2025/2026



LAPORAN SURVEY

KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN AKADEMIK DAN SARANA PRASARANA

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

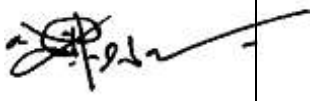
+6285269238119

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,

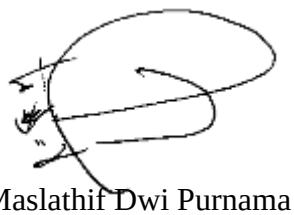
Puji syukur kita panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga laporan survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan sarana prasarana di Prodi Magister Tadris Bahasa Inggris Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) Universitas Islam Negeri Sumatera Utara ini 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, 17 Juli 2025
Ketua Prodi Magister Tadris Bahasa Inggris



Maslathif Dwi Purnama
NIP. 198205122011011009

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI ii

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang 1

B. Tujuan Kegiatan 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 13

BAB IV EVALUASI DAN TINDAK LANJUT 15

LAMPIRAN 17

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 Kegiatan

Tujuan dilakukannya survei kepuasan mahasiswa terkait kualitas dosen tahun ajaran 2025/2026 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.

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

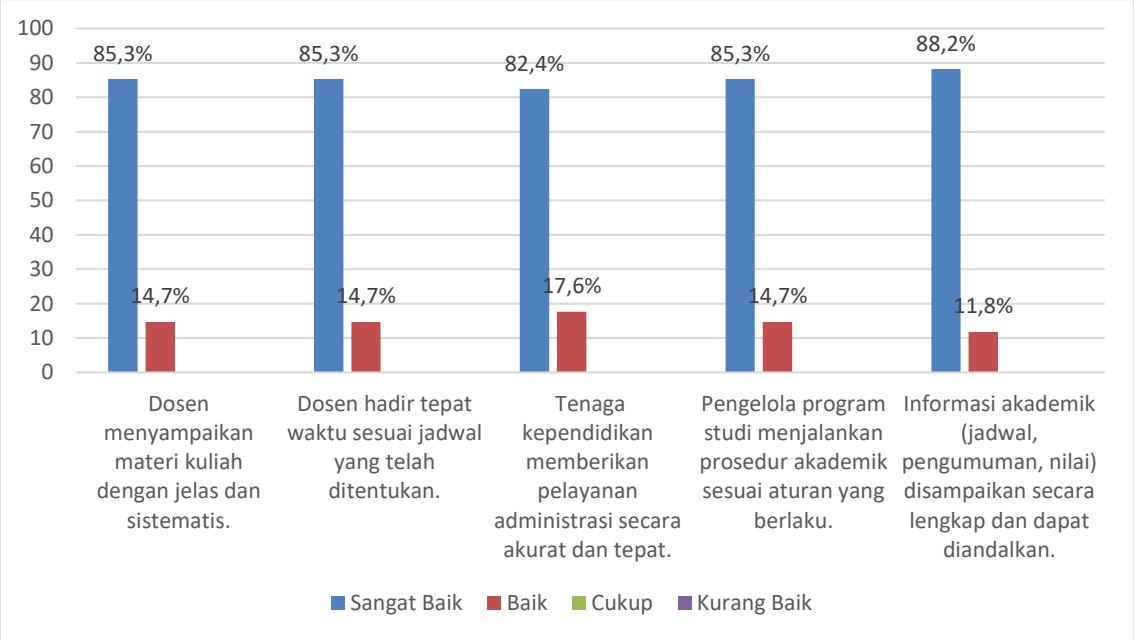
BAB III

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)**, sebagian besar mahasiswa memberikan penilaian **sangat baik** terhadap kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan layanan, yaitu sebesar **85,30%**. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa menilai layanan yang diberikan telah dilaksanakan secara andal, konsisten, dan sesuai dengan harapan. Selain itu, **14,70%** mahasiswa memberikan penilaian **baik**, yang mengindikasikan bahwa layanan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan mahasiswa, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang dapat terus ditingkatkan. Sementara itu, **tidak terdapat mahasiswa (0%)** yang memberikan penilaian **cukup** maupun **kurang**, sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator **Keandalan (Reliability)** memperoleh tingkat kepuasan yang sangat tinggi. Hasil ini menunjukkan bahwa dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola telah mampu memberikan layanan akademik yang berkualitas dan dapat dipercaya oleh mahasiswa.

