UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

TAHUN AKADEMIK 2023/2024

PROGRAM STUDI
MAGISTER MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM (MPI)

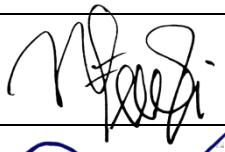
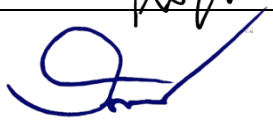
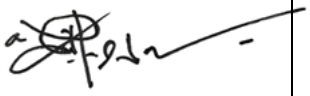
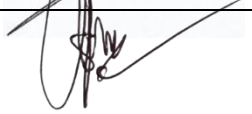
MEDAN
2024

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Survey Kepuasan Mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Tahun Akademik 2023/2024 ini telah diperiksa dan disahkan oleh:

Tim UPM:

No	Nama Anggota UPM	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Muhammad Fadhli, M.Pd	Ketua UPM	
2	Muhammad Nuh, S.Pd, 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,

Dekan FITK UIN Sumatera Utara Medan	Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan FITK UIN Sumatera Utara Medan
Prof. Dr. Tien Rafida, M.Hum	**Prof. Dr. Candra Wijaya, M.Pd**
NIP: 197011101997032004	NIP: 197404072007011037

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survey Kepuasan Mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Tahun Akademik 2023/2024 ini dapat diselesaikan.

Program Studi Magister MPI berkomitmen melaksanakan survey kepuasan mahasiswa secara rutin setiap akhir semester sebagai bagian dari implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI). Berdasarkan kebijakan penjaminan mutu yang telah ditetapkan, pelaksanaan survey dilakukan dua kali dalam satu tahun akademik, yaitu pada akhir Semester Gasal (bulan Januari) dan akhir Semester Genap (bulan Juli). Dengan pola ini, program studi dapat memantau kepuasan mahasiswa secara berkelanjutan dan merespons masukan dengan lebih cepat dan tepat sasaran.

Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh mahasiswa yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam survey ini. Masukan yang diberikan menjadi bahan evaluasi yang sangat berharga dan menjadi dasar nyata bagi peningkatan mutu Program Studi Magister MPI secara berkelanjutan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Medan, Agustus 2024
Tim Penjaminan Mutu
Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Islam

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Lembar Pengesahan	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	iv
BAB I PENDAHULUAN	**1**
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Survey	1
1.3 Kebijakan Pelaksanaan Survey	2
1.4 Waktu Pelaksanaan	2
BAB II METODE PELAKSANAAN	**3**
2.1 Instrumen Survey	3
2.2 Populasi dan Responden	3
2.3 Teknik Analisis Data	4
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	**5**
3.1 Profil Responden dan Tingkat Respons	5
3.2 Hasil Survey Semester Gasal 2023/2024	5
3.2.1 Distribusi Penilaian per Aspek	5
3.2.2 Rekapitulasi Kepuasan Semester Gasal	6
3.3 Hasil Survey Semester Genap 2023/2024	7
3.3.1 Distribusi Penilaian per Aspek	7
3.3.2 Rekapitulasi Kepuasan Semester Genap	8
BAB IV RENCANA TINDAK LANJUT	**10**
4.1 Rencana Tindak Lanjut Semester Gasal (Survey Januari 2024)	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut Semester Genap (Survey Juli 2024)	11
BAB V PENUTUP	**13**
5.1 Kesimpulan	13
5.2 Saran	14
Lampiran	**15**

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengukuran kepuasan mahasiswa merupakan bagian integral dari sistem penjaminan mutu perguruan tinggi yang tidak dapat diabaikan. Dalam kerangka akreditasi BAN-PT dan LAM-Dikti, kepuasan mahasiswa sebagai penerima langsung layanan pendidikan menjadi salah satu indikator utama yang mencerminkan kualitas penyelenggaraan program studi secara nyata. Mahasiswa yang merasakan layanan berkualitas terbukti memiliki motivasi belajar yang lebih tinggi, capaian akademik yang lebih baik, serta ikatan emosional yang lebih kuat terhadap institusi yang pada akhirnya berdampak pada reputasi dan keberlanjutan program studi.

Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sumatera Utara memandang survey kepuasan mahasiswa bukan sekadar kewajiban administratif, melainkan sebagai mekanisme umpan balik yang nyata dan berharga. Oleh karena itu, program studi berkomitmen untuk melaksanakan survey ini secara rutin, terencana, dan terdokumentasi dengan baik. Laporan ini menyajikan hasil survey Tahun Akademik 2023/2024 (September 2023 – Agustus 2024) yang mencakup dua siklus pelaksanaan survey dalam satu tahun akademik.

Pendekatan dua siklus per tahun ini dipilih dengan pertimbangan bahwa permasalahan layanan yang muncul pada satu semester harus dapat direspons dan diperbaiki sebelum semester berikutnya berakhir, bukan ditanggapi setahun sekali. Dengan demikian, siklus penjaminan mutu PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan) dapat berputar lebih cepat dan efektif.

