LAPORAN SUERVEY

Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana UIN SU Medan



2023-2024

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN NOMOR 587 TAHUN 2023

TENTANG

PERUBAHAN KEPUTUSAN DIREKTUR PASCASARJANA NOMOR 002A TAHUN 2021 TENTANG SUSUNAN PENGELOLA UNIT PENJAMIN MUTU PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN TAHUN 2023-2027

REKTOR UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kinerja Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, dipandang perlu melakukan perubahan terhadap susunan Pengelola Unit Penjamin Mutu pada Pascasarjana UIN Sumatera Utara Medan;

b. bahwa untuk keperluan dimaksud, perlu ditetapkan Keputusan Perubahan Susunan Pengelola Unit Penjamin Mutu Pascasarjana UIN Sumatera Utara Medan.

Mengingat : 1. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;

2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah RI Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi Dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
4. Peraturan Presiden RI Nomor 131 Tahun 2014 tentang Perubahan Institusi Agama Islam Negeri Sumatera Utara Medan menjadi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan;
5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
6. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 9 Tahun 2022 Tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Agama Nomor 14 Tahun 2020 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan;
7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 53 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Agama Nomor 55 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan;
8. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional RI Nomor 232/U/2000 Tahun 2000 tentang Pedoman Penyusunan Kurikulum Pendidikan Tinggi Dan Penilaian Hasil Belajar Mahasiswa;
9. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor: 011049/B.II/3/2023 tanggal 8 Mei 2023 tentang Pengangkatan Rektor UIN Sumatera Utara Medan;

10. Keputusan Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan Nomor B.043/Un.11.R/B.I.3.b/KP.07.6/6/20223 tanggal 13 Juni 2023 tentang Pengangkatan Direktur Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan periode 2023-2027.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : **PERUBAHAN KEPUTUSAN DIREKTUR PASCASARJANA NOMOR 002A TAHUN 2021 TENTANG SUSUNAN PENGELOLA UNIT PENJAMIN MUTU PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN TAHUN 2023-2027**

Kesatu : Merubah susunan Pengelola Unit Penjaminan Mutu Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan Tahun 2023-2027 sebagaimana tersebut dalam lampiran keputusan ini.

Kedua : Pengelola Unit Penjaminan Mutu Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan sebagaimana tersebut pada butir kesatu bertugas melaksanakan Penjaminan Mutu pada Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan dan bertanggungjawab kepada Direktur Pascasarjana UIN Sumatera Utara Medan;

Ketiga : Pembiayaan yang timbul akibat keputusan ini akan dibebankan pada DIPA BLU Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan Tahun 2023.

Keempat : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan akan dibetulkan kembali apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan.

Ditetapkan di Medan Tanggal
26 September 2023 An. Rektor
Direktur,



Prof. Dr. Syukur Kholil, M.A.
NIP. 196402091989031003

Keputusan ini disampaikan kepada:
1. Rektor UIN Sumatera Utara Medan
2. Yang bersangkutan.

LAMPIRAN KEPUTUSAN REKTOR UIN SUMATERA UTARA MEDAN
NOMOR : 587 TAHUN 2023
TANGGAL : 26 SEPTEMBER 2023

TENTANG
PERUBAHAN KEPUTUSAN DIREKTUR PASCASARJANA NOMOR 002A TAHUN 2021 TENTANG SUSUNAN PENGELOLA UNIT PENJAMIN MUTU PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN TAHUN 2023-2027

No	Nama	Gol	Jabatan	Ket
1	Prof. Dr. Syukur Kholil, M.A.	IV	Penanggungjawab	
2	Dr. Solihah Titin Sumanti, M.Ag.	III	Ketua	
3	Dr. Mohammad Al Farabi, M.Ag.	IV	Sekretaris	
4	Dr. Hafsah, M.A.	IV	Anggota	
5	Dr. Nurasiah, M.A.	IV	Anggota	
6	Dr. Nurmawati, M.A.	IV	Anggota	
7	Dr. Salim, M.Pd.	IV	Anggota	
8	Dr. Hasan Matsum, M.Ag.	III	Anggota	
9	Dr. Usiono, M.A.	III	Anggota	

An.
Rektor
Direktur,

Prof. Dr. Syukur Kholil, M.A. NIP. 196402091989031003

KEPUTUSAN DIREKTUR PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN
NOMOR: 039A TAHUN 2021
TENTANG
PENGANGKATAN PERSONIL GUGUS KENDALI MUTU DI LINGKUNGAN
PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN

DIREKTUR PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN

Menimbang : a. bahwa untuk melakukan penjaminan dan peningkatan mutu secara berkelanjutan dalam penyelenggaraan Tri Dharma Perguruan Tinggi, mewujudkan Visi dan Misi Pascasarjana, perlu mengangkat personil Gugus Kendali Mutu di Lingkungan Pascasarjana UIN Sumatera Utara Medan;

b. bahwa nama-nama yang tercantum dalam lampiran Keputusan ini dipandang mampu dan bertanggung jawab untuk ditetapkan sebagai personil Gugus Kendali Mutu di Lingkungan Pascasarjana UIN Sumatera Utara Medan;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Direktur Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan tentang Pengangkatan Personil Gugus Kendali Mutu di Lingkungan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301);

2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);

3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);

4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2019 tentang Pendidikan Tinggi Keagamaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 120, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6362);

5. Peraturan Presiden Nomor 131 Tahun 2014 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Sumatera Utara menjadi Universitas

Islam Negeri Sumatera Utara Medan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 270);
6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 47);
7. Peraturan Menteri Agama Nomor 53 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 55 Tahun 2015 Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 992);
8. Peraturan Menteri Agama Nomor 9 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 14 Tahun 2020 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 642);
9. Keputusan Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan Nomor 503 Tahun 2020 tentang Pengangkatan Direktur Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN TENTANG PENGANGKATAN PERSONIL GUGUS KENDALI MUTU (GKM) DI LINGKUNGAN PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN.

Kesatu : Mengangkat Personil Gugus Kendali Mutu (GKM) di Lingkungan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan Tahun 2021-2024 sebagai unsur pendukung dengan tugas utama mengkoordinasikan kegiatan penjaminan dan peningkatan mutu di lingkungan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan;

Kedua : Segala biaya yang diperlukan berkaitan dengan Keputusan ini dibebankan pada anggaran DIPA BLU Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan atau sumber lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Ketiga : Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Medan
Pada tanggal 18 Januari 2021
An. Rektor
Direktur

HASAN BAKTI NASUTION

Lampiran…

LAMPIRAN KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN
NOMOR : 039A TAHUN 2021
TANGGAL : 18 Januari 2021

DAFTAR PERSONIL YANG DIANGKAT SEBAGAI PERSONIL GUGUS KENDALI MUTU (GKM) DI LINGKUNGAN PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN

No	Program Studi	Jabatan	Nama/NIP
1	2	3	4
1	Doktor Hukum Islam	Ketua	Prof. Dr. H. Asmuni, M.Ag
		Sekretaris	Dr. Fauziah Lubis, M.Hum
		Anggota	Dr. M. Iqbal Irham, M.A.g
		Anggota	Dr. Hasan Matsum, M.Ag.
2	Doktor Pendidikan Islam	Ketua	Dr. Usiono, M.A.
		Sekretaris	Dr. Syaukani, M.Ed. Adm
		Anggota	Dr. Nurmawati, M.A.
		Anggota	Dr. Salim, M.Pd.
3	Magister Hukum Islam	Ketua	Dr. Ansari, M.A
		Sekretaris	Dr. Heri Firmansyah, M.A.
		Anggota	Dr. Nurasiah, M.A.
		Anggota	Dr. Nispul Khoiri, M.Ag.
4	Magister Pendidikan Islam	Ketua	Dr. M.Al Farabi, M.A
		Sekretaris	Dr. Salminawati, M.A
		Anggota	Dr. Solihah Titin Sumanti, M.Ag
		Anggota	Dr. Budiman, M.A.

An. Rektor
Direktur,

HASAN BAKTI NASUTION

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, nikmat, dan karunia-Nya sehingga laporan survei kepuasan mahasiswa Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan ini dapat diselesaikan dengan baik. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, yang menjadi teladan dalam menuntun umat menuju peradaban yang berilmu dan berakhlak.

