2024/2025



LAPORAN SURVEY

KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN AKADEMIK DAN SARANA PRASARANA

https://magister-tbi.uinsu.ac.id/

+6285269238119

Jl. William Iskandar Pasar V, Medan Estate

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN SURVEI
KEPUASAN MAHASISWA PRODI MAGISTER TADRIS BAHASA INGGRIS TERHADAP LAYANAN AKADEMIK DAN SARANA PRASARANA FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN (FITK) UIN SUMATERA UTARA MEDAN

Laporan ini telah disusun berdasarkan hasil survei yang dilakukan terhadap mahasiswa Prodi Magister Tadris Bahasa Inggris Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) UIN Sumatera Utara Medan, serta telah diverifikasi oleh Unit Penjaminan Mutu (UPM).

Tim UPM:

No	Nama Anggota UPM	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Muhammad Nuh, S.Pd., M.Pd	Ketua UPM	
2.	Dr. Muhammad Fadhli, M.Pd	Sekretaris UPM	
3.	Dr. Abdul Fattah Nasution, M.Pd	Anggota	
4.	Dr. Meyniar Albina, MA	Anggota	
5.	Drs. Muhammad Syaifullah, M.A	Anggota	

Laporan ini telah disetujui dan disahkan oleh:

Mengetahui,

Prof. Tien Rafida, M.Hum	**Maslathif Dwi Purnomo, M.Hum., Ph.D**
NIP.197011101997032004	NIP.198205122011011009

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,

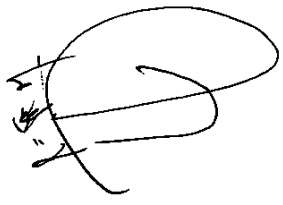
Puji syukur kita panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga laporan survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan sarana prasarana di Prodi Magister Tadris Bahasa Inggris Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) Universitas Islam Negeri Sumatera Utara ini dapat tersusun dengan baik.

Survei ini merupakan bagian dari upaya berkelanjutan kami dalam meningkatkan mutu pelayanan akademik dan memberikan pengalaman belajar yang optimal bagi seluruh mahasiswa. Survei ini dilakukan untuk mengevaluasi berbagai aspek pelayanan akademik yang diterima oleh mahasiswa, meliputi kualitas pengajaran, fasilitas pendukung, serta layanan administrasi yang tersedia. Umpan balik dari mahasiswa menjadi salah satu panduan utama bagi fakultas dalam merancang strategi peningkatan layanan dan memastikan bahwa setiap aspek yang mendukung proses pembelajaran dapat berjalan dengan baik.

Kami percaya bahwa lingkungan akademik yang mendukung akan memberikan kontribusi signifikan terhadap pengembangan diri dan pencapaian akademik mahasiswa. Kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh mahasiswa yang telah berpartisipasi dalam survei ini, serta kepada tim Unit Penjaminan Mutu (UPM) FITK UIN Sumatera Utara yang telah berkomitmen dalam pelaksanaan dan penyusunan laporan ini. Semoga hasil dari survei ini dapat bermanfaat dalam meningkatkan kualitas pelayanan akademik di Prodi Magister Tadris Bahasa Inggris FITK UIN Sumatera Utara, demi terciptanya suasana prodiyang lebih baik dan kondusif bagi seluruh civitas akademika.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Medan, 30 Januari 2025
Ketua Prodi Magister Tadris Bahasa Inggris



Maslathif Dwi Purnomo, M.Hum., Ph.D
NIP. 198205122011011009

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI ii

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang 1

B. Tujuan Survei 2

C. Target dan Metode Pengumpulan 2

BAB II METODE SURVEI 3

A. Desain Survei 3

B. Sampel dan Populasi 3

C. Instrumen Survei 3

D. Validitas Instrumen 4

E. Prosedur Pengumpulan Data 4

F. Teknik Analisis Data 4

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN 5

A. Hasil Survei 5

B. Pembahasan 12

BAB IV EVALUASI DAN TINDAK LANJUT 14

LAMPIRAN 16

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Survei Kepuasan Mahasiswa Prodi Magister Tadris Bahasa Inggris Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dilaksanakan sebagai salah satu bentuk evaluasi terhadap kualitas layanan akademik dan sarana prasarana yang diberikan kepada mahasiswa. Kegiatan ini merupakan bagian dari komitmen program studi dalam menerapkan sistem penjaminan mutu internal yang berorientasi pada peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan. Melalui survei ini, program studi memperoleh umpan balik secara langsung dari mahasiswa sebagai pengguna layanan sehingga dapat menjadi dasar dalam merumuskan kebijakan dan strategi peningkatan mutu.

Layanan akademik merupakan salah satu aspek penting yang menentukan keberhasilan proses pendidikan di perguruan tinggi. Kualitas layanan yang diberikan oleh dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola program studi akan memengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran maupun layanan administrasi akademik. Oleh karena itu, evaluasi terhadap layanan akademik perlu dilakukan secara berkala agar kualitas pelayanan tetap terjaga serta mampu memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa.

Selain layanan akademik, ketersediaan sarana dan prasarana juga menjadi faktor penting dalam mendukung proses pembelajaran. Fasilitas seperti ruang kuliah, perpustakaan, jaringan internet, media pembelajaran, serta lingkungan belajar yang nyaman merupakan komponen yang berperan dalam menciptakan suasana akademik yang kondusif. Sarana dan prasarana yang memadai diharapkan mampu menunjang efektivitas kegiatan pembelajaran serta meningkatkan kenyamanan mahasiswa selama mengikuti perkuliahan.

Pelaksanaan survei ini juga bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek pelayanan berdasarkan dimensi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*). Kelima dimensi tersebut menjadi indikator penting dalam menilai kualitas layanan yang diberikan oleh program studi kepada mahasiswa.

Hasil survei kepuasan mahasiswa diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Program Studi Magister Tadris Bahasa Inggris dalam mempertahankan kualitas layanan yang telah berjalan dengan baik serta melakukan perbaikan pada aspek-aspek yang masih memerlukan peningkatan. Dengan demikian, program studi dapat terus meningkatkan mutu layanan akademik dan sarana prasarana guna mendukung terciptanya proses pembelajaran yang berkualitas, efektif, dan berorientasi pada kepuasan mahasiswa.