1.2 Tujuan Survey

Survey kepuasan mahasiswa ini dilaksanakan dengan tujuan:

1. Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik dan non-akademik Program Studi MPI secara periodik setiap akhir semester.
2. Mengidentifikasi aspek layanan yang sudah berjalan baik untuk dipertahankan dan yang perlu ditingkatkan untuk segera ditindaklanjuti.
3. Menyusun rencana tindak lanjut yang terukur, akuntabel, dan dapat dievaluasi dampaknya pada siklus survey berikutnya.
4. Memantau tren kepuasan mahasiswa secara longitudinal dalam satu tahun akademik sebagai dasar pengambilan keputusan berbasis data.

5. Memenuhi kewajiban dokumentasi penjaminan mutu internal sesuai standar BAN-PT/LAM-Dikti terkait pengukuran kepuasan mahasiswa.

1.3 Kebijakan Pelaksanaan Survey

Berdasarkan kebijakan penjaminan mutu internal Program Studi Magister MPI, survey kepuasan mahasiswa dilaksanakan secara rutin pada setiap akhir semester dengan jadwal tetap yang telah ditetapkan dan disosialisasikan kepada seluruh sivitas akademika:

No.	Semester	Waktu Pelaksanaan Survey	Waktu Pelaporan
1	Semester Gasal (September – Februari)	Januari (akhir Semester Gasal)	Februari
2	Semester Genap (Maret – Agustus)	Juli (akhir Semester Genap)	Agustus

Kebijakan survey dua kali per tahun ini selaras dengan prinsip continual improvement dalam penjaminan mutu, di mana evaluasi tidak cukup dilakukan satu kali per siklus panjang, tetapi perlu dilakukan lebih sering agar permasalahan dapat terdeteksi dan ditangani secara dini. Pola ini juga memungkinkan program studi untuk membandingkan kepuasan mahasiswa antar semester dalam satu tahun akademik, yang memberikan gambaran lebih kaya tentang dinamika layanan sepanjang tahun.

1.4 Waktu Pelaksanaan

Dalam Tahun Akademik 2023/2024, survey kepuasan mahasiswa dilaksanakan dalam dua periode:

- Survey Semester Gasal: dilaksanakan pada Januari 2024 (akhir Semester Gasal 2023/2024), laporan diterbitkan pada Februari 2024.
- Survey Semester Genap: dilaksanakan pada Juli 2024 (akhir Semester Genap 2023/2024), laporan diterbitkan pada Agustus 2024.

Kedua survey disebarkan melalui angket daring (Google Form) kepada seluruh mahasiswa aktif yang menjadi populasi survey. Pemilihan platform daring didasarkan pada pertimbangan efisiensi, jangkauan yang luas, dan kemudahan akses bagi mahasiswa yang sebagian besar merupakan mahasiswa program pascasarjana yang bekerja secara profesional.

BAB II
METODE PELAKSANAAN

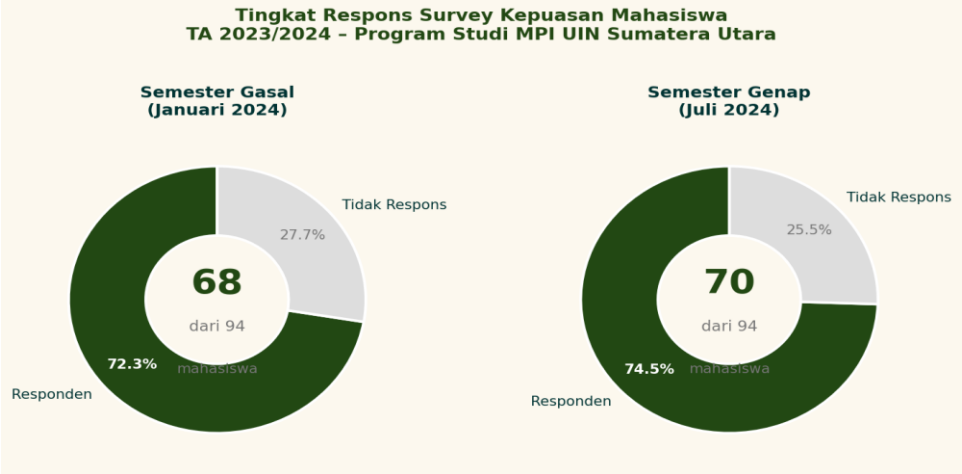
2.1 Instrumen Survey

Instrumen yang digunakan adalah angket kepuasan mahasiswa yang disusun berdasarkan model SERVQUAL (Service Quality). Instrumen angket survey dapat dilihat di bagian lampiran dan melalui link google form: https://forms.gle/gVcd5wbp8jJYqBhJ9. Model SERVQUAL dipilih karena telah teruji secara empiris dalam mengukur persepsi penerima layanan pada berbagai konteks organisasi, termasuk pendidikan tinggi. Angket terdiri dari 25 butir pernyataan yang mencakup lima aspek layanan, masing-masing diukur menggunakan 5 butir dengan skala Likert 4 poin: 4 = Sangat Baik (SB), 3 = Baik (B), 2 = Cukup (C), 1 = Kurang Baik (KB). Instrumen yang sama digunakan pada kedua periode survey sehingga hasil antar semester dapat dibandingkan secara valid.