Dengan penuh tanggung jawab akademik dan komitmen terhadap peningkatan mutu, kami menyampaikan laporan hasil survei kepuasan mahasiswa ini sebagai bagian dari upaya sistematis untuk mengevaluasi kualitas layanan pendidikan di lingkungan Pascasarjana UIN Sumatera Utara Medan. Penyusunan laporan ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek layanan, baik akademik maupun non-akademik.

Survei ini dilaksanakan untuk mengidentifikasi persepsi, harapan, serta pengalaman mahasiswa dalam proses penyelenggaraan pendidikan, yang meliputi layanan pembelajaran, fasilitas, administrasi, hingga dukungan institusional lainnya. Melalui analisis terhadap data yang diperoleh, diharapkan laporan ini dapat menjadi dasar evaluasi yang objektif serta memberikan rekomendasi strategis bagi peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Hasil survei ini diharapkan tidak hanya menjadi dokumen administratif dalam pemenuhan kebutuhan borang akreditasi, tetapi juga menjadi instrumen reflektif bagi pimpinan, dosen, tenaga kependidikan, serta seluruh pemangku kepentingan dalam mewujudkan layanan pendidikan yang responsif, adaptif, dan berorientasi pada kepuasan mahasiswa.

Pada kesempatan ini, kami menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

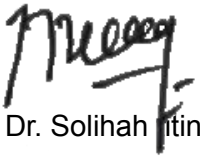
1. Pimpinan, dosen, tenaga kependidikan, serta mahasiswa Pascasarjana UIN Sumatera Utara Medan yang telah berpartisipasi dan memberikan kontribusi dalam pelaksanaan survei ini.
2. Para pihak eksternal yang turut memberikan masukan dan perspektif konstruktif dalam mendukung peningkatan kualitas layanan pendidikan.
3. Tim survei yang telah bekerja secara optimal dalam penyusunan instrumen, penyebaran kuesioner, serta pengolahan data sehingga

laporan ini dapat tersusun dengan baik.

Akhirnya, kami berharap laporan ini dapat memberikan manfaat yang nyata sebagai landasan dalam pengambilan kebijakan dan perumusan strategi peningkatan mutu layanan di Pascasarjana UIN Sumatera Utara Medan.

Demikian laporan ini disampaikan. Atas perhatian dan kerja sama semua pihak, kami ucapkan terima kasih.

Medan, 10 Juni 2023
Ketua Tim



Dr. Solihah Titin Sumanti, M.Ag

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR..... i
DAFTAR ISI..... iii
BAB I PENDAHULUAN..... 4
BAB II HASIL KEGIATAN..... 10
A. Metode Survei..... 10
B. Identitas Responden..... 10
C. Hasil Survey..... 11
PENUTUP..... 22
LAMPIRAN..... 24

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Dalam lanskap pendidikan tinggi kontemporer, kualitas institusi tidak lagi semata-mata diukur melalui indikator kuantitatif seperti jumlah lulusan atau publikasi ilmiah, tetapi juga melalui dimensi kualitatif yang mencerminkan pengalaman dan tingkat kepuasan mahasiswa sebagai penerima layanan utama. Kepuasan mahasiswa menjadi representasi penting dari keberhasilan institusi dalam mengintegrasikan aspek akademik, administratif, dan layanan pendukung secara holistik. Dalam konteks ini, mahasiswa tidak hanya dipandang sebagai objek pendidikan, tetapi sebagai subjek yang memiliki ekspektasi, persepsi, dan pengalaman yang harus diakomodasi dalam kerangka penyelenggaraan pendidikan tinggi yang berorientasi mutu.

Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan sebagai institusi pendidikan tinggi keagamaan Islam memiliki tanggung jawab strategis untuk memastikan bahwa seluruh proses penyelenggaraan tridharma perguruan tinggi berjalan secara efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pemangku kepentingan. Hal ini menjadi semakin relevan dalam konteks persaingan global antar perguruan tinggi, di mana kualitas layanan dan pengalaman mahasiswa menjadi salah satu faktor penentu daya saing institusi.

Dalam kerangka Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), pengukuran kepuasan mahasiswa merupakan bagian integral dari siklus evaluasi yang berkelanjutan, yaitu Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP). Survei kepuasan mahasiswa berfungsi sebagai instrumen evaluasi berbasis data yang memungkinkan institusi untuk mengidentifikasi kesenjangan antara standar yang telah ditetapkan dengan realisasi di lapangan. Dengan demikian, hasil survei tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga diagnostik dan preskriptif, karena mampu memberikan arah perbaikan yang konkret dan terukur.

Secara konseptual, kepuasan mahasiswa merupakan konstruksi yang dipengaruhi oleh berbagai dimensi, antara lain kualitas layanan akademik, kompetensi dan kinerja dosen, efektivitas proses pembelajaran, ketersediaan dan kelayakan sarana prasarana, kualitas layanan administrasi, serta dukungan

terhadap pengembangan akademik dan non-akademik mahasiswa. Interaksi antara dimensi-dimensi tersebut membentuk pengalaman belajar mahasiswa secara keseluruhan, yang pada akhirnya menentukan tingkat kepuasan mereka terhadap institusi.

Namun demikian, penting untuk dikritisi bahwa kepuasan mahasiswa tidak selalu identik dengan kualitas objektif. Terdapat kemungkinan adanya bias persepsi, ekspektasi yang tidak realistis, atau bahkan toleransi terhadap kualitas yang rendah. Oleh karena itu, hasil survei kepuasan mahasiswa harus dianalisis secara kritis dan dikombinasikan dengan indikator mutu lainnya, seperti capaian pembelajaran lulusan, kinerja dosen, serta evaluasi eksternal, sehingga menghasilkan gambaran yang lebih utuh dan valid mengenai kualitas institusi.

Pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa di Pascasarjana UIN Sumatera Utara Medan dirancang untuk menjangkau berbagai aspek layanan secara komprehensif, melibatkan mahasiswa sebagai responden utama yang memiliki pengalaman langsung terhadap layanan yang diberikan. Proses pengumpulan data dilakukan secara sistematis dengan menggunakan instrumen yang terstruktur, sehingga mampu menghasilkan data yang reliabel dan representatif.

Hasil survei ini diharapkan dapat memberikan pemetaan yang jelas mengenai tingkat kepuasan mahasiswa pada setiap aspek layanan, sekaligus mengidentifikasi area yang memerlukan perhatian dan perbaikan. Lebih jauh, hasil ini menjadi dasar dalam pengambilan kebijakan strategis yang berbasis bukti (evidence-based decision making), sehingga setiap langkah perbaikan yang dilakukan memiliki landasan empiris yang kuat.

Sebagai bagian dari komitmen terhadap peningkatan mutu berkelanjutan (continuous quality improvement), Pascasarjana UIN Sumatera Utara Medan melaksanakan survei kepuasan mahasiswa secara periodik. Hal ini bertujuan untuk memastikan adanya kesinambungan dalam proses evaluasi dan pengendalian mutu, serta untuk mengukur efektivitas kebijakan dan program yang telah diimplementasikan sebelumnya.

Lebih dari sekadar instrumen evaluasi, survei kepuasan mahasiswa juga berfungsi sebagai sarana untuk membangun budaya mutu (quality culture) di lingkungan institusi. Melalui keterlibatan aktif mahasiswa dalam memberikan umpan balik, tercipta hubungan yang lebih partisipatif antara institusi dan

pemangku kepentingan, yang pada akhirnya mendorong terciptanya lingkungan akademik yang responsif, adaptif, dan inovatif.

