LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
PROGRAM STUDI TEKNIK ELEKTRO FAKULTAS TEKNIK

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU

UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA TORAJA

TAHUN 2023

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN HASIL
SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA TORAJA
TAHUN 2023

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

Makale
Agustus 2023

Unit Kendali Mutu

(Lantana Dioren Rumpa, M.T.)
NIDN. 0922108401

Gugus Kendali Mutu

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

Mengetahui

Kepala Lembaga Penjaminan Mutu

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

Dekan Fakultas

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

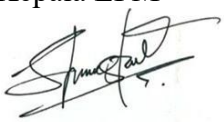
Kata Pengantar

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

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

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

Makale, Agustus 2023
Kepala LPM



Dr. Resnita Dewi, SS., M.Hum

DAFTAR ISI

Sampul ..... **i**

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

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

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

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Tujuan 2

1.3 Waktu Pelaksanaan Kegiatan 2

1.4 Responden 3

1.5 Ruang Lingkup 3

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

2.1 Pengumpulan Data 4

2.2 Metode Pengolahan dan Analisis Data 5

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

3.1 Hasil Survei Kepuasaan 9

3.2 Analisis survey Kepuasaan 11

BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI **14**

4.1 Kesimpulan 14

4.2 Penutup 15

LAMPIRAN **16**

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

Pelaksanaan Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2023 menjadi instrumen strategis dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan layanan yang telah diberikan oleh Program Studi Teknik Elektro. 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 Elektro 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 Elektro Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia Toraja Tahun 2023 bertujuan untuk:

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

1.3 Waktu Pelaksanaan Kegiatan

Survei Kepuasan Mahasiswa Program Studi Teknik Elektro Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia Toraja dilaksanakan pada bulan Juni 2023.

1.4 Responden

Responden dalam survei ini adalah mahasiswa aktif Program Studi Teknik Elektro Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia Toraja pada bulan Juni 2023, dengan jumlah mahasiswa sebanyak 245 mahasiswa

1.5 Ruang Lingkup

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

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

BAB II

METODE PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS DATA

2.1 Pengumpulan Data

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

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

Survei dilaksanakan pada bulan Juni 2023 dengan melibatkan seluruh mahasiswa di Program Studi Teknik Elektro Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia Toraja yang berjumlah 245 mahasiswa. Dari jumlah tersebut, hanya 208 mahasiswa tersebut berpartisipasi sebagai responden, sehingga tingkat respons mencapai 85%. Tingginya Tingkat partisipasi ini menunjukkan komitmen dan kepedulian mahasiswa Program Studi Teknik Elektro Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia Toraja terhadap upaya peningkatan mutu institusi.

Pengisian kuesioner dilakukan secara daring, dengan tetap menjunjung prinsip kerahasiaan dan objektivitas responden. Data yang terkumpul kemudian direkapitulasi untuk selanjutnya dianalisis guna mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa secara menyeluruh maupun pada masing-masing aspek yang diukur.

2.2 Metode Pengolahan dan Analisis Data

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

a. Skala Likert

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

Tabel 1. Skala Likert Pengukuran Kepuasan Mahasiswa

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

b. Tahapan Pengolahn Data

Pengelolaan data dalam Survei Kepuasan mahasiswa di Program Studi Teknik Elektro Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia Toraja Tahun 2023 dilakukan secara online melalui link https://ekuesioner.ukitoraja.ac.id/login sebagai media pengumpulan data. Penggunaan platform ini bertujuan untuk memudahkan distribusi kuesioner, mempercepat proses pengumpulan data, serta meminimalkan kesalahan pencatatan.