B. Tujuan Survei

Tujuan dilakukannya survei kepuasan mahasiswa terkait kualitas dosen tahun ajaran 2024/2025 adalah memperoleh informasi dari mahasiswa mengenai unsur-unsur berikut.

1. Keandalan (*reliability*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.
2. Daya tanggap (*responsiveness*): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.
3. Kepastian (*assurance*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.
4. Empati (*empathy*): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.
5. *Tangible*: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibitas, kualitas sarana dan prasarana.

C. Target dan Metode Pengumpulan

Populasi yang dituju dalam kegiatan survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan sarana prasarana adalah seluruh mahasiswa aktif Program Studi Magister Tadris Bahasa Inggris UIN Sumatera sebanyak 45 mahasiswa. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam riset ini adalah metode survey dengan kuesioner sebagai alat. Pertanyaan dalam kuesioner yang disebarkan terdiri dari pertanyaan terbuka dan tertutup. Kuesioner ini sudah disusun dan disebarkan secara online melalui *google form*.

Instrumen survey kepuasan pengguna lulusan dapat diakses pada link berikut: https://docs.google.com/forms/u/4/d/e/1FAIpQLSfu-gJ4r9Jmp3de3o12--0fR0asl5ZWTaVCw9RC6zMWx7_5ZQ/viewform?usp=header

BAB II
METODE SURVEI

A. Desain Survei

Survei yang digunakan dalam Survei Kepuasan Mahasiswa Magister Tadris Bahasa Inggris UIN Sumatera Utara adalah kuesioner. Kuesioner ini terdiri dari serangkaian pernyataan tertutup dengan skala penilaian dari 1 (kurang baik) hingga 4 (sangat baik). Survei ini dirancang untuk mendapatkan umpan balik langsung dari mahasiswa mengenai berbagai aspek layanan akademik, fasilitas, dan hubungan interpersonal dengan dosen. Pengumpulan data dilakukan secara daring menggunakan Google Forms, yang memudahkan mahasiswa dalam mengisi kuesioner secara anonim. Survei ini dilakukan di akhir semester, setelah mahasiswa memiliki pengalaman yang cukup dalam mengikuti perkuliahan dan berinteraksi dengan layanan kampus.

B. Sampel dan Populasi

Responden survei terdiri dari seluruh mahasiswa aktif prodi magister tadris bahasa inggris. Pemilihan sampel bersifat menyeluruh, di mana seluruh mahasiswa yang sedang aktif terdaftar di semester berjalan berhak untuk mengisi kuesioner. Jumlah sampel yang diambil sebanyak mahasiswa yang berpartisipasi dalam survei ini, dengan fokus pada mahasiswa yang menggunakan berbagai fasilitas kampus serta berinteraksi dengan dosen dan tenaga kependidikan. Survei ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang representatif dari pengalaman belajar mahasiswa di program studi dan jenjang pendidikan.

C. Instrumen Survei

Instrumen yang digunakan dalam survei ini adalah kuesioner terstruktur yang memuat berbagai pernyataan terkait kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan sarana prasarana. Kuesioner ini mencakup pernyataan yang berkaitan dengan ketersediaan fasilitas, kualitas layanan akademik, dan hubungan interpersonal dengan dosen serta tenaga kependidikan. Setiap pernyataan diukur dengan skala Likert dari 1 hingga 4, di mana mahasiswa dapat memberikan penilaian sesuai dengan pengalaman mereka. Instrumen ini dirancang untuk mengukur aspek kuantitatif dari pengalaman mahasiswa. Kuesioner ini telah diuji validitas dan reliabilitas-nya sebelum digunakan, untuk memastikan bahwa instrumen ini mampu memberikan hasil yang akurat dan konsisten.

D. Validitas Instrumen

Validitas instrumen survei ini diuji melalui validitas isi dengan melibatkan ahli statistik dan evaluasi pendidikan untuk memastikan bahwa pernyataan-pernyataan yang diajukan mencakup semua aspek yang relevan dengan tujuan survei. Dalam hal ini, para ahli menilai apakah instrumen mampu mengukur tingkat kepuasan mahasiswa secara komprehensif. Selain itu, validitas konstruk juga diuji untuk memastikan bahwa kuesioner ini benar-benar mengukur konsep yang ingin dievaluasi, seperti kepuasan terhadap fasilitas dan layanan prodi. Validitas ini diuji dengan metode statistik dan telaah pakar.

E. Prosedur Pengumpulan Data

Data dikumpulkan pada akhir semester melalui Google Forms yang didistribusikan oleh Pengelola Program Studi kepada mahasiswa. Setiap mahasiswa diminta untuk mengisi kuesioner secara daring. Survei ini dilakukan selama periode tertentu, biasanya dalam waktu satu hingga dua minggu sebelum akhir semester, sehingga mahasiswa memiliki kesempatan untuk memberikan penilaian mereka terhadap dosen, fasilitas, dan layanan prodi berdasarkan pengalaman mereka selama satu semester. Hasil survei kemudian diolah dan dianalisis oleh tim akademik untuk perbaikan dan peningkatan kualitas layanan.

F. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari Survei Kepuasan Mahasiswa Prodi Magister Tadris Bahasa Inggris UIN Sumatera Utara dianalisis menggunakan analisis statistik deskriptif. Metode ini digunakan untuk mengidentifikasi distribusi frekuensi, persentase, rata-rata, dan kecenderungan dari penilaian mahasiswa terhadap setiap aspek survei. Hasil dari setiap kategori, seperti kepuasan terhadap fasilitas prodi, layanan akademik, serta hubungan interpersonal dengan dosen dan tenaga kependidikan, disajikan dalam bentuk tabel dan grafik.

