






PROGRAM STUDI  
MAGISTER PENDIDIKAN BAHASA INGGRIS  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KENDARI

# LAPORAN

## KUESIONER KEPUASAN LAYANAN AKADEMIK





TAHUN 2025-2026



-  Magister PBI UM Kendari
-  [mpbi.umkendari.ac.id](http://mpbi.umkendari.ac.id)
-  [englishgraduate@umkendari.ac.id](mailto:englishgraduate@umkendari.ac.id)

## LEMBAR PENGESAHAN

**LAPORAN EVALUASI  
KEPUASAN LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK  
PROGRAM STUDI MAGISTER PENDIDIKAN BAHASA INGGRIS  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KENDARI  
TAHUN AKADEMIK 2024/2025-2025/2026**

Revisi	: -
Tanggal	: 15 Juni 2026
Diajukan Oleh	: Kaprodi Magister Pendidikan Bahasa Inggris  Dr. Maulina, S.Pd., M.Pd.
Diperiksa Oleh	: Wakil Dekan FKIP  Dr. Abu Bakar, M.Pd
Dikendalikan Oleh	: Unit Penjaminan Mutu  Roni Amaludin, S,Pd., M.Pd
Disetujui Oleh	: Dekan FKIP  Dra. Hasmira Said, S.Pd., M.Pd.

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga Laporan Hasil Kuesioner Kepuasan Layanan Administrasi Akademik Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Inggris Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Kendari Tahun Akademik 2025/2026 dapat disusun dengan baik.

Laporan ini disusun berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik yang dilaksanakan secara daring melalui Google Form. Survei ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan administrasi akademik yang meliputi aspek keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan pelayanan (assurance), empati (empathy), bukti fisik layanan (tangibles), serta kepuasan umum mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik.

Pelaksanaan survei ini merupakan bagian dari implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Inggris dalam upaya meningkatkan kualitas layanan akademik secara berkelanjutan. Hasil evaluasi ini diharapkan dapat menjadi bahan refleksi, evaluasi, dan pengembangan layanan administrasi akademik yang lebih profesional, efektif, efisien, responsif, dan berbasis teknologi digital sesuai kebutuhan mahasiswa dan perkembangan pendidikan tinggi saat ini.

Berdasarkan hasil survei, secara umum mahasiswa memberikan penilaian sangat baik terhadap layanan administrasi akademik. Mahasiswa menilai bahwa pelayanan administrasi telah berjalan cepat, responsif, ramah, komunikatif, dan mampu membantu berbagai kebutuhan akademik mahasiswa dengan baik. Selain itu, mahasiswa juga memberikan berbagai saran dan harapan positif terkait pengembangan layanan administrasi akademik berbasis digital yang lebih terintegrasi dan mudah diakses.

Ucapan terima kasih disampaikan kepada seluruh mahasiswa Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Inggris yang telah berpartisipasi dalam pengisian kuesioner, serta kepada seluruh tenaga administrasi akademik yang terus berkomitmen memberikan pelayanan terbaik bagi mahasiswa.


Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat sebagai bahan evaluasi dan dasar pengembangan mutu layanan administrasi akademik di Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Inggris Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Kendari.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Kendari, Juni 2026



Ketua Program Studi  
Magister Pendidikan Bahasa Inggris

  
Dr. Maulina, S.Pd., M.Pd.

## DAFTAR ISI

<b><i>KATA PENGANTAR</i></b> .....	<b><i>iii</i></b>
<b><i>BAB I PENDAHULUAN</i></b> .....	<b><i>1</i></b>
A. Latar Belakang .....	<b><i>1</i></b>
B. Tujuan Kegiatan .....	<b><i>2</i></b>
C. Manfaat Kegiatan .....	<b><i>2</i></b>
D. Profil Responden.....	<b><i>2</i></b>
E. Aspek Penilaian Survei .....	<b><i>2</i></b>
F. Dasar Pelaksanaan.....	<b><i>3</i></b>
<b><i>BAB II METODE PELAKSANAAN</i></b> .....	<b><i>4</i></b>
A. Jenis Kegiatan .....	<b><i>4</i></b>
B. Waktu Pelaksanaan .....	<b><i>4</i></b>
C. Responden Survei .....	<b><i>4</i></b>
D. Instrumen Survei .....	<b><i>5</i></b>
E. Teknik Pengumpulan Data .....	<b><i>5</i></b>
F. Teknik Analisis Data .....	<b><i>6</i></b>
1. Analisis Kuantitatif.....	<b><i>6</i></b>
2. Analisis Kualitatif .....	<b><i>6</i></b>
G. Tahapan Pelaksanaan Survei .....	<b><i>6</i></b>
<b><i>BAB III PEMBAHASAN DAN TINDAK LANJUT</i></b> .....	<b><i>8</i></b>
A. Pembahasan Hasil Evaluasi .....	<b><i>8</i></b>
<b><i>B. Kelebihan Layanan Administrasi Akademik</i></b> .....	<b><i>9</i></b>
1. Pelayanan Cepat dan Responsif.....	<b><i>9</i></b>
2. Keramahan dan Sikap Profesional .....	<b><i>9</i></b>
3. Komunikasi Akademik yang Baik .....	<b><i>9</i></b>
4. Dukungan terhadap Kelancaran Studi Mahasiswa .....	<b><i>9</i></b>
5. Pemanfaatan Media Komunikasi Digital .....	<b><i>9</i></b>
<b><i>C. Aspek yang Perlu Ditingkatkan</i></b> .....	<b><i>9</i></b>
1. Penguatan Sistem Layanan Digital .....	<b><i>10</i></b>
2. Peningkatan Stabilitas Server SIA UMK.....	<b><i>10</i></b>

3. Pengembangan Layanan Administrasi Online .....	10
4. Penguatan Penyebaran Informasi Akademik .....	10
5. Penguatan SDM dan Teknologi Pelayanan .....	10
<b><i>D. Tindak Lanjut</i></b> .....	<b>10</b>
1. Penguatan Layanan Administrasi Berbasis Digital .....	10
2. Optimalisasi Sistem Informasi Akademik.....	10
3. Peningkatan Kualitas Pelayanan Prima .....	11
4. Penguatan Komunikasi Akademik.....	11
5. Monitoring dan Evaluasi Berkala .....	11
<b><i>E. Analisis Evaluatif</i></b> .....	<b>11</b>
<b><i>BAB IV PENUTUP</i></b> .....	<b>12</b>
A. Kesimpulan .....	12
B. Rekomendasi.....	12
C. Penutup .....	13

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Layanan administrasi akademik merupakan salah satu komponen penting dalam mendukung kelancaran proses pendidikan di perguruan tinggi. Pelayanan administrasi yang berkualitas akan memberikan kemudahan bagi mahasiswa dalam memperoleh informasi akademik, pengurusan dokumen, pengelolaan administrasi perkuliahan, serta akses terhadap berbagai layanan akademik lainnya. Oleh karena itu, kualitas layanan administrasi akademik perlu dievaluasi secara berkala untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa.

Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Inggris Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Kendari secara konsisten melaksanakan survei kepuasan layanan administrasi akademik sebagai bagian dari implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI). Evaluasi ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan administrasi akademik sekaligus menjadi dasar dalam pengembangan dan peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan.

Survei kepuasan layanan administrasi akademik Tahun Akademik 2025/2026 dilaksanakan secara daring menggunakan Google Form dan diikuti oleh 20 mahasiswa aktif Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Inggris. Mahasiswa yang berpartisipasi terdiri atas mahasiswa angkatan 2024 dan 2025. Berdasarkan hasil survei, sebanyak 35% responden berasal dari angkatan 2024 dan 65% berasal dari angkatan 2025.

Aspek yang dievaluasi dalam survei ini meliputi:

1. Keandalan (Reliability);
2. Daya Tanggap (Responsiveness);
3. Jaminan (Assurance);
4. Empati (Empathy);
5. Bukti Fisik (Tangibles);
6. Kepuasan Umum Mahasiswa.

