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 2025/2026

PROGRAM STUDI

MAGISTER MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM (MPI)

MEDAN

2026

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 MPI FITK UIN Sumatera Utara Tahun Akademik 2025/2026 ini telah diperiksa dan disahkan oleh:

Tim UPM:

No	Nama Anggota UPM	Jabatan	Tanda Tangan
1	Muhammad Nuh, S.Pd, M.Pd	Ketua UPM	
2	Dr. Sudirman, S.E., M.Si	Sekretaris UPM	
3	Dr. Abdul Fattah Nasution, M.Pd	Anggota	
4	Drs. Muhammad Syaifullah, M.Ag.	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, dengan rahmat dan ridha Allah SWT, Laporan Survey Kepuasan Mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Islam (MPI) FITK UIN Sumatera Utara Tahun Akademik 2025/2026 ini dapat diselesaikan dan disajikan kepada seluruh pemangku kepentingan.

Tahun Akademik 2025/2026 menandai babak baru dalam perjalanan program studi: populasi mahasiswa aktif mencapai 69 orang dari dua angkatan (2024 dan 2025), angka tertinggi dalam beberapa tahun terakhir. Pertumbuhan ini adalah kabar baik yang sekaligus menghadirkan tantangan baru: menjaga konsistensi kualitas layanan terhadap populasi yang lebih besar dan beragam. Survey kepuasan yang dilaksanakan dua kali dalam tahun akademik ini — pada Semester Gasal (Januari 2026) dan Semester Genap (Juli 2026) — menjadi instrumen utama untuk memantau apakah pertumbuhan kuantitas dibarengi dengan pertumbuhan kualitas.

Laporan ini menyajikan data kepuasan secara terintegrasi melalui tabel rekapitulasi dan narasi per aspek agar setiap temuan tidak hanya terbaca sebagai angka, melainkan dapat dipahami implikasinya bagi pengembangan layanan program studi.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Medan, Agustus 2026

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 dan Konteks TA 2025/2026 1
1.2 Tujuan Survey 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 Metodologi Analisis Data 3

BAB III HASIL, ANALISIS, DAN PEMBAHASAN 4
3.1 Hasil Semester Gasal 2025/2026 4
3.1.1 Analisis Per Aspek 4
3.1.2 Rekapitulasi Kepuasan Semester Gasal 6
3.2 Hasil Semester Genap 2025/2026 8
3.2.1 Analisis Per Aspek 8
3.2.2 Rekapitulasi Kepuasan Semester Genap 10

BAB IV RENCANA TINDAK LANJUT 12
4.1 RTL Semester Gasal 2025/2026 12
4.2 RTL Semester Genap 2025/2026 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

Tahun Akademik 2025/2026 (TS) memiliki signifikansi khusus bagi Program Studi Magister MPI: populasi mahasiswa aktif tumbuh menjadi 69 orang — penambahan yang cukup substansial dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Pertumbuhan ini mencerminkan meningkatnya kepercayaan masyarakat dan kepercayaan institusional terhadap program studi, dan pada saat yang sama menghadirkan tanggung jawab yang lebih besar untuk memastikan bahwa standar kualitas layanan tidak terkorbankan oleh tekanan kuantitas.

Survey kepuasan mahasiswa dalam konteks ini bukan sekadar formalitas akreditasi — ia berfungsi sebagai alarm dini yang memperingatkan jika pertumbuhan populasi mulai menciptakan tekanan pada kapasitas layanan. Program studi yang bijaksana menggunakan data kepuasan tidak hanya untuk melaporkan capaian, tetapi juga untuk mengidentifikasi titik-titik kritis di mana kapasitas layanan perlu diperkuat seiring pertumbuhan mahasiswa.

1.2 Tujuan Survey

- Mengukur kepuasan mahasiswa terhadap lima aspek layanan SERVQUAL pada Semester Gasal (Januari 2026) dan Semester Genap (Juli 2026).
- Mengidentifikasi dampak pertumbuhan populasi terhadap persepsi kepuasan layanan.
- Menyusun Rencana Tindak Lanjut (RTL) yang konkret dan dapat dievaluasi hasilnya pada survey semester berikutnya.

