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 2024/2025

PROGRAM STUDI
MAGISTER MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM (MPI)

INTEGRITAS · PROFESIONAL · INOVATIF · KOLABORATIF

MEDAN
2025

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 FITK UIN Sumatera Utara Tahun Akademik 2024/2025 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,

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT atas segala kemudahan-Nya sehingga Laporan Survey Kepuasan Mahasiswa Program Studi Magister MPI FITK UIN Sumatera Utara Tahun Akademik 2024/2025 ini dapat tersusun dengan baik.

Laporan ini merupakan bagian dari siklus penjaminan mutu yang dilaksanakan dua kali setiap tahun akademik, yaitu pada akhir Semester Gasal (Februari) dan akhir Semester Genap (Agustus). Tahun Akademik 2024/2025 dilayani oleh 55 mahasiswa aktif dari dua angkatan — jumlah yang lebih kecil dibanding tahun sebelumnya namun memberikan peluang pemantauan yang lebih personal dan mendalam.

Laporan ini disajikan dengan beberapa inovasi format: (1) penambahan kolom Indeks Kepuasan (IK) pada tabel rekapitulasi; (2) penggunaan horizontal stacked bar untuk distribusi penilaian; (3) tabel RTL dengan klasifikasi prioritas berbasis IK; dan (4) diagram heatmap untuk ringkasan pola kepuasan. Inovasi-inovasi ini bertujuan membuat data lebih mudah dibaca dan ditindaklanjuti oleh berbagai pemangku kepentingan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Medan, September 2025
Tim Penjaminan Mutu
Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Islam

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iii
BAB I PENDAHULUAN	**1**
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Kebijakan Waktu Pelaksanaan	1
BAB II METODOLOGI	**2**
2.1 Desain Survey dan Instrumen	2
2.2 Populasi dan Partisipasi	2
2.3 Teknik Analisis	4
BAB III TEMUAN DAN ANALISIS	**5**
3.1 Profil Partisipasi Mahasiswa	5
3.2 Hasil Semester Gasal 2024/2025	5
3.2.1 Analisis Per Aspek Layanan	5
3.2.2 Rekapitulasi dan Indeks Kepuasan	7
3.3 Hasil Semester Genap 2024/2025	8
3.3.1 Analisis Per Aspek Layanan	8
3.3.2 Rekapitulasi dan Indeks Kepuasan	10
BAB IV RENCANA TINDAK LANJUT	**12**
4.1 RTL Semester Gasal 2024/2025	12
4.2 RTL Semester Genap 2024/2025	13
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	**15**
5.1 Kesimpulan	15
5.2 Rekomendasi Strategis	15
Lampiran	**`17**

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan mahasiswa merupakan indikator kualitas layanan pendidikan yang paling otentik karena diperoleh langsung dari pihak yang merasakan layanan tersebut. Program Studi Magister MPI FITK UIN Sumatera Utara berkomitmen untuk mengukur kepuasan mahasiswa secara periodik sebagai bagian dari implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dan pemenuhan standar akreditasi BAN-PT/LAM-Dikti.

Tahun Akademik 2024/2025 memiliki karakteristik yang perlu dicermati: populasi mahasiswa yang lebih kecil (55 dari angkatan 2023 dan 2024) membuat setiap suara mahasiswa memiliki bobot yang lebih besar dalam membentuk gambaran kepuasan keseluruhan. Di sisi lain, populasi yang lebih kecil juga berarti interaksi antara pengelola program studi dan mahasiswa cenderung lebih personal, sehingga kualitas hubungan interpersonal memiliki dampak yang lebih langsung terhadap persepsi kepuasan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Survey kepuasan mahasiswa TA 2024/2025 dilaksanakan untuk:

- Mengukur kepuasan mahasiswa terhadap lima aspek layanan SERVQUAL secara periodik setiap akhir semester.
- Mengidentifikasi aspek dengan Indeks Kepuasan (IK) tertinggi dan terendah sebagai dasar pengalokasian sumber daya perbaikan.
- Memantau arah perubahan kepuasan dari Semester Gasal ke Genap guna mengevaluasi efektivitas RTL.
- Menyediakan bukti empiris untuk advokasi peningkatan sarana dan prasarana kepada pimpinan universitas.

