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

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU

UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA TORAJA

TAHUN 2025

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA TORAJA
TAHUN 2025

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 2025

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. Nitha, M.T, IPM., ASEAN Eng** NIDN. 0930127401

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas tersusunnya Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2025 ini dengan baik dan lancar. Laporan ini merupakan hasil pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek layanan akademik dan non-akademik di lingkungan institusi.

Survei ini dilaksanakan dengan melibatkan 861 mahasiswa sebagai responden, yang memberikan penilaian terhadap komponen layanan administrasi akademik, proses pembelajaran, layanan keuangan, sarana dan prasarana, serta kegiatan kemahasiswaan. Hasil survei ini menjadi bagian penting dalam sistem penjaminan mutu internal sebagai dasar evaluasi dan perbaikan berkelanjutan (continuous improvement).

Kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada seluruh mahasiswa yang telah berpartisipasi dalam pengisian survei, serta kepada seluruh pihak yang telah mendukung proses pelaksanaan, pengolahan data, dan penyusunan laporan ini. Partisipasi aktif mahasiswa menjadi cerminan komitmen bersama dalam mewujudkan layanan pendidikan yang berkualitas, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan mahasiswa.

Laporan ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pimpinan dan seluruh unit kerja dalam merumuskan kebijakan serta strategi peningkatan mutu layanan pada tahun-tahun mendatang. Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan, oleh karena itu masukan dan saran yang konstruktif sangat kami harapkan demi penyempurnaan di masa yang akan datang.

Semoga laporan ini memberikan manfaat bagi pengembangan institusi dan peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Makale, Agustus 2025

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 1

1.3 Waktu Pelaksanaan Kegiatan 2

1.4 Responden 2

1.5 Ruang Lingkup 2

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

2.1 Pengumpulan Data 4

2.2 Metode Pengolahan dan Analisis Data 4

BAB III HASIL 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 2025 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 2025 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 Pertanian 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 2024/2025 yakni pada bulan Mei 2025. 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 Mei 2025, dengan jumlah responden sebanyak 321 mahasiswa.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup Survei Kepuasan Mahasiswa Program Studi Teknik Informatika Fakultas Pertanian Universitas Kristen Indonesia Toraja Tahun 2025 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 2025 dilaksanakan terhadap 861 mahasiswa dengan menggunakan instrumen berbasis skala Likert 1–4. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa secara umum berada pada kategori sangat baik, dengan rata-rata indeks kepuasan sebesar 85,36. Berikut adalah rekapitulasi hasil survei berdasarkan komponen pengukuran:

Tabel 3
Rata-rata skor dan Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKD)

No	Komponen Pengukuran	Rata-rata skala Likers	Rata-Rata Indeks Kepuasan
1	Pelayanan Administrasi Akademik (kecepatan, ketepatan, keramahan)	3.75	93.73
2	Proses Pendaftaran dan KRS (kemudahan, kejelasan prosedur)	3.25	81.27
3	Layanan Perkuliahan (ketersediaan dosen, ketepatan waktu perkuliahan)	3.20	79.97
4	Akses Informasi Akademik (portal, papan pengumuman, media sosial)	3.20	80.02
5	Pelayanan Bimbingan Akademik (respon dosen pembimbing, bantuan akademik)	4.00	100
6	Fasilitas Penunjang Akademik (laboratorium, perpustakaan, internet)	3.72	92.89
7	Pelayanan Administrasi Nilai dan Transkrip	3.05	76.22
8	Sikap dan Profesionalisme Staf Akademik	3.11	77.87
9	Ketersediaan dan Kejelasan Informasi Akademik	3.05	76.25
10	Kemampuan Menangani Keluhan Akademik	3.83	95.82
11	Kecepatan dan ketepatan pelayanan administrasi akademik	3.24	80.98