Hasil survei menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa memberikan penilaian sangat baik terhadap kualitas layanan administrasi akademik. Mahasiswa menilai bahwa pelayanan administrasi telah berjalan cepat, responsif, ramah, profesional, komunikatif, dan mampu membantu kebutuhan akademik mahasiswa secara optimal. Selain itu, mahasiswa juga memberikan berbagai saran dan harapan terkait pengembangan layanan akademik berbasis digital yang lebih modern dan terintegrasi.

Pelaksanaan survei ini diharapkan dapat menjadi dasar evaluasi dan pengembangan layanan administrasi akademik yang lebih efektif, efisien, transparan, dan berbasis teknologi guna mendukung terciptanya layanan pendidikan tinggi yang berkualitas.

## B. Tujuan Kegiatan

Pelaksanaan survei kepuasan layanan administrasi akademik bertujuan untuk:

1. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik;
2. Mengidentifikasi kualitas pelayanan administrasi akademik;
3. Mengetahui aspek pelayanan yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan;
4. Menjadi bahan evaluasi dalam pengembangan mutu layanan akademik;
5. Mendukung implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) Program Studi.

## C. Manfaat Kegiatan

Manfaat dari pelaksanaan survei kepuasan layanan administrasi akademik adalah:

1. Memberikan informasi mengenai kualitas pelayanan administrasi akademik;
2. Menjadi dasar pengambilan kebijakan dalam pengembangan layanan akademik;
3. Mendukung peningkatan mutu pelayanan administrasi secara berkelanjutan;
4. Menjadi media aspirasi mahasiswa dalam memberikan masukan terhadap layanan akademik;
5. Mendukung terciptanya pelayanan akademik yang profesional dan berbasis kebutuhan mahasiswa.

## D. Profil Responden

**Tabel 1.1 Profil Responden Survei Kepuasan Layanan Administrasi Akademik**

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Mahasiswa Angkatan 2024	7 Mahasiswa	35%
2	Mahasiswa Angkatan 2025	13 Mahasiswa	65%
	<b>Total</b>	<b>20 Mahasiswa</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel di atas, mayoritas responden survei berasal dari mahasiswa angkatan 2025 dengan persentase sebesar 65%, sedangkan mahasiswa angkatan 2024 sebesar 35%. Komposisi responden tersebut menunjukkan bahwa survei telah melibatkan mahasiswa aktif yang secara langsung merasakan layanan administrasi akademik selama proses studi berlangsung.

## E. Aspek Penilaian Survei

**Tabel 1.2 Aspek Penilaian Survei Kepuasan Layanan Administrasi Akademik**

No	Aspek Penilaian	Indikator Utama
----	-----------------	-----------------

1	Reliability (Keandalan)	Ketepatan prosedur, kejelasan informasi, ketepatan waktu layanan
2	Responsiveness (Daya Tanggap)	Kecepatan respons dan bantuan pelayanan
3	Assurance (Jaminan)	Keramahan, profesionalisme, kenyamanan layanan
4	Empathy (Empati)	Kepedulian dan perhatian terhadap kebutuhan mahasiswa
5	Tangibles (Bukti Fisik)	Fasilitas layanan dan media informasi akademik
6	Kepuasan Umum	Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik

Aspek-aspek tersebut digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan administrasi akademik secara menyeluruh berdasarkan persepsi mahasiswa terhadap pelayanan yang diterima selama proses studi berlangsung.

## **F. Dasar Pelaksanaan**

Dasar pelaksanaan survei kepuasan layanan administrasi akademik adalah:

1. Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) Perguruan Tinggi;
2. Kebijakan akademik Universitas Muhammadiyah Kendari;
3. Program kerja Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Inggris;
4. Komitmen peningkatan mutu layanan akademik berbasis evaluasi berkelanjutan.

## BAB II

### METODE PELAKSANAAN

#### A. Jenis Kegiatan

Kegiatan survei kepuasan layanan administrasi akademik ini merupakan kegiatan evaluatif yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan administrasi akademik di Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Inggris Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Kendari.

Survei dilaksanakan secara daring menggunakan Google Form sehingga memudahkan mahasiswa dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan administrasi akademik yang diterima selama proses studi berlangsung. Evaluasi dilakukan terhadap berbagai aspek layanan administrasi akademik yang berkaitan dengan kebutuhan akademik mahasiswa.

Pelaksanaan survei ini menjadi bagian dari implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dalam rangka meningkatkan kualitas layanan akademik yang profesional, efektif, efisien, responsif, dan berbasis teknologi digital.

#### B. Waktu Pelaksanaan

Survei kepuasan layanan administrasi akademik dilaksanakan pada akhir semester Tahun Akademik 2025/2026 melalui platform Google Form.

Pelaksanaan survei dilakukan setelah mahasiswa memperoleh layanan administrasi akademik selama satu semester sehingga mahasiswa dapat memberikan penilaian berdasarkan pengalaman langsung terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

#### C. Responden Survei

Responden dalam survei kepuasan layanan administrasi akademik ini adalah mahasiswa aktif Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Inggris Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Kendari.

Jumlah responden yang berpartisipasi dalam survei sebanyak 20 mahasiswa yang terdiri atas:

- 7 mahasiswa angkatan 2024;
- 13 mahasiswa angkatan 2025.

**Tabel 2.1 Data Responden Survei**

No	Angkatan	Jumlah Mahasiswa	Persentase
1	2024	7 Mahasiswa	35%
2	2025	13 Mahasiswa	65%

	<b>Total</b>	<b>20 Mahasiswa</b>	<b>100%</b>
--	--------------	---------------------	-------------

Berdasarkan tabel di atas, mayoritas responden berasal dari mahasiswa angkatan 2025 dengan persentase sebesar 65%, sedangkan mahasiswa angkatan 2024 sebesar 35%. Hal ini menunjukkan bahwa survei telah melibatkan mahasiswa aktif yang secara langsung merasakan layanan administrasi akademik program studi.

#### **D. Instrumen Survei**

Instrumen survei menggunakan kuesioner berbasis Google Form dengan skala penilaian sebagai berikut:

1. Sangat Baik;
2. Baik;
3. Cukup;
4. Kurang.

Instrumen survei dirancang untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan administrasi akademik berdasarkan beberapa aspek utama pelayanan.

**Tabel 2.2 Aspek dan Indikator Penilaian**

<b>No</b>	<b>Aspek Penilaian</b>	<b>Indikator</b>
1	Reliability (Keandalan)	Ketepatan prosedur, kejelasan informasi, ketepatan waktu layanan
2	Responsiveness (Daya Tanggap)	Kecepatan respons dan bantuan pelayanan
3	Assurance (Jaminan)	Profesionalisme, keramahan, kenyamanan layanan
4	Empathy (Empati)	Kepedulian terhadap kebutuhan mahasiswa
5	Tangibles (Bukti Fisik)	Fasilitas layanan dan media informasi
6	Kepuasan Umum	Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan

Secara keseluruhan, jumlah indikator dalam survei ini sebanyak 24 indikator penilaian yang mencakup seluruh aspek pelayanan administrasi akademik.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara daring menggunakan Google Form. Mahasiswa mengisi kuesioner secara mandiri berdasarkan pengalaman mereka selama memperoleh layanan administrasi akademik.

Selain memberikan penilaian kuantitatif, mahasiswa juga diberikan kesempatan untuk menyampaikan:

1. Hal yang paling memuaskan dari layanan administrasi akademik;
2. Saran untuk peningkatan layanan administrasi akademik;

3. Harapan terhadap pengembangan layanan administrasi akademik ke depan.

Dengan demikian, data yang diperoleh tidak hanya berupa data kuantitatif, tetapi juga data kualitatif berupa saran dan harapan mahasiswa.

## F. Teknik Analisis Data

Data hasil survei dianalisis menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dan kualitatif.

### 1. Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif dilakukan terhadap hasil penilaian mahasiswa pada setiap indikator pelayanan administrasi akademik. Data dianalisis menggunakan persentase berdasarkan kategori penilaian:

- Sangat Baik;
- Baik;
- Cukup;
- Kurang.

Hasil analisis digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap masing-masing aspek pelayanan administrasi akademik.