1.3 Kebijakan Waktu Pelaksanaan

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

Penetapan survey di akhir semester memberikan penilaian yang matang berdasarkan pengalaman satu semester yang utuh, termasuk proses ujian akhir, sehingga hasil yang diperoleh lebih komprehensif dan representatif.

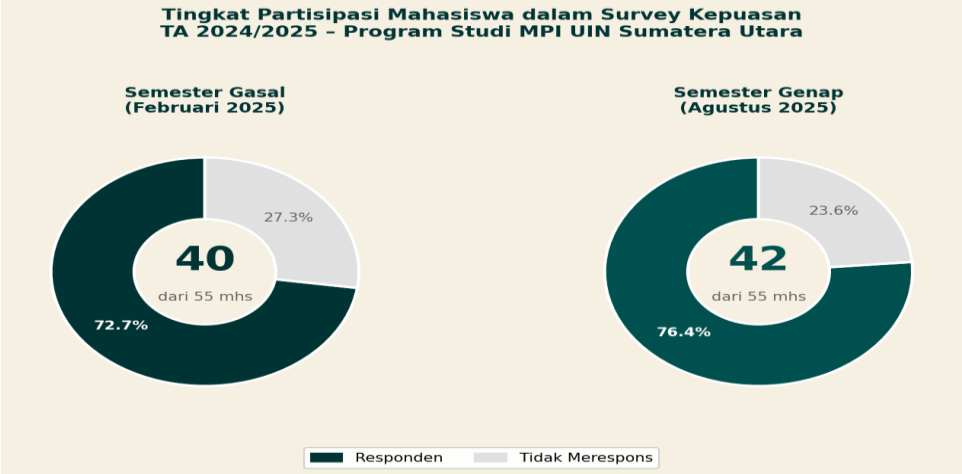
BAB II
METODOLOGI

2.1 Desain Survey dan Instrumen

Survey menggunakan desain deskriptif cross-sectional dua kali per tahun akademik (comparative longitudinal). Instrumen adalah angket SERVQUAL 25 butir (5 aspek x 5 butir) dengan skala Likert 4 poin (4=Sangat Baik, 3=Baik, 2=Cukup, 1=Kurang Baik). Instrumen yang sama digunakan pada kedua semester untuk memungkinkan perbandingan langsung. Instrumen survey yang digunakan adalah instrument yang telah divalidasi di tahun sebelumnya. Tidak ada perubahan maupun perbaikan yang dilakukan terhadap instrument survey tersebut karena masih sesuai dengan indicator yang ingin diukur. Adapun link survey dapat diakses pada https://forms.gle/gVcd5wbp8jJYqBhJ9.

2.2 Populasi dan Partisipasi

Populasi: 55 mahasiswa aktif TA 2024/2025 (sensus, bukan sampel). Gambar 1 menunjukkan tingkat partisipasi yang dicapai:



Gambar 1. Tingkat Partisipasi Mahasiswa TA 2024/2025 (Semester Gasal dan Genap)

Gambar 1 menunjukkan tingkat partisipasi 72,73% pada Semester Gasal (40 mahasiswa) dan 76,36% pada Semester Genap (42 mahasiswa), keduanya melampaui target 70%. Peningkatan dua poin persentase dari Gasal ke Genap terdengar kecil, tetapi dalam konteks populasi 55 mahasiswa, setiap tambahan satu responden setara dengan hampir dua persen — sehingga kenaikan ini mencerminkan penambahan sekitar satu hingga dua mahasiswa yang sebelumnya tidak berpartisipasi. Ini mengisyaratkan penguatan kepercayaan mahasiswa bahwa survey ini bukan prosedur formalitas, melainkan mekanisme yang sungguh-sungguh berdampak bagi pengambilan keputusan program studi.