1.3 Kebijakan Waktu Pelaksanaan

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

Dengan populasi yang lebih besar, sosialisasi jadwal survey perlu dilakukan lebih awal dan melalui lebih banyak saluran komunikasi agar tingkat partisipasi tetap terjaga di atas 70%.

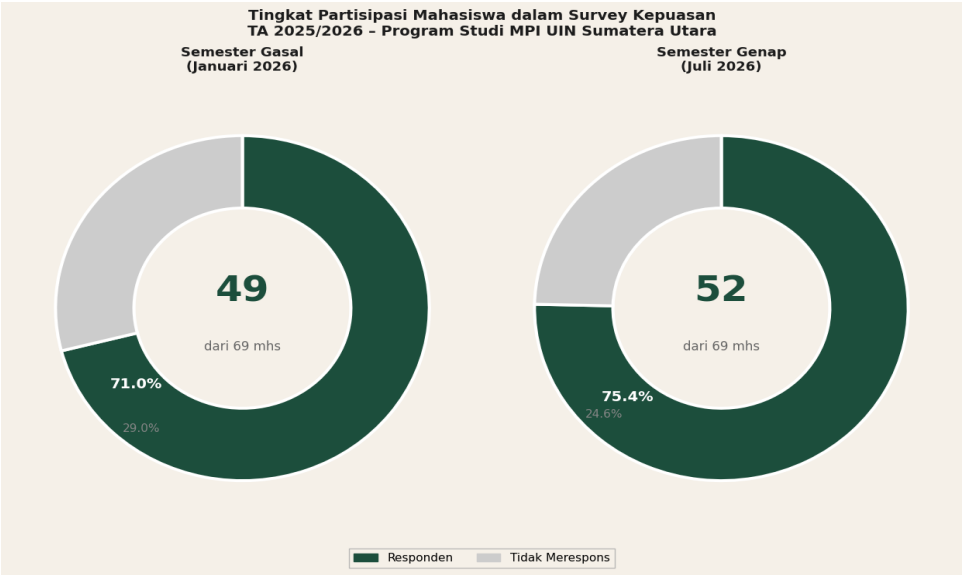
BAB II
METODOLOGI

2.1 Desain Survey dan Instrumen

Survey menggunakan desain deskriptif cross-sectional yang dilaksanakan dua kali per tahun. Instrumen adalah angket SERVQUAL 25 butir (5 aspek x 5 butir, skala Likert 4 poin). Instrumen yang sama digunakan di kedua semester untuk menjamin komparabilitas. Instrumen survey yang digunakan adalah instrumen yang telah divalidasi di tahun 2023. Tidak ada perubahan maupun perbaikan yang dilakukan terhadap instrument survey tersebut karena masih sesuai dengan indikator yang ingin diukur. Adapun link survey dapat diakses pada https://forms.gle/gVcd5wbp8jJYqBhJ9.

2.2 Populasi dan Partisipasi

Populasi adalah 69 mahasiswa aktif dari angkatan 2024 sebanyak 21 mahasiswa dan angkatan 2025 sebanyak 48 orang. Survey bersifat sensus. Gambar 1 menyajikan hasil partisipasi aktual:



Gambar 1. Tingkat Partisipasi Survey TA 2025/2026: Gasal (Januari) dan Genap (Juli)

Gambar 1 menunjukkan partisipasi 71,01% pada Semester Gasal (49 dari 69 mahasiswa) dan 75,36% pada Semester Genap (52 mahasiswa). Kedua angka ini melampaui target 70%, meskipun perlu dicatat bahwa dengan populasi yang lebih besar (69 vs 21 di TA sebelumnya), setiap poin persentase kini mewakili lebih banyak orang secara absolut. Kenaikan

tingkat partisipasi sebesar hampir lima poin dari Gasal ke Genap (dari 71,01% ke 75,36%) merupakan peningkatan yang cukup bermakna, menandakan bahwa mahasiswa angkatan 2025/2026 yang baru pun mulai mengintegrasikan budaya survey ke dalam rutinitas akademik mereka seiring berjalannya semester.