Penilaian tertinggi pada indikator ini terdapat pada ketersediaan informasi akademik (jadwal, pengumuman, nilai) yang lengkap dan dapat diandalkan, yaitu sebesar 88,2% pada kategori sangat baik dan 11,8% pada kategori baik. Hasil ini menunjukkan bahwa penyampaian informasi akademik dinilai telah berjalan dengan baik sehingga membantu mahasiswa memperoleh informasi yang dibutuhkan selama perkuliahan.

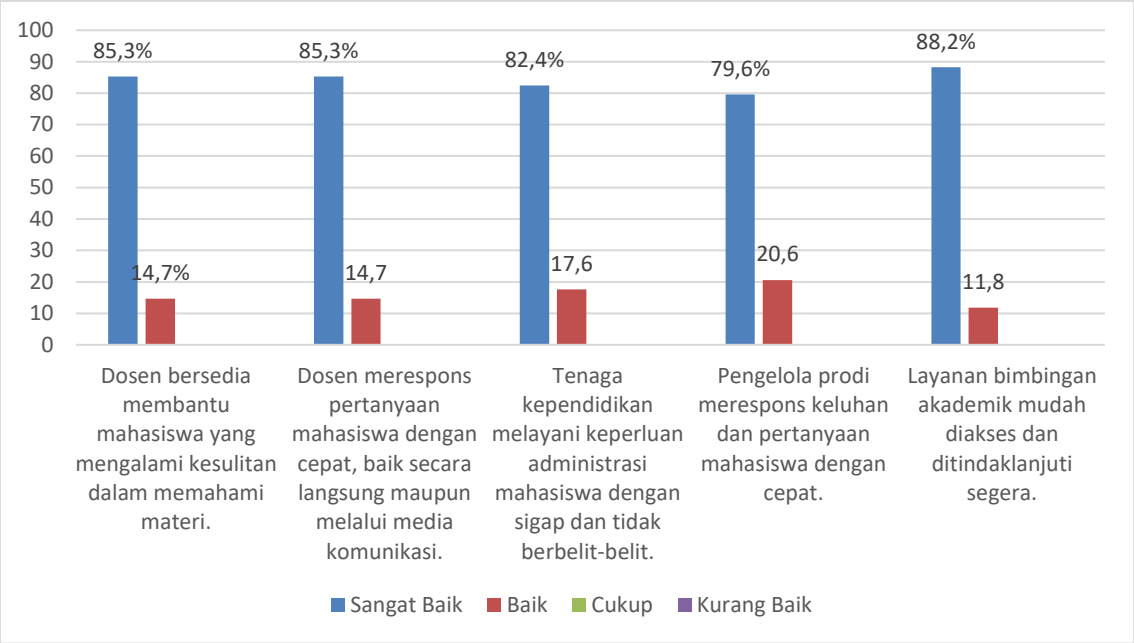
Selanjutnya, kejelasan dan sistematika penyampaian materi kuliah oleh dosen, ketepatan waktu kehadiran dosen, serta pelaksanaan prosedur akademik oleh pengelola program studi masing-masing memperoleh penilaian sangat baik sebesar 85,3% dan baik sebesar 14,7%. Persentase yang sama pada ketiga butir tersebut menunjukkan bahwa proses pembelajaran dan tata kelola akademik dinilai berjalan konsisten oleh mahasiswa.

Adapun pelayanan administrasi oleh tenaga kependidikan yang akurat dan tepat memperoleh penilaian sangat baik terendah pada indikator ini, yaitu 82,4%, dengan 17,6% responden memberikan penilaian baik. Meskipun tetap berada pada tingkat kepuasan yang tinggi, selisih ini kemungkinan berkaitan dengan beban pelayanan administrasi yang meningkat pada periode tertentu, seperti registrasi dan pengisian rencana studi. Oleh karena itu, ketepatan dan keakuratan layanan administrasi perlu mendapat perhatian dalam upaya peningkatan mutu layanan.

Secara keseluruhan, hasil survei pada indikator Keandalan (Reliability) menunjukkan bahwa layanan yang diberikan oleh dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola telah memperoleh tingkat kepuasan yang sangat baik. Hal ini ditunjukkan dengan dominannya penilaian "sangat baik" sebesar **85,30%**, serta penilaian "baik" sebesar **14,70%**. Selain itu, tidak terdapat mahasiswa yang memberikan penilaian **cukup** maupun **kurang**, sehingga dapat disimpulkan bahwa aspek keandalan pelayanan telah mampu memenuhi harapan mahasiswa. Meskipun demikian, pihak universitas diharapkan tetap mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas layanan agar tingkat kepuasan mahasiswa dapat terus terjaga.