2.3 Teknik Analisis

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
TEMUAN DAN ANALISIS

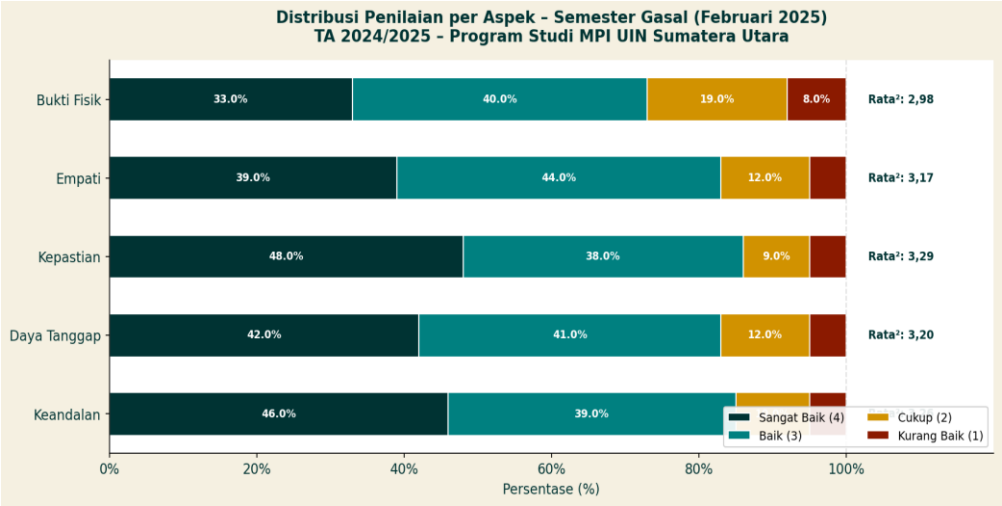
3.1 Profil Partisipasi Mahasiswa

Survey TA 2024/2025 melibatkan mahasiswa dari angkatan 2023 (TS-2) dan 2024 (TS-1) (total 55 mahasiswa aktif). Tingkat partisipasi 72,73% (Gasal) dan 76,36% (Genap) melampaui target minimal 70%, memastikan data yang diperoleh representatif.

3.2 Hasil Semester Gasal 2024/2025

Survey Semester Gasal dilaksanakan pada Februari 2025 dengan 40 responden dari 55 mahasiswa aktif. Setiap aspek layanan dinilai oleh seluruh responden pada 5 butir pernyataan, menghasilkan 40×5=200 data penilaian per aspek.

3.2.1 Analisis Per Aspek Layanan



Gambar 2. Distribusi Penilaian per Aspek – Semester Gasal (Februari 2025)

Gambar di atas menyajikan distribusi penilaian Semester Gasal dalam format horizontal stacked bar — format yang berbeda dari laporan sebelumnya yang menggunakan bar vertikal. Setiap baris horizontal mewakili satu aspek, dan panjang segmen warna menunjukkan proporsi penilaian per kategori. Format horizontal ini memudahkan pembacaan perbandingan antaraspek karena mata secara natural membandingkan panjang horizontal yang sejajar secara lebih cepat dan akurat.

Rata-rata skor masing-masing aspek tercantum di sebelah kanan setiap baris, memungkinkan pembacaan angka dan distribusi secara bersamaan tanpa harus mengacu ke tabel terpisah. Pola yang paling mencolok adalah perbedaan lebar segmen antaraspek:

Kepastian memiliki segmen Sangat Baik terlebar, sementara Bukti Fisik memiliki segmen Cukup dan Kurang Baik terlebar — pola yang konsisten dengan karakteristik kepuasan layanan pascasarjana yang lebih menghargai dimensi akademik-interpersonal dibandingkan dimensi infrastruktur fisik.

A. Keandalan (*Reliability*)

Dari 200 total penilaian: 92 (46,00%) Sangat Baik, 78 (39,00%) Baik, 20 (10,00%) Cukup, 10 (5,00%) Kurang Baik. Rata-rata: 3,26 (Baik).

Skor Keandalan pada Semester Gasal mencerminkan konsistensi layanan yang sudah terjaga, meskipun ruang perbaikan masih terbuka pada ketepatan waktu dan akurasi prosedur. Mahasiswa Magister MPI yang sebagian besar berprofesi aktif memiliki standar keandalan yang tinggi — mereka membandingkan layanan program studi dengan lingkungan kerja profesional mereka. Keandalan bukan sekadar hadir tepat waktu, melainkan tentang membangun reputasi institusi yang dapat dipercaya secara konsisten sepanjang semester.

B. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dari 200 total penilaian: 84 (42,00%) Sangat Baik, 82 (41,00%) Baik, 24 (12,00%) Cukup, 10 (5,00%) Kurang Baik. Rata-rata: 3,20 (Baik).