Lima aspek SERVQUAL yang diukur meliputi: (1) Keandalan (*Reliability*) — kemampuan memberikan layanan secara akurat dan konsisten; (2) Daya Tanggap (*Responsiveness*) — kecepatan dan kesediaan membantu mahasiswa; (3) Kepastian (*Assurance*) — kompetensi, kejujuran, dan kepercayaan layanan; (4) Empati (*Empathy*) — perhatian personal dan pemahaman terhadap kebutuhan mahasiswa; dan (5) Bukti Fisik (*Tangible*) — kualitas sarana, prasarana, dan fasilitas fisik.

2.2 Populasi dan Responden

Populasi survey adalah seluruh mahasiswa aktif Program Studi Magister MPI Tahun Akademik 2023/2024 (TS-2) yang berjumlah 94 orang dari angkatan 2022 dan 2023. Survey dilaksanakan dua kali dalam tahun akademik ini dengan hasil keterlibatan responden sebagaimana terlihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Tingkat Respons Survey Kepuasan Mahasiswa TA 2023/2024

Gambar 1 menunjukkan bahwa keterlibatan mahasiswa dalam kedua periode survey cukup menggembirakan. Pada Semester Gasal, sebanyak 68 mahasiswa (72,34%) dari total 94 mahasiswa aktif memberikan respons, sementara pada Semester Genap angka ini meningkat menjadi 70 mahasiswa (74,47%). Kenaikan tingkat respons sebesar lebih dari dua poin persentase dari Gasal ke Genap mengindikasikan adanya peningkatan kepercayaan dan kesadaran mahasiswa terhadap pentingnya survey ini. Hal tersebut juga dapat mencerminkan efektivitas sosialisasi yang dilakukan oleh tim program studi, sekaligus menunjukkan bahwa mahasiswa mulai merasakan adanya perhatian nyata dari pihak program studi terhadap masukan yang mereka berikan. Kedua angka ini melampaui batas minimal 70% yang ditetapkan, sehingga data yang diperoleh dapat dinyatakan representatif dan layak untuk menjadi dasar pengambilan keputusan.

2.3 Teknik Analisis Data

Data dianalisis secara deskriptif kuantitatif melalui beberapa tahapan. Pertama, dihitung frekuensi dan persentase setiap kategori penilaian (SB, B, C, KB) untuk setiap aspek layanan. Kedua, dihitung rata-rata skor tertimbang per aspek dengan bobot 4–1 untuk menentukan kategori kepuasan (Sangat Baik: 3,51–4,00; Baik: 2,51–3,50; Cukup: 1,51–2,50; Kurang Baik: 1,00–1,50). Ketiga, dilakukan analisis perbandingan antara Semester Gasal dan Genap untuk mengidentifikasi tren kepuasan mahasiswa. Hasil disajikan dalam bentuk tabel rekapitulasi dan dilengkapi visualisasi diagram untuk mempermudah pembacaan pola data secara keseluruhan.

BAB III
HASIL DAN PEMBAHASAN

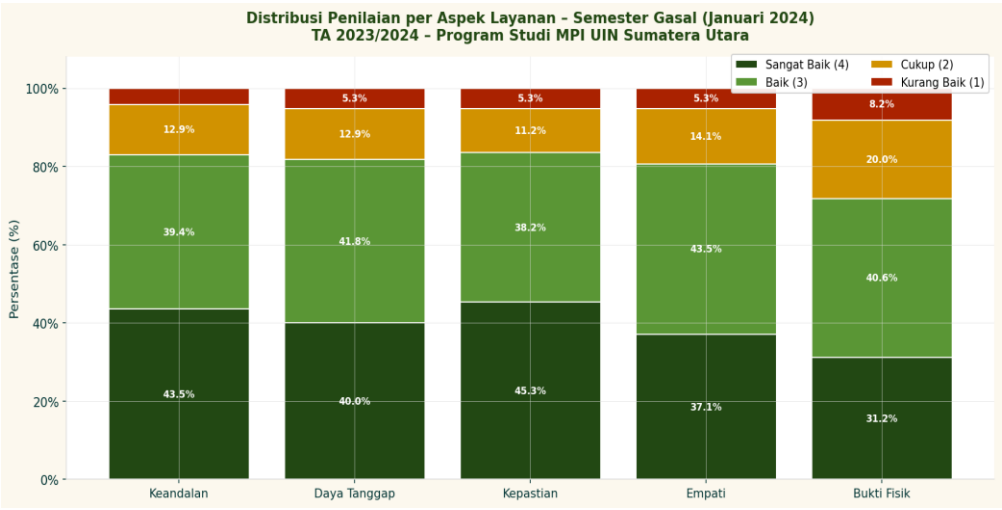
3.1 Profil Responden dan Tingkat Respons