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)**, sebagian besar mahasiswa memberikan penilaian **sangat baik** terhadap kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan layanan secara cepat, tepat, dan responsif, yaitu sebesar **84,12%**. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa menilai pihak universitas telah mampu memberikan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan dan permasalahan akademik mahasiswa. Selain itu, sebanyak **15,88%** mahasiswa memberikan penilaian **baik**, yang menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah memenuhi harapan mahasiswa. Adapun **tidak terdapat mahasiswa (0%)** yang memberikan penilaian **cukup** maupun **kurang**, sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator **Daya Tanggap (Responsiveness)** memperoleh tingkat kepuasan yang sangat baik.

Penilaian tertinggi pada indikator daya tanggap terdapat pada layanan bimbingan akademik yang mudah diakses dan segera ditindaklanjuti, yaitu sebesar 88,2% pada kategori sangat baik dan 11,8% pada kategori baik. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa merasa mudah memperoleh pendampingan akademik ketika membutuhkannya.

Kesediaan dosen membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan memahami materi serta kecepatan dosen merespons pertanyaan mahasiswa, baik secara langsung

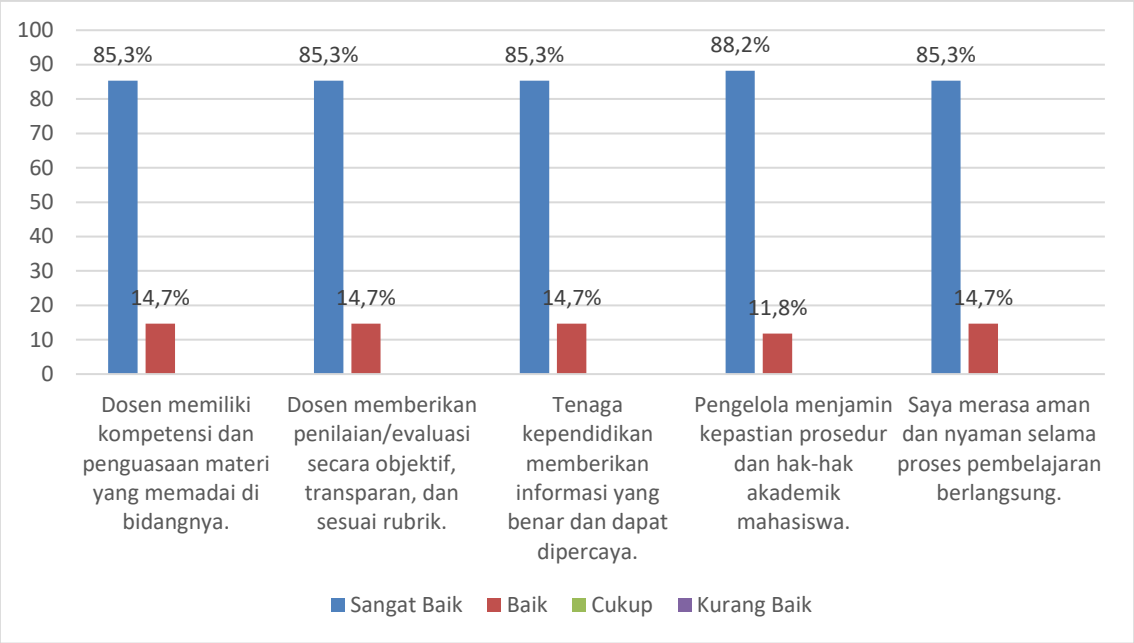
maupun melalui media komunikasi, masing-masing memperoleh penilaian sangat baik sebesar 85,3% dan baik sebesar 14,7%. Hal ini menunjukkan bahwa dosen dinilai responsif terhadap kebutuhan belajar mahasiswa.

Layanan administrasi oleh tenaga kependidikan yang sigap dan tidak berbelit-belit memperoleh penilaian sangat baik sebesar 82,4% dan baik sebesar 17,6%. Sementara itu, respons pengelola prodi terhadap keluhan dan pertanyaan mahasiswa memperoleh penilaian sangat baik terendah, yaitu 79,4%, dengan penilaian baik tertinggi pada indikator ini, yaitu 20,6%. Kemungkinan hal ini berkaitan dengan keluhan atau pertanyaan yang memerlukan koordinasi beberapa pihak sehingga tindak lanjutnya tidak selalu secepat layanan yang diberikan langsung oleh dosen. Dengan demikian, kecepatan respons pengelola terhadap keluhan dan pertanyaan mahasiswa menjadi aspek yang perlu diperhatikan.