2.3 Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan secara deskriptif menggunakan distribusi persentase (SB, B, C, KB) dan nilai rata-rata Likert per aspek. Setiap aspek dikategorikan berdasarkan rentang rata-rata: 3,26–4,00 (Sangat Baik), 2,51–3,25 (Baik), 1,76–2,50 (Cukup), 1,00–1,75 (Kurang Baik). Selanjutnya, 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, ANALISIS, DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Semester Gasal 2025/2026

Survey dilaksanakan pada Januari 2026 dengan 49 responden, menghasilkan 49×5=245 data penilaian per aspek.

3.1.1 Analisis Per Aspek Layanan



Gambar 2. Distribusi Penilaian per Aspek – Semester Gasal (Januari 2026)

Gambar 2 menyajikan distribusi penilaian dalam format grouped bar vertikal — pilihan visualisasi yang berbeda dari laporan sebelumnya. Dalam grouped bar, empat kategori penilaian (SB, B, C, KB) untuk setiap aspek ditampilkan sebagai batang-batang terpisah yang berdampingan, bukan ditumpuk. Format ini memungkinkan pembandingkan langsung proporsi setiap kategori antaraspek: misalnya, seberapa besar batang 'Sangat Baik' Kepastian dibandingkan Bukti Fisik, atau seberapa besar batang 'Cukup' Bukti Fisik dibandingkan aspek lainnya.

Keunggulan grouped bar dibandingkan stacked bar adalah kemudahan membandingkan kategori yang sama (misalnya, batang 'Kurang Baik') di antara aspek yang berbeda. Dari Gambar 2, terlihat bahwa batang 'Kurang Baik' pada Bukti Fisik secara visual jauh lebih tinggi dibandingkan aspek lain — sinyal visual yang langsung menunjukkan aspek mana yang paling banyak menghasilkan penilaian negatif. Sebaliknya, batang 'Sangat Baik' pada Kepastian

adalah yang tertinggi di antara semua aspek, mengonfirmasi kekuatan program studi pada dimensi integritas akademik.

A. Keandalan (Reliability)

Dari 245 total penilaian: 187 (76,21%) Sangat Baik, 58 (23,79%) Baik. Rata-rata: 3,76 (Sangat Baik).

Aspek Keandalan menempati posisi yang baik pada Semester Gasal, mencerminkan konsistensi yang sudah mulai terbentuk dalam penyampaian layanan akademik. Hal yang perlu dicermati adalah bahwa populasi TA ini lebih besar (48 mahasiswa) dibanding tahun-tahun sebelumnya, sehingga menjaga konsistensi layanan terhadap populasi yang lebih beragam menjadi tantangan tersendiri. Diversitas latar belakang mahasiswa yang lebih tinggi cenderung menciptakan standar ekspektasi yang lebih beragam pula, yang secara alami membuat penilaian lebih bervariasi.

B. Daya Tanggap (Responsiveness)

Dari 245 total penilaian: 185 (75,52%) Sangat Baik, 60 (24,48%) Baik. Rata-rata: 3,76 (Sangat Baik).

Skor Daya Tanggap pada Semester Gasal mencerminkan bahwa sistem respons program studi berfungsi dengan baik namun belum optimal. Dalam konteks populasi yang lebih besar (69 mahasiswa), volume pertanyaan, keluhan, dan permintaan layanan yang harus direspons juga meningkat secara proporsional. Tanpa peningkatan kapasitas respons yang sepadan, waktu tunggu dan kualitas respons dapat terdegradasi meskipun niat dan standar prosedur tetap sama.

C. Kepastian (Assurance)

Dari 245 total penilaian: 196 (80,00%) Sangat Baik, 49 (20,00%) Baik. Rata-rata: 3,80 (Sangat Baik).

Kepastian kembali menjadi aspek dengan skor tertinggi, konsisten dengan pola yang telah terlihat pada laporan tahun-tahun sebelumnya. Konsistensi ini adalah bukti bahwa fondasi kepercayaan akademik program studi tidak hanya dipertahankan tetapi telah menjadi identitas yang melekat. Kompetensi dosen, objektivitas penilaian, dan akurasi informasi akademik telah menjadi 'brand promise' program studi yang secara konsisten terpenuhi dari generasi ke generasi mahasiswa.