Pengolahan data survei dilakukan melalui 6 tahapan yaitu :

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

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

c. Skala Indeks Kepuasan

Dalam memperoleh gambaran Tingkat kepuasan secara lebih komprehensif dan mudah dibandingkan, nilai rata-rata selanjutnya dikonversi ke dalam Indeks Kepuasan. Indeks kepuasan dinyatakan dalam bentuk persentase dan dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

Indeks Kepuasan (%) = (Nilai Rata-rata / Skor Maksimum) × 100

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

d. Skala Rensis Likert (Interpretasi Tingkat Kepuasan)

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

Tabel 2. Tingkat Kepuasan (Rensis Likert, 1932)

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

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

e. Analisis dan Penyajian Data

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

BAB III

HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN DAN ANALISIS

3.1 Hasil Survei Kepuasaan

Jumlah Mahasiswa Program Studi Teknik Elektro Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia Toraja yang merupakan populasi survei sejumlah 245 mahasiswa. Dari jumlah tersebut yang ikut berpartisipasi sebagai responden yaitu 208 mahasiswa, sehingga tingkat respons mencapai 85%. Tingginya Tingkat partisipasi ini menunjukkan komitmen dan kepedulian mahasiswa Program Studi Teknik Elektro Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia Toraja terhadap upaya peningkatan mutu institusi. Adapun komponen pengukuran dan nilai rata-rata yang diperoleh adalah sebagai berikut :

No	Komponen Pengukuran	Rata-rata Skala Likert	Rata-rata Indeks Kepuasan (%)
1	Pelayanan Administrasi Akademik (kecepatan, ketepatan, keramahan)	3.33	83.29
2	Proses Pendaftaran dan KRS (kemudahan, kejelasan prosedur)	3.35	83.65
3	Layanan Perkuliahan (ketersediaan dosen, ketepatan waktu perkuliahan)	3.30	82.45
4	Akses Informasi Akademik (portal, papan pengumuman, media sosial)	3.38	84.62
5	Pelayanan Bimbingan Akademik (respon dosen pembimbing, bantuan akademik)	3.43	85.82
6	Fasilitas Penunjang Akademik (laboratorium, perpustakaan, internet)	3.35	83.77
7	Pelayanan Administrasi Nilai dan Transkrip	3.38	84.38
8	Sikap dan Profesionalisme Staf Akademik	3.43	85.82
9	Ketersediaan dan Kejelasan Informasi Akademik	3.41	85.34

10	Kemampuan Menangani Keluhan Akademik	3.46	86.42
11	Kecepatan dan ketepatan pelayanan administrasi akademik	3.49	87.26
12	Keramahan dan kesopanan staf administrasi	3.47	86.78
13	Kejelasan informasi dan prosedur administrasi	3.39	84.74
14	Kemudahan prosedur pembayaran	3.39	84.74
15	Kejelasan informasi biaya pendidikan	3.50	87.50
16	Kecepatan pelayanan bagian keuangan	3.40	84.98
17	Ketersediaan ruang kuliah yang memadai	3.41	85.34
18	Kebersihan dan kenyamanan lingkungan kampus	3.36	84.01
19	Akses internet dan fasilitas teknologi	3.34	83.41
20	Ketersediaan peralatan laboratorium sesuai kebutuhan	3.32	83.05
21	Kebersihan dan perawatan fasilitas laboratorium	3.36	83.89
22	Kemudahan akses dan penggunaan laboratorium	3.32	83.05
23	Ketersediaan koleksi buku dan referensi yang memadai	3.35	83.65
24	Kenyamanan ruang baca	3.47	86.66
25	Kemudahan peminjaman dan pengembalian buku	3.35	83.77
26	Ketersediaan seminar, workshop, atau pelatihan yang bermanfaat	3.36	83.89
27	Variasi dan kreativitas kegiatan seni, olahraga, dan sosial	3.42	85.46
28	Kesesuaian kegiatan dengan minat dan kebutuhan mahasiswa	3.49	87.14
29	Kesempatan yang diberikan untuk berpartisipasi dalam organisasi	3.40	85.10
30	Dukungan pembina dan pihak kampus terhadap organisasi	3.46	86.54

31	Kejelasan informasi dan prosedur kegiatan kemahasiswaan	3.43	85.70
32	Ketersediaan ruang dan peralatan untuk kegiatan mahasiswa	3.47	86.66
33	Kemudahan akses pendanaan kegiatan mahasiswa	3.47	86.78
34	Ketersediaan informasi kegiatan melalui media kampus	3.42	85.58
JUMLAH		**3.40**	**85.04**

Rata-rata capaian keseluruhan (34 indikator) mencapai 85,04 %, ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa Prodi Teknik Elektro Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia Toraja berada pada kategori sangat puas.