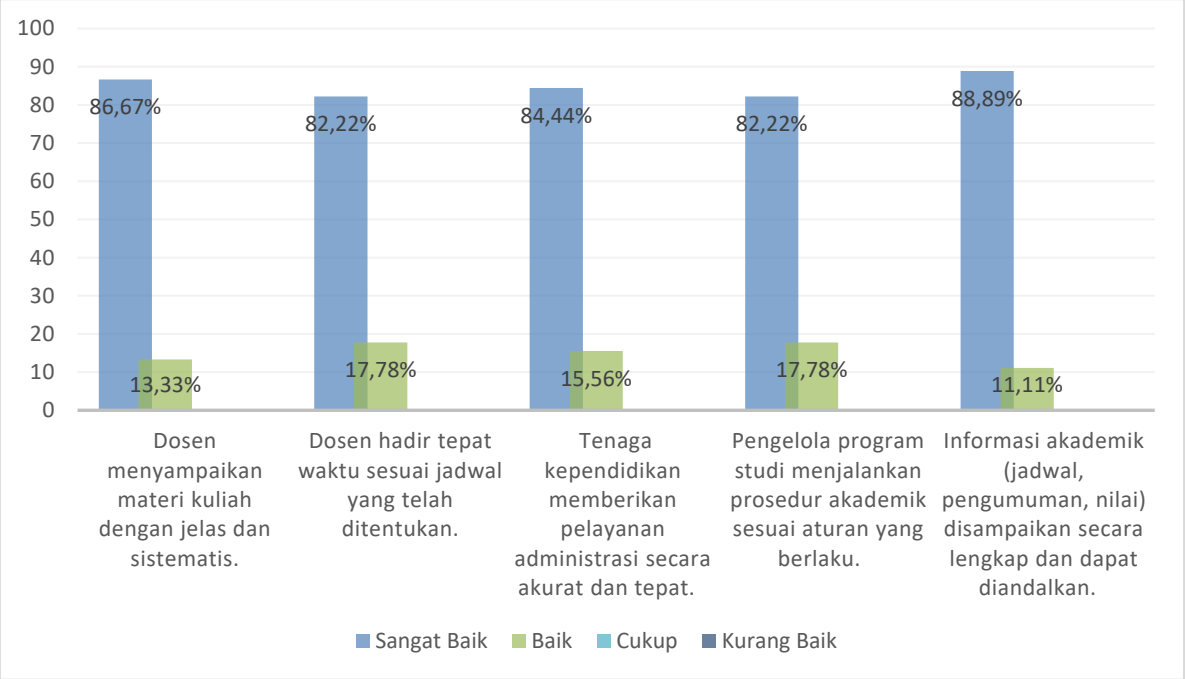
Statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan kecenderungan umum penilaian mahasiswa, dengan fokus pada skor rata-rata dan distribusi responden dalam skala Likert dari 1 (kurang baik) hingga 4 (sangat baik). Dari hasil analisis ini, tim akademik dapat mengidentifikasi area yang perlu perbaikan dan area yang sudah berjalan dengan baik. Hasil analisis juga digunakan untuk memberikan rekomendasi bagi peningkatan kualitas layanan akademik dan fasilitas prodi di masa mendatang

BAB III
HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Survei

1. Keandalan (Reliability)

Berdasarkan hasil survei, penilaian unsur keandalan (reliability) dapat dilihat pada Bagan 1.



Bagan 1. Penilaian Keandalan (*Reliability*)

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa pada indikator **Keandalan (*Reliability*)**, layanan akademik memperoleh penilaian yang sangat positif. Secara keseluruhan, rata-rata 84,88% responden memberikan penilaian Sangat Baik, sedangkan 15,12% lainnya memberikan penilaian Baik. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian Cukup maupun Kurang Baik. Hasil ini menunjukkan bahwa layanan akademik telah berjalan dengan baik dan mampu memenuhi harapan mahasiswa pada berbagai aspek yang dinilai.

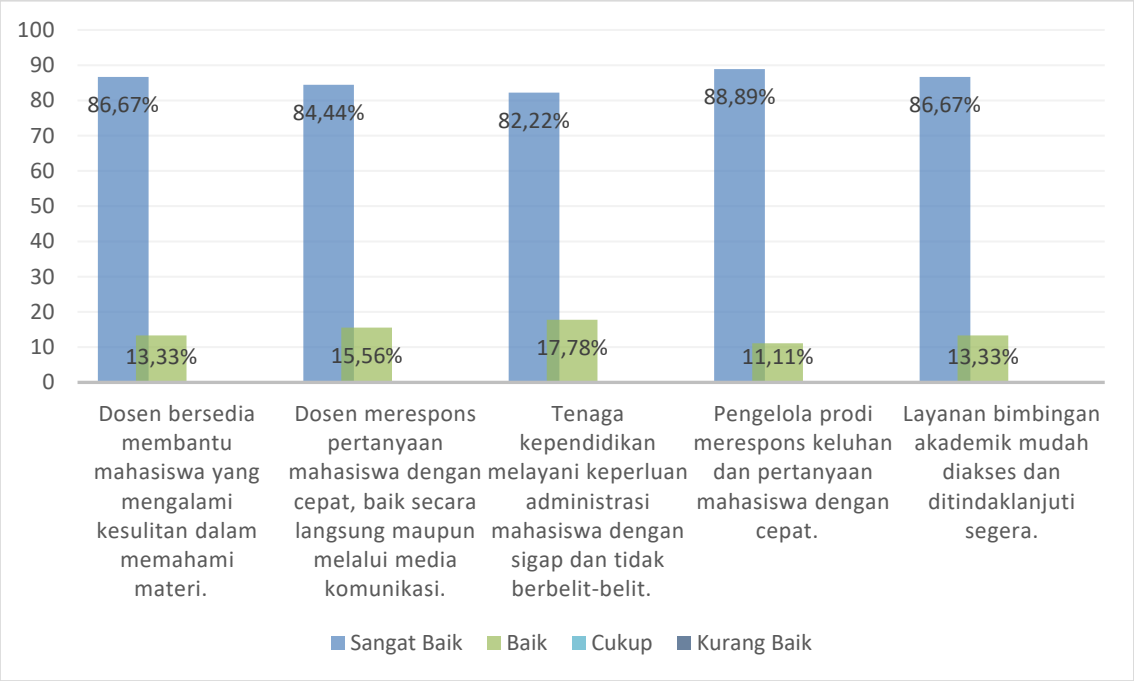
Penilaian tertinggi terdapat pada aspek ketersediaan informasi akademik yang lengkap dan dapat diandalkan, dengan persentase 88,89% pada kategori Sangat Baik. Hasil ini menunjukkan bahwa penyampaian informasi akademik dinilai telah berjalan dengan baik sehingga dapat mendukung mahasiswa dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan. Selanjutnya, aspek kejelasan dan sistematika penyampaian materi oleh dosen

memperoleh penilaian Sangat Baik sebesar 86,67%. Capaian ini mencerminkan bahwa proses pembelajaran telah dilaksanakan dengan baik, terutama dalam penyampaian materi yang jelas dan terstruktur. Sementara itu, ketepatan pelayanan administrasi oleh tenaga kependidikan memperoleh penilaian Sangat Baik sebesar 84,44%, yang menunjukkan bahwa pelayanan administrasi akademik secara umum telah dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

