



universitas  
MALIKUSSALEH

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KINERJA DOSEN, LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK, DAN SARANA PRASARANA



PERKULIAHAN  
SEMESTER GENAP  
T.A. 2024/2025

UNIT JAMINAN MUTU (UJM)  
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BAHASA INDONESIA  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS MALIKUSSALEH  
2025

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI PERKULIAHAN  
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BAHASA INDONESIA**

**SEMESTER GENAP  
T.A. 2024/2025**

**UNIT JAMINAN MUTU  
(UJM)**



**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BAHASA INDONESIA  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS MALIKUSSALEH  
2025**

## **TIM PENYUSUN**

### **Penanggung Jawab:**

Dr. Muhammad Yusuf, S.T., M.T.

### **Koordinator:**

Syafrizal, S.Si., M.Si.

### **Pelaksana:**

Jumadi, S.T., M.T.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Allah Swt. yang telah melimpahkan rahmat serta kemudahan sehingga Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Dosen, Layanan Administrasi Akademik, dan Sarana Prasarana Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia FKIP Universitas Malikussaleh Semester Genap T.A. 2024/2025 dapat dirampungkan tepat waktu.

Laporan ini disusun sebagai rujukan dalam penyelenggaraan kegiatan akademik pada semester-semester selanjutnya agar berlangsung lebih baik, sekaligus menjadi bahan pertimbangan bagi pimpinan dalam menetapkan kebijakan guna memperbaiki proses pembelajaran ke depan.

Ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kami sampaikan kepada semua pihak yang telah berperan serta memberikan sumbangsih dalam penyelesaian laporan ini.

Kami menyadari bahwa laporan ini belum sepenuhnya sempurna. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang membangun sangat kami harapkan demi penyempurnaan pada masa mendatang. Semoga laporan ini bermanfaat bagi dosen, pimpinan, serta pengelola penjaminan mutu, baik di tingkat program studi, fakultas, maupun universitas.

Reuleut-Aceh Utara, 11 Agustus 2025  
UJM Jurusan Pendidikan Ilmu Terapan



**Jumadi, S.T., M.T.**  
NIP 201605198402031001

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS MALIKUSSALEH  
GUGUS JAMINAN MUTU FKIP**

Jl. Cot Teungku Nie Reuleut, Kecamatan Muara Batu, Kabupaten Aceh Utara  
Telp. 0645-44450-41373-40915 Faks. 0645-44450  
Laman <http://www.unimal.ac.id>

**LEMBAR PENGESAHAN**

Pada hari Senin tanggal 11 Agustus 2025 telah diperiksa dan disetujui isi beserta susunan Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Dosen, Layanan Administrasi Akademik, dan Sarana Prasarana di Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Malikussaleh Semester Genap Tahun Akademik 2024/2025.

Mengetahui,  
Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia  
Koordinator,



**Safriandi, S.Pd., M.Pd.**  
NIP 198401022019031010

Penyusun,  
UJM Jurusan Pendidikan Ilmu Terapan  
Ketua,



**Jumadi, S.T., M.T.**  
NIP 201605198402031001

Disahkan oleh,  
Dekan FKIP Unimal



**Dr. Muhammad Yusuf, S.T.M.T**  
NIP 197201022002121001

Diperiksa oleh,  
GJM Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan,



**Syafrizal, S.Si., M.Si.**  
NIP 198806222019011013

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	4
LEMBAR PENGESAHAN .....	5
DAFTAR ISI.....	6
DAFTAR TABEL .....	7
DAFTAR GAMBAR.....	8
BAB I PENDAHULUAN .....	9
A. Latar Belakang .....	9
B. Tujuan .....	10
C. Manfaat .....	10
BAB II METODE PELAKSANAAN SURVEI .....	12
A. Tempat dan Waktu Pelaksanaan Survei .....	12
B. Populasi dan Sampel .....	12
C. Teknik Pengumpulan Data.....	12
D. Instrumen Pengumpulan Data.....	12
BAB III HASIL DAN ANALISIS DATA .....	15
A. Persentase Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia.....	15
B. Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Dosen .....	17
C. Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik .....	20
D. Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Sarana dan Prasarana .....	22
BAB IV TINDAK LANJUT HASIL SURVEI.....	24