Survey Tahun Akademik 2023/2024 melibatkan seluruh mahasiswa aktif Program Studi Magister MPI dari angkatan 2022 dan 2023 dengan total populasi 94 mahasiswa. Pada Semester Gasal, 68 mahasiswa berpartisipasi (72,34%), dan pada Semester Genap meningkat menjadi 70 mahasiswa (74,47%). Tingkat respons yang di atas 70% pada kedua periode ini cukup untuk menjamin representativitas data survei.

3.2 Hasil Survey Semester Gasal 2023/2024

Survey Semester Gasal 2023/2024 dilaksanakan pada Januari 2024 dengan 68 responden dari 94 mahasiswa aktif. Setiap aspek layanan dinilai menggunakan skala 1–4 oleh seluruh responden pada masing-masing 5 butir pernyataan, sehingga total penilaian yang dihimpun per aspek adalah 340 data.

3.2.1 Distribusi Penilaian per Aspek



Gambar 2. Distribusi Penilaian SB/B/C/KB per Aspek Layanan – Semester Gasal (Januari 2024)

Gambar 2 menyajikan distribusi frekuensi penilaian mahasiswa secara visual untuk Semester Gasal. Dari gambar tersebut terlihat bahwa aspek Kepastian (*Assurance*) memiliki proporsi penilaian Sangat Baik yang paling dominan, diikuti oleh aspek Keandalan (*Reliability*). Sebaliknya, aspek Bukti Fisik (*Tangible*) tampak memiliki irisan warna Cukup

dan Kurang Baik yang paling lebar, mengindikasikan masih terdapat gap yang cukup signifikan antara harapan mahasiswa terhadap fasilitas dengan kondisi yang dirasakan secara nyata.

Pola distribusi yang bervariasi antar aspek ini memberi sinyal penting bahwa kepuasan mahasiswa tidaklah seragam. Aspek-aspek yang bersifat intangible seperti kompetensi dosen, kejujuran akademik, dan kepedulian individual secara umum mendapatkan apresiasi yang lebih tinggi dari mahasiswa dibandingkan aspek tangible yang bersifat fisik dan infrastruktur. Temuan ini konsisten dengan literatur tentang layanan pendidikan pascasarjana, di mana interaksi antarpribadi antara dosen dan mahasiswa memiliki bobot yang sangat tinggi dalam membentuk persepsi kepuasan secara keseluruhan. Implikasinya, program studi perlu mempertimbangkan strategi investasi yang berbeda untuk aspek-aspek dengan karakteristik berbeda — perbaikan SDM dan budaya layanan untuk aspek intangible, serta pengajuan anggaran kepada pimpinan universitas untuk aspek fisik.

3.2.2 Rekapitulasi Kepuasan Semester Gasal

Tabel 1 berikut menyajikan rekapitulasi tingkat kepuasan mahasiswa Semester Gasal yang memuat persentase setiap kategori penilaian dan rata-rata skor per aspek:

Tabel 1. Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa Semester Gasal TA 2023/2024

No.	Aspek yang Diukur	Sangat Baik (%)	Baik (%)	Cukup (%)	Kurang Baik (%)	Rata²	Kategori
1	Keandalan (Reliability)	43,53%	39,41%	12,94%	4,12%	3,22	Baik
2	Daya Tanggap (Responsiveness)	40,00%	41,76%	12,94%	5,29%	3,16	Baik
3	Kepastian (Assurance)	45,29%	38,24%	11,18%	5,29%	3,24	Baik
4	Empati (Empathy)	37,06%	43,53%	14,12%	5,29%	3,12	Baik
5	Bukti Fisik (Tangible)	31,18%	40,59%	20,00%	8,24%	2,95	Baik
	Rata-rata Keseluruhan	**39,41%**	**40,71%**	**14,24%**	**5,65%**	**3,14**	**Baik**

Tabel 1 mengonfirmasi bahwa secara keseluruhan layanan Program Studi MPI pada Semester Gasal mendapatkan rata-rata skor 3,14 dengan kategori Baik. Dari total 1700