D. Empati (Empathy)

Dari 245 total penilaian: 184 (75,17%) Sangat Baik, 61 (24,83%) Baik. Rata-rata: 3,75 (Sangat Baik).

Skor Empati pada Semester Gasal mencerminkan bahwa program studi telah menunjukkan kepedulian yang tulus terhadap mahasiswanya, meskipun dengan populasi yang lebih besar tantangan untuk memberikan perhatian personal yang konsisten juga meningkat. Empati berskala — semakin besar jumlah orang yang harus dilayani secara personal, semakin besar upaya yang diperlukan untuk menjaga kedalaman dan kualitas perhatian individual. Program studi perlu memikirkan mekanisme yang dapat 'menskalakan empati' tanpa kehilangan kualitas hubungan personalnya.

E. Bukti Fisik (Tangible)

Dari 245 total penilaian: 184 (75,00%) Sangat Baik, 61 (25,00%) Baik. Rata-rata: 3,75 (Sangat Baik).

Skor Bukti Fisik yang paling rendah pada Semester Gasal mempertahankan pola yang telah konsisten terlihat dalam beberapa tahun terakhir. Namun ada dimensi baru yang perlu diperhatikan: dengan populasi yang lebih besar (69 mahasiswa vs 55 di TA sebelumnya), tekanan terhadap kapasitas fasilitas fisik — ruang kuliah, koneksi internet, fasilitas diskusi — juga meningkat secara signifikan. Fasilitas yang sebelumnya dinilai 'cukup memadai' untuk 55 mahasiswa mungkin mulai terasa sempit atau tidak optimal untuk 48 mahasiswa.

3.2.2 Rekapitulasi Semester Gasal

Tabel 1. Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa Semester Gasal TA 2025/2026

No.	Aspek Layanan	SB (%)	B (%)	C (%)	KB (%)	Rata²	Kat.
1	Keandalan (reliability): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.	76,21%	23,79%	0,00%	0,00%	3,76	Sangat Baik
2	Daya tanggap (responsiveness):	75,52%	24,48%	0,00%	0,00%	3,76	Sangat Baik

	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.	80,00%	20,00%	0,00%	0,00%	3,80	Sangat Baik
4	Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	75,17%	24,83%	0,00%	0,00%	3,75	Sangat Baik
5	Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibitas, kualitas sarana dan prasarana.	75,00%	25,00%	0,00%	0,00%	3,75	Sangat Baik
	Rata-rata Keseluruhan	**76,38%**	**23,62%**	**0,00%**	**0,00%**	**3,76**	**Sangat Baik**