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kisi-kisi Angket Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Dosen.....	12
Tabel 2.2 Kisi-kisi Angket Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik.....	13
Tabel 2.3 Kisi-kisi Angket Kepuasan Mahasiswa terhadap Sarana Prasarana (Tangible)..	13
Tabel 2.4 Ringkasan Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	14
Tabel 2.5 Kategori Indeks Kepuasan Mahasiswa.....	14
Tabel 3.1 Persentase Kepuasan Mahasiswa secara Keseluruhan untuk Setiap Aspek.....	15
Tabel 3.2 Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Dosen.....	16
Tabel 3.3 Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik.....	16
Tabel 3.4 Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Sarana Prasarana.....	17
Tabel 3.5 Rincian Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Dosen PS Pendidikan Bahasa Indonesia FKIP Universitas Malikussaleh.....	18

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Rata-rata Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Dosen PS Pendidikan Bahasa Indonesia Semester Genap T.A. 2024/2025 .....	17
Gambar 2 Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Dosen per Aspek Semester Genap T.A. 2024/2025 .....	18
Gambar 3 Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Dosen per Nama Dosen Semester Genap T.A. 2024/2025 .....	20
Gambar 4 Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik PS Pendidikan Bahasa Indonesia Semester Genap T.A. 2024/2025 .....	21
Gambar 5 Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Layanan Administrasi Akademik Semester Genap T.A. 2024/2025 .....	21
Gambar 6 Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Sarana dan Prasarana PS Pendidikan Bahasa Indonesia Semester Genap T.A. 2024/2025 .....	22
Gambar 7 Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Sarana dan Prasarana Semester Genap T.A. 2024/2025 .....	22

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Di tengah iklim pendidikan tinggi yang kian kompetitif, berbagai perguruan tinggi—termasuk Universitas Malikussaleh—terus mengupayakan peningkatan mutu layanan pendidikannya. Mutu pendidikan tidak semata-mata ditentukan oleh aspek akademik, melainkan juga oleh sejumlah faktor pendukung keberhasilan mahasiswa, salah satunya kinerja dosen. Atas dasar itu, Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia FKIP Universitas Malikussaleh memandang perlu melaksanakan evaluasi menyeluruh terhadap kepuasan mahasiswa sebagai tolok ukur penting dalam menilai sekaligus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

Laporan kepuasan mahasiswa ini juga menjadi salah satu instrumen kunci dalam pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI). Sebagai bagian dari siklus Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP), pengukuran kepuasan mahasiswa bertujuan menghimpun umpan balik yang objektif dan menyeluruh mengenai mutu penyelenggaraan program studi. Mahasiswa, selaku pengguna langsung layanan akademik dan non-akademik, memiliki sudut pandang yang berharga untuk menilai efektivitas kinerja dosen, tenaga kependidikan, pengelola, serta kecukupan dan kualitas sarana prasarana.

Kepuasan terhadap kinerja dosen merupakan elemen vital dalam proses pendidikan. Dosen tidak hanya berperan sebagai penyampai materi, tetapi juga sebagai mentor, pembimbing akademik, dan sumber inspirasi. Dalam dunia yang semakin digital dan lintas disiplin, dosen dituntut mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Penguasaan materi, ragam metode pengajaran, kejelasan dalam menjawab pertanyaan, serta pemanfaatan teknologi pembelajaran menjadi sejumlah indikator yang mencerminkan mutu seorang dosen. Tanpa umpan balik mahasiswa, sulit menilai sejauh mana metode yang diterapkan telah sesuai harapan.

Selain kinerja dosen, layanan administrasi akademik turut memegang peranan penting dalam memperlancar proses belajar mengajar. Layanan administrasi yang baik adalah yang efisien, responsif, dan tepat waktu, baik dalam pengurusan rencana studi, pengajuan permohonan administratif, maupun penyediaan informasi prosedur akademik. Keterlambatan atau kekeliruan layanan dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan menghambat studi mahasiswa, sehingga evaluasi atas aspek ini menjadi penting.

