus PPEPP, yaitu Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan. Dengan demikian, hasil survei tidak hanya menjadi bahan evaluasi, tetapi juga menjadi dasar dalam menetapkan program perbaikan, menentukan prioritas peningkatan layanan, serta mengukur keberhasilan pelaksanaan perbaikan pada periode berikutnya.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis lima dimensi SERVQUAL, terdapat beberapa aspek yang perlu menjadi prioritas dalam penyusunan rencana tindak lanjut.

Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) memperoleh persentase Sangat Puas terendah, yaitu 87,05%, dengan 12,95% responden menyatakan Puas. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan, merespons pertanyaan, menangani keluhan, serta memenuhi kebutuhan mahasiswa masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, program perbaikan perlu diarahkan pada peningkatan kecepatan respons petugas, penyediaan mekanisme pengaduan yang mudah diakses, serta pemantauan penyelesaian keluhan mahasiswa.

Dimensi Empati (Empathy) memperoleh persentase Sangat Puas sebesar 89,70% dan Puas sebesar 10,30%. Hasil ini menunjukkan perlunya peningkatan perhatian, keramahan, kesopanan, dan kepedulian dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Tindak lanjut yang dapat dilakukan antara lain melalui penguatan budaya pelayanan prima, peningkatan komunikasi antara dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa, serta pemberian pendampingan yang memperhatikan kebutuhan mahasiswa.

Pada dimensi Bukti Fisik (Tangible), persentase Sangat Puas mencapai 92,73%. Meskipun menunjukkan hasil yang baik, pengembangan dan pemeliharaan sarana prasarana tetap perlu dilakukan, khususnya ketersediaan ruang dan peralatan untuk kegiatan mahasiswa, kelengkapan koleksi buku dan referensi, serta fasilitas pendukung kegiatan akademik dan kemahasiswaan. Sementara itu, dimensi Keandalan (Reliability) sebesar 94,34% dan Kepastian (Assurance) sebesar 94,18% menunjukkan capaian yang tinggi. Kedua dimensi ini perlu dipertahankan melalui konsistensi penerapan prosedur pelayanan, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, ketepatan pelaksanaan layanan, serta pemberian informasi yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan.

Dengan memperhatikan hasil tersebut, penyusunan rencana tindak lanjut diarahkan pada dua fokus utama, yaitu mempertahankan aspek pelayanan yang telah memperoleh tingkat kepuasan tinggi dan memprioritaskan perbaikan pada aspek yang masih memiliki persentase kepuasan lebih rendah. Prioritas perbaikan terutama diberikan pada peningkatan daya tanggap pelayanan, penguatan empati dan profesionalisme petugas, serta pengembangan sarana dan prasarana pendukung kegiatan mahasiswa. Pelaksanaan tindak lanjut perlu dilakukan secara terencana,

terukur, dan dievaluasi secara berkala oleh program studi bersama unit terkait. Melalui langkah tersebut, hasil survei diharapkan dapat menjadi dasar peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan dan mendukung terciptanya lingkungan akademik yang responsif, profesional, dan berorientasi pada kepuasan mahasiswa.

BAB V

KESIMPULAN DAN PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pelaksanaan dan analisis Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Layanan Akademik dan Nonakademik menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Kepastian (Assurance), Empati (Empathy), dan Bukti Fisik (Tangible), dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara keseluruhan telah berjalan dengan sangat baik. Hal ini ditunjukkan oleh hasil survei yang memperoleh 91,76% penilaian Sangat Puas dan 8,24% penilaian Puas, tanpa adanya penilaian Kurang Puas maupun Tidak Puas.

Secara khusus, dimensi Keandalan (Reliability) memperoleh persentase Sangat Puas sebesar 94,34%, Kepastian (Assurance) sebesar 94,18%, Bukti Fisik (Tangible) sebesar 92,73%, Empati (Empathy) sebesar 89,70%, dan Daya Tanggap (Responsiveness) sebesar 87,05%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa aspek keandalan, kepastian, dan ketersediaan fasilitas pelayanan telah memperoleh penilaian yang tinggi dari mahasiswa. Sementara itu, aspek daya tanggap dan empati masih memerlukan perhatian lebih, terutama dalam hal kecepatan merespons kebutuhan mahasiswa, penanganan keluhan, keramahan, komunikasi, dan pemberian perhatian terhadap kebutuhan mahasiswa.

Hasil survei ini juga menunjukkan bahwa meskipun tingkat kepuasan mahasiswa telah mencapai kategori sangat baik, peningkatan mutu pelayanan tetap perlu dilakukan secara berkelanjutan. Oleh karena itu, hasil evaluasi ini menjadi dasar bagi program studi dan institusi untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang telah berjalan baik serta melaksanakan perbaikan pada aspek-aspek yang masih perlu ditingkatkan melalui rencana tindak lanjut yang terarah dan terukur.