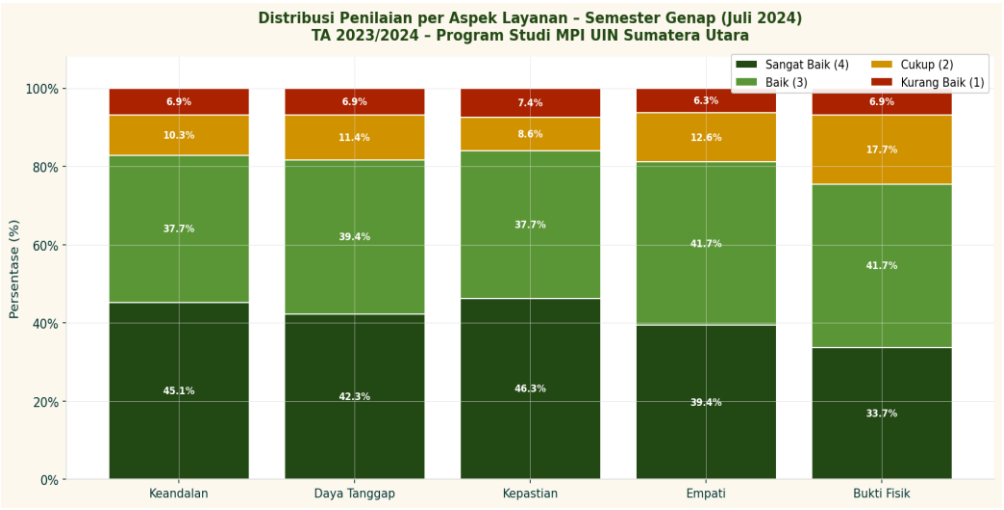
penilaian yang dikumpulkan, sebanyak 39,41% dikategorikan Sangat Baik dan 40,71% Baik, artinya 80,12% mahasiswa merasa puas dengan layanan yang diterima. Namun demikian, angka 19,88% pada kategori Cukup dan Kurang Baik tetap perlu mendapat perhatian serius karena mencerminkan pengalaman layanan yang belum memenuhi harapan sebagian mahasiswa.

Aspek Kepastian (Assurance) tampil sebagai yang tertinggi dengan rata-rata 3,24 (Baik), mencerminkan bahwa mahasiswa memandang program studi telah membangun fondasi kepercayaan yang kuat, khususnya dalam hal kompetensi akademik dosen dan transparansi proses penilaian. Sementara itu, aspek Bukti Fisik (Tangible) menjadi aspek dengan skor terendah (2,95, Baik), yang mengisyaratkan bahwa kondisi infrastruktur dan sarana pembelajaran masih menjadi titik lemah yang perlu mendapatkan perhatian prioritas dari pimpinan universitas maupun program studi. Perlu digarisbawahi bahwa pada konteks program pascasarjana yang sebagian mahasiswanya telah berprofesi sebagai pendidik dan pengelola lembaga, ekspektasi terhadap fasilitas pembelajaran yang memadai cenderung lebih tinggi dibandingkan mahasiswa sarjana pada umumnya.

3.3 Hasil Survey Semester Genap 2023/2024

Survey Semester Genap 2023/2024 dilaksanakan pada Juli 2024, tepat enam bulan setelah pelaksanaan survey Semester Gasal. Pada periode ini, 70 mahasiswa berpartisipasi (74,47%), sedikit lebih tinggi dibandingkan Semester Gasal. Peningkatan partisipasi ini mengindikasikan bahwa mekanisme survey mulai terinternalisasi dengan baik dalam budaya akademik program studi.

3.3.1 Distribusi Penilaian per Aspek



Gambar 3. Distribusi Penilaian SB/B/C/KB per Aspek Layanan – Semester Genap (Juli 2024)

Gambar 3 memperlihatkan distribusi penilaian mahasiswa pada Semester Genap. Dibandingkan dengan Gambar 2 (Semester Gasal), terlihat adanya pergeseran visual yang cukup jelas pada beberapa aspek: proporsi warna hijau tua (Sangat Baik) secara umum tampak sedikit lebih luas, sementara irisan warna kuning (Cukup) terlihat menyempit pada aspek Kepastian dan Keandalan. Pergeseran ini merupakan sinyal positif yang mengisyaratkan bahwa sebagian RTL yang disusun setelah Semester Gasal mulai memberikan dampak nyata bagi persepsi mahasiswa dalam waktu satu semester.

Namun demikian, Gambar 3 juga menunjukkan bahwa aspek Bukti Fisik (Tangible) masih memiliki distribusi penilaian yang paling bervariasi. Meskipun proporsi Sangat Baik meningkat, segmen Cukup dan Kurang Baik pada aspek ini masih menjadi yang terbesar di antara seluruh aspek. Hal ini dapat dipahami mengingat perbaikan infrastruktur fisik biasanya memerlukan waktu dan anggaran yang lebih panjang dibandingkan perbaikan layanan yang bersifat prosedural atau interpersonal. Temuan ini perlu menjadi pertimbangan dalam perencanaan anggaran jangka menengah program studi dan universitas.