3.2 Analisis survey Kepuasaan

Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja layanan yang relatif baik dan konsisten di berbagai aspek pendukung kegiatan akademik mahasiswa berada pada kategori sangat puas. Hal ini tercermin dari nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,40 pada skala Likert dengan indeks kepuasan 85,04%.

Pada aspek pelayanan administrasi akademik dan proses akademik, mayoritas indikator memperoleh indeks kepuasan di atas 82%. Pelayanan administrasi akademik, proses pendaftaran dan pengisian KRS, layanan perkuliahan, serta akses informasi akademik menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat puas, dengan indeks berkisar antara 82,45% hingga 84,62%. Nilai yang lebih tinggi terlihat pada pelayanan bimbingan akademik, sikap dan profesionalisme staf akademik, serta kemampuan menangani keluhan akademik, yang mencapai 85,82% hingga 86,42%. Hal ini mengindikasikan bahwa dosen pembimbing dan staf akademik dinilai responsif, profesional, serta mampu memberikan dukungan akademik yang memadai bagi mahasiswa.

Aspek pelayanan keuangan dan administrasi pendukung menunjukkan hasil yang cukup menonjol. Kejelasan informasi biaya pendidikan memperoleh indeks kepuasan tertinggi sebesar 87,50%, diikuti oleh kecepatan dan ketepatan pelayanan administrasi akademik (87,26%) serta keramahan staf administrasi (86,78%). Hasil ini menunjukkan bahwa transparansi informasi dan kualitas layanan administrasi menjadi kekuatan utama yang dirasakan langsung oleh mahasiswa. Meskipun demikian, kecepatan pelayanan bagian keuangan dan kemudahan prosedur pembayaran masih berada pada kisaran 84–85%, sehingga tetap memerlukan perhatian untuk peningkatan efisiensi layanan.

Pada aspek fasilitas akademik, seperti ruang kuliah, laboratorium, perpustakaan, dan akses internet, tingkat kepuasan mahasiswa berada pada kategori sangat puas dengan indeks antara 83,05% hingga 85,34%. Ketersediaan ruang kuliah yang memadai dan kebersihan lingkungan kampus memperoleh penilaian positif. Namun, indikator terkait ketersediaan peralatan laboratorium, akses internet, serta kemudahan penggunaan laboratorium masih menunjukkan nilai relatif lebih rendah dibandingkan komponen lain, meskipun tetap berada dalam kategori sangat puas. Hal ini menandakan perlunya peningkatan berkelanjutan pada kualitas dan kuantitas fasilitas penunjang akademik.

Pada aspek fasilitas akademik, seperti ruang kuliah, laboratorium, perpustakaan, dan akses internet, tingkat kepuasan mahasiswa berada pada kategori sangat puas dengan indeks antara 83,05% hingga 85,34%. Ketersediaan ruang kuliah yang memadai dan kebersihan lingkungan kampus memperoleh penilaian positif. Namun, indikator terkait ketersediaan peralatan laboratorium, akses internet, serta kemudahan penggunaan laboratorium masih menunjukkan nilai relatif lebih rendah dibandingkan komponen lain, meskipun tetap berada dalam kategori puas. Hal ini menandakan perlunya peningkatan berkelanjutan pada kualitas dan kuantitas fasilitas penunjang akademik.