Lebih lanjut, sarana dan prasarana kampus sangat memengaruhi proses pembelajaran dan kehidupan kampus secara keseluruhan. Ruang kelas, laboratorium, perpustakaan, fasilitas olahraga, hingga fasilitas umum seperti tempat ibadah, ruang terbuka hijau, dan ruang tunggu, merupakan penopang terciptanya lingkungan belajar yang efektif dan nyaman. Ketersediaan serta kualitas fasilitas tersebut berdampak pada aktivitas belajar sekaligus kesejahteraan mahasiswa selama berada di kampus.

Melalui survei ini, Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia FKIP Universitas Malikussaleh ingin memperoleh gambaran yang jelas dan objektif mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap ketiga aspek tersebut. Hasilnya diharapkan menjadi masukan konstruktif bagi pengelola program studi dan universitas untuk membenahi aspek-aspek yang masih memerlukan perhatian, sekaligus menjadi dasar pengambilan keputusan strategis pada masa mendatang.

## **B. Tujuan**

Survei kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen, layanan administrasi akademik, dan sarana prasarana ini bertujuan untuk:

1. Mengidentifikasi tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia FKIP Universitas Malikussaleh terhadap kinerja dosen, sehingga diperoleh gambaran sejauh mana aspek tersebut memenuhi harapan dan kebutuhan mahasiswa.
2. Memperoleh umpan balik mengenai kinerja dosen, meliputi penguasaan materi, metode pengajaran, dan interaksi dengan mahasiswa, guna membantu dosen meningkatkan efektivitas pengajaran dan pelayanan akademik.
3. Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik serta sarana prasarana kampus sebagai dua aspek penopang utama keberhasilan studi.
4. Mengevaluasi mutu layanan administrasi akademik untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dalam hal keandalan, daya tanggap, kepastian, dan empati.
5. Mengukur kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana kampus guna mengidentifikasi kebutuhan peningkatan atau penambahan fasilitas yang menunjang kegiatan mahasiswa.

## **C. Manfaat**

Pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Peningkatan kualitas pembelajaran. Dengan mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan terhadap kinerja dosen, program studi dapat menyusun program peningkatan kompetensi dosen dan metode pengajaran.
2. Peningkatan keterlibatan dan kepuasan mahasiswa. Mahasiswa merasa diperhatikan karena pendapatnya didengar dan ditindaklanjuti, sehingga keterlibatan dan kepuasan mereka meningkat.
3. Bahan rujukan kebijakan akademik. Hasil survei dapat dimanfaatkan pimpinan dalam merumuskan kebijakan terkait kinerja dosen, layanan administrasi, dan pengelolaan sarana prasarana.
4. Perbaikan layanan administrasi. Data yang dihasilkan dapat digunakan untuk membenahi layanan administrasi akademik agar lebih cepat, jelas, dan sesuai prosedur.

5. Pengembangan sarana dan prasarana kampus. Hasil survei menggambarkan kebutuhan mahasiswa sehingga universitas dapat merencanakan pengembangan maupun pemeliharaan fasilitas dengan lebih tepat sasaran.

## BAB II METODE PELAKSANAAN SURVEI

### A. Tempat dan Waktu Pelaksanaan Survei

Tempat : Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia, FKIP Universitas Malikussaleh

Waktu : 14 Juli 2025 s.d. 25 Juli 2025

### B. Populasi dan Sampel

Populasi survei adalah seluruh mahasiswa aktif Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia yang berjumlah 417 orang. Pengambilan sampel dilakukan secara acak (*random sampling*) untuk menjamin keterwakilan setiap angkatan. Pada periode pelaporan ini, kuesioner berhasil diisi oleh 250 mahasiswa atau sekitar 60% dari populasi, jumlah yang dipandang representatif untuk menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa secara keseluruhan.

### C. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data menggunakan pendekatan kuantitatif dengan instrumen angket tertutup. Setiap pernyataan disusun memakai skala Likert sehingga mahasiswa dapat memberikan penilaian terukur, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Penggunaan skala Likert dimaksudkan untuk memudahkan pengolahan data secara statistik. Penyebaran angket dilakukan secara daring melalui tautan Google Form dan Sistem Informasi Akademik (SIA) agar pengisian lebih fleksibel dan menjangkau responden secara luas.