Adapun aspek ketepatan waktu kehadiran dosen dan pelaksanaan prosedur akademik oleh pengelola masing-masing memperoleh penilaian Sangat Baik sebesar 82,22%, sedangkan 17,78% responden memberikan penilaian Baik. Meskipun hasil tersebut tetap menunjukkan tingkat kepuasan yang positif, kedua aspek ini perlu mendapat perhatian dalam upaya peningkatan mutu layanan akademik. Ketepatan waktu pelaksanaan perkuliahan serta konsistensi penerapan prosedur akademik perlu terus dijaga agar mahasiswa memperoleh layanan yang lebih efektif, teratur, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2. Daya Tanggap (Responsiveness)

Berdasarkan hasil survei, penilaian unsur daya tanggap (*responsiveness*) dapat dilihat pada Bagan 2.



Bagan 2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

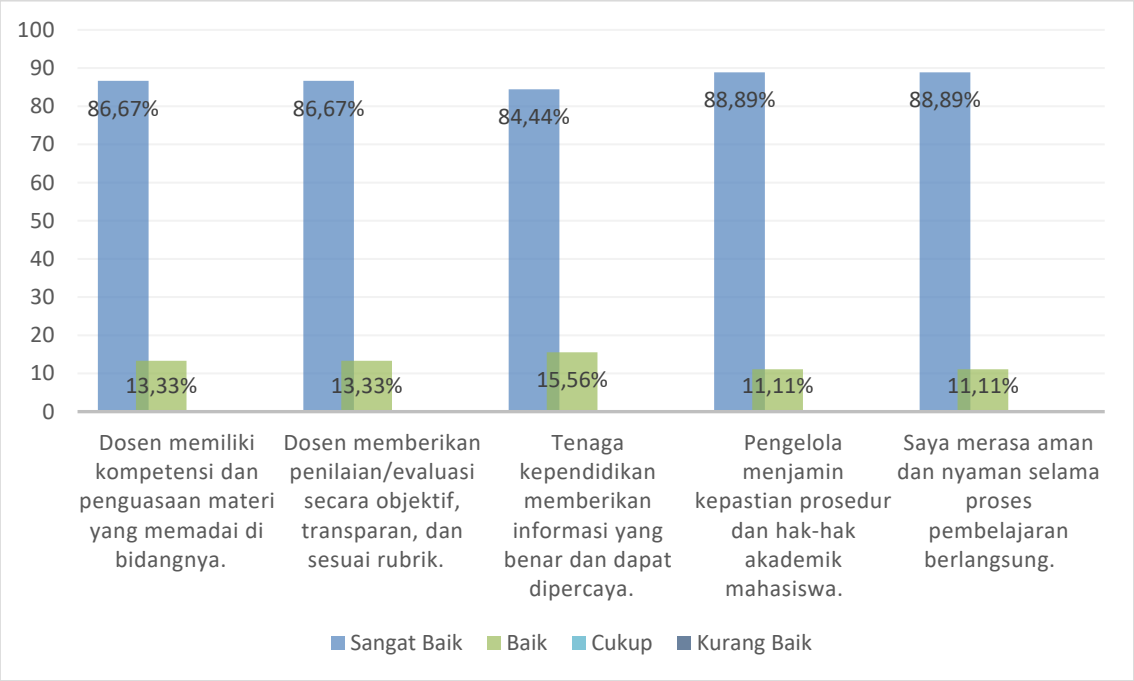
Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa pada indikator **Daya Tanggap (*Responsiveness*)**, mahasiswa memandang dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola prodi sebagai pihak yang responsif (rata-rata 85,78% Sangat Baik dan 14,22% Baik), dan tidak ada responden yang menilai di bawah kategori Baik. Hasil ini menggambarkan hubungan yang cair antara mahasiswa dan penyelenggara layanan, di mana kebutuhan mahasiswa cenderung segera mendapat perhatian.

Respons pengelola terhadap keluhan dan pertanyaan mahasiswa memperoleh penilaian tertinggi, yaitu 88,89% Sangat Baik. Hal ini dapat dijelaskan oleh jumlah mahasiswa yang relatif sedikit, sehingga keluhan mudah dikenali dan ditangani langsung oleh pengelola prodi tanpa melewati alur birokrasi yang panjang. Kondisi yang sama mendukung kesediaan dosen membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan memahami materi dan kemudahan layanan bimbingan akademik, yang masing-masing dinilai 86,67%. Komunikasi tidak harus menunggu pertemuan tatap muka karena dapat dilakukan melalui pesan daring, sehingga pertanyaan mahasiswa kepada dosen (84,44%) relatif cepat untuk dijawab, meskipun nilainya sedikit di bawah butir lainnya karena tidak semua dosen dapat membalas dengan waktu yang sama.

Layanan administrasi oleh tenaga kependidikan menerima nilai Sangat Baik terendah, yaitu 82,22%, dengan 17,78% responden menilai Baik. Tenaga kependidikan umumnya melayani beberapa program studi sekaligus, sehingga permintaan mahasiswa magister harus berbagi waktu dengan beban kerja lainnya, terutama pada periode padat seperti registrasi, pengisian rencana studi, dan akhir semester. Selain itu, sebagian urusan administrasi memerlukan verifikasi dan tanda tangan berjenjang. Proses seperti ini bisa kurang efisien bagi mahasiswa meskipun pada akhirnya layanan tetap terselesaikan.