12	Keramahan dan kesopanan staf administrasi	3.19	79.76
13	Kejelasan informasi dan prosedur administrasi	3.20	79.94
14	Kemudahan prosedur pembayaran	4.00	100.00
15	Kejelasan informasi biaya pendidikan	3.74	93.44
16	Kecepatan pelayanan bagian keuangan	3.04	76.05
17	Ketersediaan ruang kuliah yang memadai	3.11	77.87
18	Kebersihan dan kenyamanan lingkungan kampus	3.05	76.13
19	Akses internet dan fasilitas teknologi	3.84	95.96
20	Ketersediaan peralatan laboratorium sesuai kebutuhan	3.75	93.73
21	Kebersihan dan perawatan fasilitas laboratorium	3.25	81.27
22	Kemudahan akses dan penggunaan laboratorium	3.20	79.97
23	Ketersediaan koleksi buku dan referensi yang memadai	3.20	80.02
24	Kenyamanan ruang baca	4.00	100
25	Kemudahan peminjaman dan pengembalian buku	3.72	92.89
26	Ketersediaan seminar, workshop, atau pelatihan yang bermanfaat	3.05	76.22
27	Variasi dan kreativitas kegiatan seni, olahraga, dan sosial	3.11	77.87
28	Kesesuaian kegiatan dengan minat dan kebutuhan mahasiswa	3.05	76.25
29	Kesempatan yang diberikan untuk berpartisipasi dalam organisasi	3.83	95.82
30	Dukungan pembina dan pihak kampus terhadap organisasi	3.24	80.98

31	Kejelasan informasi dan prosedur kegiatan kemahasiswaan	3.19	79.76
32	Ketersediaan ruang dan peralatan untuk kegiatan mahasiswa	3.20	79.94
33	Kemudahan akses pendanaan kegiatan mahasiswa	4.00	100
34	Ketersediaan informasi kegiatan melalui media kampus	3.74	93.44
	Rata-Rata Keseluruhan	**3.41**	**85.36**

Berdasarkan hasil survey kepuasan mahasiswa untuk Bidang Administrasi Akademik, Capaian tertinggi yaitu Kemampuan Menangani Keluhan Akademik (95,82) dan Capaian terendah yaitu Pelayanan Administrasi Nilai dan Transkrip (76,22). Sementara untuk Bidang Akademik dan Pembelajaran, diperoleh Capaian tertinggi yaitu Pelayanan Bimbingan Akademik (100) dan Capaian terendah yaitu Layanan Perkuliahan (79,97) dan Bidang Keuangan diperoleh hasil survei Capaian tertinggi yaitu Kemudahan Prosedur Pembayaran (100) dan Capaian terendah yaitu Kecepatan Pelayanan Bagian Keuangan (76,05). Untuk Bidang Sarana dan Prasarana diperoleh Capaian tertinggi yaitu Kenyamanan Ruang Baca (100) dan Capaian terendah yaitu Kebersihan Lingkungan Kampus (76,13). Untuk Bidang Kemahasiswaan diperoleh Capaian tertinggi Kemudahan Akses Pendanaan (100) dan Capaian terendah yaitu Kesesuaian Kegiatan dengan Minat (76,25).

3.2 Analisis Survei Kepuasan

1. Analisis Umum

Dengan indeks kepuasan sebesar 85,36**,** tingkat kepuasan mahasiswa secara keseluruhan berada dalam kategori Sangat Baik**.** Hal ini menunjukkan bahwa layanan akademik, administrasi, sarana prasarana, dan kemahasiswaan telah berjalan dengan efektif dan memenuhi ekspektasi mayoritas mahasiswa.

2. Aspek dengan Kinerja Sangat Tinggi (≥ 95)

Beberapa komponen memperoleh nilai sempurna (100) dan sangat tinggi (>95), antara lain: Pelayanan Bimbingan Akademik, Kemudahan Prosedur Pembayaran, Kenyamanan Ruang Baca, Kemudahan Akses Pendanaan Kegiatan Mahasiswa, Akses Internet dan Fasilitas Teknologi dan Kemampuan Menangani Keluhan Akademik

Mahasiswa merasa sangat puas terhadap aspek bimbingan akademik, sistem pembayaran, fasilitas teknologi, serta dukungan terhadap kegiatan organisasi. Hal ini menjadi keunggulan institusi yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan konsistensinya.

3. Aspek dengan Nilai Baik (80–94)

Sebagian besar indikator berada pada kategori baik, khususnya: Fasilitas laboratorium, Pelayanan administrasi akademik, Informasi biaya Pendidikan dan Informasi kegiatan kemahasiswaan. Kinerja layanan sudah baik namun masih terdapat ruang untuk peningkatan, terutama pada optimalisasi pelayanan berbasis digital dan peningkatan kecepatan layanan.