### D. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen yang digunakan mengadopsi lima dimensi mutu layanan model ServQual (*Service Quality*), yakni Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Kepastian (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan Bukti Fisik (*Tangible*). Kisi-kisi instrumen kepuasan terhadap kinerja dosen disajikan pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1 Kisi-kisi Angket Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Dosen

Aspek	No	Pernyataan
<b>Keandalan</b> ( <i>Reliability</i> )	1	Dosen memaparkan materi perkuliahan secara runtut dan mudah dicerna.
	2	Dosen menjawab pertanyaan mahasiswa berdasarkan sumber yang sah dan jelas.
	3	Materi yang disampaikan dosen mutakhir dan selaras dengan perkembangan keilmuan.
<b>Daya Tanggap</b> ( <i>Responsiveness</i> )	4	Dosen bersedia memberi penjelasan tambahan di luar jam kuliah bila diperlukan.
	5	Dosen menanggapi pertanyaan/janji temu mahasiswa melalui email/WhatsApp/media sosial.
<b>Kepastian</b>	6	Dosen menerapkan beragam metode pembelajaran yang efektif.

Aspek	No	Pernyataan
<b>(Assurance)</b>	7	Dosen mengelola kelas dengan baik, termasuk menangani gangguan selama perkuliahan.
	8	Dosen memberi umpan balik yang membangun atas tugas dan ujian mahasiswa.
<b>Empati (Empathy)</b>	9	Dosen ramah dan terbuka terhadap pertanyaan maupun masukan mahasiswa.
	10	Dosen menyediakan waktu untuk bimbingan akademik dan non-akademik di luar jam kuliah.

Adapun kisi-kisi instrumen kepuasan terhadap layanan administrasi akademik dan sarana prasarana disajikan pada Tabel 2.2 dan Tabel 2.3.

Tabel 2.2 Kisi-kisi Angket Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik

Aspek	No	Pernyataan
<b>Keandalan (Reliability)</b>	1	Staf/program studi cakup menjalankan tugas pelayanan administrasi akademik.
	2	Staf/program studi menyajikan informasi yang jelas dan sesuai (peraturan/SOP/buku panduan).
	3	Staf/program studi memastikan tidak ada kekeliruan dalam layanan yang diterima mahasiswa.
<b>Daya Tanggap (Responsiveness)</b>	4	Staf/program studi tanggap merespons pertanyaan atau permintaan bantuan mahasiswa.
	5	Staf/program studi menjelaskan prosedur administrasi akademik dengan gamblang.
<b>Kepastian (Assurance)</b>	6	Staf/program studi proaktif menyampaikan informasi administrasi terbaru.
	7	Staf/program studi memberi layanan administrasi sesuai ketentuan.
	8	Staf/program studi memberi kepastian mengenai prosedur administrasi akademik.
	9	Staf/program studi memberi layanan administrasi tepat waktu.
<b>Empati (Empathy)</b>	10	Staf/program studi peduli terhadap kebutuhan dan kendala administrasi mahasiswa.
	11	Staf/program studi santun dan ramah dalam memberikan layanan.

Tabel 2.3 Kisi-kisi Angket Kepuasan Mahasiswa terhadap Sarana Prasarana (Tangible)

Aspek	No	Pernyataan
<b>Kecukupan sarana dan</b>	1	Ruang kelas memadai untuk menunjang kegiatan belajar mengajar.
	2	Laboratorium memadai untuk menunjang praktikum mahasiswa.

Aspek	No	Pernyataan
prasarana	3	Perpustakaan memiliki koleksi buku dan referensi yang cukup.
	4	Kampus menyediakan sarana pengembangan minat dan bakat (lapangan, UKM, GOR, aula, dll.).
	5	Kampus menyediakan fasilitas umum yang memadai (tempat ibadah, toilet, ruang terbuka, ruang tunggu).
Aksesibilitas sarana dan prasarana	6	Sarana prasarana mudah diakses untuk kegiatan akademik dan non-akademik.
	7	Sarana prasarana bersih dan nyaman digunakan.
Kualitas sarana dan prasarana	8	Sarana prasarana berfungsi dengan baik dan terawat.
	9	Koneksi internet kampus stabil dan cukup cepat untuk kegiatan akademik.