Secara keseluruhan, hasil survei pada indikator Daya Tanggap (Responsiveness) menunjukkan bahwa layanan yang diberikan oleh dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola telah memperoleh tingkat kepuasan yang sangat baik. Hal ini ditunjukkan dengan dominannya penilaian "sangat baik" sebesar **84,12%**, diikuti penilaian **baik** sebesar **15,88%**. Tidak terdapat mahasiswa yang memberikan penilaian **cukup** maupun **kurang**, sehingga dapat disimpulkan bahwa aspek daya tanggap telah mampu memenuhi harapan mahasiswa dalam memperoleh layanan akademik. Oleh karena itu, pihak universitas diharapkan dapat terus mempertahankan kualitas layanan yang responsif serta melakukan evaluasi secara berkelanjutan agar kepuasan mahasiswa tetap terjaga dan terus meningkat.

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)**, sebagian besar mahasiswa memberikan penilaian **sangat baik** terhadap kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan layanan yang profesional, terpercaya, serta mampu memberikan rasa aman dan kepastian kepada mahasiswa, yaitu sebesar **85,88%**. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa menilai pelayanan akademik telah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan prosedur yang berlaku. Selain itu, sebanyak **14,12%** mahasiswa memberikan penilaian **baik**, yang menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah memenuhi harapan mahasiswa. Adapun **tidak terdapat mahasiswa (0%)** yang memberikan penilaian **cukup** maupun **kurang**, sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator **Kepastian (Assurance)** memperoleh tingkat kepuasan yang sangat baik.

Penilaian tertinggi pada indikator kepastian terdapat pada jaminan kepastian prosedur dan hak-hak akademik mahasiswa oleh pengelola, yaitu sebesar 88,2% pada kategori sangat baik dan 11,8% pada kategori baik. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa memiliki keyakinan yang kuat bahwa prosedur akademik berjalan jelas dan hak-hak mereka terlindungi.

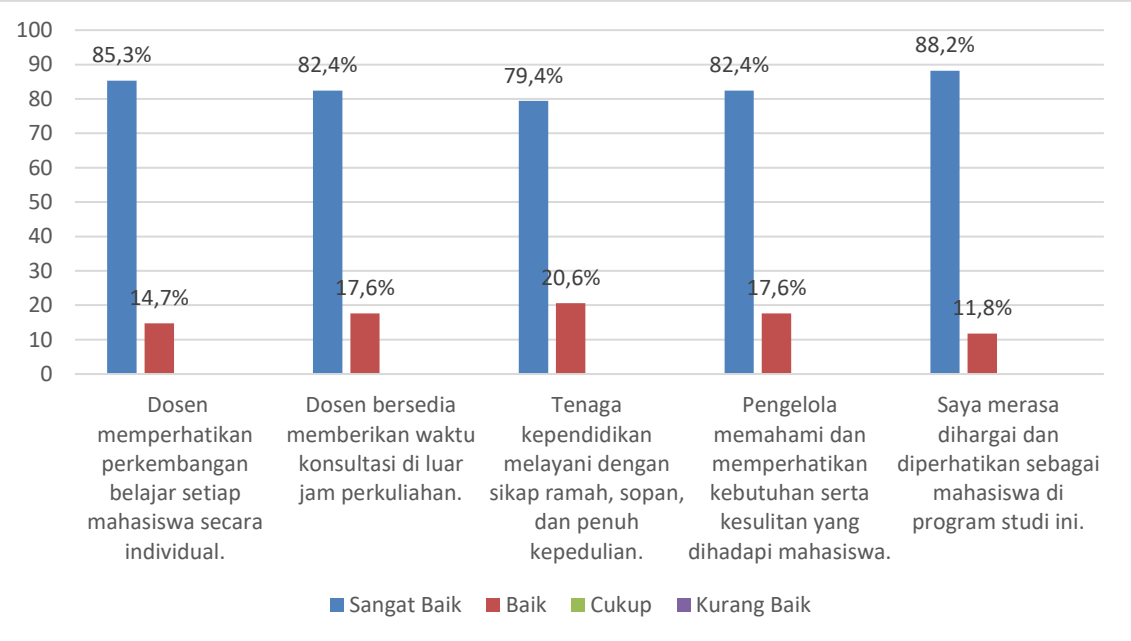
Empat butir lainnya, yaitu kompetensi dan penguasaan materi dosen, objektivitas dan transparansi penilaian sesuai rubrik, kebenaran dan keterpercayaan informasi dari