Aspek Daya Tanggap mendapatkan penilaian yang baik, namun persentase Cukup yang cukup tinggi menandakan bahwa jeda antara kebutuhan mahasiswa dan respons yang diterima masih terasa. Konteks penting yang perlu dipahami adalah bahwa mahasiswa Magister — khususnya yang bekerja di lembaga pendidikan — terbiasa dengan ekosistem komunikasi yang cepat dan efisien. Standar 'cepat' dalam persepsi mereka mungkin lebih tinggi dari standar yang umumnya diterapkan oleh institusi pendidikan.

C. Kepastian (*Assurance*)

Dari 200 total penilaian: 96 (48,00%) Sangat Baik, 76 (38,00%) Baik, 18 (9,00%) Cukup, 10 (5,00%) Kurang Baik. Rata-rata: 3,29 (Baik).

Kepastian meraih skor tertinggi, mencerminkan fondasi kepercayaan akademik yang solid. Mahasiswa percaya pada kompetensi dosen, kejujuran penilaian, dan akurasi informasi yang mereka terima. Dalam konteks Program Magister MPI yang berakar pada nilai-nilai Islami, dimensi kepastian tidak hanya bermakna kompetensi profesional — ia juga mencerminkan amanah institusional, yaitu komitmen untuk menyampaikan kebenaran dan keadilan dalam setiap proses akademik.

D. Empati (Empathy)

Dari 200 total penilaian: 78 (39,00%) Sangat Baik, 88 (44,00%) Baik, 24 (12,00%) Cukup, 10 (5,00%) Kurang Baik. Rata-rata: 3,17 (Baik).

Skor Empati yang baik namun masih di bawah Kepastian mengindikasikan adanya ruang untuk memperkuat hubungan personal antara pengelola dan mahasiswa. Empati dalam konteks pascasarjana bukan sekadar keramahan atau senyum di loket — ia adalah pemahaman mendalam terhadap kompleksitas kehidupan mahasiswa dewasa yang menggabungkan peran profesional, tanggung jawab keluarga, dan tuntutan akademik secara bersamaan. Program studi yang benar-benar empatik adalah yang mampu menyesuaikan pendekatan dengan keunikan setiap individu.

E. Bukti Fisik (Tangible)

Dari 200 total penilaian: 66 (33,00%) Sangat Baik, 80 (40,00%) Baik, 38 (19,00%) Cukup, 16 (8,00%) Kurang Baik. Rata-rata: 2,98 (Baik).

Skor Bukti Fisik yang paling rendah mencerminkan kesenjangan struktural antara infrastruktur yang tersedia dengan ekspektasi mahasiswa pascasarjana. Penting untuk tidak membaca rendahnya skor ini sebagai kegagalan program studi semata — sebagian besar permasalahan di aspek ini berada di luar kendali langsung program studi dan memerlukan intervensi dari level universitas. Justru data ini menjadi argumentasi empiris yang kuat untuk mengadvokasikan peningkatan anggaran infrastruktur.

3.2.2 Rekapitulasi dan Indeks Kepuasan Semester Gasal

Tabel 1. Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa Semester Gasal TA 2024/2025

No.	Aspek Layanan	SB (%)	B (%)	C (%)	KB (%)	Rata-rata	Kat.
1	Keandalan (Reliability)	46,00%	39,00%	10,00%	5,00%	3,26	Baik
2	Daya Tanggap (Responsiveness)	42,00%	41,00%	12,00%	5,00%	3,20	Baik

