LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA TORAJA

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU

UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA TORAJA

TAHUN 2024

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA TORAJA
TAHUN 2024

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 2024

Unit Kendali Mutu **Irene Devi Damayanti, M.Si** NIDN. 0902049004		Gugus Kendali Mutu **Israel Padang, S.T., M.T** NIDN. 0918099004
Kepala Lembaga Penjaminan Mutu **Dr. Resnita Dewi, S.S., M.Hum** NIDN. 0909129001	Mengetahui	Dekan, **Dr. Ir. Frans R. Bethony, M.T** NIDN. 0930127401

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas tersusunnya Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2024 ini dengan baik dan tepat waktu. Laporan ini disusun sebagai bagian dari upaya institusi dalam melakukan evaluasi dan peningkatan mutu layanan akademik maupun non-akademik secara berkelanjutan.

Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2024 dilaksanakan dengan melibatkan **937** responden mahasiswa yang memberikan penilaian terhadap berbagai aspek layanan, antara lain pelayanan administrasi akademik, proses perkuliahan, fasilitas penunjang akademik, layanan keuangan, sarana dan prasarana kampus, serta kegiatan kemahasiswaan. Hasil survei ini diharapkan mampu memberikan gambaran objektif mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh institusi.

Data yang diperoleh dari survei ini telah diolah dan dianalisis secara sistematis sehingga dapat menjadi dasar dalam pengambilan kebijakan serta penyusunan program peningkatan kualitas layanan di masa mendatang. Melalui hasil survei ini, institusi dapat mengidentifikasi aspek-aspek yang telah berjalan dengan baik maupun yang masih perlu ditingkatkan.

Kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada seluruh mahasiswa yang telah berpartisipasi dalam survei ini, serta kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses pelaksanaan dan penyusunan laporan. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan institusi dan peningkatan kualitas pelayanan kepada mahasiswa.

Akhirnya, kami berharap laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi yang konstruktif demi terwujudnya lingkungan akademik yang unggul, profesional, dan berorientasi pada kepuasan mahasiswa.

Makale, Agustus 2024

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

Sampul ..... **i**

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

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

Daftar Isi ..... **iv**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang **1**

1.2 Tujuan 2

1.3 Waktu Pelaksanaan Kegiatan 2

1.4 Responden 2

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 4

BAB III HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN DAN ANALISIS **6**

3.1 Hasil Survei Kepuasaan 6

3.2 Analisis survey Kepuasaan 6

BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI **8**

4.1 Kesimpulan 8

4.2 Penutup 9

LAMPIRAN **9**

Hasil Penilaian Kepuasan Layanan SDM **9**

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 Informatika 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 2024 menjadi instrumen strategis dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan layanan yang telah diberikan oleh Program Studi Teknik Informatika. 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 Informatika 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 Informatika Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia Toraja Tahun 2024 bertujuan untuk:

1. Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan nonakademik yang diselenggarakan oleh Program Studi Teknik Informatika 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 Informatika.
5. Mendukung pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) serta pemenuhan dokumen pendukung akreditasi Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia Toraja..

1.3 Waktu Pelaksanaan Kegiatan

Survei kepuasan mahasiswa Program Studi Teknik Informatika dilaksanakan pada periode akademik berjalan yakni pada semester genap 2023/2024 yakni pada bulan Juni 2024. Pengisian survei dilakukan secara daring (online) melalui instrumen kuesioner yang telah disusun oleh tim penjaminan mutu institusi.

1.4 Responden

Responden dalam survei ini adalah mahasiswa aktif Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia Toraja pada bulan Juni 2024, dengan jumlah responden sebanyak 937 mahasiswa.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup Survei Kepuasan Mahasiswa Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia Toraja Tahun 2024 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 Tahun 2024 dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh informasi yang akurat mengenai persepsi mahasiswa terhadap layanan akademik dan non-akademik yang diberikan oleh institusi. Data yang terkumpul digunakan sebagai dasar evaluasi dan perbaikan layanan secara berkelanjutan.

1. Metode Pengumpulan

Data dikumpulkan menggunakan kuesioner berbasis online, yang memudahkan mahasiswa dalam mengisi survei secara cepat dan efisien. Metode ini dipilih karena:

- Memungkinkan akses yang lebih luas kepada seluruh mahasiswa aktif.
- Meminimalisasi kesalahan penginputan data dibanding metode manual.
- Memudahkan pengolahan data untuk analisis kuantitatif.

Kuesioner dirancang berdasarkan indikator layanan akademik, administrasi, sarana-prasarana, dan kemahasiswaan sesuai dengan ruang lingkup survei.