3. Kepastian (*Assurance*)

Berdasarkan hasil survei, penilaian unsur kepastian (assurance) dapat dilihat pada Bagan 3.



Bagan 3. Kepastian (*Assurance*)

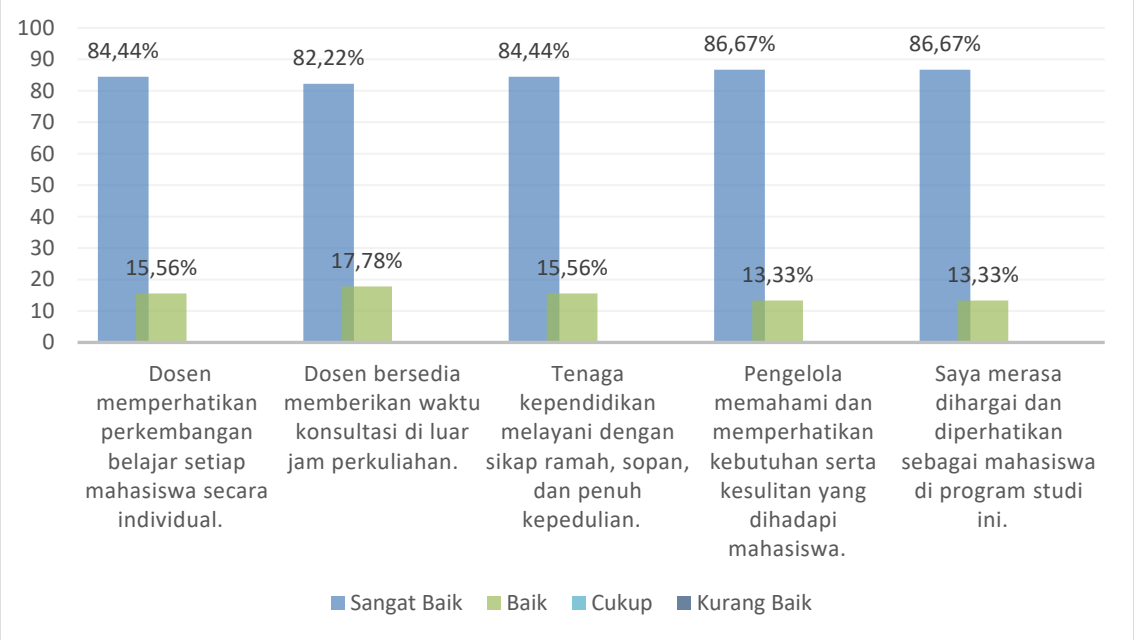
Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa pada indikator **Kepastian (*Assurance*)**, mahasiswa memberikan penilaian tertinggi di antara kelima indikator (rata-rata 87,11% Sangat Baik dan 12,89% Baik), tanpa penilaian pada kategori Cukup maupun Kurang Baik. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa memiliki keyakinan yang kuat bahwa layanan yang mereka terima kompeten, adil, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Keyakinan terhadap kompetensi dosen dan objektivitas penilaian, yang masing-masing dinilai 86,67% Sangat Baik, dapat dikaitkan dengan kualifikasi dosen jenjang magister yang umumnya memiliki pengalaman akademik mendalam, serta penggunaan rubrik yang membuat kriteria penilaian transparan sejak awal perkuliahan. Ketika mahasiswa mengetahui apa yang dinilai dan bagaimana cara menilainya, hasil evaluasi lebih mudah diterima sebagai sesuatu yang adil. Hal yang sama berlaku pada jaminan kepastian prosedur dan hak akademik oleh pengelola yang mencapai 88,89%. Aturan yang jelas membuat mahasiswa merasa hak-haknya terlindungi dan tidak ragu terhadap kepastian layanan.

Rasa aman dan nyaman selama pembelajaran juga mencapai 88,89%, yang mencerminkan suasana akademik yang suportif dan kolegial. Mahasiswa dewasa pada jenjang magister cenderung belajar dalam kelompok kecil yang akrab dan minim tekanan, sehingga lebih bebas bertanya dan berpendapat. Adapun kebenaran dan keterpercayaan informasi dari tenaga kependidikan menjadi butir yang relatif paling rendah pada indikator ini, yaitu 84,44% Sangat Baik dan 15,56% Baik. Kemungkinan penyebabnya adalah pengalaman sesekali menerima informasi yang kemudian diperbarui, misalnya perubahan jadwal atau persyaratan administrasi, sehingga keyakinan mahasiswa belum sepenuh aspek lainnya.

4. Empati (*Empathy*)

Berdasarkan hasil survei, penilaian unsur empati (*empathy*) dapat dilihat pada Bagan 4.



Bagan 4. Empati (*Empathy*)

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa pada indikator **Empati (*Empathy*)**, mahasiswa merasa diperhatikan dan dihargai oleh dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola (rata-rata 84,89% Sangat Baik dan 15,12% Baik), dan tidak ada responden yang menilai di bawah kategori Baik. Hasil ini menunjukkan bahwa layanan di program studi dirasakan bersifat personal, bukan sekadar prosedural.