Dengan demikian, pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa tidak hanya memiliki nilai administratif dalam pemenuhan dokumen borang akreditasi, tetapi juga memiliki nilai strategis dalam memperkuat tata kelola institusi yang berbasis mutu. Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi landasan yang kokoh dalam merumuskan kebijakan, meningkatkan kualitas layanan, serta memperkuat posisi Pascasarjana UIN Sumatera Utara Medan sebagai institusi pendidikan tinggi yang unggul, berintegritas, dan berdaya saing di tingkat nasional maupun internasional.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2019 tentang Pendidikan Tinggi Keagamaan;
5. Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2013 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Sumatera Utara Medan menjadi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan;
6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Perguruan Tinggi Nomor 44 tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi ;
7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi Nomor 1462;
8. Peraturan Menteri Agama Nomor 12 Tahun 2014 tentang Organisasi Tata Kerja Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan;
9. Peraturan Menteri Agama Nomor 21 Tahun 2015 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan;
10. Peraturan Presiden Nomor 131 Tahun 2014 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Sumatera Utara Medan menjadi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 270).
11. Peraturan Menteri Agama Nomor 55 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan (Berita

Negara republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1318).

12. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 18 tahun 2020 tentang Rencana Strategis Kementerian Agama Tahun 2020 - 2024.
13. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2020 tentang Perubahan bentuk Perguruan Tinggi Keagamaan.
14. Keputusan rektor UIN Sumatera Utara Medan Nomor 220 Tahun 2020 tantang Rencana Strategis UIN Sumatera Utara Medan Periode 2020 - 2024

C. Maksud dan Tujuan

Survei kepuasan mahasiswa pada Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan diselenggarakan sebagai instrumen evaluasi untuk mengukur kualitas layanan pendidikan secara komprehensif. Survei ini bertujuan untuk memperoleh gambaran empiris mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola, sebagai dasar dalam peningkatan mutu berkelanjutan.

Secara khusus, survei ini mengukur tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan lima aspek utama kualitas layanan sebagai berikut:

1. Keandalan (Reliability). Mengukur kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan secara konsisten, akurat, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Aspek ini mencerminkan sejauh mana layanan yang diberikan dapat dipercaya dan mampu memenuhi ekspektasi mahasiswa secara berkelanjutan.
2. Daya Tanggap (Responsiveness). Menilai kesediaan dan kecepatan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam merespons kebutuhan, pertanyaan, serta keluhan mahasiswa. Dimensi ini menunjukkan efektivitas interaksi layanan dan kemampuan institusi dalam memberikan solusi secara tepat waktu.
3. Kepastian (Assurance). Mengukur tingkat kepercayaan mahasiswa terhadap kompetensi, profesionalisme, serta jaminan bahwa layanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan dan standar yang berlaku. Aspek ini berperan penting dalam membangun rasa aman dan keyakinan mahasiswa terhadap kualitas institusi.
4. Empati (Empathy). Menilai tingkat kepedulian, perhatian, dan pemahaman dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola terhadap kebutuhan serta kondisi mahasiswa. Dimensi ini mencerminkan kualitas hubungan interpersonal yang mendukung terciptanya lingkungan akademik yang

inklusif dan kondusif.

5. Sarana dan Prasarana (Tangible). Mengukur persepsi mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas fasilitas yang tersedia, termasuk ruang belajar, teknologi pendukung, serta lingkungan fisik kampus. Aspek ini menjadi faktor penting dalam menunjang efektivitas proses pembelajaran.

Pada akhirnya, survei ini bertujuan untuk menghasilkan pemetaan yang komprehensif mengenai tingkat kepuasan mahasiswa pada setiap aspek layanan, serta mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan pengalaman yang dirasakan. Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam penyusunan rekomendasi yang berbasis data, guna meningkatkan kualitas layanan pendidikan secara sistematis, terukur, dan berkelanjutan.

D. Waktu, Tempat dan Pelaksanaan Survey

Survey dilakukan oleh tim survey yang ada di UPM Pascasarjana UIN SU Medan mulai bulan Januari hingga Mei 2023, yang bertujuan untuk mengevaluasi Visi, Misi, Tujuan, dan Sasarannya. Survei ini menjadi penting sebagai instrumen untuk mengukur sejauh mana pemahaman dan dukungan dari berbagai pemangku kepentingan terhadap arah strategis institusi. Dalam implementasinya, survei tersebut menggunakan platform Google Form sebagai alat untuk pengumpulan data, memanfaatkan kemudahan teknologi digital dalam proses penyebaran dan pengelolaan informasi.

Pelaksanaan survei ini merupakan hasil kerja keras dari tim survey yang ditugaskan oleh Unit Penjamin Mutu (UPM) Pascasarjana UIN SU Medan. Tim tersebut bertugas menyusun kuesioner, menyiapkan platform online, dan menyebarkan tautan survei kepada target responden. Dengan demikian, survey ini memanfaatkan pendekatan teknologi informasi untuk mempermudah akses dan partisipasi dari berbagai pihak terkait. Partisipasi dalam survei ini cukup signifikan, dengan 405 responden yang terlibat. Kelompok responden ini terdiri dari mahasiswa Pascasarjana Uin Sumatera Utara.

E. Ruang Lingkup Kegiatan

Ruang lingkup kegiatan survei Kepuasan mahasiwa Pascasarjana UIN Sumatera Utara Medan mencakup sejumlah aspek yang meliputi identifikasi responden, pengembangan instrumen survei, pelaksanaan pengumpulan data, serta analisis dan pelaporan hasil survei. Identifikasi responden dilakukan dengan memperhatikan keragaman stakeholder yang terkait dengan Pascasarjana UIN SU Medan, termasuk dosen, mahasiswa, alumni, tenaga

kependidikan, dan pihak lain yang memiliki keterkaitan dengan institusi pendidikan tersebut. Tahap ini bertujuan untuk memastikan representatif sampel dalam survei sehingga dapat mencerminkan pandangan dari berbagai perspektif yang relevan.

Tahapan berikutnya dalam kegiatan survei adalah pengembangan instrumen survei yang melibatkan penyusunan kuesioner yang valid dan reliabel. Proses ini memperhatikan aspek-aspek penting dari visi, misi, tujuan, dan sasaran Pascasarjana UIN SU Medan yang ingin dievaluasi. Selain itu, penggunaan bahasa yang jelas dan objektif juga menjadi fokus dalam pengembangan instrumen survei guna meminimalkan potensi bias dan memastikan akurasi data yang dikumpulkan.

Pelaksanaan pengumpulan data dilakukan melalui platform online, khususnya menggunakan Google Form, yang memungkinkan akses yang lebih mudah bagi responden untuk berpartisipasi dalam survei. Pendekatan ini juga memfasilitasi pengumpulan data yang efisien dan terstruktur. Selama periode Januari hingga Mei 2023, survei tersebut disebarluaskan oleh tim survey dari Unit Penjamin Mutu (UPM) kepada responden yang telah diidentifikasi sebelumnya.

Setelah pengumpulan data selesai dilakukan, tahapan terakhir dalam kegiatan survei adalah analisis dan pelaporan hasil survei. Analisis dilakukan dengan menggunakan metode statistik yang sesuai untuk menginterpretasi data yang telah terkumpul. Hasil analisis tersebut kemudian disajikan dalam bentuk laporan survei yang komprehensif, yang mencakup temuan utama, rekomendasi, dan implikasi untuk perbaikan kebijakan dan strategi di Pascasarjana UIN SU Medan.

BAB II
HASIL KEGIATAN

A. Metode Survei

Survei kepuasan mahasiswa pada Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan dilaksanakan dengan pendekatan kuantitatif deskriptif, yang bertujuan untuk memperoleh gambaran empiris mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh institusi. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan pengukuran persepsi mahasiswa secara sistematis dan terstruktur, serta menghasilkan data yang dapat dianalisis secara objektif.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen kuesioner yang disusun berdasarkan lima dimensi utama kualitas layanan, yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), kepastian (assurance), empati (empathy), dan sarana prasarana (tangible). Setiap dimensi dijabarkan ke dalam sejumlah indikator yang relevan dengan konteks layanan pendidikan di Pascasarjana, sehingga mampu menangkap pengalaman mahasiswa secara komprehensif.

Instrumen survei disebarkan secara daring melalui platform *Google Form*, yang memungkinkan akses yang lebih luas, efisien, dan fleksibel bagi responden. Penggunaan media daring ini juga bertujuan untuk meningkatkan tingkat partisipasi mahasiswa serta memudahkan proses pengolahan data secara otomatis dan akurat.