### 2. Analisis Kualitatif

Analisis kualitatif dilakukan terhadap saran, masukan, dan harapan mahasiswa untuk memperoleh gambaran lebih mendalam mengenai:

- Kelebihan layanan administrasi akademik;
- Aspek layanan yang perlu ditingkatkan;
- Harapan mahasiswa terhadap pengembangan layanan akademik di masa mendatang.

Hasil analisis tersebut kemudian digunakan sebagai dasar penyusunan rekomendasi dan tindak lanjut pengembangan mutu layanan administrasi akademik.

## G. Tahapan Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan survei kepuasan layanan administrasi akademik dilakukan melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

**Tabel 2.3 Tahapan Pelaksanaan Survei**

No	Tahapan	Kegiatan
1	Persiapan	Penyusunan instrumen survei dan Google Form
2	Pelaksanaan	Penyebaran dan pengisian kuesioner oleh mahasiswa
3	Pengumpulan Data	Rekapitulasi hasil survei

4	Analisis Data	Analisis kuantitatif dan kualitatif
5	Penyusunan Laporan	Penyusunan laporan hasil survei
6	Tindak Lanjut	Penyusunan rekomendasi peningkatan layanan

Tahapan tersebut dilakukan secara sistematis agar pelaksanaan survei berjalan efektif dan hasil evaluasi dapat digunakan sebagai dasar pengembangan layanan administrasi akademik secara berkelanjutan.

## BAB III

### PEMBAHASAN DAN TINDAK LANJUT

#### A. Pembahasan Hasil Evaluasi

Berdasarkan hasil survei kepuasan layanan administrasi akademik Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Inggris Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Kendari Tahun Akademik 2025/2026, secara umum mahasiswa memberikan penilaian sangat baik terhadap kualitas layanan administrasi akademik. Hal ini terlihat dari dominasi penilaian “Baik” dan “Sangat Baik” pada seluruh aspek pelayanan yang meliputi reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles, dan kepuasan umum mahasiswa.

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa pelayanan administrasi akademik telah berjalan secara profesional, cepat, responsif, dan mampu mendukung kebutuhan akademik mahasiswa dengan baik. Mahasiswa menilai bahwa petugas administrasi memiliki kemampuan pelayanan yang baik, memberikan informasi secara jelas dan akurat, serta mampu membantu penyelesaian berbagai kebutuhan administrasi akademik mahasiswa secara efektif.

Aspek yang paling diapresiasi mahasiswa adalah kecepatan pelayanan, keramahan petugas administrasi, komunikasi yang baik, serta respons cepat terhadap kebutuhan dan kendala akademik mahasiswa. Mahasiswa juga memberikan apresiasi terhadap pelayanan administrasi yang tetap responsif melalui media komunikasi digital seperti WhatsApp sehingga memudahkan mahasiswa memperoleh informasi akademik secara cepat dan efisien.

Selain itu, mahasiswa menilai bahwa pelayanan administrasi akademik telah mendukung kelancaran proses studi mahasiswa, khususnya dalam pengurusan:

- KRS dan KHS;
- Surat keterangan akademik;
- Informasi jadwal perkuliahan;
- Pengurusan dokumen ujian;
- Informasi akademik lainnya.

Pada aspek assurance, mahasiswa merasa nyaman dalam memperoleh pelayanan administrasi karena petugas administrasi dinilai ramah, komunikatif, sopan, dan profesional dalam melayani mahasiswa. Sikap pelayanan yang baik tersebut memberikan dampak positif terhadap kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik program studi.

Dari aspek empathy, mahasiswa menilai bahwa petugas administrasi cukup peduli terhadap kebutuhan mahasiswa serta memberikan pelayanan tanpa diskriminasi. Komunikasi antara mahasiswa dan petugas administrasi juga dinilai berjalan dengan baik sehingga mahasiswa merasa lebih mudah dalam menyampaikan kebutuhan dan memperoleh solusi terhadap kendala akademik.

Pada aspek tangibles, mahasiswa menilai bahwa fasilitas pelayanan administrasi akademik sudah cukup baik dan media informasi akademik relatif mudah diakses. Namun demikian, beberapa

mahasiswa masih berharap adanya peningkatan kualitas sistem layanan akademik berbasis digital, khususnya terkait kestabilan server dan kemudahan akses Sistem Informasi Akademik (SIA UMK).

Secara umum, hasil evaluasi menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi akademik Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Inggris telah berjalan dengan baik dan mendukung terciptanya pelayanan akademik yang profesional, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan mahasiswa.

## **B. Kelebihan Layanan Administrasi Akademik**

Berdasarkan hasil evaluasi mahasiswa, terdapat beberapa keunggulan utama layanan administrasi akademik, yaitu:

### **1. Pelayanan Cepat dan Responsif**

Mahasiswa menilai bahwa pelayanan administrasi berlangsung cepat, tanggap, dan mampu memberikan solusi terhadap kebutuhan mahasiswa secara efektif.

### **2. Keramahan dan Sikap Profesional**

Petugas administrasi dinilai ramah, sopan, komunikatif, dan profesional dalam melayani mahasiswa sehingga menciptakan suasana pelayanan yang nyaman.

### **3. Komunikasi Akademik yang Baik**

Informasi akademik dinilai disampaikan secara jelas, tepat waktu, dan mudah dipahami oleh mahasiswa.

### **4. Dukungan terhadap Kelancaran Studi Mahasiswa**

Pelayanan administrasi akademik dinilai sangat membantu mahasiswa dalam pengurusan dokumen akademik dan kebutuhan administrasi lainnya.

### **5. Pemanfaatan Media Komunikasi Digital**

Penggunaan media komunikasi digital seperti WhatsApp dinilai sangat membantu mahasiswa dalam memperoleh informasi dan layanan akademik secara cepat.

## **C. Aspek yang Perlu Ditingkatkan**

Meskipun hasil evaluasi menunjukkan kategori sangat baik, terdapat beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan, antara lain:

### 1. Penguatan Sistem Layanan Digital

Mahasiswa berharap layanan administrasi akademik dapat lebih terintegrasi secara digital sehingga proses administrasi dapat dilakukan secara daring dengan lebih mudah dan efisien.

### 2. Peningkatan Stabilitas Server SIA UMK

Beberapa mahasiswa masih mengalami kendala teknis terkait kestabilan server dan akses sistem informasi akademik.

### 3. Pengembangan Layanan Administrasi Online

Mahasiswa berharap seluruh proses administrasi akademik dapat diakses secara fleksibel tanpa harus datang langsung ke kampus.

### 4. Penguatan Penyebaran Informasi Akademik

Mahasiswa berharap penyampaian informasi akademik dapat dilakukan lebih cepat dan melalui berbagai media komunikasi yang terintegrasi.

### 5. Penguatan SDM dan Teknologi Pelayanan

Mahasiswa berharap adanya peningkatan kualitas sumber daya manusia dan pemanfaatan teknologi dalam pelayanan administrasi akademik.

## **D. Tindak Lanjut**

Sebagai bentuk komitmen terhadap peningkatan mutu layanan administrasi akademik, Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Inggris merencanakan beberapa tindak lanjut sebagai berikut:

### 1. Penguatan Layanan Administrasi Berbasis Digital

Program studi akan mendorong pengembangan layanan administrasi berbasis digital yang lebih terintegrasi, efektif, dan mudah diakses mahasiswa.

### 2. Optimalisasi Sistem Informasi Akademik

Program studi akan berkoordinasi dengan unit terkait untuk meningkatkan:

- kestabilan server;
- kemudahan akses sistem;
- efektivitas layanan akademik digital.

### 3. Peningkatan Kualitas Pelayanan Prima

Tenaga administrasi akan terus didorong untuk mempertahankan:

- keramahan pelayanan;
- responsivitas layanan;
- komunikasi yang baik;
- profesionalisme pelayanan akademik.

### 4. Penguatan Komunikasi Akademik

Program studi akan meningkatkan penyebaran informasi akademik melalui:

- media digital;
- grup komunikasi mahasiswa;
- platform akademik online;
- sistem informasi akademik terintegrasi.

### 5. Monitoring dan Evaluasi Berkala

Evaluasi layanan administrasi akademik akan terus dilaksanakan secara berkala sebagai bagian dari implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI).