tenaga kependidikan, serta rasa aman dan nyaman selama proses pembelajaran, memperoleh persentase yang sama, yaitu 85,3% pada kategori sangat baik dan 14,7% pada kategori baik. Persentase yang seragam ini menunjukkan bahwa keyakinan mahasiswa terhadap kualitas dosen, tenaga kependidikan, dan suasana belajar relatif merata. Tidak ada butir yang tertinggal jauh dari butir lainnya, sehingga tantangan pada indikator ini adalah menjaga konsistensi capaian tersebut.

Secara keseluruhan, hasil survei pada indikator Kepastian (Assurance) menunjukkan bahwa layanan yang diberikan oleh dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola telah memperoleh tingkat kepuasan yang sangat baik. Hal ini ditunjukkan dengan dominannya penilaian "sangat baik" sebesar **85,88%**, serta penilaian **baik** sebesar **14,12%**. Tidak terdapat mahasiswa yang memberikan penilaian **cukup** maupun **kurang**, sehingga dapat disimpulkan bahwa aspek kepastian dalam layanan akademik telah mampu memenuhi harapan mahasiswa. Oleh karena itu, pihak universitas diharapkan dapat terus mempertahankan profesionalisme, kompetensi, serta kualitas pelayanan yang telah diberikan agar tingkat kepuasan mahasiswa tetap terjaga dan semakin meningkat.

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)**, sebagian besar mahasiswa memberikan penilaian **sangat baik** terhadap kepedulian, perhatian, dan kemampuan dosen, tenaga kependidikan, serta pengelola dalam memahami kebutuhan mahasiswa, yaitu sebesar **83,54%**. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa menilai pelayanan akademik telah diberikan dengan sikap yang ramah, peduli, serta mampu memberikan perhatian terhadap kebutuhan dan permasalahan mahasiswa. Selain itu, sebanyak **16,46%** mahasiswa memberikan penilaian **baik**, yang menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah memenuhi harapan mahasiswa. Adapun **tidak terdapat mahasiswa (0%)** yang memberikan penilaian **cukup** maupun **kurang**, sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator **Empati (Empathy)** memperoleh tingkat kepuasan yang sangat baik.

Penilaian tertinggi pada indikator empati terdapat pada perasaan dihargai dan diperhatikan sebagai mahasiswa di program studi, yaitu sebesar 88,2% pada kategori sangat baik dan 11,8% pada kategori baik. Hasil ini menunjukkan bahwa layanan di program studi dirasakan bersifat personal, tidak sekadar prosedural.

Perhatian dosen terhadap perkembangan belajar setiap mahasiswa secara individual memperoleh penilaian sangat baik sebesar 85,3% dan baik sebesar 14,7%. Adapun ketersediaan waktu konsultasi dosen di luar jam perkuliahan serta pemahaman pengelola terhadap kebutuhan dan kesulitan mahasiswa masing-masing memperoleh penilaian sangat baik sebesar 82,4% dan baik sebesar 17,6%. Nilai yang sedikit lebih rendah pada ketersediaan waktu konsultasi kemungkinan berkaitan dengan keterbatasan waktu kedua belah pihak, mengingat dosen dan mahasiswa pascasarjana umumnya memiliki kesibukan lain di luar perkuliahan.