5.2 Penutup

Demikian laporan hasil Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Layanan Akademik dan Nonakademik ini disusun sebagai bentuk evaluasi terhadap

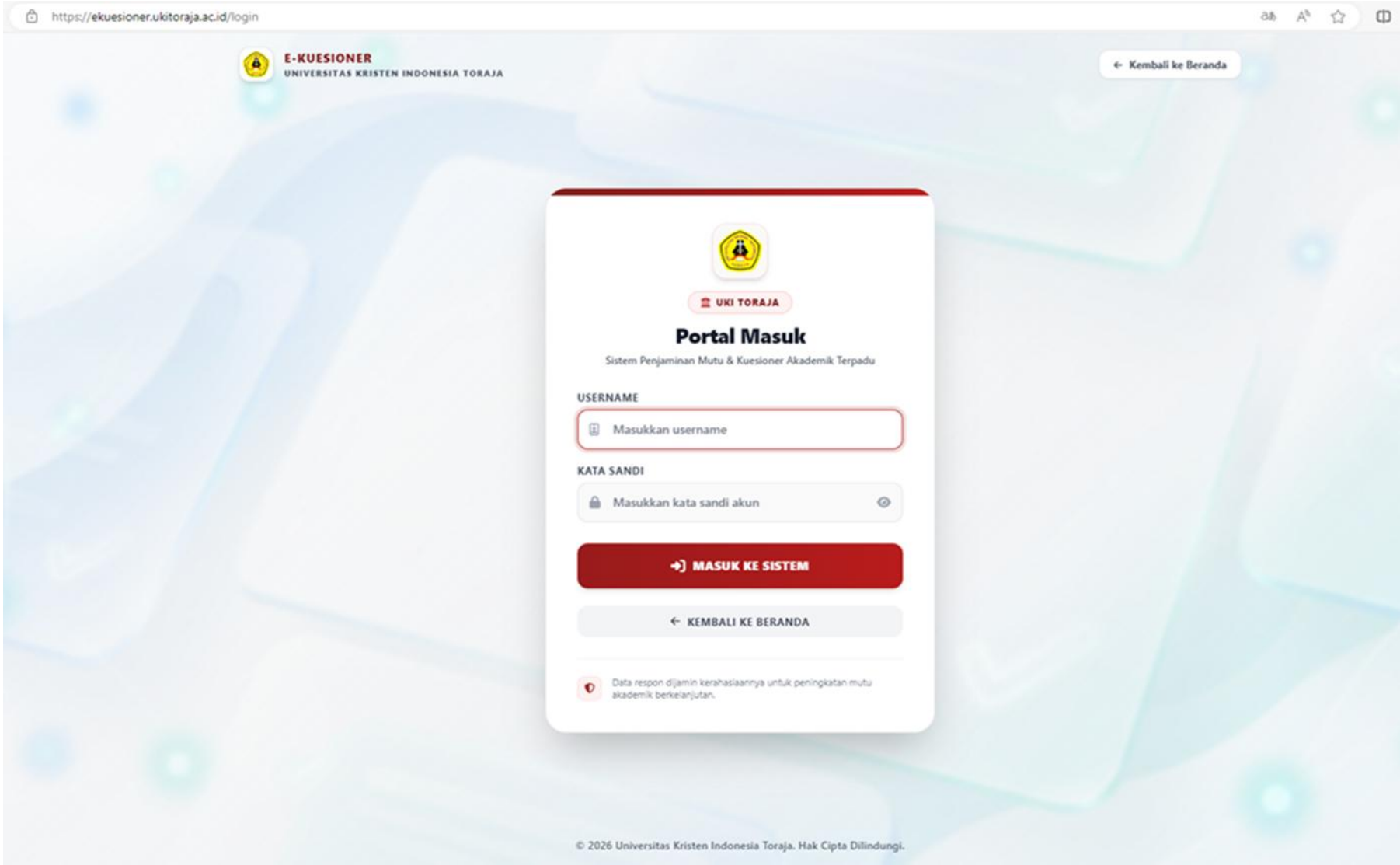
penyelenggaraan pelayanan serta komitmen program studi dan institusi dalam meningkatkan mutu pendidikan. Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pimpinan, dosen, dan tenaga kependidikan dalam mengambil kebijakan serta menetapkan langkah-langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada mahasiswa.

Pelaksanaan tindak lanjut atas hasil survei perlu menjadi perhatian dan tanggung jawab bersama seluruh unsur institusi. Melalui evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan sesuai siklus Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), diharapkan pelayanan akademik dan nonakademik semakin responsif, profesional, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan mahasiswa.

Akhirnya, diharapkan hasil survei ini tidak hanya menjadi dokumen evaluasi, tetapi juga menjadi landasan nyata dalam membangun budaya mutu dan meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap seluruh bentuk pelayanan yang diberikan oleh program studi dan institusi.