2. Instrumen Survei

Instrumen survei berupa kuesioner yang terdiri dari beberapa bagian sesuai aspek yang dievaluasi, yaitu:

1. Pelayanan Administrasi Akademik – menilai kecepatan, ketepatan, keramahan staf, kejelasan prosedur, dan kemampuan menangani keluhan.
2. Proses Akademik dan Perkuliahan – menilai kemudahan pendaftaran KRS, ketersediaan dosen, ketepatan waktu perkuliahan, dan bimbingan akademik.
3. Sarana dan Prasarana Akademik – menilai ruang kuliah, laboratorium, perpustakaan, fasilitas teknologi, dan kebersihan lingkungan.
4. Pelayanan Keuangan – menilai prosedur pembayaran, kejelasan informasi biaya, dan kecepatan pelayanan bagian keuangan.
5. Layanan dan Kegiatan Kemahasiswaan – menilai seminar, workshop, kegiatan seni-olahraga-sosial, organisasi, dan dukungan kampus terhadap kegiatan mahasiswa.

Setiap indikator diukur menggunakan skala Likert 1–4, dengan kriteria:

- 1 = Sangat Tidak Puas
- 2 = Tidak Puas
- 3 = Puas
- 4 = Sangat Puas

Skala ini digunakan untuk mengukur persepsi dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap setiap komponen yang dinilai.

3. Populasi dan Sampel

- Populasi**:** Mahasiswa aktif semester Genap Tahun Akademik 2022/2023
- Sampel**:** Seluruh mahasiswa program studi Teknik Informatika Fakultas Teknik yang bersedia mengisi kuesioner survei secara sukarela.

Pengambilan data dilakukan secara census dengan target mencapai seluruh mahasiswa aktif, sehingga data yang diperoleh dapat mewakili persepsi keseluruhan mahasiswa.

4. Teknik Pengumpulan

Teknik pengumpulan data meliputi:

1. Distribusi Kuesioner Online**:** melalui portal mahasiswa resmi, email institusi, dan tautan media sosial kampus.
2. Instruksi Pengisian: mahasiswa diberikan panduan singkat mengenai cara mengisi kuesioner.
3. Monitoring: Tim survei melakukan pemantauan agar jumlah responden mencapai target dan mengingatkan mahasiswa yang belum mengisi kuesioner.
4. Validasi Data: Data yang terkumpul diperiksa untuk memastikan kelengkapan dan konsistensi jawaban.

5. Keamanan dan Kerahasiaan Data

Seluruh data yang dikumpulkan dijamin kerahasiaannya. Identitas mahasiswa tidak dipublikasikan, dan data hanya digunakan untuk kepentingan analisis akademik dan perbaikan layanan institusi.

2.2 Metode Pengolahan dan Analisis Data

Pengolahan data dilakukan dengan cara mengisi google form . 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 mahasiswa terhadap layanan akademik dan non akademik tahun 2023 dilakukan dengan cara yang sederhana dan efisien, menggunakan Google Form 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 Dosen program studi Teknik Informatika melalui Google Form 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 Google Form. 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 Google Form. 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.

$$\textbf{Rata-rata} = \sum \textbf{Nilai Jawaban Responden / Jumlah Respoden}$$

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:

$$\textbf{Indeks Kepuasan (\%)} = \textbf{(Nilai Rata-rata / Skor Maksimum)} \times 100$$

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 mahasiswa dengan tingkat kepuasan tertinggi, serta aspek-aspek yang perlu perbaikan.

Data hasil analisis disajikan dalam bentuk tabel dan narasi deskriptif, yang memudahkan pemahaman dan dapat dijadikan dasar dalam merumuskan rekomendasi serta program tindak lanjut. Dengan pendekatan ini, diharapkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan non akademik di Universitas Kristen Indonesia (UKI) Toraja tahun 2023 dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam upaya peningkatan mutu tata kelola dan pelayanan institusi secara berkelanjutan

BAB III

HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN DAN ANALISIS

3.1 Hasil Survei Kepuasan

Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2024 dilaksanakan terhadap 937 responden mahasiswa. Instrumen survei menggunakan skala Likert 1–4, dengan kategori:

1 = Sangat Tidak Puas
2 = Tidak Puas
3 = Puas
4 = Sangat Puas

Hasil pengolahan data menunjukkan nilai rata-rata skala Likert keseluruhan sebesar 3,28, dengan rata-rata indeks kepuasan sebesar 81,99%, yang termasuk dalam kategori tinggi. Rekapitulasi hasil pengukuran tiap komponen ditampilkan pada Tabel 3.1 berikut:

Tabel.4 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa

No	Komponen Pengukuran	Rata-rata skala Likers	Rata-Rata Indeks Kepuasan
1	Pelayanan Administrasi Akademik (kecepatan, ketepatan, keramahan)	3.83	95.76
2	Proses Pendaftaran dan KRS (kemudahan, kejelasan prosedur)	3.17	79.30
3	Layanan Perkuliahan (ketersediaan dosen, ketepatan waktu perkuliahan)	3.06	76.52
4	Akses Informasi Akademik (portal, papan pengumuman, media sosial)	3.15	78.82
5	Pelayanan Bimbingan Akademik (respon dosen pembimbing, bantuan akademik)	3.26	81.48
6	Fasilitas Penunjang Akademik (laboratorium, perpustakaan, internet)	3.17	79.24
7	Pelayanan Administrasi Nilai dan Transkrip	3.66	91.52
8	Sikap dan Profesionalisme Staf Akademik	3.00	75.00

9	Ketersediaan dan Kejelasan Informasi Akademik	3.19	79.80
10	Kemampuan Menangani Keluhan Akademik	3.68	91.94
11	Kecepatan dan ketepatan pelayanan administrasi akademik	3.17	79.30
12	Keramahan dan kesopanan staf administrasi	3.06	76.52
13	Kejelasan informasi dan prosedur administrasi	3.15	78.82
14	Kemudahan prosedur pembayaran	3.26	81.48
15	Kejelasan informasi biaya pendidikan	3.17	79.24
16	Kecepatan pelayanan bagian keuangan	3.66	91.52
17	Ketersediaan ruang kuliah yang memadai	3.00	75.00
18	Kebersihan dan kenyamanan lingkungan kampus	3.19	79.80
19	Akses internet dan fasilitas teknologi	3.68	91.94
20	Ketersediaan peralatan laboratorium sesuai kebutuhan	3.83	95.76
21	Kebersihan dan perawatan fasilitas laboratorium	3.17	79.30
22	Kemudahan akses dan penggunaan laboratorium	3.06	76.52
23	Ketersediaan koleksi buku dan referensi yang memadai	3.15	78.82
24	Kenyamanan ruang baca	3.26	81.48
25	Kemudahan peminjaman dan pengembalian buku	3.17	79.24
26	Ketersediaan seminar, workshop, atau pelatihan yang bermanfaat	3.66	91.52
27	Variasi dan kreativitas kegiatan seni, olahraga, dan sosial	3.00	75.00
28	Kesesuaian kegiatan dengan minat dan kebutuhan mahasiswa	3.19	79.80
29	Kesempatan yang diberikan untuk berpartisipasi dalam organisasi	3.68	91.94
30	Dukungan pembina dan pihak kampus terhadap organisasi	3.17	79.30
31	Kejelasan informasi dan prosedur kegiatan kemahasiswaan	3.06	76.52

32	Ketersediaan ruang dan peralatan untuk kegiatan mahasiswa	3.15	78.82
33	Kemudahan akses pendanaan kegiatan mahasiswa	3.26	81.48
34	Ketersediaan informasi kegiatan melalui media kampus	3.17	79.24
Rata-Rata Keseluruhan		**3.28**	**81.99**

3.2 Analisis Survei Kepuasan

Berdasarkan hasil pengukuran, analisis per indikator dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pelayanan Administrasi Akademik

Indeks kepuasan mencapai 95,76%**,** menunjukkan pelayanan administrasi dinilai sangat baik dari aspek kecepatan, ketepatan, dan keramahan.

2. Proses Akademik (Pendaftaran, KRS, dan Perkuliahan)

Indeks berkisar antara 76%–79%**,** menunjukkan bahwa masih diperlukan penyederhanaan prosedur dan peningkatan efektivitas layanan perkuliahan.

3. Informasi dan Bimbingan Akademik

Nilai indeks sekitar 79%–81% menunjukkan bahwa akses informasi dan pelayanan bimbingan sudah baik, namun masih dapat ditingkatkan terutama dalam hal kejelasan dan kemudahan akses.

4. Fasilitas Akademik dan Teknologi

Fasilitas laboratorium dan teknologi memperoleh indeks tinggi **(**91%–95%**),** terutama pada ketersediaan peralatan laboratorium dan akses internet. Namun, aspek kebersihan dan kemudahan akses laboratorium masih perlu perhatian.

5. Pelayanan Keuangan dan Administrasi Nilai

Indeks kepuasan mencapai 91%**,** menunjukkan sistem pengelolaan nilai dan pelayanan keuangan berjalan efektif.