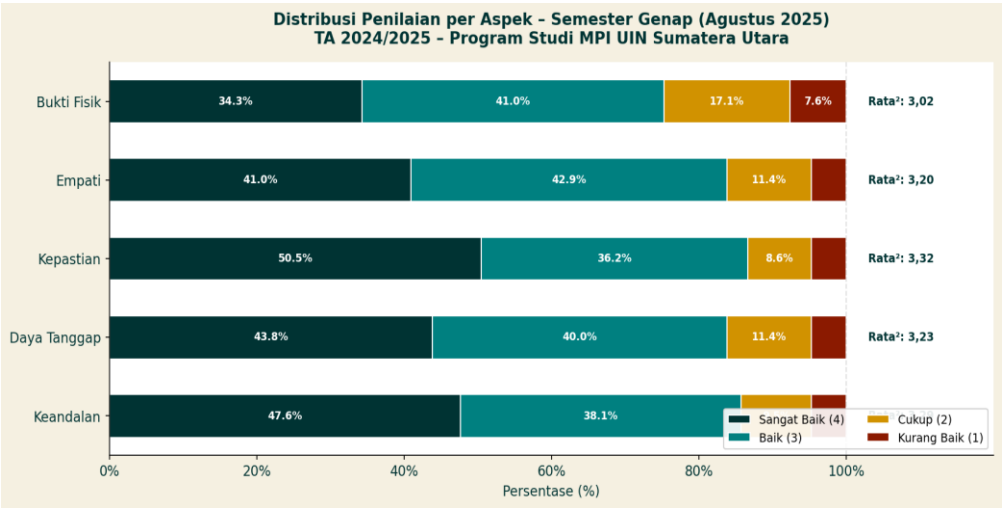
3	Kepastian (Assurance)	48,00%	38,00%	9,00%	5,00%	3,29	Baik
4	Empati (Empathy)	39,00%	44,00%	12,00%	5,00%	3,17	Baik
5	Bukti Fisik (Tangible)	33,00%	40,00%	19,00%	8,00%	2,98	Baik
	Rata-rata Keseluruhan	**41,60%**	**40,40%**	**12,40%**	**5,60%**	**3,18**	**Baik**

Rata-rata keseluruhan 3,18 dengan 82,00% mahasiswa menyatakan puas atau sangat puas menunjukkan capaian layanan yang secara agregat memuaskan. Namun angka agregat ini perlu dibaca berdampingan dengan rentang antar aspek. Kesenjangan yang signifikan antara aspek tertinggi dan terendah mengindikasikan ketidakmerataan kualitas layanan — program studi sangat kuat di beberapa dimensi tetapi masih jauh di belakang pada dimensi lain. Dari perspektif alokasi sumber daya, kondisi ini justru menguntungkan: perbaikan yang difokuskan pada aspek terendah akan memberikan dampak kenaikan kepuasan keseluruhan yang paling signifikan per unit upaya yang diinvestasikan.

3.3 Hasil Semester Genap 2024/2025

Survey Semester Genap dilaksanakan pada Agustus 2025 dengan 42 responden, menghasilkan 42×5=210 data penilaian per aspek. Enam bulan memisahkan kedua periode survey — waktu yang cukup untuk mengevaluasi dampak RTL Semester Gasal.

3.3.1 Analisis Per Aspek Layanan



Gambar 3. Distribusi Penilaian per Aspek – Semester Genap (Agustus 2025)

Gambar di atas menyajikan distribusi penilaian Semester Genap dalam format horizontal stacked bar — format yang berbeda dari laporan sebelumnya yang menggunakan bar vertikal. Setiap baris horizontal mewakili satu aspek, dan panjang segmen warna menunjukkan proporsi penilaian per kategori. Format horizontal ini memudahkan pembacaan perbandingan antaraspek karena mata secara natural membandingkan panjang horizontal yang sejajar secara lebih cepat dan akurat.

Rata-rata skor masing-masing aspek tercantum di sebelah kanan setiap baris, memungkinkan pembacaan angka dan distribusi secara bersamaan tanpa harus mengacu ke tabel terpisah. Pola yang paling mencolok adalah perbedaan lebar segmen antaraspek: Kepastian memiliki segmen Sangat Baik terlebar, sementara Bukti Fisik memiliki segmen Cukup dan Kurang Baik terlebar — pola yang konsisten dengan karakteristik kepuasan layanan pascasarjana yang lebih menghargai dimensi akademik-interpersonal dibandingkan dimensi infrastruktur fisik.

A. Keandalan (Reliability)

Dari 210 total penilaian: 100 (47,62%) Sangat Baik, 80 (38,10%) Baik, 20 (9,52%) Cukup, 10 (4,76%) Kurang Baik. Rata-rata: 3,29 (Baik).

Peningkatan skor Keandalan di Semester Genap menunjukkan dampak nyata dari RTL yang dilaksanakan: sistem monitoring hadir mulai terasa efektif, dan akurasi administrasi semakin meningkat. Namun keandalan adalah dimensi yang paling mudah terkikis oleh satu insiden negatif — mahasiswa mengingat kejadian ketidakhandalan jauh lebih lama dari kejadian layanan yang baik. Menjaga konsistensi ini memerlukan komitmen sistemik, bukan sekadar respons situasional.