Pengisian kuesioner dilakukan secara mandiri oleh responden dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Untuk menjaga kualitas data, responden diberikan penjelasan mengenai tujuan survei serta jaminan kerahasiaan data, sehingga diharapkan dapat memberikan jawaban yang objektif dan sesuai dengan pengalaman yang sebenarnya. Data yang terkumpul kemudian diolah dan dianalisis menggunakan pendekatan statistik deskriptif untuk menghasilkan gambaran tingkat kepuasan mahasiswa pada masing-masing dimensi layanan.

B. Identitas Responden

Responden dalam survei ini adalah mahasiswa aktif Pascasarjana

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan yang terlibat secara langsung dalam proses pembelajaran dan layanan akademik. Jumlah responden yang berpartisipasi dalam survei ini sebanyak 405 mahasiswa, yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara daring.

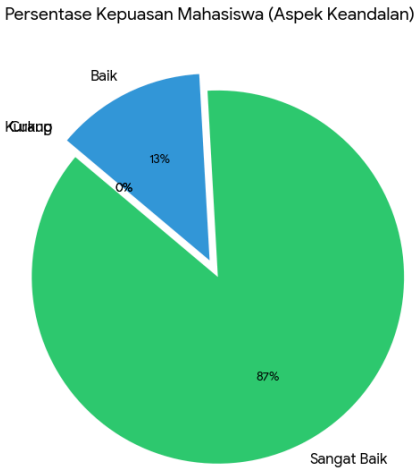
Keterlibatan mahasiswa sebagai responden utama didasarkan pada pertimbangan bahwa mereka merupakan pihak yang secara langsung merasakan kualitas layanan yang diberikan oleh institusi, baik dalam aspek akademik maupun non-akademik. Oleh karena itu, persepsi dan pengalaman mahasiswa menjadi sumber data yang relevan dan penting dalam mengevaluasi mutu layanan pendidikan.

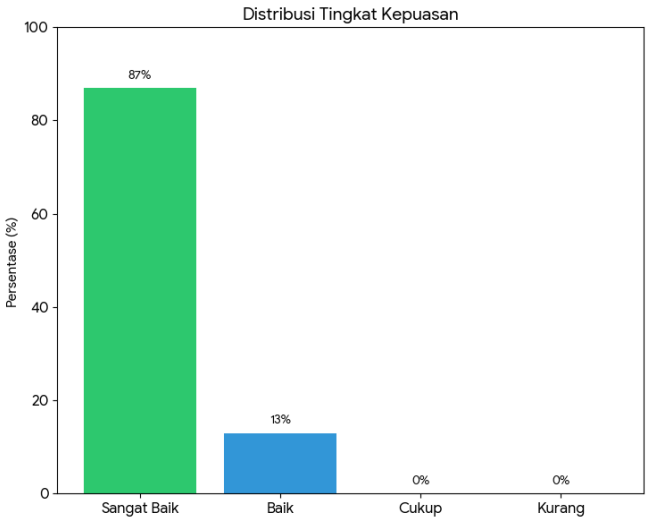
Responden dalam survei ini berasal dari berbagai program studi dan jenjang pendidikan di lingkungan Pascasarjana, sehingga diharapkan mampu memberikan representasi yang cukup terhadap kondisi layanan secara keseluruhan. Keberagaman latar belakang responden ini juga memungkinkan diperolehnya perspektif yang lebih luas dan komprehensif dalam menilai kualitas layanan institusi.

Meskipun demikian, perlu disadari bahwa survei berbasis partisipasi sukarela memiliki potensi keterbatasan, seperti kemungkinan adanya bias dalam respon yang diberikan. Oleh karena itu, hasil survei ini dianalisis secara hati-hati dan digunakan sebagai salah satu dasar dalam proses evaluasi, yang selanjutnya dapat dipadukan dengan data dan indikator mutu lainnya.

C. Hasil Survey

1. Aspek yang dinilai Keandalan (reliability): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.





Gambar: Analisis Kepuasan Mahasiswa Aspek Keandalan Program Studi Doktor Hukum Islam

Berdasarkan data penelitian yang telah dikumpulkan, berikut adalah deskripsi naratif mengenai distribusi kepuasan mahasiswa pada aspek Keandalan (*reliability*):

Aspek Keandalan dalam survei ini mengukur sejauh mana kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan yang konsisten dan akurat kepada mahasiswa. Dari total 405 responden yang berpartisipasi, hasil menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat signifikan pada kategori positif.

Sebanyak 87% atau sebanyak 352 orang dari total responden menyatakan bahwa pelayanan pada aspek keandalan berada pada kategori Sangat Baik.sebesar 13% sebanyak 53 orang responden memberikan penilaian dalam kategori Baik.

Jika kedua kategori positif ini digabungkan, maka dapat disimpulkan bahwa 100% mahasiswa memberikan respon yang positif terhadap kinerja pemberi layanan.

Hal yang cukup menonjol dari data ini adalah tidak adanya mahasiswa (0%) yang memilih kategori Cukup maupun Kurang. Ketiadaan penilaian pada kategori netral dan negatif ini menandakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola telah merata dan berhasil memenuhi standar ekspektasi seluruh mahasiswa yang menjadi responden dalam penelitian ini.

Tindak Lanjut

Untuk meningkatkan keandalan Dosen dan Tendik Pascasarjana Uin SU Medan akan melakukan Pelatihan

Rencana Tindak Lanjut Peningkatan Keandalan (*Reliability*)

Pascasarjana UIN SU Medan

1. Pelatihan Sertifikasi Kompetensi (Dosen & Tendik)

Guna menjaga kepercayaan **103 responden (87%)** yang telah menilai "Sangat Baik", pelatihan harus difokuskan pada penguatan keahlian teknis:

- **Pelatihan Tata Kelola Administrasi Digital**: Memastikan Tendik memiliki keandalan dalam mengoperasikan sistem informasi akademik agar data mahasiswa tetap akurat dan konsisten.
- **Workshop Pemutakhiran Substansi Keilmuan**: Dosen diberikan pelatihan mengenai perkembangan terbaru dalam teori hukum dan metodologi penelitian untuk menjamin keandalan materi yang diajarkan.

2. Standardisasi Layanan Akademik dan Administrasi

Untuk mempertahankan angka **0% pada kategori negatif**, diperlukan sistem yang meminimalisir kesalahan manusia (*human error*):

- **Penyusunan Panduan Layanan Bebas Kesalahan**: Menciptakan daftar periksa (*checklist*) untuk setiap prosedur administrasi guna menjamin akurasi layanan di setiap unit kerja.
- **Audit Keandalan Internal Berkala**: Melakukan simulasi atau pengujian prosedur secara mandiri untuk memastikan pelayanan tetap berjalan konsisten meskipun terjadi pergantian personel.

3. Penguatan Literasi Akademik Terstandar

Menanggapi kebutuhan mahasiswa akan sistem referensi yang spesifik:

- **Pelatihan Penggunaan Aplikasi Sitasi (Mendeley/Zotero)**: Pelatihan ini bertujuan agar Dosen dan Tendik dapat memberikan bimbingan yang akurat dan konsisten sesuai standar penulisan yang berlaku di Pascasarjana UIN SU Medan.
- **Penyelarasan Standar Penilaian**: Mengadakan pelatihan bagi Dosen mengenai objektivitas dan konsistensi dalam memberikan penilaian akademik agar selaras dengan ekspektasi mahasiswa.