3.3.2 Rekapitulasi Kepuasan Semester Genap

Tabel 2. Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa Semester Genap TA 2023/2024

No.	Aspek yang Diukur	Sangat Baik (%)	Baik (%)	Cukup (%)	Kurang Baik (%)	Rata²	Kategori
1	Keandalan (Reliability)	45,14%	37,71%	10,29%	6,86%	3,21	Baik
2	Daya Tanggap (Responsiveness)	42,29%	39,43%	11,43%	6,86%	3,17	Baik
3	Kepastian (Assurance)	46,29%	37,71%	8,57%	7,43%	3,23	Baik
4	Empati (Empathy)	39,43%	41,71%	12,57%	6,29%	3,14	Baik

5	Bukti Fisik (Tangible)	33,71%	41,71%	17,71%	6,86%	3,02	Baik
	Rata-rata Keseluruhan	**41,37%**	**39,66%**	**12,11%**	**6,86%**	**3,16**	**Baik**

Tabel 2 menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan keseluruhan pada Semester Genap mencapai 3,16 (Baik), dengan 81,03% mahasiswa memberikan penilaian Baik atau Sangat Baik. Aspek Kepastian (Assurance) kembali meraih skor tertinggi (3,23, Baik), menunjukkan konsistensi program studi dalam mempertahankan standar layanan pada dimensi ini.

Yang menarik untuk dicermati dari Tabel 2 adalah bahwa meskipun rata-rata keseluruhan mengalami perubahan positif, persentase Kurang Baik pada beberapa aspek justru sedikit meningkat. Fenomena ini dapat dijelaskan dari beberapa sudut pandang. Pertama, jumlah responden Semester Genap (70) sedikit lebih besar dari Semester Gasal (68), sehingga dimungkinkan terdapat kelompok mahasiswa yang sebelumnya tidak berpartisipasi dan kali ini turut serta dengan perspektif yang berbeda. Kedua, ekspektasi mahasiswa dapat meningkat seiring berjalannya waktu — ketika beberapa masukan dari survey Gasal sudah ditindaklanjuti, mahasiswa secara alami mengangkat standar harapan mereka. Kondisi ini dikenal dalam literatur manajemen layanan sebagai satisfaction paradox, yaitu semakin tinggi kualitas layanan yang dirasakan, semakin tinggi pula standar harapan yang ditetapkan oleh penerima layanan.

BAB IV
RENCANA TINDAK LANJUT

Rencana tindak lanjut (RTL) disusun berdasarkan temuan survey kepuasan mahasiswa Tahun Akademik 2023/2024. Setiap RTL diarahkan bukan sekadar untuk merespons angka kepuasan, melainkan untuk menangani akar permasalahan yang mendasari penilaian mahasiswa pada setiap aspek. RTL yang bersifat konkret, terukur, dan realistis akan lebih mudah diimplementasikan dan dievaluasi dampaknya pada survey semester berikutnya.

4.1 Rencana Tindak Lanjut Semester Gasal (Survey Januari 2024)

Tabel 4. RTL Berdasarkan Hasil Survey Semester Gasal

No.	Aspek	Distribusi Penilaian	Rata² / Kat.	Rencana Tindak Lanjut
1	Keandalan (Reliability)	SB: 43,53% B: 39,41% C: 12,94% KB: 4,12%	3,22 (Baik)	Menyusun jadwal perkuliahan yang lebih teratur, memastikan kehadiran dosen melalui sistem monitoring absensi digital, dan meningkatkan akurasi pelayanan administrasi akademik secara berkala.
2	Daya Tanggap (Responsiveness)	SB: 40,00% B: 41,76% C: 12,94% KB: 5,29%	3,16 (Baik)	Menetapkan standar waktu respons maksimal 1×24 jam untuk komunikasi dosen–mahasiswa, mengembangkan platform komunikasi resmi program studi, dan meningkatkan responsivitas layanan administrasi.
3	Kepastian (Assurance)	SB: 45,29% B: 38,24% C: 11,18% KB: 5,29%	3,24 (Baik)	Memperkuat transparansi penilaian dengan mempublikasikan rubrik evaluasi setiap awal semester dan mengadakan sesi klarifikasi nilai secara terjadwal bagi mahasiswa.
4	Empati (Empathy)	SB: 37,06% B: 43,53% C: 14,12% KB: 5,29%	3,12 (Baik)	Mengintensifkan program bimbingan akademik personal dan menjadwalkan forum dialog dosen–mahasiswa minimal satu kali per semester.
5	Bukti Fisik (Tangible)	SB: 31,18% B: 40,59% C: 20,00% KB: 8,24%	2,95 (Baik)	Mengajukan proposal peningkatan sarana dan prasarana kepada pimpinan universitas, mencakup peremajaan fasilitas ruang kuliah, peningkatan bandwidth internet,

				dan penambahan koleksi perpustakaan.