B. Daya Tanggap (Responsiveness)

Dari 210 total penilaian: 92 (43,81%) Sangat Baik, 84 (40,00%) Baik, 24 (11,43%) Cukup, 10 (4,76%) Kurang Baik. Rata-rata: 3,23 (Baik).

Perbaikan Daya Tanggap di Semester Genap mengindikasikan mulai efektifnya sistem komunikasi yang dibangun pasca-survey Gasal. Yang perlu diwaspadai adalah bahwa peningkatan daya tanggap menciptakan ekspektasi yang lebih tinggi: mahasiswa yang sudah terbiasa mendapat respons cepat akan semakin tidak toleran terhadap keterlambatan sekecil apapun. Program studi perlu menetapkan dan mengomunikasikan standar layanan secara transparan agar ekspektasi mahasiswa dapat dikelola secara realistis.

C. Kepastian (Assurance)

Dari 210 total penilaian: 106 (50,48%) Sangat Baik, 76 (36,19%) Baik, 18 (8,57%) Cukup, 10 (4,76%) Kurang Baik. Rata-rata: 3,32 (Baik).

Peningkatan skor Kepastian di Semester Genap mengonfirmasi bahwa program studi berhasil mempertahankan integritas akademiknya secara konsisten. Ini adalah prestasi yang tidak boleh dianggap remeh, karena tekanan untuk mengompromi standar — baik dari mahasiswa yang menginginkan nilai tinggi tanpa usaha, maupun dari berbagai kepentingan internal — selalu ada. Konsistensi mempertahankan Kepastian yang tinggi semester demi semester adalah bukti nyata komitmen program studi terhadap mutu.

D. Empati (Empathy)

Dari 210 total penilaian: 86 (40,95%) Sangat Baik, 90 (42,86%) Baik, 24 (11,43%) Cukup, 10 (4,76%) Kurang Baik. Rata-rata: 3,20 (Baik).

Peningkatan skor Empati di Semester Genap menunjukkan bahwa program mentoring dan forum dialog mulai memberikan dampak yang dirasakan mahasiswa. Namun perlu dipahami bahwa empati adalah dimensi yang paling personal dan paling sulit diinstitusionalisasikan — ia sangat bergantung pada kualitas hubungan antar-manusia yang tidak dapat dikuantifikasi sepenuhnya dalam rubrik prosedur.

E. Bukti Fisik (Tangible)

Dari 210 total penilaian: 72 (34,29%) Sangat Baik, 86 (40,95%) Baik, 36 (17,14%) Cukup, 16 (7,62%) Kurang Baik. Rata-rata: 3,02 (Baik).

Peningkatan kecil pada Bukti Fisik di Semester Genap meski perbaikan fisik belum sepenuhnya terealisasi adalah fenomena yang menarik. Ini kemungkinan mencerminkan bahwa mahasiswa mulai menghargai proses advokasi yang dilakukan program studi — mereka merasa didengar meskipun kondisi fisik belum berubah. Komunikasi yang transparan tentang upaya perbaikan yang sedang berjalan dapat menjadi jembatan sementara sambil menunggu realisasi perbaikan yang sesungguhnya.

3.3.2 Rekapitulasi dan Indeks Kepuasan Semester Genap

Tabel 2. Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa Semester Genap TA 2024/2025

No.	Aspek Layanan	SB (%)	B (%)	C (%)	KB (%)	Rata-rata	Kat.
1	Keandalan (Reliability)	47,62%	38,10%	9,52%	4,76%	3,29	Baik
2	Daya Tanggap (Responsiveness)	43,81%	40,00%	11,43%	4,76%	3,23	Baik
3	Kepastian (Assurance)	50,48%	36,19%	8,57%	4,76%	3,32	Baik
4	Empati (Empathy)	40,95%	42,86%	11,43%	4,76%	3,20	Baik
5	Bukti Fisik (Tangible)	34,29%	40,95%	17,14%	7,62%	3,02	Baik
	Rata-rata Keseluruhan	**43,43%**	**39,62%**	**11,62%**	**5,33%**	**3,21**	**Baik**

Tabel 2 menunjukkan rata-rata keseluruhan 3,21 dengan 83,05% mahasiswa menyatakan puas atau sangat puas. Dibandingkan Tabel 1, perubahan per aspek bervariasi. Ketiadaan penurunan drastis pada aspek mana pun mengindikasikan stabilitas kualitas layanan yang perlu diapresiasi — mempertahankan konsistensi layanan dalam kondisi sumber daya terbatas adalah pencapaian yang tidak mudah.