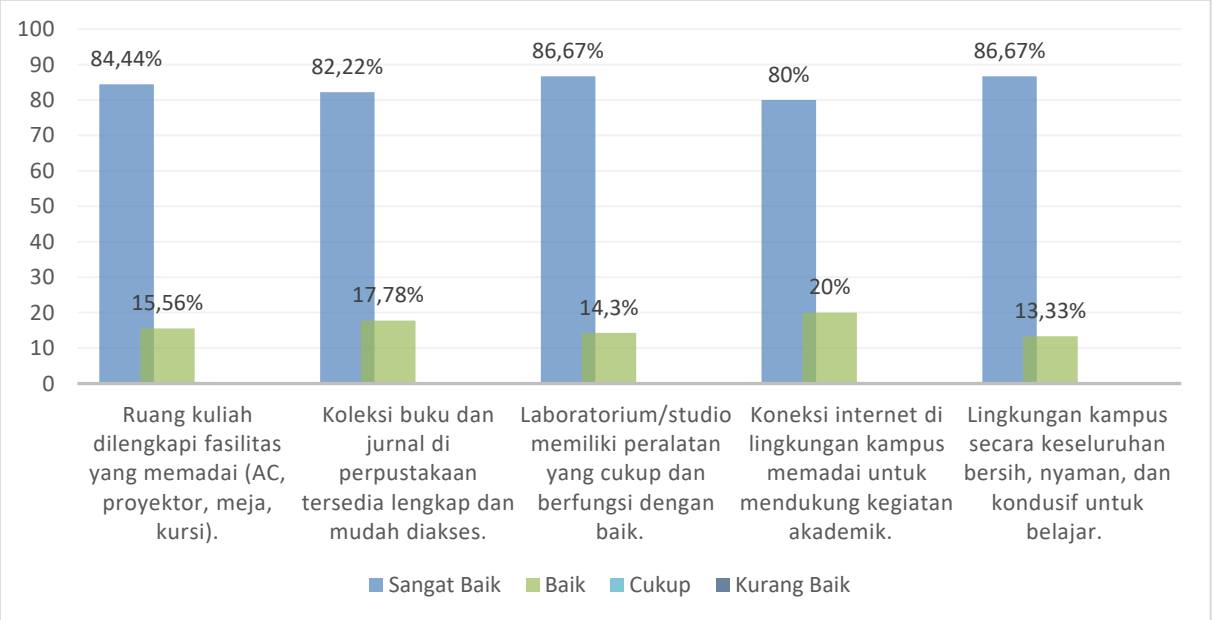
Pemahaman pengelola terhadap kebutuhan dan kesulitan mahasiswa serta perasaan dihargai sebagai mahasiswa mendapat penilaian tertinggi pada indikator ini, masing-

masing 86,67% Sangat Baik. Jumlah mahasiswa yang kecil membuat pengelola mengenal mahasiswa secara pribadi, termasuk kenyataan bahwa banyak mahasiswa magister yang membagi waktu antara kuliah, pekerjaan, dan keluarga, sehingga layanan dapat disikapi dengan lebih pengertian. Sikap ramah tenaga kependidikan dan perhatian dosen terhadap perkembangan belajar mahasiswa, yang masing-masing 84,44%, juga mencerminkan budaya kekeluargaan di lingkungan program studi. Namun, perhatian individual lebih sulit dijaga merata pada semua mata kuliah sehingga nilainya sedikit di bawah dua butir sebelumnya.

Ketersediaan waktu konsultasi di luar jam perkuliahan menjadi butir yang relatif paling rendah, yaitu 82,22% Sangat Baik dengan 17,78% responden menilai Baik. Alasannya kemungkinan berkaitan dengan keterbatasan waktu kedua belah pihak: mahasiswa magister sering hanya dapat hadir pada sore hari atau akhir pekan karena bekerja, sedangkan dosen memiliki jadwal mengajar, penelitian, dan bimbingan di berbagai program. Tanpa jadwal konsultasi yang tetap dan diumumkan, pertemuan bergantung pada kesepakatan sewaktu-waktu, sehingga sebagian mahasiswa merasa kesempatan berkonsultasi belum seleluasa yang diharapkan.

5. *Tangible*

Berdasarkan hasil survei, penilaian unsur tangible dapat dilihat pada Bagan 5.



Bagan 5. *Tangible*

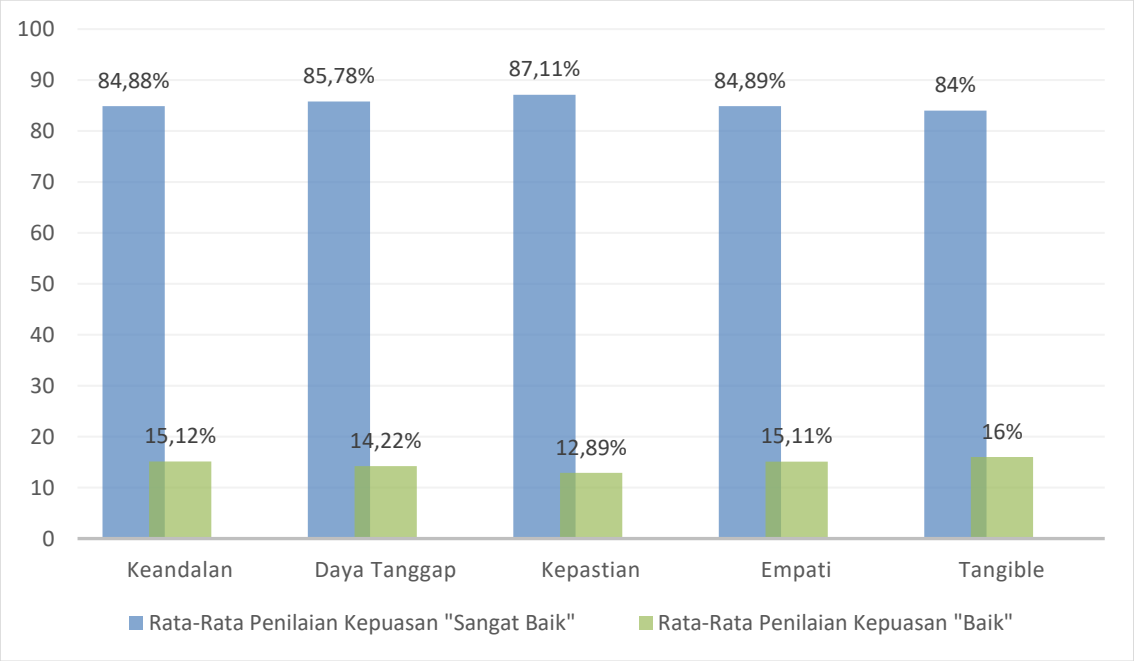
Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa pada indikator **Bukti Fisik (*Tangible*)**, mahasiswa menilai sarana dan prasarana berada pada kategori Sangat Baik (rata-rata 84,00%, dengan 16,00% menilai Baik), tanpa penilaian Cukup maupun Kurang Baik. Indikator ini menjadi yang terendah dari kelima indikator, namun selisihnya kecil. Artinya, fasilitas dinilai memadai untuk mendukung perkuliahan, tetapi belum sekuat aspek layanan yang bersumber dari hubungan antarmanusia.