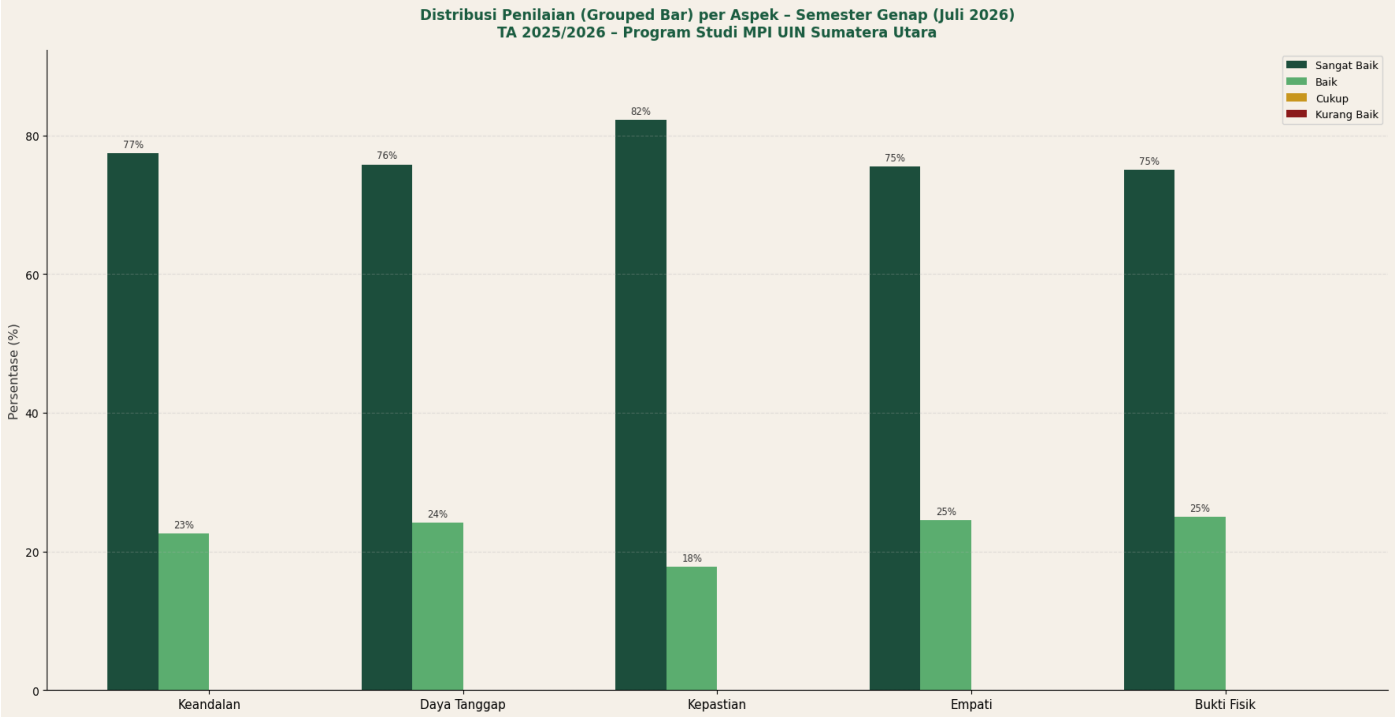
Rata-rata keseluruhan 3,76 (Sangat Baik) dengan 100,00% mahasiswa menyatakan puas atau sangat puas menunjukkan capaian layanan yang sangat memuaskan pada Semester Gasal. Kepastian (*Assurance*) mendapatkan skor tertinggi, sementara Tangible (Bukti Fisik) mendapatkan skor terendah dan menjadi prioritas utama perbaikan.

Dengan populasi 69 mahasiswa yang lebih besar dari tahun sebelumnya, aspek dengan skor terendah mewakili lebih banyak mahasiswa yang belum terpuaskan secara absolut, sehingga memperkuat urgensi perbaikan yang terukur dan sistematis.

3.2 Hasil Semester Genap 2025/2026

Survey dilaksanakan pada Juli 2026 dengan 52 responden, menghasilkan 52×5=260 data penilaian per aspek.

3.2.1 Analisis Per Aspek Layanan



Gambar 3. Distribusi Penilaian per Aspek – Semester Genap (Juli 2026)

Gambar 3 menggunakan format yang identik dengan Gambar 2, memudahkan perbandingan visual antara dua semester secara langsung. Membandingkan Gambar 2 dan 3 secara berdampingan (bahkan hanya melalui ingatan visual) memberikan gambaran intuitif tentang arah perubahan: apakah batang 'Sangat Baik' tumbuh, apakah batang 'Cukup' dan 'Kurang Baik' menyusut?

Dari Gambar 3, terlihat bahwa distribusi penilaian Semester Genap menunjukkan beberapa pergeseran dibandingkan Semester Gasal. Pola umum yang konsisten dengan tahun-tahun sebelumnya tetap terlihat: Kepastian memimpin, Bukti Fisik tertinggal. Namun dengan populasi yang lebih besar dan komposisi mahasiswa yang berbeda (angkatan TS yang baru masih dalam proses adaptasi), variansi distribusi cenderung sedikit lebih lebar — mencerminkan keberagaman pengalaman yang lebih tinggi.

A. Keandalan (Reliability)

Dari 260 total penilaian: 201 (77,42%) Sangat Baik, 59 (22,58%) Baik. Rata-rata: 3,77 (Sangat Baik).