Yang perlu dicermati lebih lanjut dari Tabel 2 adalah polarisasi yang tersirat: peningkatan persentase Sangat Baik pada beberapa aspek tidak selalu diikuti penurunan persentase Kurang Baik secara proporsional. Ini mengindikasikan adanya segmentasi dalam kelompok mahasiswa — sebagian merasakan peningkatan layanan yang nyata, sementara sebagian lain memiliki pengalaman yang berbeda atau standar harapan yang berbeda. Akar dari polarisasi ini tidak dapat diidentifikasi dari data kuantitatif semata, dan memperkuat argumen untuk menambahkan pertanyaan kualitatif terbuka pada survey mendatang.

BAB IV
RENCANA TINDAK LANJUT

Rencana tindak lanjut (RTL) disusun berdasarkan temuan survey kepuasan mahasiswa Tahun Akademik 2024/2025. 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 RTL Semester Gasal (Survey Februari 2025)

Tabel 3. RTL Berdasarkan Hasil Survey Semester Gasal

No.	Aspek	Distribusi Penilaian	Rata² / Kat.	Rencana Tindak Lanjut oleh UPPS/PS
1	Keandalan (reliability): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.	SB: 46,00% B: 39,00% C: 10,00% KB: 5,00%	3,26 (Baik)	Mengoptimalkan sistem monitoring kehadiran dosen berbasis digital dan menyempurnakan mekanisme penyampaian materi yang konsisten dengan RPS serta meningkatkan akurasi layanan administrasi akademik.
2	Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	SB: 42,00% B: 41,00% C: 12,00% KB: 5,00%	3,20 (Baik)	Membentuk tim respons cepat layanan akademik dengan standar waktu respons 1x24 jam dan mengembangkan saluran komunikasi resmi berbasis aplikasi yang mudah diakses mahasiswa.
3	Kepastian (assurance): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	SB: 48,00% B: 38,00% C: 9,00% KB: 5,00%	3,29 (Baik)	Menerbitkan rubrik penilaian seluruh mata kuliah di awal semester melalui platform digital dan menyelenggarakan sesi konsultasi nilai terjadwal pasca pengumuman hasil evaluasi.

4	Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	SB: 39,00% B: 44,00% C: 12,00% KB: 5,00%	3,17 (Baik)	Melembagakan program pendampingan akademik satu-satu dan mengadakan forum aspirasi mahasiswa sebagai ruang dialog terbuka antara mahasiswa dan pengelola program studi.
5	Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibitas, kualitas sarana dan prasarana.	SB: 33,00% B: 40,00% C: 19,00% KB: 8,00%	2,98 (Baik)	Mengajukan permintaan anggaran renovasi dan peningkatan fasilitas perkuliahan kepada Pimpinan Fakultas dan Universitas, disertai data survey kepuasan mahasiswa sebagai landasan empiris.

RTL Semester Gasal (Tabel 3) difokuskan pada perbaikan mendasar di aspek-aspek yang mendapatkan skor paling rendah. Prioritas utama diarahkan pada aspek Tangible 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. RTL-RTL ini dijadwalkan mulai diimplementasikan pada awal Semester Genap dan dievaluasi hasilnya pada survey Agustus 2025.

RTL untuk aspek dengan label 'Pertahankan' tidak boleh diartikan sebagai 'tidak perlu tindakan apa-apa' — mempertahankan kualitas yang sudah tinggi di tengah berbagai tekanan internal dan eksternal justru membutuhkan komitmen yang konsisten. Yang berbeda adalah intensitas dan jenis intervensi: aspek 'Pertahankan' lebih membutuhkan monitoring dan apresiasi, bukan program perbaikan baru yang memakan sumber daya.