Laboratorium/studio serta kebersihan dan kenyamanan lingkungan kampus memperoleh penilaian tertinggi, masing-masing 86,67% Sangat Baik. Pembelajaran pada program ini banyak bertumpu pada ruang kelas dan peralatan pendukung seperti proyektor dan perangkat audio. Dengan kelompok belajar yang kecil, peralatan lebih mudah dirawat dan ruang kuliah terasa lebih lega dan nyaman. Hal ini turut menjelaskan mengapa fasilitas dasar ruang kuliah, seperti AC, proyektor, meja, dan kursi, dinilai cukup memadai oleh mayoritas mahasiswa (84,44%), meskipun masih ada 15,56% yang menilai Baik, kemungkinan karena kondisi sebagian perangkat belum seragam di semua ruang.

Koneksi internet kampus menjadi butir dengan penilaian paling rendah, yaitu 80,00% Sangat Baik dan 20,00% Baik, bahkan terendah di antara seluruh pernyataan survei. Hal ini dapat dipahami karena kebutuhan internet mahasiswa magister tinggi, antara lain untuk mengakses jurnal daring, basis data, dan perangkat lunak referensi, sementara jaringan kampus digunakan bersama oleh seluruh sivitas akademika sehingga cenderung melambat pada jam sibuk. Kondisi ini berkaitan dengan koleksi perpustakaan (82,22%). Bila koleksi buku dan jurnal belum sepenuhnya sejalan dengan topik penelitian yang beragam, mahasiswa akan lebih banyak mengandalkan sumber daring, yang kembali bergantung pada kualitas internet. Dengan demikian, aspek fisik telah mendukung pembelajaran, tetapi menjadi indikator dengan peluang perbaikan terbesar.

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan terkait dengan tingkat kepuasan mahasiswa terkait kualitas dosen tahun ajaran 2024/2025, rata-rata penilaian untuk seluruh unsur dapat dilihat pada Bagan 6.



Bagan 6. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan Bagan 6, seluruh aspek penilaian kepuasan terhadap layanan akademik dan sarana prasarana berada pada kategori sangat baik. Masing-masing penilaian berupa keandalan (*reliability*) memperoleh persentase penilaian 84,88%, daya tanggap (*responsiveness*) memperoleh persentase penilaian 85,78%, kepastian (*assurance*) persentase penilaian 87,11%, empati (*empathy*) memperoleh persentase penilaian 84,89%, dan *tangible* memperoleh persentase penilaian 84,00%. Hal ini menunjukkan bahwa layanan akademik dan sarana prasarana di Prodi Magister Tadris Bahasa Inggris FITK UIN Sumatera Utara sudah baik.

Persentase tersebut menunjukkan kepuasan yang tinggi dan merata, dengan butir tertinggi mencapai 88,89% (informasi akademik, respons pengelola terhadap keluhan, kepastian prosedur, dan rasa aman belajar) serta butir terendah 80,00% (koneksi internet). Pola ini memperlihatkan bahwa kekuatan program studi terletak pada hubungan antara mahasiswa dan penyelenggara layanan. Kepastian menempati posisi tertinggi karena mahasiswa yakin terhadap kompetensi dosen dan transparansi penilaian (masing-masing

86,67%) serta kejelasan prosedur. Daya tanggap dan empati juga tinggi karena program magister berskala kecil, sehingga pengelola, dosen, dan tenaga kependidikan mengenal mahasiswa dengan baik, dapat dihubungi dengan mudah, dan memahami bahwa mahasiswa membagi waktu antara kuliah dan pekerjaan. Keandalan berada pada tingkat yang serupa karena informasi dan proses pembelajaran berjalan teratur, meskipun ketepatan waktu dosen dan kepatuhan prosedur (masing-masing 82,22%) belum sekuat aspek lainnya.

Indikator *tangible* memperoleh nilai terendah (84,00%) karena aspek fisik sangat bergantung pada sumber daya institusi yang tidak sepenuhnya dapat dikendalikan oleh program studi, terutama jaringan internet (80,00%) dan koleksi perpustakaan (82,22%). Kebutuhan mahasiswa magister terhadap sumber belajar daring yang tinggi membuat kedua hal tersebut lebih cepat terasa apabila belum optimal. Pada sisi lain, butir-butir yang bernilai relatif lebih rendah pada indikator lain sama-sama berakar pada keterbatasan waktu dan beban kerja, misalnya kesibukan dosen di luar kampus yang memengaruhi ketepatan waktu dan konsultasi (82,22%), padatnya pekerjaan tenaga kependidikan pada periode tertentu yang memengaruhi kesigapan layanan administrasi (82,22%), dan jadwal mahasiswa yang bekerja.

BAB IV
EVALUASI DAN TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa, seluruh indikator layanan akademik memperoleh penilaian yang didominasi kategori **Sangat Baik**, sehingga menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik telah memenuhi harapan mahasiswa. Oleh karena itu, tindak lanjut yang dilakukan tidak hanya berfokus pada mempertahankan capaian yang telah diperoleh, tetapi juga pada peningkatan mutu secara berkelanjutan melalui evaluasi rutin, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, optimalisasi sistem layanan akademik, serta pengembangan sarana dan prasarana pendukung. Dengan demikian, kualitas layanan akademik diharapkan dapat terus meningkat dan mampu memberikan kepuasan yang lebih baik kepada mahasiswa.

No	Aspek Evaluasi	Hasil Evaluasi	Tindak Lanjut
1.	Keandalan (*Reliability*)	Layanan akademik telah berjalan secara konsisten, tepat, dan sesuai prosedur sehingga memperoleh tingkat kepuasan yang sangat baik.	Mempertahankan konsistensi pelayanan akademik melalui monitoring dan evaluasi berkala serta penyempurnaan standar operasional prosedur (SOP).
2.	Daya Tanggap (*Responsiveness*)	Dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dinilai cepat dan tanggap dalam memberikan layanan akademik kepada mahasiswa.	Meningkatkan kecepatan respons terhadap kebutuhan mahasiswa melalui optimalisasi layanan akademik, baik secara langsung maupun melalui sistem informasi akademik.
3.	Kepastian (*Assurance*)	Mahasiswa merasa yakin terhadap kompetensi, profesionalisme, dan kepastian pelayanan yang diberikan oleh dosen serta tenaga kependidikan.	Mempertahankan profesionalisme melalui pelatihan, peningkatan kompetensi, dan penguatan budaya pelayanan prima.
4.	Empati (*Empathy*)	Dosen dan tenaga kependidikan telah menunjukkan kepedulian, keramahan, serta perhatian terhadap kebutuhan mahasiswa sehingga memperoleh tingkat kepuasan yang sangat baik.	Meningkatkan kualitas komunikasi, pendampingan akademik, dan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan mahasiswa.