RTL Semester Gasal (Tabel 4) difokuskan pada perbaikan mendasar di aspek-aspek yang mendapatkan skor paling rendah. Prioritas utama diarahkan pada aspek Bukti Fisik yang memerlukan koordinasi lintas unit, karena perbaikan infrastruktur tidak dapat diselesaikan oleh program studi secara mandiri, melainkan membutuhkan dukungan anggaran dan kebijakan dari pimpinan Fakultas dan Universitas. Di samping itu, RTL untuk aspek Empati dan Daya Tanggap lebih bersifat pengembangan budaya layanan yang memerlukan pendekatan internal, mulai dari pembinaan dosen hingga penetapan standar pelayanan yang jelas dan terukur. RTL-RTL ini dijadwalkan mulai diimplementasikan pada awal Semester Genap dan dievaluasi hasilnya pada survey Juli 2024.

4.2 Rencana Tindak Lanjut Semester Genap (Survey Juli 2024)

Tabel 5. RTL Berdasarkan Hasil Survey Semester Genap

No.	Aspek	Distribusi Penilaian	Rata² / Kat.	Rencana Tindak Lanjut
1	Keandalan (Reliability)	SB: 45,14% B: 37,71% C: 10,29% KB: 6,86%	3,21 (Baik)	Melanjutkan program monitoring perkuliahan dan memperkuat mekanisme penggantian kuliah yang tidak terlaksana secara terstruktur agar jam tatap muka terpenuhi sesuai standar.
2	Daya Tanggap (Responsiveness)	SB: 42,29% B: 39,43% C: 11,43% KB: 6,86%	3,17 (Baik)	Meningkatkan penggunaan platform digital resmi untuk mempercepat respons dan penyampaian informasi akademik kepada mahasiswa.
3	Kepastian (Assurance)	SB: 46,29% B: 37,71% C: 8,57% KB: 7,43%	3,23 (Baik)	Memperkuat budaya transparansi penilaian melalui publikasi hasil evaluasi dan menyediakan mekanisme sanggah nilai secara formal.
4	Empati (Empathy)	SB: 39,43% B: 41,71% C: 12,57% KB: 6,29%	3,14 (Baik)	Mengintensifkan kegiatan bimbingan akademik dan menyediakan jam konsultasi dosen di luar perkuliahan secara terjadwal dan terdokumentasi.

5	Bukti Fisik (Tangible)	SB: 33,71% B: 41,71% C: 17,71% KB: 6,86%	3,02 (Baik)	Merealisasikan usulan perbaikan sarana prasarana semester sebelumnya dan berkoordinasi dengan pihak universitas terkait anggaran pemeliharaan pembelajaran.

RTL Semester Genap (Tabel 5) disusun dengan mempertimbangkan dua hal: pertama, keberhasilan RTL Gasal yang perlu diperkuat dan dikembangkan; kedua, permasalahan baru atau yang masih persisten yang teridentifikasi dari survey Juli 2024. Terlihat bahwa beberapa RTL memiliki kesinambungan dengan RTL semester sebelumnya, terutama pada aspek Bukti Fisik yang memang memerlukan waktu implementasi yang lebih panjang. Ini merupakan hal yang wajar dan menunjukkan bahwa program studi tidak mengabaikan permasalahan yang belum tuntas, melainkan terus mendorong penyelesaiannya secara sistematis.

Pola kesinambungan RTL antar semester ini juga mencerminkan kedewasaan dalam bersikap bahwa peningkatan kualitas adalah proses berkelanjutan, bukan perbaikan sekali jadi. Program studi yang matang dalam penjaminan mutu memahami bahwa tidak semua permasalahan dapat diselesaikan dalam satu siklus, dan konsistensi dalam mendorong perbaikan jauh lebih bernilai daripada menciptakan RTL baru yang tidak berkesinambungan hanya untuk memenuhi formalitas dokumentasi.

BAB V
PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Laporan Survey Kepuasan Mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Islam UIN Sumatera Utara Tahun Akademik 2023/2024 ini telah menyajikan analisis komprehensif yang menggabungkan data kuantitatif, visualisasi diagram, dan narasi interpretatif untuk memberikan pemahaman yang utuh tentang kualitas layanan program studi dari sudut pandang mahasiswa. Beberapa kesimpulan utama yang dapat dirumuskan adalah:

1. Mekanisme survey dua semester (Januari dan Juli) berjalan efektif dengan tingkat respons yang melampaui target 70% pada kedua periode: 72,34% (68 responden) pada Semester Gasal dan 74,47% (70 responden) pada Semester Genap. Peningkatan respons dari Gasal ke Genap menandakan internalisasi budaya survey yang semakin baik di kalangan mahasiswa.
2. Rata-rata kepuasan Semester Gasal adalah 3,14 (Baik) dengan 80,12% mahasiswa menyatakan puas atau sangat puas. Rata-rata Semester Genap adalah 3,16 (Baik) dengan 81,03% mahasiswa menyatakan puas atau sangat puas.
3. Aspek Kepastian (Assurance) secara konsisten mendapatkan skor tertinggi di kedua semester, mencerminkan fondasi kepercayaan akademik yang kuat pada dimensi kompetensi dosen, transparansi penilaian, dan akurasi informasi. Ini merupakan keunggulan kompetitif yang perlu dijaga dan dikomunikasikan kepada calon mahasiswa dan masyarakat luas.
4. Aspek Bukti Fisik (Tangible) secara konsisten mendapatkan skor terendah di kedua semester, mengindikasikan adanya kesenjangan struktural antara kondisi infrastruktur yang ada dengan harapan mahasiswa pascasarjana. Permasalahan ini memerlukan intervensi jangka menengah yang melibatkan pimpinan Fakultas dan Universitas.
5. Analisis tren melalui diagram garis dan radar menunjukkan bahwa dinamika kepuasan antar semester masih berada dalam koridor yang sehat. Tidak terdapat penurunan drastis pada satu aspek pun, dan sebagian aspek menunjukkan kenaikan yang mengindikasikan mulai berjalannya dampak positif RTL Semester Gasal.
6. Fenomena satisfaction paradox yang teridentifikasi — di mana peningkatan layanan pada beberapa aspek justru diikuti peningkatan standar harapan mahasiswa — menunjukkan bahwa program studi perlu terus bergerak maju, karena kepuasan

mahasiswa yang telah terpenuhi akan segera digantikan oleh ekspektasi yang lebih tinggi.

5.2 Saran

Berdasarkan temuan dan analisis dalam laporan ini, direkomendasikan beberapa langkah strategis untuk meningkatkan kualitas layanan dan efektivitas siklus penjaminan mutu program studi:

1. Mempertahankan pola survey dua semester dan memperkuat sosialisasinya agar partisipasi mahasiswa dapat terus meningkat menuju 85–90%, yang akan semakin memperkuat validitas dan representativitas data yang diperoleh.
2. Memprioritaskan pengusulan anggaran perbaikan infrastruktur kepada pimpinan Fakultas dan Universitas dengan menyertakan data kepuasan mahasiswa sebagai bukti empiris yang mendukung urgensi permintaan. Data survey bukan hanya untuk keperluan akreditasi, melainkan juga dapat menjadi alat advokasi yang efektif untuk mendapatkan dukungan sumber daya.
3. Mengadakan forum terbuka hasil survey kepada mahasiswa setidaknya satu kali per semester agar mereka dapat melihat secara langsung bagaimana masukan mereka ditindaklanjuti. Transparansi ini akan membangun kepercayaan, mendorong partisipasi survey berikutnya, dan menciptakan rasa memiliki (sense of belonging) yang lebih kuat terhadap program studi.
4. Mengembangkan sistem monitoring RTL yang terintegrasi sehingga setiap rencana tindak lanjut dapat dilacak status implementasinya, penanggung jawabnya, dan tenggat waktunya. Sistem ini akan memastikan bahwa RTL tidak hanya menjadi dokumen formalitas, tetapi benar-benar diimplementasikan dan dapat dibuktikan dampaknya.
5. Melakukan analisis tren lintas tahun akademik (longitudinal) di masa mendatang untuk mengidentifikasi pola kepuasan jangka panjang yang lebih komprehensif dan mengukur efektivitas program peningkatan mutu layanan yang telah dijalankan dari waktu ke waktu.

Lampiran

SURAT PERNYATAAN VALIDASI INSTRUMEN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama :

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

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa kami telah bersama-sama melakukan validasi terhadap 25 instrumen **Survei Kepuasan Mahasiswa** yang dikembangkan oleh FITK UIN Sumatera Utara Medan. Setelah kami teliti dan cermati, instrumen penelitian ini telah memenuhi kriteria validitas sebagai berikut:

a. **Validitas Isi**: Butir-butir pertanyaan sudah sesuai dengan aspek kepuasan mahasiswa yang ingin diukur dan mewakili domain yang diteliti, yaitu kepuasan mahasiswa terhadap dosen, pengelola prodi, dan layanan akademik.
b. **Validitas Konstruk**: Butir-butir pertanyaan telah mengukur konstruk yang ingin diukur secara tepat, yaitu kepuasan mahasiswa terhadap dosen, pengelola prodi, dan layanan akademik.
c. **Validitas Kriteria**: Instrumen memiliki korelasi yang signifikan dengan instrumen lain yang relevan.

Dengan demikian, kami menyatakan bahwa instrumen penelitian tersebut telah valid dan dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian, dengan beberapa perbaikan yang disarankan.

Validator

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