Sebelum digunakan, instrumen terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya pada 30 responden uji coba. Dari 40 butir yang dikembangkan, sebanyak 38 butir dinyatakan valid ( $r\text{-hitung} > r\text{-tabel} = 0,361$ ) dan 2 butir gugur sehingga direvisi. Nilai koefisien Alpha Cronbach sebesar 0,942 yang berada pada kategori reliabilitas sangat tinggi. Dengan demikian, instrumen dinyatakan layak dan andal untuk mengukur kepuasan mahasiswa. Ringkasan hasil uji disajikan pada Tabel 2.4.

Tabel 2.4 Ringkasan Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Responden Uji Coba	Item Awal	Item Valid	Item Gugur	Alpha Cronbach	Kategori
30 orang	40	38	2	0,942	Sangat Tinggi

Pengategorian tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen, layanan administrasi akademik, dan sarana prasarana merujuk pada Tabel 2.5.

Tabel 2.5 Kategori Indeks Kepuasan Mahasiswa

Rentang Indeks	Kategori
1,00 - 2,00	Kurang Baik
2,01 - 3,00	Cukup
3,01 - 4,00	Baik
4,01 - 5,00	Sangat Baik

### BAB III

## HASIL DAN ANALISIS DATA

#### A. Persentase Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia

Persentase kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia terhadap kinerja dosen, tenaga administrasi akademik, dan sarana prasarana pembelajaran Semester Genap T.A. 2024/2025 secara keseluruhan untuk setiap aspek disajikan pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Persentase Kepuasan Mahasiswa secara Keseluruhan untuk Setiap Aspek

No.	Aspek yang Diukur	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik
1	Keandalan ( <i>reliability</i> ): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.	82,11%	17,89%	0,00%	0,00%
2	Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ): kemauan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	80,84%	18,27%	0,89%	0,00%
3	Kepastian ( <i>assurance</i> ): kemampuan memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan telah sesuai ketentuan.	80,06%	18,16%	1,78%	0,00%
4	Empati ( <i>empathy</i> ): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola memberi perhatian kepada mahasiswa.	77,77%	18,66%	3,57%	0,00%
5	Bukti Fisik ( <i>tangible</i> ): penilaian terhadap kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana.	81,85%	17,86%	0,30%	0,00%
	<b>Jumlah</b>	<b>402,63%</b>	<b>90,84%</b>	<b>6,54%</b>	<b>0,00%</b>
	<b>Rata-rata</b>	<b>80,52%</b>	<b>18,17%</b>	<b>1,31%</b>	<b>0,00%</b>

Berdasarkan data kepuasan terhadap lima aspek layanan pendidikan tersebut, secara keseluruhan pelayanan yang diberikan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola berada pada tingkat kepuasan yang sangat tinggi. Rata-rata penilaian “Sangat Baik” mencapai 80,52% dan apabila digabung dengan kategori “Baik” (18,17%), total kepuasan positif menyentuh 98,69%. Tidak terdapat satu pun aspek yang dinilai “Kurang Baik”, yang menandakan bahwa program studi telah memenuhi harapan dasar mahasiswanya.

Aspek keandalan memperoleh capaian “Sangat Baik” tertinggi, yakni 82,11%, diikuti bukti fisik 81,85% dan daya tanggap 80,84%. Hal ini mengindikasikan bahwa mahasiswa merasakan konsistensi serta keakuratan layanan inti akademik, sekaligus menilai positif ketersediaan fasilitas kampus. Sementara itu, aspek empati memperoleh capaian “Sangat Baik” paling rendah, yaitu 77,77%, dengan penilaian “Cukup” sebesar 3,57%. Meskipun masih tergolong sangat tinggi, aspek empati menjadi area yang paling layak memperoleh perhatian guna pemerataan kualitas perhatian individual kepada mahasiswa.