4. Aspek yang Perlu Perhatian (≤ 78)

Beberapa komponen memperoleh nilai relatif lebih rendah yakni : Pelayanan administrasi nilai dan transkrip, Kecepatan pelayanan bagian keuangan, Kebersihan dan kenyamanan lingkungan kampus, Kesesuaian kegiatan dengan minat mahasiswa dan Ketersediaan seminar dan pelatihan. Dengan demikian Perlu adanya: Evaluasi SOP pelayanan administrasi dan keuangan, Digitalisasi proses nilai dan transkrip, Peningkatan pengawasan kebersihan kampus, Survei minat mahasiswa untuk penyusunan program kegiatan, dan Penambahan kegiatan pengembangan kompetensi berbasis kebutuhan mahasiswa.

Dengan demikian dapat disimpulkan Tingkat kepuasan mahasiswa tahun 2025 berada pada kategori Sangat Baik (85,36)**,** Layanan bimbingan akademik, fasilitas teknologi, serta dukungan kemahasiswaan menjadi kekuatan utama institusi, Perlu peningkatan pada aspek administrasi nilai, keuangan, kebersihan lingkungan, dan pengembangan kegiatan mahasiswa. Dan Rekomendasi perbaikan diarahkan pada Optimalisasi sistem layanan berbasis digital, Peningkatan kecepatan dan responsivitas layanan, Penyesuaian program kegiatan dengan kebutuhan mahasiswa dan Penguatan sistem monitoring dan evaluasi berkala.

BAB IV

KESIMPULAN DAN PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2025 yang melibatkan 861 responden, diperoleh rata-rata indeks kepuasan sebesar 85,36 dengan rata-rata skala Likert 3,41. Secara umum, tingkat kepuasan mahasiswa berada pada kategori Sangat Baik**,** yang menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa merasa puas terhadap layanan akademik, administrasi, sarana prasarana, serta layanan kemahasiswaan yang diberikan oleh institusi.

Beberapa aspek dengan capaian sangat tinggi (indeks ≥ 95) antara lain:

- Pelayanan Bimbingan Akademik
- Kemudahan Prosedur Pembayaran
- Kenyamanan Ruang Baca
- Kemudahan Akses Pendanaan Kegiatan Mahasiswa
- Akses Internet dan Fasilitas Teknologi
- Kemampuan Menangani Keluhan Akademik

Capaian tersebut menunjukkan bahwa institusi telah berhasil membangun sistem layanan yang responsif, suportif, serta mendukung kegiatan akademik dan pengembangan mahasiswa.

Namun demikian, terdapat beberapa aspek yang masih memerlukan perhatian dan peningkatan, khususnya pada:

- Pelayanan administrasi nilai dan transkrip
- Kecepatan pelayanan bagian keuangan
- Kebersihan dan kenyamanan lingkungan kampus
- Kesesuaian kegiatan kemahasiswaan dengan minat mahasiswa
- Ketersediaan seminar dan pelatihan pengembangan diri

Hasil ini menjadi dasar evaluasi strategis dalam upaya peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan.

4.2 Penutup

Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2025 merupakan bagian dari komitmen institusi dalam menerapkan prinsip penjaminan mutu berkelanjutan (continuous quality improvement)**.** Hasil survei ini tidak hanya menjadi indikator capaian kinerja layanan, tetapi juga menjadi dasar perencanaan program peningkatan kualitas pada periode berikutnya.

Institusi berkomitmen untuk:

1. Mempertahankan aspek layanan yang telah memperoleh tingkat kepuasan sangat tinggi.
2. Melakukan evaluasi dan perbaikan pada aspek-aspek yang masih berada pada kategori cukup/baik agar meningkat menjadi sangat baik.
3. Mengoptimalkan sistem pelayanan berbasis digital guna meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kecepatan layanan.
4. Melibatkan mahasiswa secara aktif dalam proses evaluasi dan pengembangan program layanan.

Dengan adanya survei ini, diharapkan tercipta budaya mutu yang partisipatif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan mahasiswa sebagai pemangku kepentingan utama dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi.

Demikian laporan ini disusun sebagai bahan evaluasi dan pengambilan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu layanan akademik dan kemahasiswaan di masa yang akan datang.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1

Lampiran 2