## **E. Analisis Evaluatif**

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa layanan administrasi akademik memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung keberhasilan studi mahasiswa. Pelayanan administrasi yang cepat, ramah, profesional, dan responsif mampu menciptakan kepuasan mahasiswa serta mendukung terciptanya lingkungan akademik yang kondusif.

Selain itu, hasil evaluasi juga menunjukkan bahwa kebutuhan mahasiswa terhadap layanan akademik berbasis digital semakin meningkat. Oleh karena itu, pengembangan sistem layanan akademik berbasis teknologi menjadi salah satu prioritas penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan di masa mendatang.

Secara keseluruhan, kualitas layanan administrasi akademik Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Inggris telah berjalan dengan baik dan menunjukkan komitmen program studi dalam memberikan pelayanan akademik yang profesional, modern, dan berorientasi pada kepuasan mahasiswa.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Layanan Administrasi Akademik Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Inggris Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Kendari Tahun Akademik 2025/2026, dapat disimpulkan bahwa secara umum mahasiswa merasa sangat puas terhadap kualitas layanan administrasi akademik yang diberikan.

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa pelayanan administrasi akademik telah berjalan dengan baik, profesional, cepat, responsif, ramah, dan mampu membantu kebutuhan akademik mahasiswa secara optimal. Mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap:

1. Kecepatan pelayanan administrasi;
2. Kejelasan informasi akademik;
3. Responsivitas petugas administrasi;
4. Keramahan dan profesionalisme pelayanan;
5. Komunikasi akademik yang baik;
6. Dukungan layanan terhadap kelancaran studi mahasiswa.

Selain itu, mahasiswa juga menilai bahwa pelayanan administrasi akademik telah mampu menciptakan kenyamanan dan kemudahan dalam pengurusan berbagai kebutuhan akademik, baik secara langsung maupun melalui media komunikasi digital. Penggunaan media komunikasi seperti WhatsApp dinilai sangat membantu mahasiswa dalam memperoleh informasi dan layanan akademik secara cepat dan efisien.

Meskipun demikian, hasil evaluasi juga menunjukkan beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan, khususnya:

1. Pengembangan layanan administrasi berbasis digital;
2. Peningkatan kestabilan server Sistem Informasi Akademik (SIA UMK);
3. Penguatan layanan administrasi online yang lebih fleksibel dan terintegrasi;
4. Peningkatan pemanfaatan teknologi dalam pelayanan akademik.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi akademik Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Inggris telah berjalan sesuai harapan mahasiswa dan mendukung terciptanya pelayanan akademik yang efektif, efisien, modern, dan berorientasi pada kepuasan mahasiswa.

#### **B. Rekomendasi**

Berdasarkan hasil evaluasi yang telah dilakukan, beberapa rekomendasi yang dapat diberikan adalah:

1. Mempertahankan kualitas pelayanan administrasi akademik yang telah berjalan dengan baik;
2. Meningkatkan layanan administrasi akademik berbasis digital dan sistem online terintegrasi;
3. Meningkatkan stabilitas server dan kemudahan akses Sistem Informasi Akademik (SIA UMK);
4. Mengembangkan media informasi akademik yang lebih cepat dan mudah diakses;
5. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan profesionalisme pelayanan administrasi;
6. Mempertahankan budaya pelayanan yang ramah, cepat, responsif, dan solutif;
7. Melaksanakan evaluasi layanan administrasi akademik secara berkala sebagai bagian dari implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI).

### **C. Penutup**

Laporan Hasil Survei Kepuasan Layanan Administrasi Akademik ini disusun sebagai bentuk evaluasi dan komitmen Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Inggris dalam meningkatkan kualitas pelayanan akademik secara berkelanjutan.

Hasil evaluasi ini diharapkan dapat menjadi dasar pengembangan layanan administrasi akademik yang lebih profesional, modern, transparan, responsif, dan berbasis teknologi digital guna mendukung keberhasilan akademik mahasiswa serta terciptanya budaya mutu di lingkungan Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Inggris.

Program studi akan terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan akademik dengan mengedepankan kepuasan mahasiswa, efektivitas layanan, serta pengembangan sistem layanan berbasis teknologi yang lebih terintegrasi di masa mendatang.

Demikian laporan ini disusun untuk digunakan sebagaimana mestinya.

## **LAMPIRAN**

# KUESIONER KEPUASAN LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK

20 jawaban

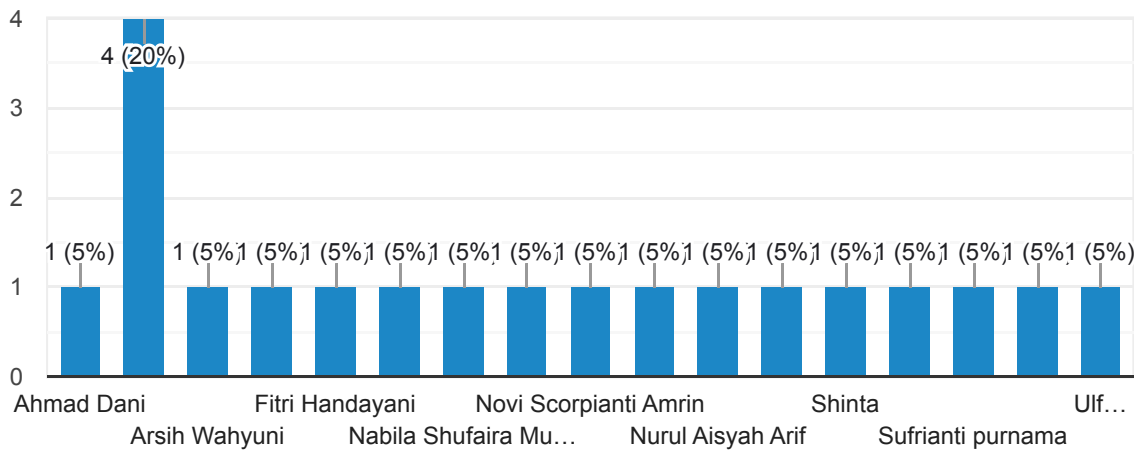
[Publikasikan analytics](#)

## A. IDENTITAS RESPONDEN

### 1. Nama Mahasiswa

[Salin diagram](#)

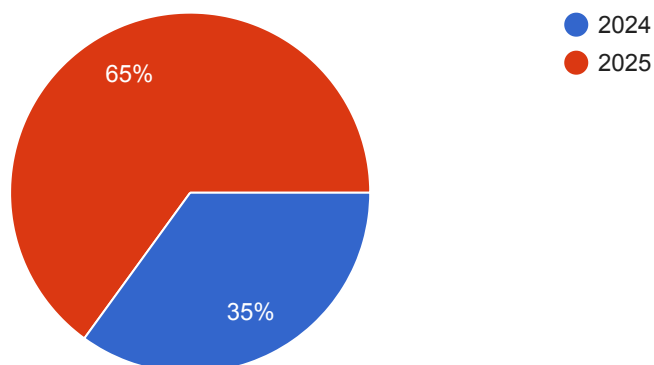
20 jawaban



### 2. Angkatan

[Salin diagram](#)