5.	Bukti Fisik (*Tangible*)	Sarana, prasarana, dan fasilitas pendukung pembelajaran dinilai sangat baik serta mampu mendukung proses akademik.	Melakukan pemeliharaan dan pengembangan fasilitas pembelajaran serta meningkatkan kenyamanan lingkungan akademik secara berkelanjutan.

LAMPIRAN

SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN AKADEMIK DAN SARANA PRASARANA

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfu-gJ4r9Jmp3de3o12--0fR0asl5ZWTaVCw9RC6zMWx7_5ZQ/viewform?usp=header

Isilah survey evaluasi dosen oleh mahasiswa ini dengan memberi tanda centang (√) di kolom pada jawaban yang disediakan, dengan ketentuan: 1= , kurang baik; 2 = cukup, 3 = baik dan 4 = sangat baik; Jawaban yang diberikan dijamin kerahasiaannya, dan tidak berpengaruh terhadap nilai mata kuliah sdr/i. Hasil survey ini akan dipergunakan untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pembelajaran di Prodi Magister Tadris Bahasa Inggris FITK UIN Sumatera Utara Medan.

Nama :

Program Studi :

No	Item Pernyataan	Tingkat Penliaian			
		1	2	3	4
1.	Dosen menyampaikan materi kuliah dengan jelas dan sistematis.				
2.	Dosen hadir tepat waktu sesuai jadwal yang telah ditentukan.				
3.	Tenaga kependidikan memberikan pelayanan administrasi secara akurat dan tepat.				
4.	Pengelola program studi menjalankan prosedur akademik sesuai aturan yang berlaku.				
5.	Informasi akademik (jadwal, pengumuman, nilai) disampaikan secara lengkap dan dapat diandalkan.				
6.	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam memahami materi.				
7.	Dosen merespons pertanyaan mahasiswa dengan cepat, baik secara langsung maupun melalui media komunikasi.				
8.	Tenaga kependidikan melayani keperluan administrasi mahasiswa dengan sigap dan tidak berbelit-belit.				
9.	Pengelola prodi merespons keluhan dan pertanyaan mahasiswa dengan cepat.				
10.	Layanan bimbingan akademik mudah diakses dan ditindaklanjuti segera.				
11.	Dosen memiliki kompetensi dan penguasaan materi yang memadai di bidangnya.				
12.	Dosen memberikan penilaian/evaluasi secara objektif, transparan, dan sesuai rubrik.				

13.	Tenaga kependidikan memberikan informasi yang benar dan dapat dipercaya.				
14.	Pengelola menjamin kepastian prosedur dan hak-hak akademik mahasiswa.				
15.	Saya merasa aman dan nyaman selama proses pembelajaran berlangsung.				
16.	Dosen memperhatikan perkembangan belajar setiap mahasiswa secara individual.				
17.	Dosen bersedia memberikan waktu konsultasi di luar jam perkuliahan.				
18.	Tenaga kependidikan melayani dengan sikap ramah, sopan, dan penuh kepedulian.				
19.	Pengelola memahami dan memperhatikan kebutuhan serta kesulitan yang dihadapi mahasiswa.				
20.	Saya merasa dihargai dan diperhatikan sebagai mahasiswa di program studi ini.				
21.	Ruang kuliah dilengkapi fasilitas yang memadai (AC, proyektor, meja, kursi).				
22.	Koleksi buku dan jurnal di perpustakaan tersedia lengkap dan mudah diakses.				
23.	Laboratorium/studio memiliki peralatan yang cukup dan berfungsi dengan baik.				
24.	Koneksi internet di lingkungan kampus memadai untuk mendukung kegiatan akademik.				
25.	Lingkungan kampus secara keseluruhan bersih, nyaman, dan kondusif untuk belajar.				

SURAT PERNYATAAN VALIDASI INSTRUMEN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

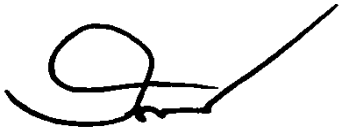
1. Nama : **Dr. Rusydi Ananda, M.Pd**
   NIP : 197201012000031003
   Jabatan : Guru Besar
2. Nama : **Muhammad Nuh, S.Pd, M.Pd**
   NIP : 197503242007101001
   Jabatan : Lektor Institusi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa kami telah bersama-sama melakukan validasi terhadap instrumen survei yang berjudul "Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik" yang disusun oleh FITK UIN Sumatera Utara Medan.

Setelah kami teliti dan cermati, instrumen survei ini telah memenuhi kriteria validitas sebagai berikut:

- Validitas Isi: Butir-butir pernyataan sudah sesuai dengan dimensi layanan akademik dan sarana prasarana yang ingin diukur, seperti kualitas pengajaran, fasilitas pembelajaran, layanan administrasi, dan dukungan akademik.
- Validitas Konstruk: Butir-butir pernyataan telah mengukur konstruk yang ingin diukur secara tepat, yaitu tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik di lingkungan Prodi Magister Tadris Bahasa Inggris FITK UIN Sumatera Utara Medan.
- Validitas Bahasa: Bahasa yang digunakan dalam instrumen jelas, mudah dipahami, dan sesuai dengan tingkat pemahaman mahasiswa.

Dengan demikian, kami menyatakan bahwa instrumen survei ini telah valid dan dapat digunakan untuk mengumpulkan data mengenai kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan sarana prasarana di Prodi Magister Tadris Bahasa Inggris Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) UIN Sumatera Utara Medan dengan beberapa perbaikan yang disarankan.

	
Prof. Dr. Rusydi Ananda, M.Pd	**Muhammad Nuh, M.Pd**