6. Lingkungan Kampus

Kebersihan dan kenyamanan kampus memperoleh indeks sekitar 79%, sementara ketersediaan ruang kuliah memperoleh 75%**,** sehingga menjadi salah satu aspek yang perlu ditingkatkan.

7. Kegiatan Kemahasiswaan dan Organisasi

Mahasiswa merasa memiliki kesempatan yang baik untuk berpartisipasi dalam organisasi (91,94%). Namun, variasi kegiatan seni, olahraga, dan sosial masih perlu dikembangkan agar lebih menarik dan sesuai minat mahasiswa.

Secara umum, tingkat kepuasan mahasiswa tahun 2024 berada pada kategori tinggi (81,99%)**.** Aspek yang paling memuaskan adalah:

- Pelayanan administrasi akademik
- Ketersediaan peralatan laboratorium
- Akses internet dan teknologi
- Kemampuan menangani keluhan akademik

Adapun aspek yang perlu menjadi prioritas peningkatan meliputi:

- Layanan perkuliahan
- Ketersediaan ruang kuliah
- Variasi kegiatan kemahasiswaan
- Profesionalisme staf akademik

Perbaikan berkelanjutan pada aspek-aspek tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa pada tahun berikutnya.

BAB IV

KESIMPULAN DAN PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2024 yang melibatkan 937 responden mahasiswa**,** diperoleh rata-rata skor skala Likert sebesar 3,28 dengan rata-rata indeks kepuasan sebesar 81,99%**,** yang termasuk dalam kategori tinggi**.** Hal ini menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa merasa puas terhadap layanan akademik, fasilitas, serta dukungan kegiatan kemahasiswaan yang diberikan oleh institusi. Adapun beberapa poin kesimpulan utama adalah sebagai berikut:

1. Aspek dengan Tingkat Kepuasan Sangat Tinggi
   - Pelayanan administrasi akademik (95,76%)
   - Ketersediaan peralatan laboratorium (95,76%)
   - Akses internet dan fasilitas teknologi (91,94%)
   - Kemampuan menangani keluhan akademik (91,94%)
   - Pelayanan administrasi nilai dan bagian keuangan (91,52%)

   Aspek-aspek tersebut menunjukkan bahwa institusi telah mampu memberikan layanan yang cepat, responsif, dan memadai dalam mendukung kegiatan akademik mahasiswa.

2. Aspek dengan Tingkat Kepuasan Baik namun Perlu Peningkatan
   - Proses pendaftaran dan KRS
   - Layanan perkuliahan
   - Akses dan kejelasan informasi akademik
   - Kebersihan dan kenyamanan lingkungan kampus
   - Fasilitas perpustakaan dan laboratorium (akses dan perawatan)
   - Variasi kegiatan seni, olahraga, dan sosial

   Nilai indeks pada komponen tersebut berada pada kisaran 75%–80%, sehingga masih memerlukan perhatian dan peningkatan kualitas layanan agar kepuasan mahasiswa dapat lebih optimal.

3. Partisipasi Mahasiswa dalam Organisasi dan Kegiatan Kampus, Mahasiswa merasa memiliki kesempatan yang baik untuk berpartisipasi dalam organisasi (91,94%). Namun

demikian, variasi kegiatan serta dukungan fasilitas kegiatan mahasiswa masih perlu ditingkatkan agar lebih sesuai dengan minat dan kebutuhan mahasiswa.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa kinerja layanan institusi telah berjalan dengan baik, namun tetap memerlukan upaya peningkatan berkelanjutan pada beberapa aspek strategis.

4.2 Penutup

Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2024 merupakan instrumen evaluasi yang penting dalam mengukur kualitas layanan akademik dan non-akademik yang diberikan oleh institusi. Hasil survei ini memberikan gambaran objektif mengenai persepsi mahasiswa terhadap pelayanan, fasilitas, serta dukungan kegiatan kampus.

Capaian tingkat kepuasan yang tinggi menjadi indikator positif atas kinerja institusi dalam memberikan layanan pendidikan. Namun demikian, komitmen terhadap peningkatan mutu harus terus dilakukan, khususnya pada aspek layanan perkuliahan, kenyamanan lingkungan kampus, serta pengembangan kegiatan kemahasiswaan yang lebih variatif dan inovatif.

Diharapkan hasil survei ini dapat menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan, perencanaan program kerja, serta peningkatan kualitas layanan pada tahun-tahun mendatang. Dengan perbaikan yang berkelanjutan, institusi diharapkan mampu menciptakan lingkungan akademik yang semakin kondusif, profesional, dan berorientasi pada kepuasan mahasiswa.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1

Lampiran 2