20 jawaban



## B. PENILAIAN LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK

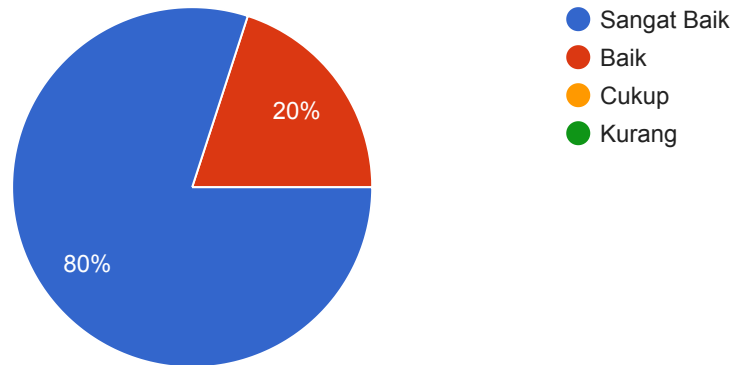


## 1. Keandalan (Reliability)

1. Petugas administrasi memberikan pelayanan sesuai prosedur.

 Salin diagram

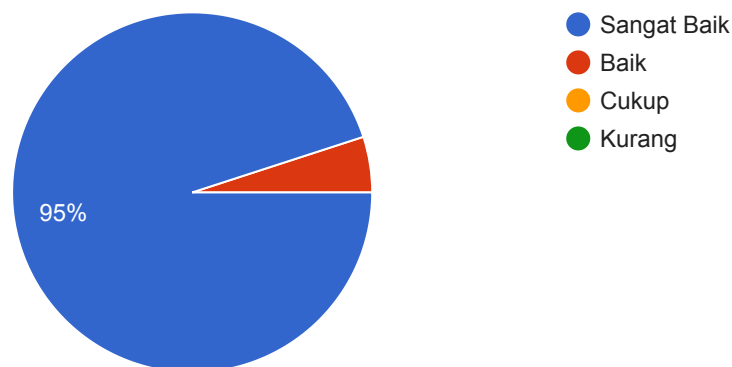
20 jawaban



2. Informasi akademik disampaikan secara jelas dan akurat.

 Salin diagram

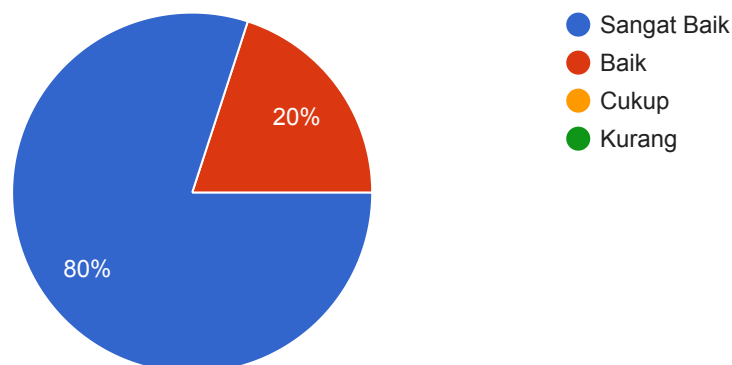
20 jawaban



3. Pelayanan administrasi dilakukan secara tepat waktu.

 Salin diagram

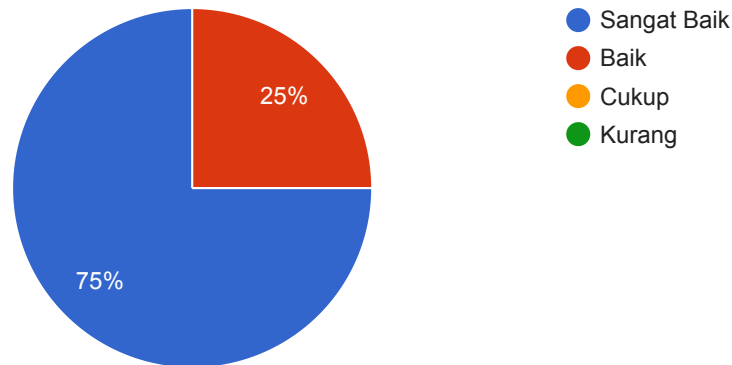
20 jawaban



## 4. Pengurusan dokumen akademik berjalan dengan baik.

[Salin diagram](#)

20 jawaban

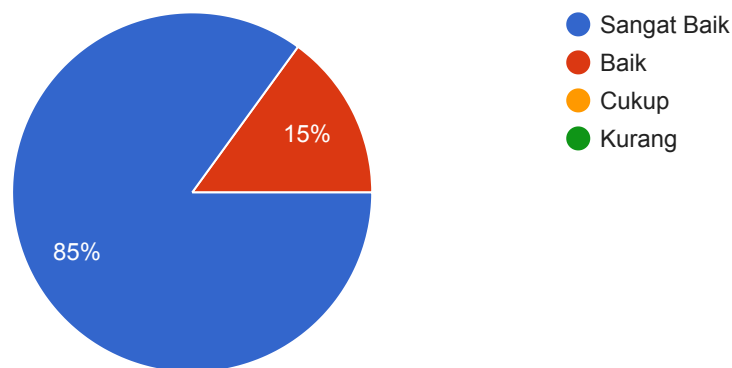


## 2. Daya Tanggap (Responsiveness)

## 5. Petugas administrasi cepat merespons kebutuhan mahasiswa.

[Salin diagram](#)

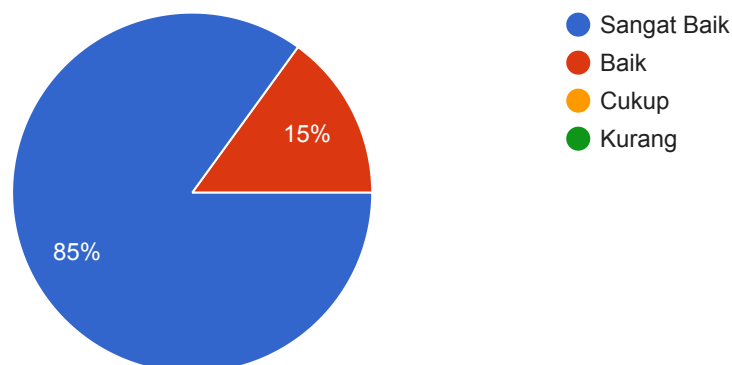
20 jawaban



## 6. Petugas administrasi membantu menyelesaikan permasalahan akademik mahasiswa.

[Salin diagram](#)