4.2 RTL Semester Genap (Survey Agustus 2025)

Tabel 4. RTL Berdasarkan Hasil Survey Semester Genap

No.	Aspek	Distribusi Penilaian	Rata² / Kat.	Rencana Tindak Lanjut oleh UPPS/PS
1	Keandalan (reliability): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan	SB: 47,62% B: 38,10% C: 9,52% KB: 4,76%	3,29 (Baik)	Mempertahankan konsistensi sistem monitoring yang telah berjalan dan meningkatkan kualitas materi perkuliahan

	pengelola dalam memberikan pelayanan.			melalui program pengembangan kompetensi dosen berkelanjutan.
2	Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	SB: 43,81% B: 40,00% C: 11,43% KB: 4,76%	3,23 (Baik)	Mengevaluasi efektivitas sistem komunikasi yang telah diimplementasikan dan melakukan penyempurnaan berdasarkan masukan mahasiswa pada survey Semester Gasal.
3	Kepastian (assurance): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	SB: 50,48% B: 36,19% C: 8,57% KB: 4,76%	3,32 (Baik)	Melanjutkan praktik transparansi penilaian dan memperkuatnya dengan sistem pelaporan nilai real-time melalui platform akademik digital yang terintegrasi.
4	Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	SB: 40,95% B: 42,86% C: 11,43% KB: 4,76%	3,20 (Baik)	Mengevaluasi dan mengembangkan program mentoring yang telah berjalan dengan menambahkan mekanisme umpan balik dua arah antara dosen pembimbing dan mahasiswa.
5	Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibitas, kualitas sarana dan prasarana.	SB: 34,29% B: 40,95% C: 17,14% KB: 7,62%	3,02 (Baik)	Menindaklanjuti proposal peningkatan fasilitas yang telah diajukan dan berkoordinasi aktif dengan unit sarana prasarana universitas untuk memastikan realisasi perbaikan.

RTL Semester Genap bersifat kesinambungan dari RTL Gasal, dengan penyesuaian berdasarkan temuan terbaru. Pola kesinambungan ini penting: program studi yang terus mengganti RTL tanpa mengevaluasi dampak RTL sebelumnya akan kehilangan jejak apakah upaya perbaikan yang dilakukan benar-benar efektif. Siklus survei-RTL-evaluasi yang terstruktur adalah jantung dari sistem penjaminan mutu yang matang.

BAB V
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berikut ringkasan temuan utama Survey Kepuasan Mahasiswa Program Studi Magister MPI TA 2024/2025:

1. Partisipasi meningkat dari 72,73% (Gasal, 40 mhs) menjadi 76,36% (Genap, 42 mhs), melampaui target 70% di kedua periode.
2. Rata-rata kepuasan Semester Gasal: 3,18 (Baik), 82,00% mahasiswa puas/sangat puas.
3. Rata-rata kepuasan Semester Genap: 3,21 (Baik), 83,05% mahasiswa puas/sangat puas.
4. Kepastian (Assurance) secara konsisten mendapatkan skor tertinggi di kedua semester, mencerminkan fondasi kepercayaan akademik yang kuat dan menjadi diferensiator kompetitif program studi.
5. Bukti Fisik (Tangible) secara konsisten mendapatkan skor terendah, mengindikasikan adanya kesenjangan struktural antara kondisi infrastruktur yang ada dengan harapan mahasiswa pascasarjana yang memerlukan intervensi jangka menengah melibatkan pimpinan Fakultas dan Universitas.
6. Analisis tren antar semester menunjukkan perubahan yang incremental dan stabil, dengan tidak ada penurunan dramatis pada aspek mana pun.

5.2 Rekomendasi Strategis

1. Memprioritaskan pengusulan anggaran perbaikan infrastruktur kepada pimpinan Fakultas dan Universitas dengan menyertakan data kepuasan mahasiswa sebagai bukti empiris yang mendukung urgensi permintaan — data dua semester berturut-turut jauh lebih persuasif dari keluhan verbal.
2. Mengomunikasikan keunggulan skor Kepastian (Assurance) dalam materi promosi program studi kepada calon mahasiswa sebagai bukti nyata integritas akademik.
3. Tambahkan pertanyaan terbuka dalam instrumen survey mendatang untuk menggali akar ketidakpuasan yang tidak dapat ditangkap oleh skala Likert, khususnya untuk memahami polarisasi yang teridentifikasi dari data kuantitatif.
4. 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.

5. Melakukan benchmark skor kepuasan dengan program studi Magister sejenis di UIN dan PTKIN lainnya untuk mendapatkan perspektif komparatif yang lebih luas.

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**