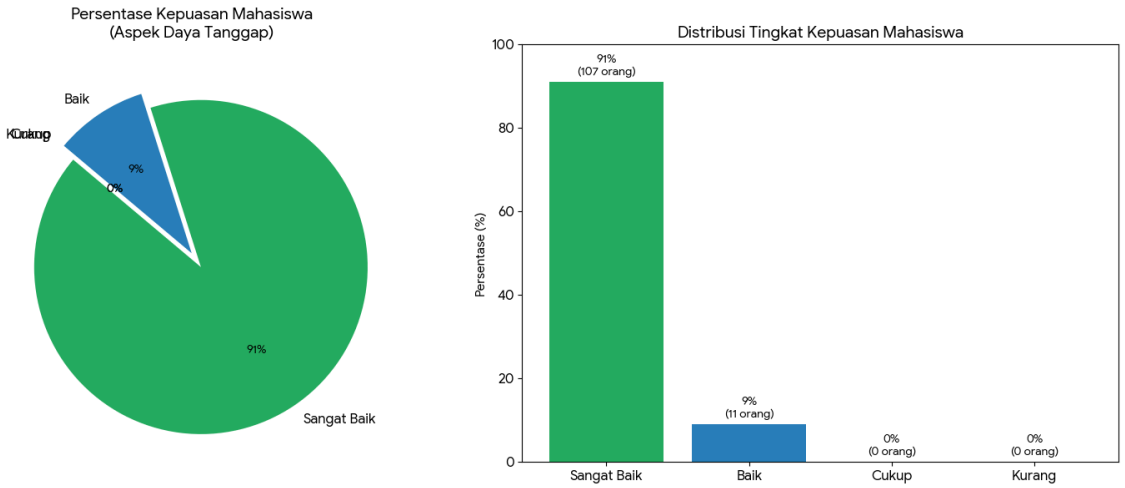
4. Monitoring Akurasi Pelayanan

Sebagai bagian dari tindak lanjut pasca-pelatihan:

- **Penyediaan Kanal Validasi Data**: Memungkinkan mahasiswa untuk melakukan verifikasi mandiri terhadap data akademik mereka, sehingga keandalan informasi dapat dijaga bersama antara pengelola dan mahasiswa.
- **Evaluasi Dampak Pelatihan**: Melakukan survei singkat setelah program pelatihan selesai untuk mengukur apakah ada peningkatan persepsi mahasiswa terhadap akurasi dan kecepatan layanan.

2. aspek yang dinilai Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.

Diagram



Gambar: Analisis Kepuasan Mahasiswa Aspek Daya Tanggap Program Studi Doktor Hukum Islam

Berdasarkan data penelitian yang telah divisualisasikan, berikut adalah deskripsi naratif mengenai distribusi responden pada aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*):

Aspek Daya Tanggap dalam survei kepuasan mahasiswa ini bertujuan untuk mengukur kerelaan serta kecepatan dosen, tenaga kependidikan, dan pihak pengelola dalam membantu mahasiswa serta memberikan jasa pelayanan secara sigap. Dari total 405 responden yang mengisi kuesioner, hasil penilaian menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat memuaskan di seluruh kategori.

Mayoritas responden memberikan apresiasi tertinggi, di mana sebanyak 91% atau setara dengan 369 orang menilai daya tanggap pemberi layanan dalam kategori Sangat Baik. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar mahasiswa merasakan adanya komitmen yang kuat dari pihak kampus dalam merespons kebutuhan mahasiswa dengan cepat dan solutif.

Sementara itu, sisa responden sebesar 9% atau sebanyak 36 orang menyatakan bahwa kualitas daya tanggap berada pada kategori Baik. Jika kedua kategori ini digabungkan, maka dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan, 100% mahasiswa merasa puas dengan tingkat responsivitas yang ada.

Poin yang paling signifikan dari distribusi ini adalah tidak adanya responden (0%) yang memberikan penilaian pada kategori Cukup maupun Kurang. Ketiadaan respon negatif ini membuktikan bahwa pihak pengelola dan staf pengajar telah berhasil membangun sistem pelayanan yang tanggap dan berorientasi pada kebutuhan mahasiswa tanpa hambatan yang berarti.

Tindak Lanjut

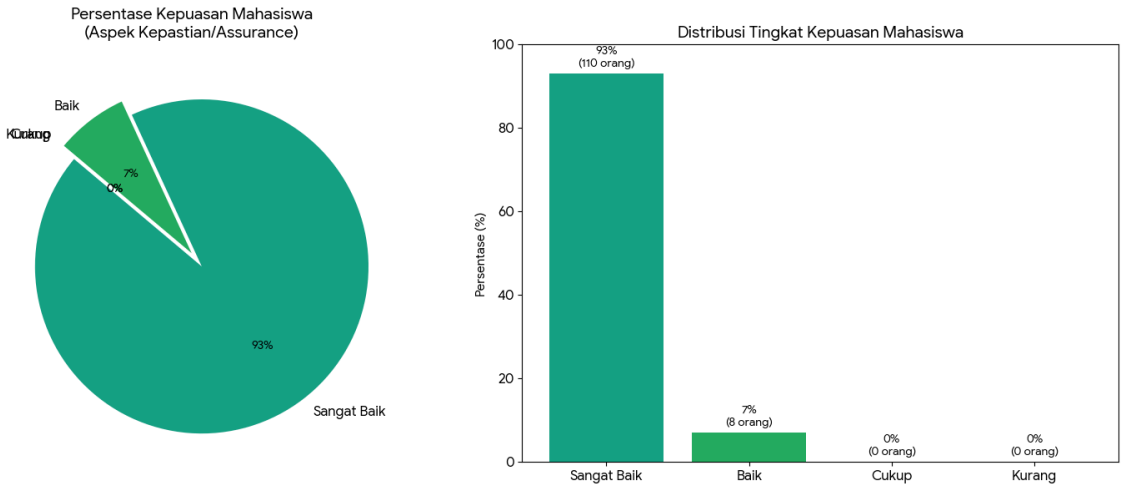
Hasil ini akan terus dipertahankan dan ditingkatkan melalui berbagai program yang melibatkan dosen dan mahasiswa, sehingga dapat menumbuhkan rasa kepedulian dosen terhadap mahasiswa

Rencana Tindak Lanjut Peningkatan Daya Tanggap (*Responsiveness*)

- **Standardisasi Waktu Respons Layanan (*Response Time*)**: Menyusun dan menyosialisasikan standar waktu maksimal dalam menanggapi keluhan atau permohonan administrasi mahasiswa, guna menjaga konsistensi layanan yang telah dinilai **Sangat Baik oleh 91% responden**.
- **Optimalisasi Kanal Komunikasi Digital**: Memperkuat penggunaan platform komunikasi instan atau sistem bantuan (*helpdesk*) digital yang memungkinkan mahasiswa mendapatkan respons cepat dan solutif di luar jam layanan formal.
- **Program *Capacity Building* bagi Dosen dan Tendik**: Mengadakan pelatihan komunikasi efektif dan manajemen komplain secara berkala untuk terus menumbuhkan sikap proaktif dan sigap dalam membantu kebutuhan mahasiswa.
- **Forum Komunikasi Dosen-Mahasiswa**: Menyelenggarakan pertemuan rutin antara perwakilan dosen dan mahasiswa sebagai wadah diskusi terbuka, sehingga dosen dapat lebih peka terhadap dinamika kebutuhan mahasiswa terkini.
- **Sistem Penghargaan Layanan Sigap**: Memberikan apresiasi atau penghargaan kepada unit kerja atau staf yang secara konsisten menunjukkan daya tanggap luar biasa berdasarkan umpan balik langsung dari mahasiswa.
- **Evaluasi Hambatan Layanan secara Berkala**: Melakukan audit proses bisnis untuk mengidentifikasi dan menghilangkan birokrasi yang tidak perlu, guna memastikan ketiadaan hambatan (**0% respon negatif**) tetap terjaga di masa mendatang.

3. aspek yang dinilai Kepastian (assurance): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.

Diagram



Gambar: Analisis Kepuasan Mahasiswa Aspek Kepastian/Assurance Program Studi Doktor Hukum Islam

Berdasarkan hasil pengolahan data pada aspek Kepastian (*Assurance*), berikut adalah deskripsi naratif mengenai distribusi responden tersebut:

Aspek Kepastian dalam survei ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan rasa aman, kepercayaan, dan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dari total 405 responden yang berpartisipasi, hasil menunjukkan tingkat kepercayaan yang sangat solid.

Sebanyak 93% dari total responden, atau setara dengan 377 orang, memberikan penilaian dalam kategori Sangat Baik. Persentase yang sangat tinggi ini mencerminkan bahwa mayoritas mutlak mahasiswa memiliki keyakinan penuh terhadap kompetensi, integritas, dan profesionalisme para pemberi layanan di lingkungan institusi.