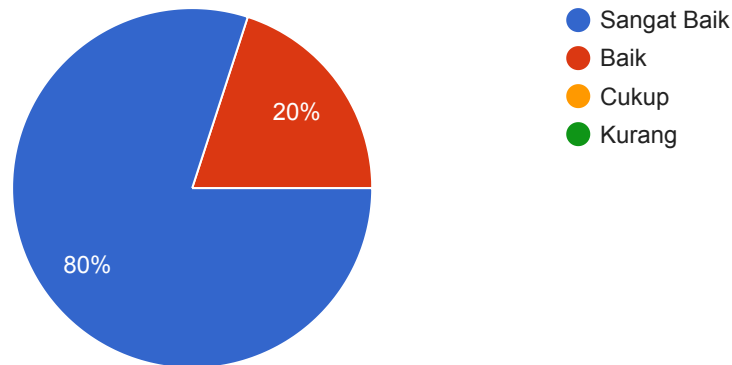
20 jawaban



7. Petugas administrasi mudah dihubungi ketika dibutuhkan.

 Salin diagram

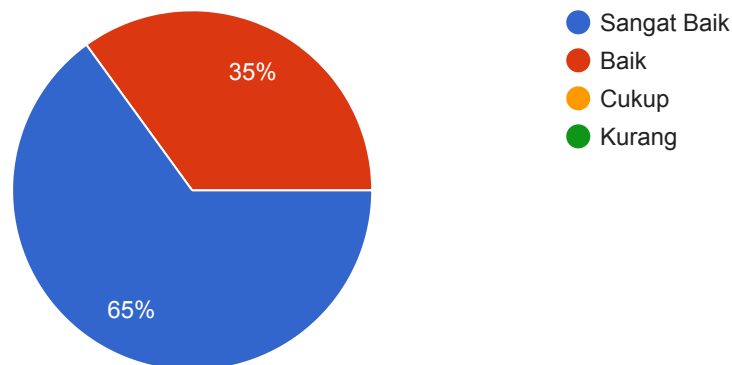
20 jawaban



8. Pelayanan administrasi diberikan dengan sigap dan efisien.

 Salin diagram

20 jawaban

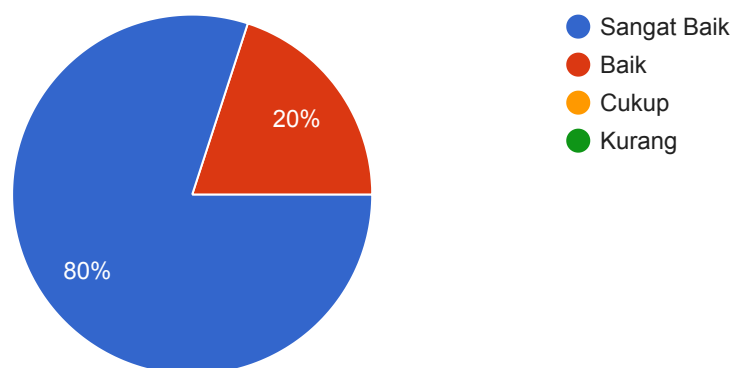


### 3. Jaminan (Assurance)

9. Petugas administrasi bersikap sopan dan ramah.

 Salin diagram

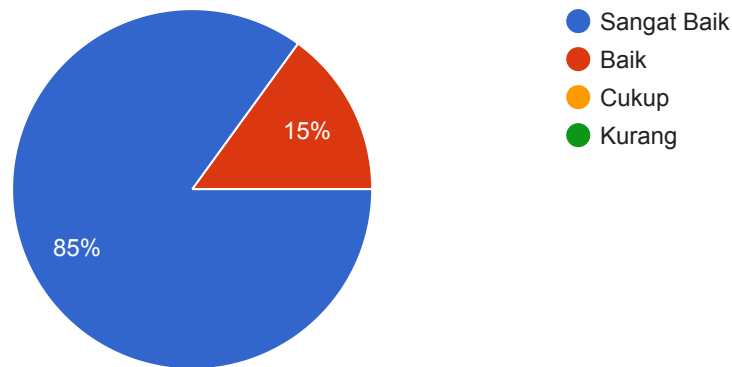
20 jawaban



10. Petugas administrasi memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan layanan.

 Salin diagram

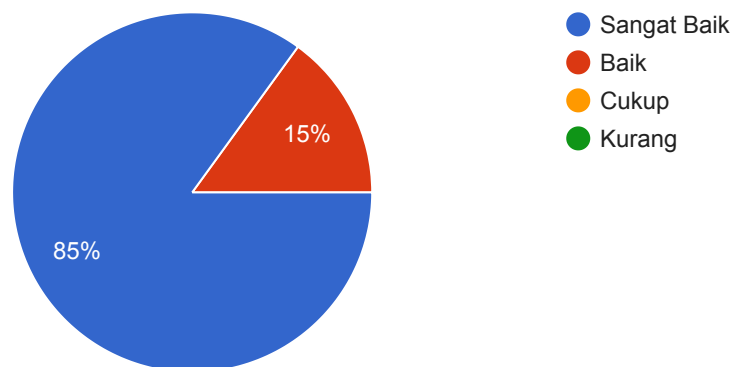
20 jawaban



11. Mahasiswa merasa nyaman saat mendapatkan pelayanan administrasi.

 Salin diagram

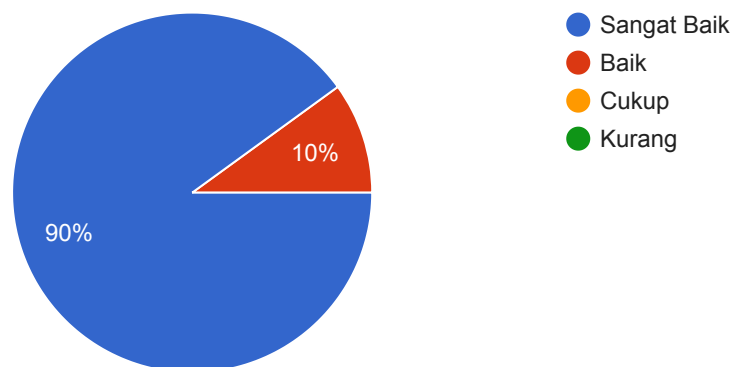
20 jawaban



12. Data dan dokumen mahasiswa dijaga kerahasiaannya dengan baik.

 Salin diagram

20 jawaban



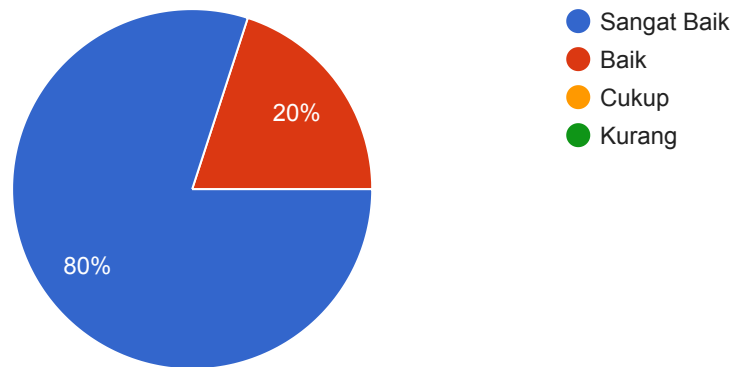
#### 4. Empati (Empathy)