Aspek kegiatan kemahasiswaan menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup tinggi. Kesesuaian kegiatan dengan minat dan kebutuhan mahasiswa memperoleh indeks 87,14%, sementara dukungan pihak kampus, ketersediaan ruang dan peralatan, serta kemudahan akses pendanaan kegiatan mahasiswa berada pada kisaran 86–87%. Hal ini mengindikasikan bahwa program studi dan fakultas telah memberikan ruang partisipasi yang baik bagi mahasiswa untuk mengembangkan potensi non-akademik melalui organisasi, kegiatan seni, olahraga, dan sosial.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis survei kepuasan mahasiswa Program Studi Teknik Elektro terhadap 34 komponen layanan akademik dan non-akademik, diperoleh nilai rata-rata skala Likert sebesar 3,40 dengan indeks kepuasan sebesar 85,04%. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa berada pada kategori sangat puas, yang menandakan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh program studi dan fakultas telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan harapan mahasiswa. Meskipun demikian, beberapa aspek masih memerlukan perhatian lebih lanjut, oleh karena itu, hasil survei ini dapat dijadikan sebagai dasar evaluasi dan perencanaan peningkatan mutu layanan tenaga kependidikan terhadap mahasiswa di Program Studi Teknik Elektro Fakultas Teknik UKI Toraja secara berkelanjutan.