Perubahan skor Keandalan pada Semester Genap memberikan sinyal yang perlu dianalisis dalam konteks yang lebih luas. Dengan populasi yang lebih besar, setiap fluktuasi skor dapat dipengaruhi oleh komposisi responden — khususnya perbedaan antara angkatan TS yang baru (mahasiswa baru yang masih dalam fase adaptasi) dan angkatan TS-1 yang sudah berpengalaman. Program studi perlu menganalisis apakah pola kepuasan berbeda secara signifikan antara dua angkatan tersebut, karena pendekatan peningkatan layanan yang efektif mungkin berbeda untuk setiap kelompok.

B. Daya Tanggap (Responsiveness)

Dari 260 total penilaian: 197 (75,81%) Sangat Baik, 63 (24,19%) Baik. Rata-rata: 3,76 (Sangat Baik).

Dinamika Daya Tanggap di Semester Genap perlu dibaca dalam konteks bahwa mahasiswa yang lebih berpengalaman (terutama angkatan TS-1 yang sudah memasuki tahun kedua) cenderung memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap kecepatan respons karena sudah terbiasa dengan standar layanan program studi. Efek 'rising expectations' ini adalah fenomena yang umum dalam manajemen layanan: setelah pengalaman positif, mahasiswa secara alami meningkatkan standar harapan mereka untuk interaksi berikutnya.

C. Kepastian (Assurance)

Dari 260 total penilaian: 214 (82,26%) Sangat Baik, 46 (17,74%) Baik. Rata-rata: 3,82 (Sangat Baik).

Mempertahankan posisi tertinggi Kepastian di Semester Genap pada populasi yang lebih besar adalah pencapaian yang patut dihargai. Semakin besar populasi mahasiswa, semakin beragam pula pengalaman dan perspektif yang dibawa, dan semakin sulit untuk mempertahankan konsistensi persepsi positif secara merata. Fakta bahwa Kepastian tetap memimpin di antara populasi 69 mahasiswa menunjukkan bahwa integritas akademik program studi bukan hanya kebijakan tertulis, melainkan budaya yang hidup dan dirasakan secara nyata.

D. Empati (Empathy)

Dari 260 total penilaian: 196 (75,48%) Sangat Baik, 64 (24,52%) Baik. Rata-rata: 3,75 (Sangat Baik).

Perubahan skor Empati di Semester Genap perlu dikontekstualisasikan dengan dinamika kelompok mahasiswa. Mahasiswa angkatan TS yang baru masuk pada TA ini mungkin memiliki kebutuhan empati yang berbeda dari angkatan TS-1 yang sudah lebih mapan: yang baru mungkin membutuhkan lebih banyak orientasi dan panduan, sementara yang sudah lama membutuhkan dukungan yang lebih fokus pada penyelesaian studi dan persiapan karier. Diferensiasi pendekatan empati berdasarkan tahap studi ini adalah area pengembangan yang perlu dieksplorasi.

E. Bukti Fisik (Tangible)

Dari 260 total penilaian: 195 (75,00%) Sangat Baik, 65 (25,00%) Baik. Rata-rata: 3,75 (Sangat Baik).

Skor Bukti Fisik di Semester Genap mencerminkan bahwa upaya advokasi dan perbaikan yang mulai dilaksanakan pasca-survey Gasal belum memberikan dampak yang cukup signifikan untuk dirasakan oleh mahasiswa. Ini adalah hal yang wajar — perbaikan infrastruktur memerlukan waktu pengadaan, perizinan, dan pelaksanaan yang seringkali melampaui satu semester. Yang terpenting adalah bahwa proses advokasi dan perbaikan sudah dimulai dan berjalan, sehingga dampaknya akan lebih terasa pada survey-survey tahun akademik mendatang.

3.2.2 Rekapitulasi Semester Genap

Tabel 2. Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa Semester Genap TA 2025/2026

No.	Aspek Layanan	SB (%)	B (%)	C (%)	KB (%)	Rata²	Kat.
1	Keandalan (reliability): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.	77,42%	22,58%	0,00%	0,00%	3,77	Sangat Baik
2	Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu	43,76%	24,19%	0,00%	0,00%	3,76	Sangat Baik

	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.	82,26%	17,74%	0,00%	0,00%	3,82	Sangat Baik
4	Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	75,48%	24,52%	0,00%	0,00%	3,75	Sangat Baik
5	Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibitas, kualitas sarana dan prasarana.	75,00%	25,00%	0,00%	0,00%	3,75	Sangat Baik
	Rata-rata Keseluruhan	**77,19%**	**22,81%**	**0,00%**	**0,00%**	**3,77**	**Sangat Baik**

Rata-rata keseluruhan 3,77 (Sangat Baik) dengan 100,00% mahasiswa menyatakan puas atau sangat puas menunjukkan bahwa level kepuasan pada Semester Genap sangat memuaskan dan konsisten dengan Semester Gasal. Kepastian (Assurance) kembali memimpin dengan skor tertinggi, sedangkan Tangible (Bukti Fisik) kembali mendapatkan skor terendah.