LAMPIRAN

Anastasia Resli Panoto	P24113003	Magister Pendidikan Matematika	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
Imelda Tanduk	P24113023	Magister Pendidikan Matematika	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
Olvijer Paramban	P2S113001	Magister Pendidikan Matematika	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
Nopen Ponno Bulan	P24113009	Magister Pendidikan Matematika	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
Junaltin Sikanna	P2S113002	Magister Pendidikan Matematika	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
Junaedi	P2S113022	Magister Pendidikan Matematika	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Debrianto	P2S113023	Magister Pendidikan Matematika	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
Ludia Kori	P2S113010	Magister Pendidikan Matematika	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
Mili Pa'Arang	P24113007	Magister Pendidikan Matematika	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Cheisar Mangga Ranggayanan	P24113031	Magister Pendidikan Matematika	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
Milka Loryati	P2S113007	Magister Pendidikan Matematika	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
Peby Pasang	P24113004	Magister Pendidikan Matematika	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Yuliani Patandung	P24113008	Magister Pendidikan Matematika	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
Maria Parore	P24113011	Magister Pendidikan Matematika	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
Imelda Limbong Datu	P24113025	Magister Pendidikan Matematika	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Yasinta Ratna Kartika	P24113032	Magister Pendidikan Matematika	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
Nurliyanti	P24113019	Magister Pendidikan Matematika	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
Petrus Tandi Rerung	P2S113020	Magister Pendidikan Matematika	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
Restu Pondanan	P2S113006	Magister Pendidikan Matematika	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
Jefri Layuk Pake	P24113027	Magister Pendidikan Matematika	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
Jayanti Mairi'	P24113014	Magister Pendidikan Matematika	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
Harun Deppalallo	P2S113016	Magister Pendidikan Matematika	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
Yohanis Linu' Rantegalugu	P2S113003	Magister Pendidikan Matematika	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
Athriana Badi'	P24113013	Magister Pendidikan Matematika	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
Aldi Amos	P2S113018	Magister Pendidikan Matematika	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
Indra Delvi Bu'Tuallo	P2S113009	Magister Pendidikan Matematika	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
Yanti Lisa Lambe	P24113024	Magister Pendidikan Matematika	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
Ringa Boroallo	P2S113005	Magister Pendidikan Matematika	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Krismawarni Pabilang	P24113026	Magister Pendidikan Matematika	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
Wasti Patulak	P2S113013	Magister Pendidikan Matematika	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
Rianto Simon	P2S113012	Magister Pendidikan Matematika	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
Juandri Tarangga	P2S113019	Magister Pendidikan Matematika	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
Henny Konda'	P24113012	Magister Pendidikan Matematika	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
Apriyani	P2S113015	Magister Pendidikan Matematika	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Tiku Lembang Bato'	P24113005	Magister Pendidikan Matematika	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
Abdiantho	P24113010	Magister Pendidikan Matematika	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3
Lusyawati Belli	P24113001	Magister Pendidikan Matematika	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
Rizal Tandi Kapang	P2S113004	Magister Pendidikan Matematika	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
Carolus Wendi Sampe Salu	P24113018	Magister Pendidikan Matematika	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Ira Levenia	P24113006	Magister Pendidikan Matematika	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
Gideon Sarungallo	P24113020	Magister Pendidikan Matematika	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
Titus Sangka'	P24113015	Magister Pendidikan Matematika	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
Herianto Parrangan	P24113022	Magister Pendidikan Matematika	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Monika Silolongan	P24113021	Magister Pendidikan Matematika	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
Dirayanti Papalangi	P2S113024	Magister Pendidikan Matematika	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
Alfryanty Kallolangi'	P24113002	Magister Pendidikan Matematika	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
Cindy Palinoan	P2S113017	Magister Pendidikan Matematika	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
Evalin Paseno	P2S113021	Magister Pendidikan Matematika	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Ririn Paembonan	P2S113014	Magister Pendidikan Matematika	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
Aris Pulung	P2S113011	Magister Pendidikan Matematika	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3
Jipri Sandaa	P2S113008	Magister Pendidikan Matematika	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
Aris Pasiamping	P24113033	Magister Pendidikan Matematika	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3
Marni Loto'	P24113034	Magister Pendidikan Matematika	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
Risno Kilala	P24113017	Magister Pendidikan Matematika	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Esther Yohanis Pasorong	P24113030	Magister Pendidikan Matematika	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4


https://ekuesioner.ukitoraja.ac.id/login
E-KUESIONER
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA TORAJA
← Kembali ke Beranda
UKI TORAJA
Portal Masuk
Sistem Penjaminan Mutu & Kuesioner Akademik Terpadu
USERNAME
Masukkan username
KATA SANDI
Masukkan kata sandi akun
MASUK KE SISTEM
← KEMBALI KE BERANDA
Data respon dijamin kerahasiaannya untuk peningkatan mutu akademik berkelanjutan.
© 2026 Universitas Kristen Indonesia Toraja. Hak Cipta Dilindungi.