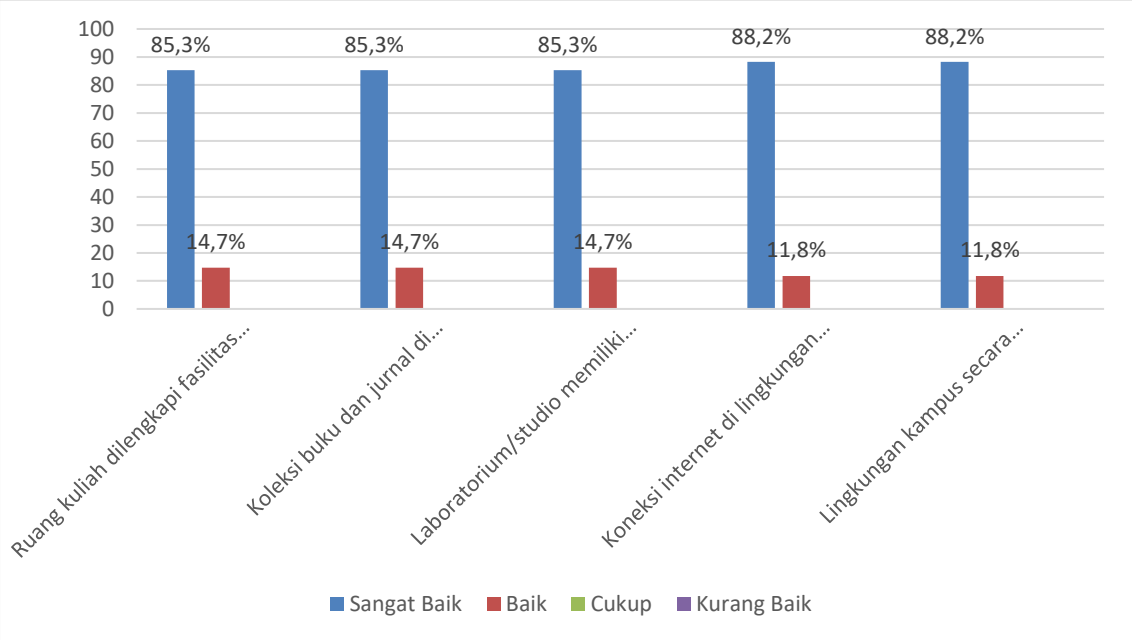
Sikap ramah, sopan, dan penuh kepedulian dari tenaga kependidikan memperoleh penilaian sangat baik terendah pada indikator ini, yaitu 79,4%, dengan penilaian baik tertinggi sebesar 20,6%. Meskipun tetap berada pada tingkat kepuasan yang tinggi, hasil ini menunjukkan bahwa sikap pelayanan tenaga kependidikan menjadi aspek empati yang masih dapat ditingkatkan.

Secara keseluruhan, hasil survei pada indikator Empati (Empathy) menunjukkan bahwa layanan yang diberikan oleh dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola telah memperoleh tingkat kepuasan yang sangat baik. Hal ini ditunjukkan dengan dominannya

penilaian "sangat baik" sebesar **83,54%**, serta penilaian **baik** sebesar **16,46%**. Tidak terdapat mahasiswa yang memberikan penilaian **cukup** maupun **kurang**, sehingga dapat disimpulkan bahwa aspek empati dalam layanan akademik telah mampu memenuhi harapan mahasiswa. Oleh karena itu, pihak universitas diharapkan dapat terus mempertahankan sikap peduli, perhatian, dan komunikasi yang baik kepada mahasiswa agar kualitas pelayanan akademik tetap terjaga dan semakin meningkat.

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)**, sebagian besar mahasiswa memberikan penilaian **sangat baik** terhadap kondisi sarana dan prasarana, fasilitas pembelajaran, serta penampilan dan kelengkapan fasilitas pendukung yang disediakan oleh universitas, yaitu sebesar **86,46%**. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa menilai fasilitas yang tersedia telah mendukung proses pembelajaran dan pelayanan akademik secara optimal. Selain itu, sebanyak **13,54%** mahasiswa memberikan penilaian **baik**, yang menunjukkan bahwa fasilitas dan lingkungan akademik telah memenuhi harapan mahasiswa. Adapun **tidak terdapat mahasiswa (0%)** yang memberikan penilaian **cukup** maupun **kurang**,

sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator **Bukti Fisik (Tangible)** memperoleh tingkat kepuasan yang sangat baik.