Sementara itu, sebesar 7% responden lainnya atau sebanyak 28 orang menilai aspek kepastian ini dalam kategori Baik. Secara akumulatif, 100% mahasiswa memberikan respon positif terhadap aspek ini, yang menandakan tidak adanya keraguan sistemik terkait pemenuhan prosedur dan standar pelayanan.

Hal yang paling menonjol dari distribusi data ini adalah ketiadaan responden (0%) yang memilih kategori Cukup maupun Kurang. Hasil ini membuktikan bahwa pihak pengelola telah berhasil menunjukkan kapabilitasnya dalam memberikan jaminan pelayanan yang kredibel, konsisten, dan sesuai dengan regulasi, sehingga menciptakan rasa aman dan kepuasan yang merata di kalangan mahasiswa.

Tindak Lanjut

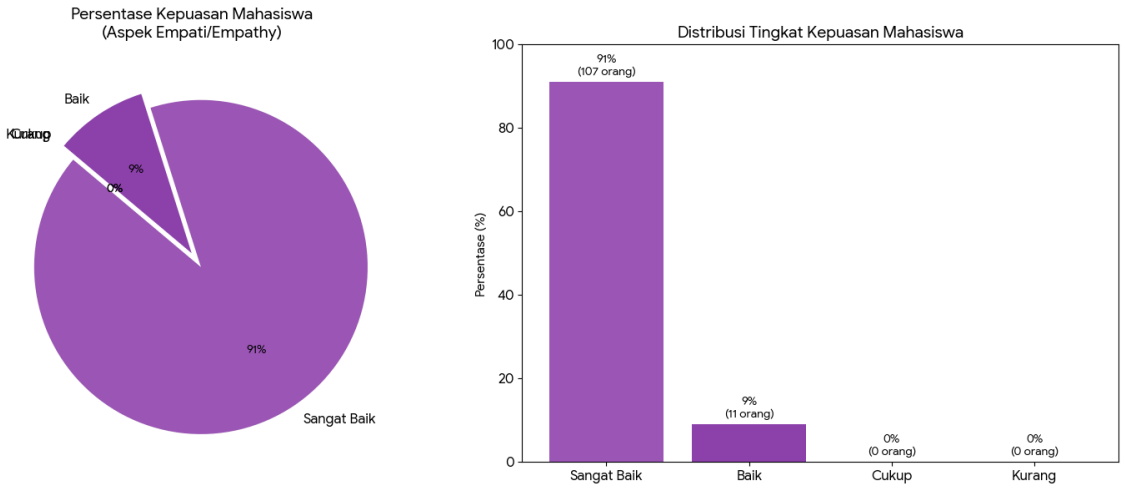
Pascasarjana melakukan Monitoring dan Evaluasi secara berkala untuk mengontrol dan meningkatkan pelayanan terhadap Mahasiswa

Rencana Tindak Lanjut Monitoring dan Evaluasi (Monev) Berkala

- **Audit Kepatuhan Standar Operasional Prosedur (SOP)**: Melakukan audit internal rutin untuk memastikan seluruh dosen dan tenaga kependidikan tetap menjalankan pelayanan administrasi dan akademik sesuai dengan regulasi yang berlaku. Hal ini penting untuk menjaga tingkat kepastian yang saat ini telah dinilai **Sangat Baik oleh 93% responden**.
- **Penguatan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI)**: Mengintegrasikan hasil survei ini ke dalam siklus monev tahunan guna mendeteksi secara dini potensi penurunan kualitas layanan, sehingga ketiadaan respon negatif (**0%**) dapat dipertahankan secara berkelanjutan.
- **Pembaruan Pakta Integritas Pelayanan**: Mengingat mahasiswa memiliki keyakinan penuh terhadap **integritas dan profesionalisme** staf (10 orang), Pascasarjana perlu melakukan pembaruan komitmen pelayanan secara berkala sebagai bentuk jaminan moral kepada mahasiswa.
- **Digitalisasi *Tracking* Pelayanan**: Mengembangkan sistem monitoring berbasis digital yang memungkinkan mahasiswa memantau status layanan (seperti surat menyurat atau pengajuan ujian) secara *real-time*. Langkah ini akan semakin memperkuat rasa aman dan kepastian bahwa pelayanan berjalan sesuai ketentuan.
- **Survei Kepuasan Berbasis Unit Kerja**: Melakukan monitoring yang lebih spesifik pada tingkat prodi atau bagian administrasi tertentu untuk memastikan distribusi kepuasan tetap merata di seluruh lini lingkungan institusi.
- **Publikasi Laporan Monev kepada Mahasiswa**: Sebagai bentuk transparansi dan upaya mempertahankan kepercayaan mahasiswa, Pascasarjana dapat mempublikasikan ringkasan hasil evaluasi dan langkah perbaikan yang telah dilakukan secara berkala.

4. Aspek Yang Dinilai Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa

Diagram



Gambar: Analisis Kepuasan Mahasiswa Aspek Empati/Empathy Program Studi Doktor Hukum Islam

Berdasarkan data distribusi responden pada aspek **Empati (*Empathy*)**, berikut adalah deskripsi naratif mengenai hasil penilaian tersebut:

Aspek Empati dalam survei ini mengukur tingkat kesediaan, kepedulian, dan perhatian tulus yang diberikan oleh dosen, tenaga kependidikan, serta pengelola dalam berinteraksi dan menangani kebutuhan mahasiswa secara personal. Dari total **405 responden** yang terlibat, hasil evaluasi menunjukkan persepsi yang sangat positif terhadap kualitas hubungan interpersonal di lingkungan institusi.

Mayoritas responden, yaitu sebanyak **91%** atau setara dengan **369 orang**, menyatakan bahwa tingkat kepedulian yang mereka terima berada pada kategori **Sangat Baik**. Hal ini mengindikasikan bahwa para pemberi layanan tidak hanya menjalankan tugas secara administratif, tetapi juga mampu memberikan atensi yang humanis sehingga mahasiswa merasa didengar dan diperhatikan.

Selanjutnya, sebesar **9%** responden atau sebanyak **36 orang** memberikan penilaian dalam kategori **Baik**. Dengan demikian, jika kedua kategori ini diakumulasikan, terlihat bahwa **100% mahasiswa** merasa puas dengan sikap empati yang ditunjukkan oleh pihak kampus.

Sama halnya dengan aspek-aspek sebelumnya, tidak ditemukan responden (**0%**) yang memberikan penilaian pada kategori **Cukup** maupun **Kurang**. Ketiadaan respon negatif ini menegaskan bahwa dosen dan staf telah berhasil menciptakan lingkungan akademik yang inklusif dan penuh perhatian, yang menjadi faktor kunci dalam membangun kenyamanan serta motivasi belajar mahasiswa.

Tindak Lanjut

Pascasarjana akan melakukan perbaikan dan pemutakhiran sarana dan prasana dan memudahkan akses mahasiswa untuk pemanfaatan sarana dan prasana sehingga seluruh mahasiswa dan+G10

Rencana Tindak Lanjut Terintegrasi Pascasarjana

1. Digitalisasi Akses Sarana Berbasis Empati (User-Friendly)

Untuk menyelaraskan kepedulian (*Empathy*) dengan pemutakhiran sarana (*Tangible*), Pascasarjana dapat menerapkan:

- **Sistem Peminjaman Fasilitas Online:** Membangun aplikasi atau fitur berbasis web yang memudahkan mahasiswa mengakses ruang diskusi, laboratorium, atau perpustakaan tanpa prosedur birokrasi yang rumit. Ini menunjukkan kepedulian institusi terhadap efisiensi waktu mahasiswa.
- **Aksesibilitas 24/7 untuk Digital Library:** Memutakhirkan akses jurnal internasional dan e-book yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja, guna mendukung kebutuhan riset mahasiswa secara personal.

2. Pemutakhiran Fasilitas Ramah Inklusi dan Kolaborasi

Menindaklanjuti data bahwa dosen dan staf telah menciptakan lingkungan yang **inklusif**, sarana fisik perlu mendukung hal tersebut:

- **Penyediaan *Collaborative Hubs*:** Menyediakan ruang-ruang terbuka atau *co-working space* yang nyaman dengan koneksi internet cepat untuk mendukung diskusi kelompok dan bimbingan yang lebih informal dan humanis antara dosen dan mahasiswa.
- **Sarana Ramah Disabilitas:** Memastikan pemutakhiran gedung mencakup aksesibilitas yang memudahkan seluruh kategori mahasiswa, sebagai bentuk nyata dari aspek empati dan kepedulian universal.