13. Petugas administrasi memberikan perhatian terhadap kebutuhan mahasiswa.

 Salin diagram

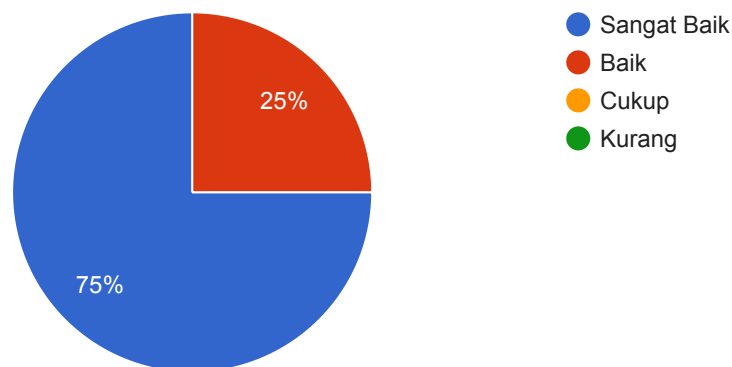
20 jawaban



14. Petugas administrasi melayani mahasiswa tanpa diskriminasi.

 Salin diagram

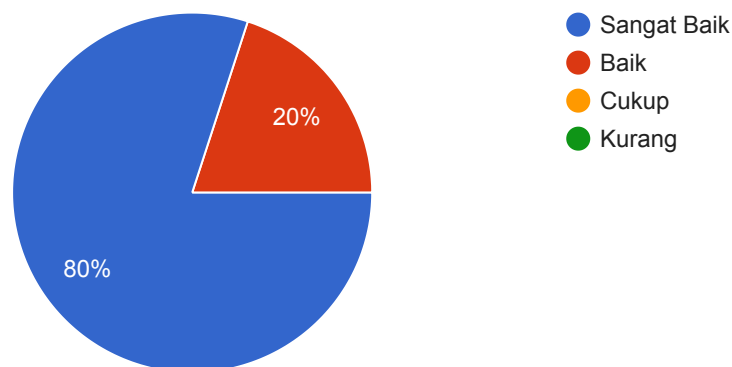
20 jawaban



15. Petugas administrasi memahami kesulitan mahasiswa dalam layanan akademik.

 Salin diagram

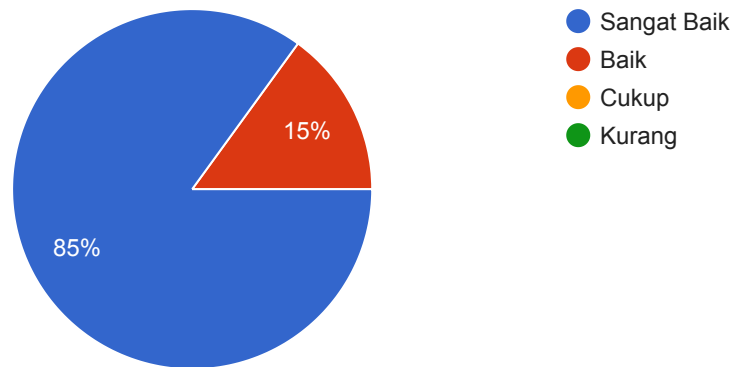
20 jawaban



16. Komunikasi antara mahasiswa dan petugas administrasi berjalan baik.

 Salin diagram

20 jawaban

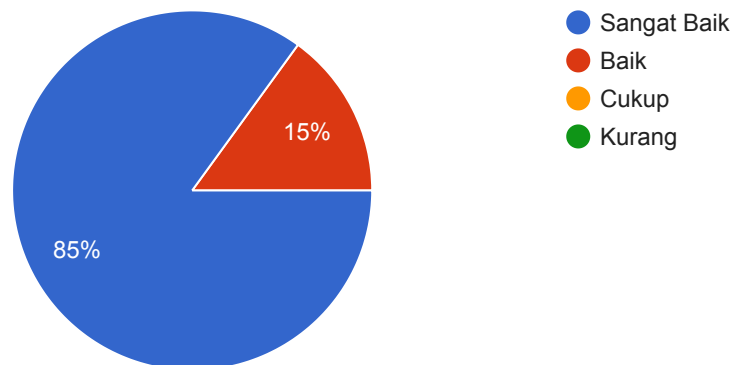


## 5. Bukti Fisik (Tangibles)

17. Ruang pelayanan administrasi bersih dan nyaman.

 Salin diagram

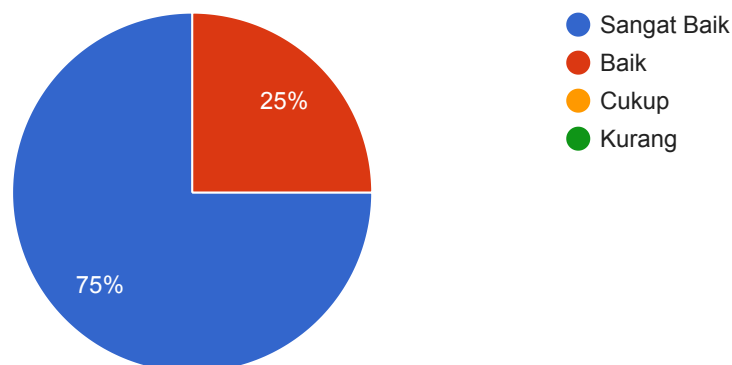
20 jawaban



18. Fasilitas administrasi akademik memadai.

 Salin diagram

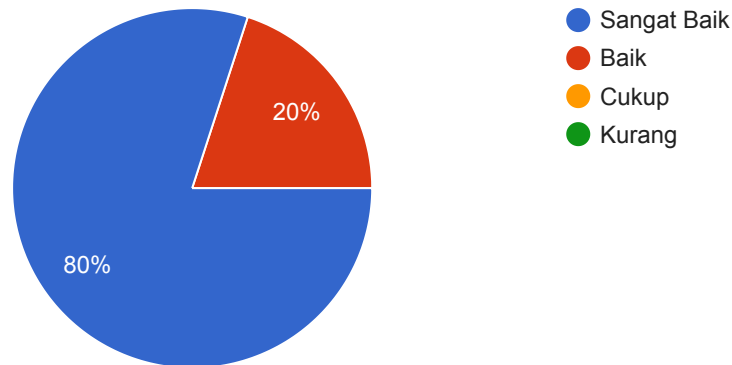
20 jawaban



19. Media informasi akademik mudah diakses.

 Salin diagram

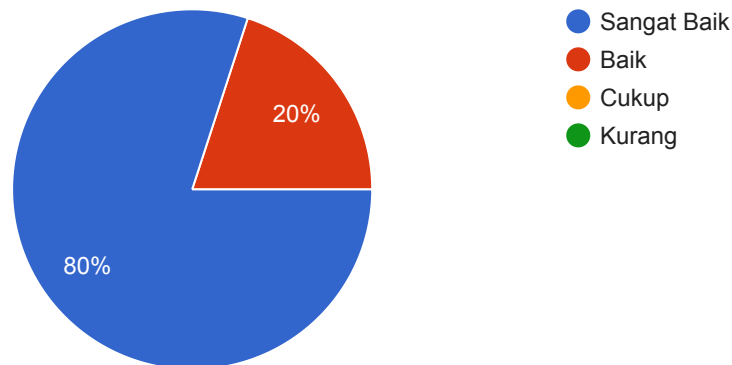
20 jawaban



20. Sistem layanan akademik berbasis digital berjalan dengan baik.

 Salin diagram

20 jawaban

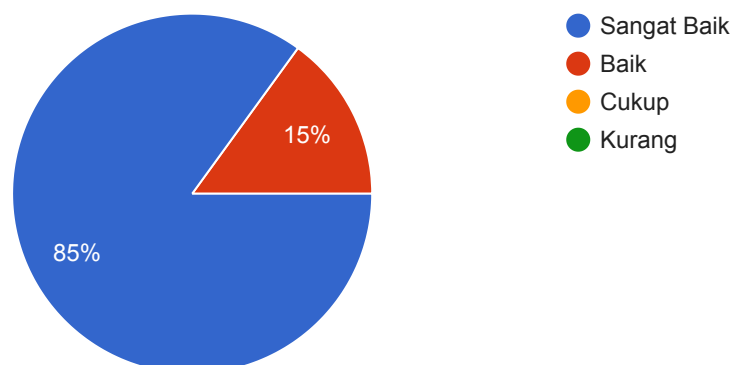


## 6. Kepuasan Umum

21. Secara umum saya puas terhadap layanan administrasi akademik.

 Salin diagram

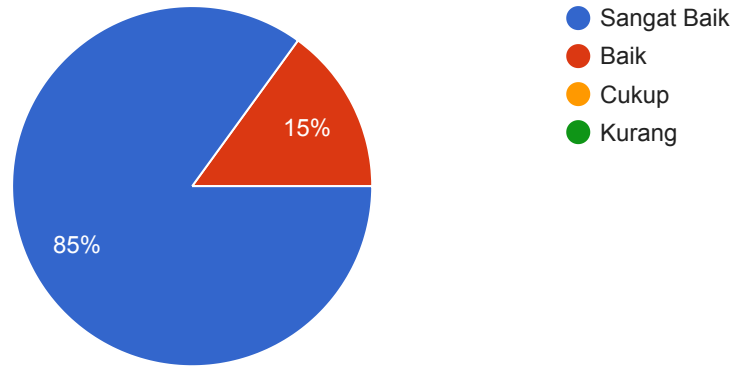
20 jawaban



22. Layanan administrasi membantu kelancaran studi saya.

 Salin diagram

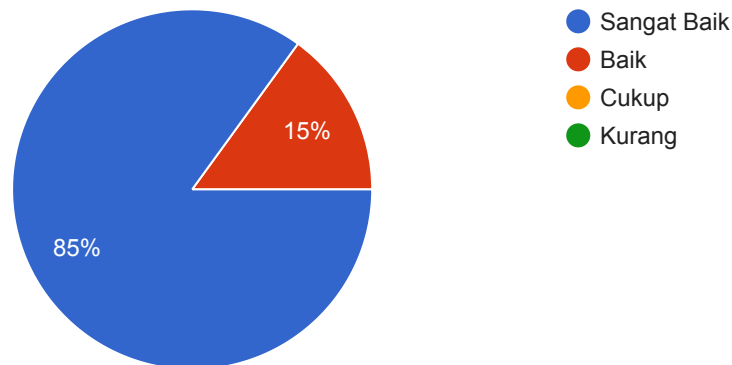
20 jawaban



23. Saya merasa pelayanan administrasi akademik sudah profesional.

 Salin diagram

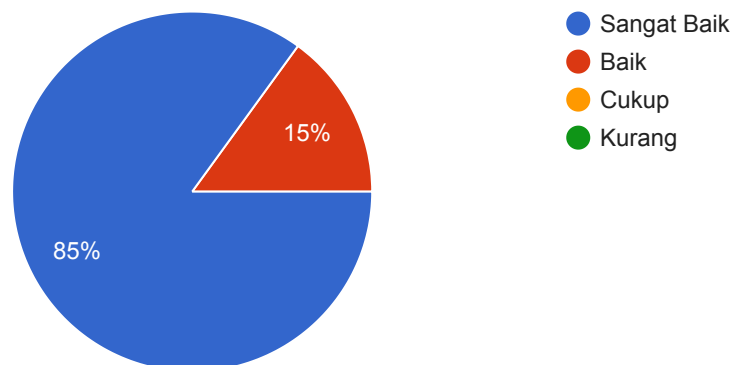
20 jawaban



24. Saya merekomendasikan kualitas layanan administrasi akademik untuk dipertahankan.

 Salin diagram

20 jawaban



### C. SARAN DAN MASUKAN



## 1. Hal yang paling memuaskan dari layanan administrasi akademik:

20 jawaban

Cepat tanggap dan selalu memberikan solusi termudah dan terbaik bagi mahasiswa.