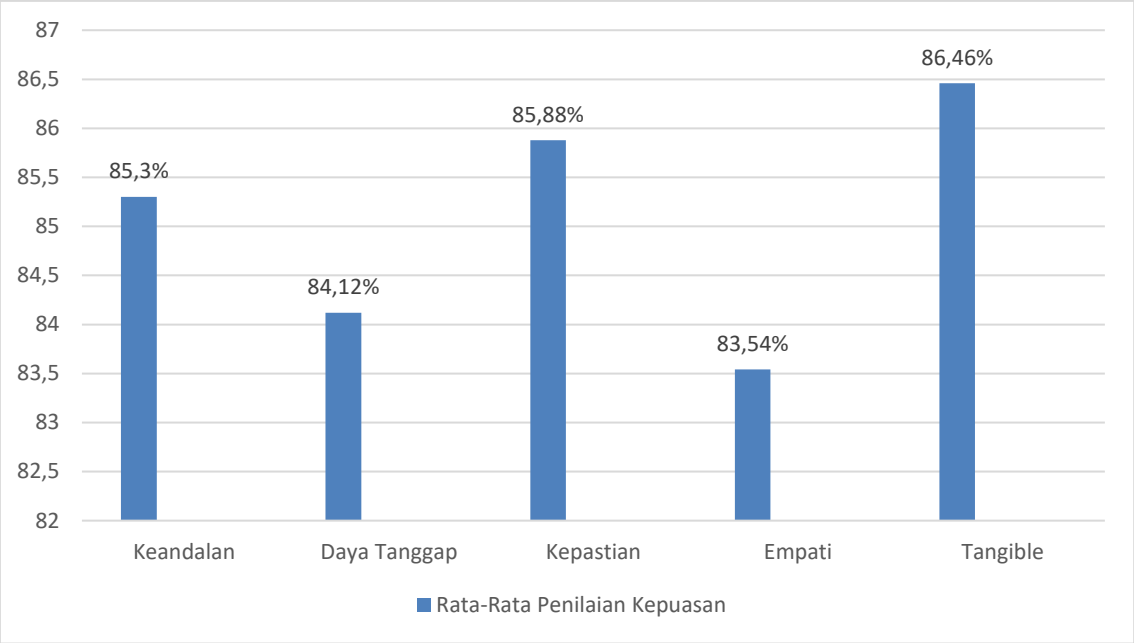
Penilaian tertinggi pada indikator bukti fisik terdapat pada koneksi internet yang memadai untuk mendukung kegiatan akademik serta lingkungan kampus yang bersih, nyaman, dan kondusif untuk belajar, masing-masing sebesar 88,2% pada kategori sangat baik dan 11,8% pada kategori baik. Hasil ini menunjukkan bahwa jaringan internet dan kenyamanan lingkungan kampus dirasakan mendukung kegiatan belajar mahasiswa.

Sementara itu, kelengkapan fasilitas ruang kuliah (AC, proyektor, meja, kursi), ketersediaan dan kemudahan akses koleksi buku dan jurnal di perpustakaan, serta kecukupan dan fungsi peralatan laboratorium/studio masing-masing memperoleh penilaian sangat baik sebesar 85,3% dan baik sebesar 14,7%. Capaian ini menunjukkan bahwa fasilitas inti pembelajaran telah dinilai memadai, tetapi persentase penilaian baik yang masih ada pada ketiga butir tersebut menunjukkan ruang untuk peningkatan, khususnya pada kelengkapan perangkat ruang kuliah, kemutakhiran koleksi pustaka, dan kondisi peralatan laboratorium/studio.

Secara keseluruhan, hasil survei pada indikator Bukti Fisik (Tangible) menunjukkan bahwa sarana dan prasarana serta fasilitas pendukung layanan akademik telah memperoleh tingkat kepuasan yang sangat baik. Hal ini ditunjukkan dengan dominannya penilaian "sangat baik" sebesar **86,46%**, serta penilaian **baik** sebesar **13,54%**. Tidak terdapat mahasiswa yang memberikan penilaian **cukup** maupun **kurang**, sehingga dapat disimpulkan bahwa aspek bukti fisik telah mampu memenuhi harapan mahasiswa. Oleh karena itu, pihak universitas diharapkan dapat terus mempertahankan kualitas sarana dan prasarana serta melakukan pemeliharaan dan pengembangan fasilitas secara berkelanjutan agar kenyamanan dan kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik tetap terjaga.

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan terkait dengan tingkat kepuasan mahasiswa terkait kualitas dosen tahun ajaran 2025/2026, 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 kualitas dosen berada pada kategori sangat baik. Masing-masing penilaian berupa keandalan (*reliability*) memperoleh persentase penilaian 85,3%, daya tanggap (*responsiveness*) memperoleh persentase penilaian 84,12%, kepastian (*assurance*) persentase penilaian 85,88%, empati (*empathy*) memperoleh persentase penilaian 83,54%, dan *tangible* memperoleh persentase penilaian 86,46%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas dosen yang berada di FITK sudah baik.

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**