3. Integrasi Pelayanan Dosen/Tendik dengan Sarana Baru

Meskipun 91% mahasiswa sudah merasa sangat puas, pemutakhiran sarana harus dibarengi dengan peningkatan kompetensi SDM:

- **Pelatihan Operasional Sarana Mutakhir:** Dosen dan Tendik diberikan pelatihan khusus untuk mengoperasikan sarana prasarana terbaru (seperti perangkat *hybrid meeting* atau *smart board*) agar tetap mampu memberikan pelayanan yang cekatan dan membantu mahasiswa secara optimal.
- **Sosialisasi Sarana secara Humanis:** Membuat panduan penggunaan sarana prasarana dalam bentuk konten kreatif (video singkat/infografis) yang mudah dipahami, sehingga mahasiswa merasa dibimbing dengan tulus dalam memanfaatkan fasilitas kampus.

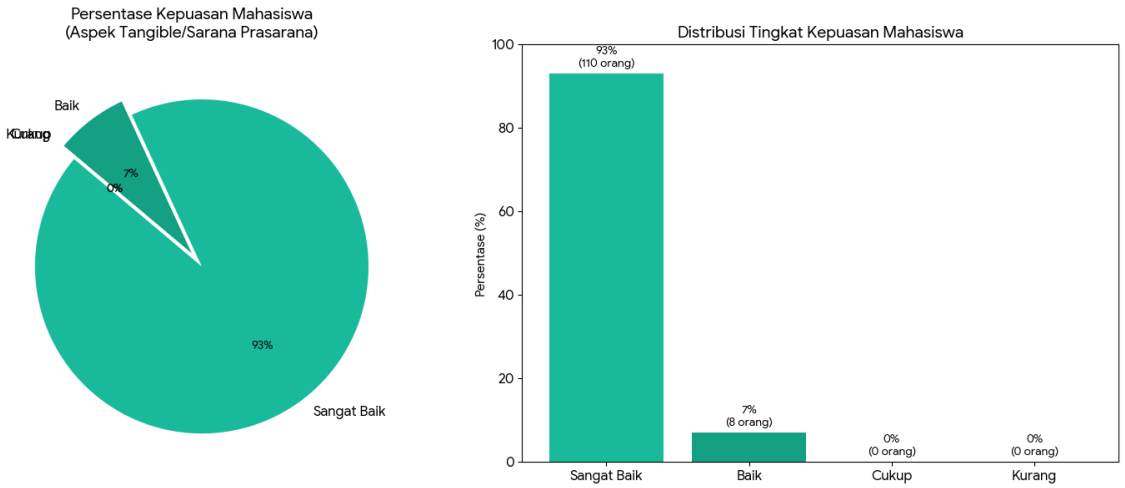
4. Monitoring dan Evaluasi Keberlanjutan

Untuk menjaga ketiadaan respon negatif (**0% Cukup/Kurang**) setelah adanya pemutakhiran sarana:

- **E-Feedback Real-Time di Area Sarana:** Menyediakan QR Code di setiap ruangan untuk mendapatkan masukan instan terkait kualitas sarana. Respon cepat atas keluhan fisik ini akan semakin memperkuat persepsi **Empati** dan **Daya Tanggap** di mata mahasiswa.
- **Audit Kenyamanan Berkala:** Melakukan peninjauan rutin terhadap kualitas udara, pencahayaan, dan kenyamanan ruang belajar untuk memastikan "suasana kampus yang nyaman" tetap terjaga sesuai ekspektasi mahasiswa.

5. Aspek Yang Dinilai Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibitas, kualitas sarana dan prasarana.

Diagram



Gambar: Analisis Kepuasan Mahasiswa Aspek Tangible /Sarana Prasarana Program Studi Doktor Hukum Islam

Berdasarkan data distribusi responden pada aspek Tangible (Sarana dan Prasarana), berikut adalah deskripsi naratif mengenai hasil penilaian tersebut:

Aspek Tangible dalam survei ini bertujuan untuk mengukur persepsi mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, serta kualitas sarana dan prasarana fisik yang mendukung proses belajar mengajar. Dari total 405 responden yang berpartisipasi, hasil menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap fasilitas fisik institusi.

Mayoritas responden, yaitu sebanyak 93% atau setara dengan 377 orang, memberikan penilaian dalam kategori Sangat Baik. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa sangat puas dengan kualitas gedung, ruang kelas, peralatan laboratorium, serta fasilitas penunjang lainnya yang tersedia dan mudah diakses.

Sementara itu, sebesar 7% responden atau sebanyak 28 orang menilai aspek sarana prasarana ini dalam kategori Baik. Secara kumulatif, 100% mahasiswa memberikan respon positif, yang mencerminkan keberhasilan pihak pengelola dalam menyediakan dan memelihara lingkungan fisik yang representatif bagi kegiatan akademik.

Poin penting dari distribusi data ini adalah ketiadaan penilaian (0%) pada kategori Cukup maupun Kurang. Hasil ini menegaskan bahwa investasi dan pengelolaan sarana prasarana telah memenuhi ekspektasi mahasiswa secara menyeluruh, sehingga mampu menciptakan suasana kampus yang nyaman dan fungsional untuk mendukung produktivitas mahasiswa.

Tindak Lanjut

Pascasarjana akan melakukan perbaikan dan pemutakhiran sarana dan prasana dan memudahkan akses mahasiswa untuk pemanfaatan sarana dan prasana sehingga seluruh mahasiswa dan dosen dapat menafaatkan sarana prasarana yang mutakhir, efektif dan efesien

Rencana Tindak Lanjut Peningkatan Kualitas Layanan Pascasarjana UIN SU Medan

1. Digitalisasi Sarana pendukung Keandalan (Integrasi Tangible & Reliability)

Meskipun sarana fisik sudah sangat baik, keandalan layanan dapat ditingkatkan dengan mengoptimalkan penggunaan fasilitas tersebut melalui teknologi:

- **Optimalisasi Smart Classroom:** Melakukan pelatihan intensif bagi dosen dalam penggunaan perangkat teknologi di ruang kelas untuk mendukung metode pembelajaran kualitatif dan studi kasus.
- **Sistem Pelayanan Terpadu:** Mengembangkan sistem antrean atau pelayanan mandiri berbasis digital di area sarana prasarana guna mempertahankan capaian "Daya Tanggap" yang cepat.

2. Pelatihan Kompetensi Dosen dan Tendik

Program pelatihan ini dirancang untuk menyelaraskan kualitas SDM dengan fasilitas fisik yang sudah prima:

- **Workshop Penulisan Akademik & Sitasi:** Mengingat tingginya minat mahasiswa pada gaya referensi spesifik (seperti Harvard-Anglia), Dosen dan Tendik perlu diberikan pelatihan mendalam mengenai standar bibliografi internasional untuk membantu bimbingan mahasiswa.
- **Pelatihan Pelayanan Prima (Service Excellence):** Fokus pada aspek *Assurance* (Kepastian) dan *Empathy* (Empati) agar sikap petugas tetap ramah, solutif, dan mampu memberikan keyakinan layanan sesuai ketentuan institusi.

3. Pengembangan Literasi Digital dan Riset

Memanfaatkan fasilitas laboratorium dan perpustakaan yang sudah dinilai sangat baik untuk meningkatkan luaran akademik:

- **Pelatihan Analisis Data Hukum:** Mengadakan sesi pelatihan bagi dosen dan mahasiswa mengenai penggunaan perangkat lunak analisis data kualitatif untuk mendukung penelitian hukum dan HAM.
- **Pendampingan Publikasi Jurnal:** Memanfaatkan sarana ruang diskusi untuk program pendampingan penulisan artikel jurnal global, khususnya terkait isu-isu kontemporer seperti hukum pinjaman online atau kapitalisme pengawasan.