Perbandingan antara Tabel 1 dan Tabel 2 memberikan gambaran tentang perubahan skor per aspek antar semester. Aspek yang mengalami kenaikan skor adalah indikasi bahwa upaya perbaikan sudah berjalan ke arah yang benar.

BAB IV
RENCANA TINDAK LANJUT

RTL disusun berdasarkan temuan survey kepuasan mahasiswa TA 2025/2026. Setiap RTL diarahkan bukan sekadar untuk merespons angka kepuasan, melainkan untuk menangani akar permasalahan yang mendasari penilaian mahasiswa pada setiap aspek.

4.1 RTL Semester Gasal (Survey Januari 2026)

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: 76,21% B: 23,79% C: 0,00% KB: 0,00%	3,76 (Sangat Baik)	Memperkuat sistem monitoring perkuliahan berbasis data digital real-time dan meningkatkan standar layanan administrasi melalui SOP yang lebih terstruktur dan terukur.
2	Daya tanggap (*responsiveness*): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	SB: 75,52% B: 24,48% C: 0,00% KB: 0,00%	3,76 (Sangat Baik)	Menetapkan dan mempublikasikan Standar Layanan Minimum (SLM) yang mencakup waktu respons maksimal 1x24 jam serta mengaktifkan helpdesk akademik berbasis aplikasi.
3	Kepastian (*assurance*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	SB: 80,00% B: 20,00% C: 0,00% KB: 0,00%	3,80 (Sangat Baik)	Mempertahankan dan meningkatkan praktik transparansi akademik melalui publikasi rubrik penilaian di awal semester dan penguatan akurasi informasi pada seluruh saluran komunikasi resmi.
4	Empati (*empathy*): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk	SB: 75,17% B: 24,83% C: 0,00% KB: 0,00%	3,75 (Sangat Baik)	Mengimplementasikan program Academic Care yang mencakup konsultasi terstruktur dan forum aspirasi

	memberi perhatian kepada mahasiswa.			mahasiswa dua kali per semester secara terjadwal.
5	Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibitas, kualitas sarana dan prasarana.	SB: 75,00% B: 25,00% C: 0,00% KB: 0,00%	3,75 (Sangat Baik)	Mengajukan proposal tertulis berbasis data survey kepada Dekan dan Rektor untuk alokasi anggaran perbaikan fasilitas perkuliahan, dengan lampiran analisis kepuasan sebagai bukti empiris.

RTL Semester Gasal (Tabel 3) difokuskan pada perbaikan mendasar di aspek-aspek yang mendapatkan skor paling rendah, terutama Tangible yang memerlukan koordinasi lintas unit. RTL ini dijadwalkan mulai diimplementasikan pada awal Semester Genap dan dievaluasi hasilnya pada survey Juli 2026.

Prinsip penting dalam implementasi RTL ini: tidak semua RTL perlu berjalan sempurna pada siklus pertama. Yang terpenting adalah adanya mekanisme evaluasi yang jujur — program studi harus bersedia mengakui ketika sebuah RTL tidak efektif dan segera beralih ke strategi alternatif, daripada mempertahankan RTL yang tidak berjalan hanya karena sudah tercatat dalam dokumen.