Selalu memberikan jawaban yang jelas dengan pelayanan yang responsif sehingga membantu

Kecepatan layanan

Pelayanan administrasi akademik yang cepat, responsif, dan selalu membantu mahasiswa dalam menyelesaikan berbagai kebutuhan akademik

1. Staf administrasi memberikan pelayanan yang ramah, responsif, dan membantu mahasiswa dalam mengurus berbagai keperluan akademik.

2. Informasi terkait jadwal, pengisian KRS, ujian, dan administrasi akademik disampaikan dengan cukup jelas.

3. Proses pelayanan administrasi berjalan dengan tertib dan mendukung kelancaran kegiatan akademik mahasiswa.

Keramahtamahan

Jadwal dan informasi tentang perkuliahan

saat kepengurusan surat surat persyaratan ujian, alhamdulillah pelayanannya baik dan cepat

Administrasi cepat tanggap dan sangat fast respon jika ada keluhan atau pertanyaan dari mahasiswa seputar dokumen yang bermasalah.

Cepat dan ramah

Pelayanan yang cepat dalam membantu kebutuhan administrasi mahasiswa, seperti pengurusan surat KRS dan kebutuhan akademik lainnya

Keramahan dan kedisiplinan

Layanan administrasi akademik yang paling memuaskan adalah sikap staf yang ramah, responsif, dan profesional dalam melayani mahasiswa. Selain itu, informasi akademik selalu disampaikan dengan jelas dan tepat waktu sehingga memudahkan mahasiswa dalam mengurus berbagai kebutuhan administrasi. Proses pelayanan juga berjalan cukup cepat, tertib, dan memberikan solusi yang membantu ketika mahasiswa menghadapi kendala akademik.

Pelayanan administrasi akademik cukup responsif, ramah, dan membantu mahasiswa dalam mengurus berbagai kebutuhan akademik. Informasi yang diberikan juga jelas dan mudah dipahami.

komunikasinya baik tidak cuek



Layanan yang cepat

cepat di layani

Proses pelayanan dan komunikasi selama pelayanan

Sikap para staf administrasi akademik sangat ramah, informatif, dan sangat membantu mengarahkan mahasiswa yang membutuhkan informasi.

Saya merasa puas karena staf administrasi mampu merespons pertanyaan dan kebutuhan dengan cepat, baik secara langsung maupun melalui media komunikasi seperti WhatsApp. Hal ini sangat membantu dalam situasi mendesak, seperti pengurusan KRS, KHS, atau surat keterangan.



## 2. Saran untuk peningkatan layanan administrasi akademik:

20 jawaban

Sejauh ini sudah cukup baik.

Semoga server yang digunakan oleh kampus lebih baik lagi sehingga memudahkan kami mengakses data kami meski berada bukan di lingkungan kampus

Lebih ditingkatkan lagi

Mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik serta meningkatkan digitalisasi layanan akademik agar proses administrasi menjadi lebih cepat, efisien, dan mudah diakses oleh mahasiswa.

1.Meningkatkan kecepatan pelayanan dalam pengurusan dokumen dan kebutuhan

2.administrasi mahasiswa.

Memperluas penggunaan layanan digital agar proses administrasi dapat dilakukan dengan lebih mudah dan efisien.

3.Meningkatkan penyebaran informasi akademik melalui berbagai media komunikasi agar lebih cepat diterima oleh mahasiswa.

Pelayanan

Sudah baik

-

Tidak ada, pelayanan sudah memuaskan.

Di pertahankan keramahannya

Mungkin bisa mengakses SIMAK tanpa harus ke kampus

Tetap selalu ramah dan peduli

Untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi akademik, perlu dilakukan pengembangan sistem layanan yang lebih terintegrasi dan berbasis digital agar proses pengurusan dokumen menjadi lebih mudah dan efisien. Selain itu, peningkatan kecepatan respons terhadap pertanyaan maupun kebutuhan mahasiswa perlu terus dilakukan. Penyediaan panduan administrasi yang lebih lengkap dan mudah diakses juga dapat membantu mahasiswa memperoleh informasi dengan lebih cepat dan akurat.

Diharapkan proses administrasi dapat semakin cepat dan efisien, terutama dalam penyampaian informasi akademik serta tindak lanjut terhadap kebutuhan mahasiswa.

SDM nya dan teknologi perlu ditingkatkan



Untuk lebih di tingkatkan lagi

saya sangat puas dengan pelayanannya tidak ada saran yang begitu significant

Sudah sangat baik, tetap dipertahankan

Secara keseluruhan pelayanan sudah sangat baik dan memuaskan. Mohon untuk tetap mempertahankan keramahan dan kecepatan merespons kebutuhan mahasiswa

SIA UMK perlu terus ditingkatkan, terutama dari segi kestabilan server dan kemudahan penggunaan. Hal ini penting agar mahasiswa tidak mengalami kendala teknis saat mengakses layanan.



### 3. Harapan terhadap pengembangan layanan administrasi akademik ke depan:

20 jawaban

-

Semoga semakin baik kedepannya.

Semoga semakin memudahkan dan berkembang ke arah yang lebih baik

Memberi layanan yang lebih baik lagi

mempertahankan layanan administrasi akademik yang terus mengikuti perkembangan yang lebih modern, responsif, dan terintegrasi melalui pemanfaatan teknologi digital sehingga mampu memberikan pelayanan yang cepat, akurat, transparan, serta mendukung keberhasilan akademik mahasiswa secara optimal."

1. Pelayanan administrasi semakin cepat, akurat, dan mudah diakses oleh seluruh mahasiswa.
2. Sistem informasi akademik terus ditingkatkan untuk mendukung kebutuhan administrasi secara efektif dan efisien.
3. Komunikasi antara pihak administrasi dan mahasiswa tetap terjaga dengan baik sehingga setiap informasi akademik dapat tersampaikan secara jelas dan tepat waktu.

Lebih di pertahankan saja

Semoga lebih baik, akurat & terperinci.

Untuk tetap mempertahankan cepat tanggap dan fast responnya.

Supaya pelayanannya di pertahankan

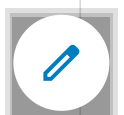
Mampu menjalankan tugas dengan baik

Ke depan, diharapkan layanan administrasi akademik semakin modern, cepat, akurat, dan transparan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Seluruh proses administrasi diharapkan dapat diakses secara daring melalui sistem yang terintegrasi sehingga lebih praktis dan efisien. Selain itu, diharapkan kualitas pelayanan terus meningkat dengan mengutamakan kepuasan mahasiswa, komunikasi yang efektif, serta budaya pelayanan prima yang mendukung keberhasilan akademik.

Semoga layanan administrasi akademik semakin profesional, responsif, dan didukung oleh sistem digital yang lebih terintegrasi sehingga memudahkan mahasiswa dalam mengakses berbagai layanan akademik.

harapannya biayanya bangunan bisa dihilangkan

Untuk bisa di pertahankan yang sudah ada



semoga tetap di pertahankan pelayanan

Semoga selalu gercep dalam pelayanan

Berharap layanan administrasi akademik ke depannya semakin fleksibel, mudah diakses di mana saja, dan terus memanfaatkan teknologi terbaru serta Semoga konsistensi pelayanan yang ramah, cepat, dan solutif ini dapat terus dipertahankan demi kenyamanan seluruh civitas akademika

Sistem SIA UMK ditingkatkan lagi.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. - [Hubungi pemilik formulir](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Apakah formulir ini tampak mencurigakan? [Laporkan](#)

## Google Formulir