4. Pemeliharaan dan Keberlanjutan (Sustainability)

Untuk mempertahankan angka 0% pada kategori "Kurang" dan "Cukup" pada aspek fisik:

- **Audit Fasilitas Berkala:** Melakukan pemeliharaan rutin pada gedung, ruang kelas, dan aksesibilitas sarana agar kualitasnya tidak menurun seiring waktu.
- **Kotak Saran Digital:** Menyediakan kanal aspirasi di setiap sudut strategis kampus agar mahasiswa dapat melaporkan kerusakan sarana secara cepat (mendukung aspek *Responsiveness*).

PENUTUP

Survei kepuasan mahasiswa Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan telah dilaksanakan dengan baik, dan pada kesempatan ini kami menyampaikan apresiasi yang setinggi-tingginya kepada seluruh tim survei

yang telah berkontribusi secara optimal dalam proses perencanaan, pelaksanaan, hingga penyusunan laporan. Dedikasi dan kerja sama yang solid dari seluruh pihak menjadi faktor penting dalam menghasilkan data yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan sebagai dasar evaluasi mutu layanan.

Pelaksanaan survei ini memberikan manfaat yang signifikan dalam konteks peningkatan kualitas layanan pendidikan. Melalui pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek layanan, institusi memperoleh gambaran empiris mengenai kekuatan yang perlu dipertahankan serta area yang masih memerlukan perbaikan. Dengan demikian, hasil survei ini menjadi instrumen strategis dalam mendukung pengambilan kebijakan yang lebih tepat sasaran dan berbasis data.

Temuan yang dihasilkan dari survei ini menunjukkan bahwa secara umum tingkat kepuasan mahasiswa berada pada kategori yang sangat baik, khususnya pada aspek keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan sarana prasarana. Meskipun demikian, hasil ini tidak serta-merta meniadakan kebutuhan akan peningkatan, melainkan justru menjadi dasar untuk menjaga konsistensi kualitas layanan sekaligus mendorong inovasi dalam penyelenggaraan pendidikan.

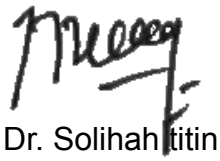
Rekomendasi yang dirumuskan dalam laporan ini merupakan hasil dari analisis komprehensif terhadap data yang diperoleh, dengan mempertimbangkan berbagai faktor yang memengaruhi pengalaman mahasiswa dalam menerima layanan. Rekomendasi tersebut diharapkan dapat menjadi panduan praktis bagi pimpinan dan seluruh unit terkait dalam melakukan perbaikan yang terarah, terukur, dan berkelanjutan.

Sebagai tindak lanjut, diperlukan penyusunan rencana aksi yang sistematis dan implementatif, dengan memperhatikan prioritas perbaikan, ketersediaan sumber daya, serta indikator keberhasilan yang jelas. Rencana tindak lanjut ini harus mampu menjembatani antara hasil evaluasi dengan langkah konkret yang dapat meningkatkan kualitas layanan secara nyata.

Pada akhirnya, survei kepuasan mahasiswa ini tidak hanya dimaknai sebagai pemenuhan kebutuhan administratif dalam dokumen borang, tetapi sebagai bagian dari komitmen institusi dalam membangun budaya mutu yang berorientasi pada pelayanan. Dengan adanya evaluasi yang berkelanjutan dan tindak lanjut yang konsisten, Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan

diharapkan mampu terus meningkatkan kualitas layanan pendidikan serta memenuhi harapan mahasiswa sebagai pemangku kepentingan utama.

Medan, 10 Juni 2023
Ketua Tim



Dr. Solihah titin Sumanti, M.Ag

LAMPIRAN

Frequencies

Statistics

	Umur	Status	Informasi	Pemahaman	Relevansi	Sosialisasi	Implementasi	D_sivitas
N Valid	1056	1056	1056	1056	1056	1056	1056	1056
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	27,22	2,90	,95	3,97	4,77	3,76	3,75	3,76
Std. Error of Mean	,336	,031	,007	,006	,021	,017	,017	,017
Median	22,00	3,00	1,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00
Mode	20	3	1	4	5	4	4	4
Std. Deviation	10,907	,991	,214	,202	,689	,566	,564	,555
Minimum	1	1	0	1	1	1	1	1
Maximum	67	5	1	4	5	5	5	5
Sum	28740	3065	1005	4192	5037	3967	3965	3970

Frequency Table

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	1	1	,1	,1	,1	
	17	4	,4	,4	,5	
	18	68	6,4	6,4	6,9	
	19	112	10,6	10,6	17,5	
	20	174	16,5	16,5	34,0	
	21	162	15,3	15,3	49,3	
	22	71	6,7	6,7	56,1	
	23	21	2,0	2,0	58,0	
	24	7	,7	,7	58,7	
	25	98	9,3	9,3	68,0	
	26	18	1,7	1,7	69,7	
	27	13	1,2	1,2	70,9	
	28	16	1,5	1,5	72,4	

	29	6	,6	,6	73,0	
	30	10	,9	,9	74,0	
	31	6	,6	,6	74,5	
	32	14	1,3	1,3	75,9	
	33	8	,8	,8	76,6	
	34	14	1,3	1,3	77,9	
	35	8	,8	,8	78,7	
	36	13	1,2	1,2	79,9	
	37	12	1,1	1,1	81,1	
	38	12	1,1	1,1	82,2	
	39	13	1,2	1,2	83,4	
	40	12	1,1	1,1	84,6	
	41	8	,8	,8	85,3	
	42	12	1,1	1,1	86,5	
	43	7	,7	,7	87,1	
	44	10	,9	,9	88,1	
	45	14	1,3	1,3	89,4	
	46	7	,7	,7	90,1	
	47	5	,5	,5	90,5	
	48	15	1,4	1,4	92,0	
	49	12	1,1	1,1	93,1	
	50	10	,9	,9	94,0	
	51	5	,5	,5	94,5	
	52	11	1,0	1,0	95,5	
	53	9	,9	,9	96,4	
	54	9	,9	,9	97,3	
	55	4	,4	,4	97,6	
	56	9	,9	,9	98,5	
	57	4	,4	,4	98,9	
	58	8	,8	,8	99,6	
	60	2	,2	,2	99,8	
	63	1	,1	,1	99,9	
	67	1	,1	,1	100,0	
	Total	405	100,0	100,0		

Status

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Dosen	33	15,4	15,4	15,4
	tenaga kependidikan	8	2,9	2,9	18,4
	Mahasiswa	165	62,8	62,8	81,2
	Alumni	118	13,6	13,6	94,8
	Stake holder	21	5,2	5,2	100,0
	Total	405	100,0	100,0	

Informasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak mengetahui	17	4,8	4,8	4,8
	Mengetahui	328	95,2	95,2	100,0
	Total	405	100,0	100,0	

Pemahaman

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak dipahami	1	,1	,1	,1
	kurang dipahami	3	,3	,3	,4
	dipahami	23	2,2	2,2	2,6
	sangat pahami	318	97,4	97,4	100,0
	Total	405	100,0	100,0	

Relevansi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak relevan	3	1,0	1,0	1,0

	kurang relevan	8	2,3	2,3	3,3
	tidak berpendapat	6	1,8	1,8	5,1
	relevan	29	8,4	8,4	13,5
	Sangat relevan	299	86,5	86,5	100,0
	Total	405	100,0	100,0	

Sosialisasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak disosialisasikan	3	,9	,9	,9
	Kurang	14	4,1	4,1	4,9
	baik	48	13,8	13,8	18,8
	sangat baik	280	81,15	81,15	100,0
	Total	405	100,0	100,0	

Implementasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak diimplementasikan	3	,8	,8	,8
	kurang	15	4,3	4,3	5,0
	baik	48	13,8	13,8	18,8
	sangat baik	279	81,15	81,15	100,0
	Total	405	100,0	100,0	

D_sivitas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak mendukung	2	,7	,7	,7
Kurang mendukung		14	4,1	4,1	4,7
	Mendukung	49	14,1	14,1	18,8

Sangat mendukung	280	81,15	81,0	100,0
Total	405	100,0	100,0	