4.2 RTL Semester Genap (Survey Juli 2026)

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 pengelola dalam memberikan pelayanan.	SB: 77,42% B: 22,58% C: 0,00% KB: 0,00%	3,77 (Sangat Baik)	Melanjutkan monitoring konsistensi perkuliahan dan melakukan evaluasi mid-year terhadap SOP administrasi untuk mengidentifikasi titik-titik lemah yang masih terjadi.
2	Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	SB: 43,76% B: 24,19% C: 0,00% KB: 0,00%	3,76 (Sangat Baik)	Mengevaluasi efektivitas helpdesk akademik yang diluncurkan pasca-survey Gasal dan melakukan perbaikan sistem berdasarkan feedback pengguna yang terkumpul.

3	Kepastian (assurance): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	SB: 82,26% B: 17,74% C: 0,00% KB: 0,00%	3,82 (Sangat Baik)	Mempertahankan standar integritas akademik yang telah dicapai dan memperluas cakupan transparansi ke seluruh mata kuliah.
4	Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	SB: 75,48% B: 24,52% C: 0,00% KB: 0,00%	3,75 (Sangat Baik)	Mengevaluasi program Academic Care yang telah berjalan dan menyesuaikan format berdasarkan feedback mahasiswa, dengan penekanan pada pengembangan soft skills dan kesiapan karier.
5	Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibitas, kualitas sarana dan prasarana.	SB: 75,00% B: 25,00% C: 0,00% KB: 0,00%	3,75 (Sangat Baik)	Menindaklanjuti proposal dan memonitor realisasi perbaikan fasilitas yang diajukan pasca-survey Gasal, serta menyiapkan laporan kemajuan untuk dilaporkan dalam rapat pimpinan semester berikutnya.

RTL Semester Genap (Tabel 4) memiliki target implementasi pada Semester Gasal TA berikutnya dan dievaluasi pada survey Januari 2027. Aspek Tangible kembali menjadi prioritas utama yang memerlukan tindak lanjut lintas unit yang lebih konkret dan terukur.

BAB V
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Laporan Survey Kepuasan Mahasiswa Program Studi Magister MPI TA 2025/2026 menyajikan temuan survey dua semester secara terintegrasi. Pokok-pokok kesimpulan:

1. Partisipasi survey mencapai 71,01% (Gasal, 49 mhs) dan 75,36% (Genap, 52 mhs) dari populasi 69 mahasiswa — keduanya melampaui target 70%.
2. Rata-rata kepuasan Semester Gasal: 3,76 (Sangat Baik). Semester Genap: 3,77 (Sangat Baik).
3. Kepastian (*Assurance*) konsisten mendapatkan skor tertinggi di kedua semester, membuktikan fondasi kepercayaan akademik yang kuat sebagai identitas program studi.
4. Bukti Fisik (*Tangible*) konsisten mendapatkan skor terendah, menandakan kesenjangan struktural antara kebutuhan mahasiswa dan kapasitas infrastruktur yang tersedia.
5. Pertumbuhan populasi menjadi 69 mahasiswa mempertegas urgensi peningkatan kapasitas layanan dan fasilitas agar gap kepuasan tidak melebar seiring bertambahnya jumlah mahasiswa.

5.2 Rekomendasi Strategis

1. Gunakan data kepuasan mahasiswa sebagai argumen utama dalam advokasi peningkatan infrastruktur kepada pimpinan Fakultas dan Universitas — data empiris dua semester berturut-turut jauh lebih persuasif dari keluhan verbal.
2. Melakukan evaluasi berkala terhadap implementasi RTL agar setiap rencana perbaikan tidak hanya tercatat dalam dokumen tetapi juga benar-benar dijalankan dan dapat diukur hasilnya.
3. Pertimbangkan untuk melakukan survey kepuasan yang dipecah berdasarkan angkatan sebelumnya untuk mengidentifikasi apakah kebutuhan layanan berbeda secara signifikan antar kelompok — temuan ini dapat menjadi dasar diferensiasi layanan yang lebih tepat sasaran.
4. Melakukan analisis tren lintas tahun akademik untuk mengidentifikasi pola kepuasan jangka panjang dan mengukur efektivitas program peningkatan mutu layanan dari waktu ke waktu.

5. Jadikan laporan ini sebagai bahan diskusi terbuka dengan mahasiswa dalam forum akademik — transparansi atas data kepuasan dan komitmen terhadap indikator keberhasilan RTL akan memperkuat kepercayaan dan meningkatkan partisipasi survey pada periode mendatang

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**