Aspek pelayanan akademik dan administrasi memperoleh penilaian positif, khususnya pada indikator kejelasan informasi biaya pendidikan, kecepatan dan ketepatan pelayanan administrasi, keramahan staf, serta kemampuan menangani keluhan akademik, yang mencapai indeks kepuasan di atas 86%. Hal ini mencerminkan adanya komitmen institusi dalam memberikan layanan yang profesional, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan mahasiswa.

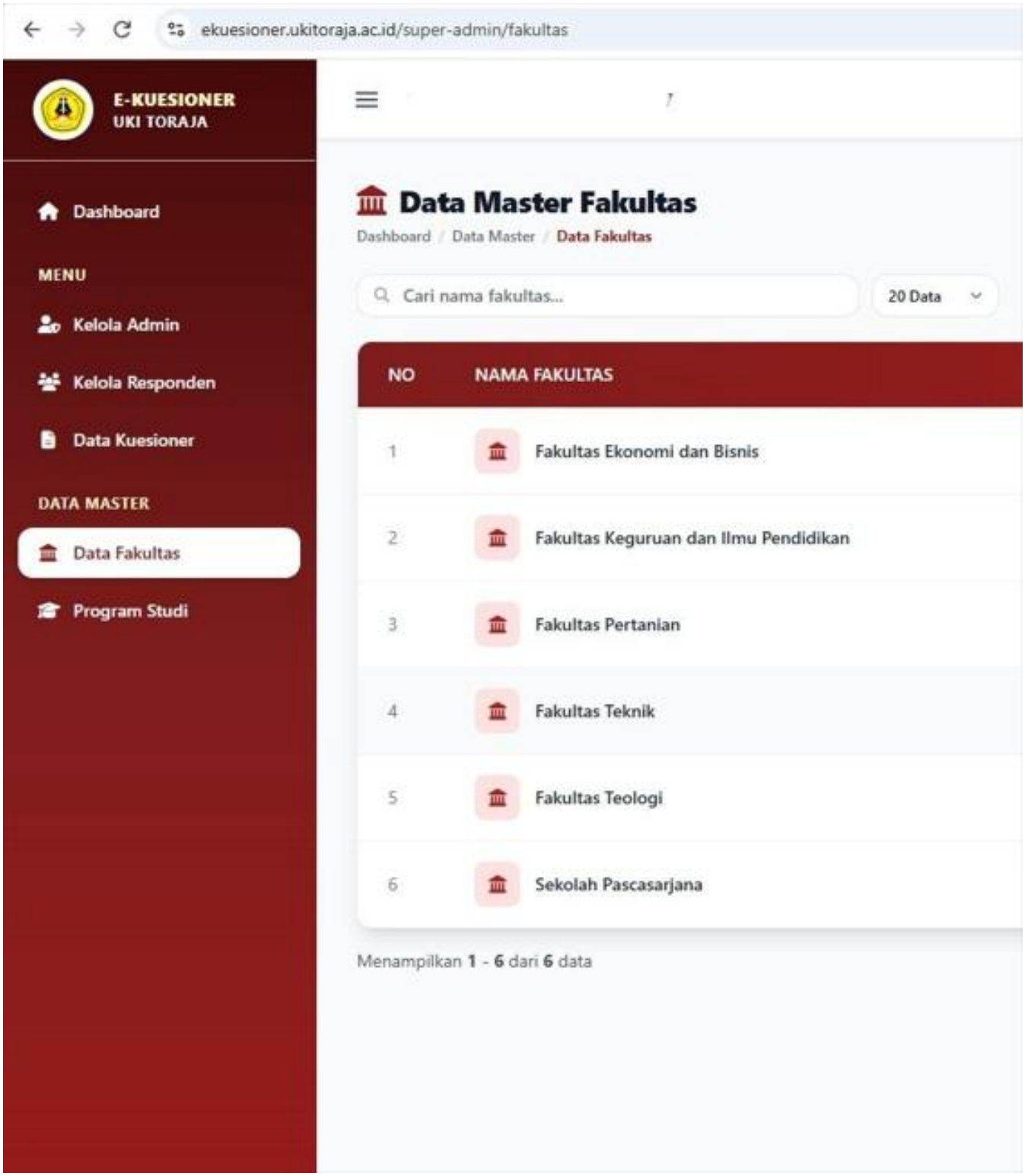
Meskipun demikian, beberapa aspek seperti fasilitas laboratorium, akses internet, dan pemanfaatan fasilitas penunjang akademik masih memperoleh nilai kepuasan yang relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya, meskipun tetap berada dalam kategori sangat puas. Oleh karena itu, hasil survei ini dapat menjadi dasar evaluasi dan perbaikan berkelanjutan guna meningkatkan mutu layanan akademik dan non-akademik, serta mendukung terciptanya lingkungan pembelajaran yang lebih optimal bagi mahasiswa Program Studi Teknik Elektro.

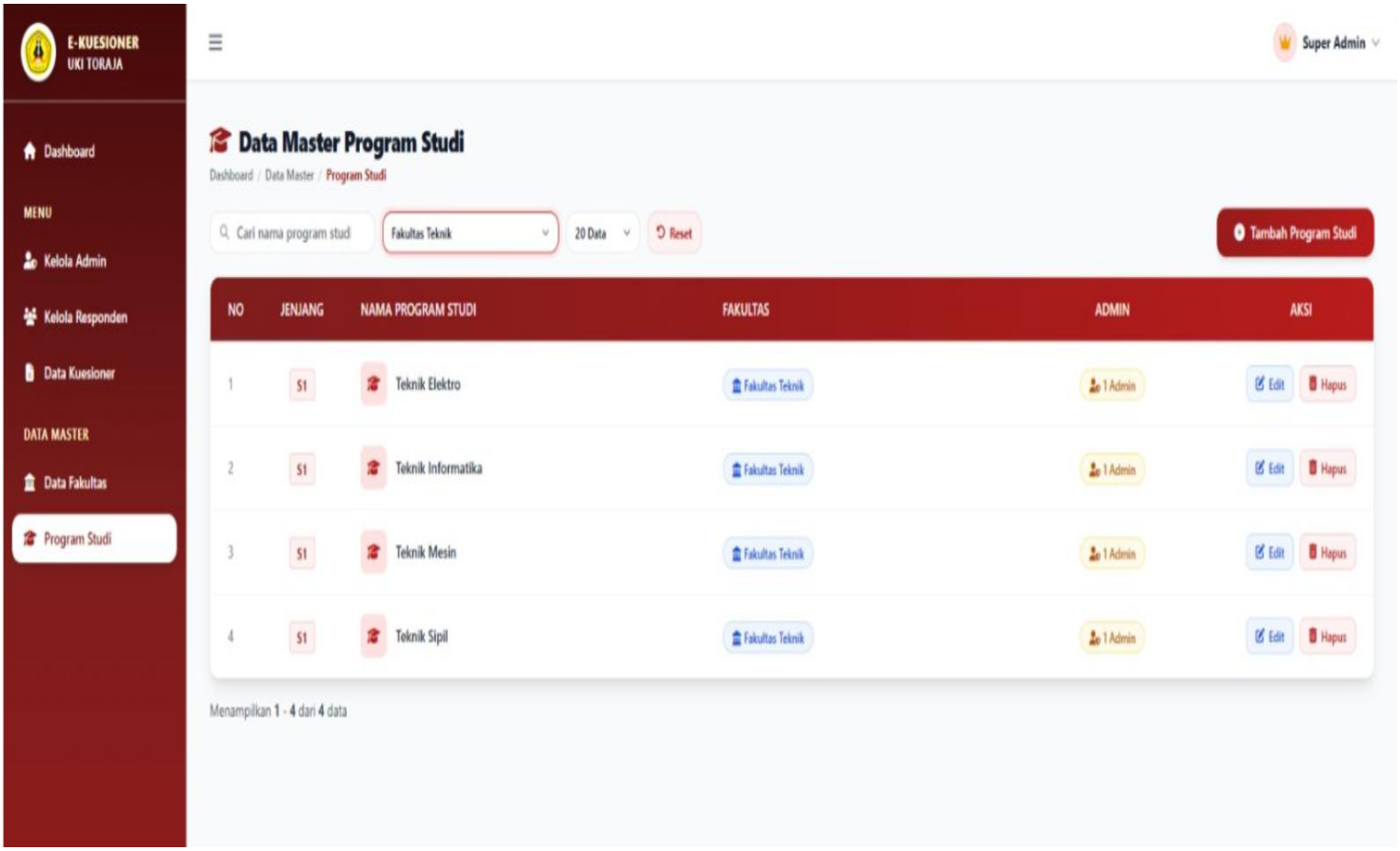
4.2 Penutup

Laporan hasil Survei Kepuasan Mahasiswa ini disusun sebagai bagian dari upaya evaluasi mutu layanan di Program Studi Teknik Elektro Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia Toraja. Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan dasar dalam menyusun program perbaikan dan peningkatan kualitas pada aspek layanan yang masih perlu ditingkatkan. Dengan demikian, perbaikan mutu layanan dapat dilakukan secara berkelanjutan dan terarah.

Program Studi Teknik Elektro dan Fakultas Teknik berkomitmen untuk menindaklanjuti temuan hasil survei melalui peningkatan kualitas penyelenggaraan pendidikan, menciptakan lingkungan akademik yang kondusif, serta meningkatkan kepuasan dan kepercayaan mahasiswa terhadap institusi. Ke depan, survei serupa perlu dilaksanakan secara berkala sebagai bagian dari komitmen institusi terhadap budaya mutu dan pelayanan prima.

LAMPIRAN


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


E-KUESIONER
UKI TORAJA
Super Admin
Dashboard
MENU
Kelola Admin
Kelola Responden
Data Kuesioner
DATA MASTER
Data Fakultas
Program Studi
Data Master Program Studi
Dashboard / Data Master / Program Studi
Cari nama program studi
Fakultas Teknik
20 Data
Reset
Tambah Program Studi
NO
JENJANG
NAMA PROGRAM STUDI
FAKULTAS
ADMIN
AKSI
1
S1
Teknik Elektro
Fakultas Teknik
1 Admin
Edit
Hapus
2
S1
Teknik Informatika
Fakultas Teknik
1 Admin
Edit
Hapus
3
S1
Teknik Mesin
Fakultas Teknik
1 Admin
Edit
Hapus
4
S1
Teknik Sipil
Fakultas Teknik
1 Admin
Edit
Hapus
Menampilkan 1 - 4 dari 4 data