Secara umum, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan di Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia FKIP Universitas Malikussaleh tergolong sangat baik. Fokus perbaikan dapat diarahkan pada penguatan aspek empati dan kepastian agar seluruh mahasiswa merasakan layanan yang merata dan meyakinkan.

Rincian persentase kepuasan terhadap kinerja dosen di dalam kelas untuk setiap aspek disajikan pada Tabel 3.2.

Tabel 3.2 Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Dosen

No.	Aspek yang Diukur	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik
1	Keandalan ( <i>reliability</i> )	76,00%	21,50%	2,50%	0,00%
2	Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> )	73,50%	24,00%	2,50%	0,00%
3	Kepastian ( <i>assurance</i> )	77,00%	20,50%	2,50%	0,00%
4	Empati ( <i>empathy</i> )	78,00%	19,50%	2,50%	0,00%
	<b>Jumlah</b>	<b>304,50%</b>	<b>85,50%</b>	<b>10,00%</b>	<b>0,00%</b>

Penilaian terhadap kinerja dosen pada keempat aspek tergolong sangat positif. Aspek empati dan kepastian mencatat capaian “Sangat Baik” masing-masing 78,00% dan 77,00%, menandakan mahasiswa merasakan perhatian dan keyakinan yang tinggi terhadap kompetensi dosen. Aspek daya tanggap memperoleh capaian “Sangat Baik” relatif paling rendah (73,50%), sehingga masih menyisakan ruang peningkatan pada kecepatan dosen merespons kebutuhan mahasiswa. Tidak ada aspek yang dinilai “Kurang Baik”. Rincian persentase kepuasan terhadap layanan administrasi akademik disajikan pada Tabel 3.3.

Tabel 3.3 Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik

No.	Aspek yang Diukur	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik
1	Keandalan ( <i>reliability</i> )	55,00%	40,00%	5,00%	0,00%
2	Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> )	60,00%	36,00%	4,00%	0,00%
3	Kepastian ( <i>assurance</i> )	58,00%	38,00%	4,00%	0,00%
4	Empati ( <i>empathy</i> )	54,00%	40,00%	6,00%	0,00%
	<b>Jumlah</b>	<b>227,00%</b>	<b>154,00%</b>	<b>19,00%</b>	<b>0,00%</b>

Layanan administrasi akademik dinilai positif oleh mahasiswa. Aspek daya tanggap memperoleh capaian “Sangat Baik” tertinggi (60,00%), sedangkan aspek empati menjadi yang relatif paling rendah (54,00%) dengan penilaian “Cukup” sebesar 6,00%. Pola ini sejalan dengan temuan keseluruhan bahwa empati merupakan aspek yang paling perlu diperkuat, terutama melalui peningkatan kepedulian dan keramahan staf dalam melayani mahasiswa. Rincian persentase kepuasan terhadap sarana prasarana disajikan pada Tabel 3.4.

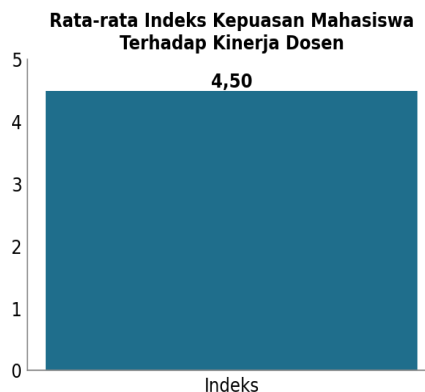
Tabel 3.4 Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Sarana Prasarana

No.	Aspek yang Diukur	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik
1	Bukti Fisik (tangible)	81,85%	17,86%	0,30%	0,00%
	<b>Jumlah</b>	<b>81,85%</b>	<b>17,86%</b>	<b>0,30%</b>	<b>0,00%</b>

Aspek bukti fisik yang menilai kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana memperoleh penilaian “Sangat Baik” sebesar 81,85%, sebuah peningkatan yang menonjol dibandingkan periode sebelumnya. Hanya 0,30% mahasiswa yang menilai “Cukup” dan tidak ada yang menilai “Kurang Baik”, sehingga secara umum fasilitas kampus dipandang telah menunjang kegiatan akademik maupun non-akademik mahasiswa dengan baik.

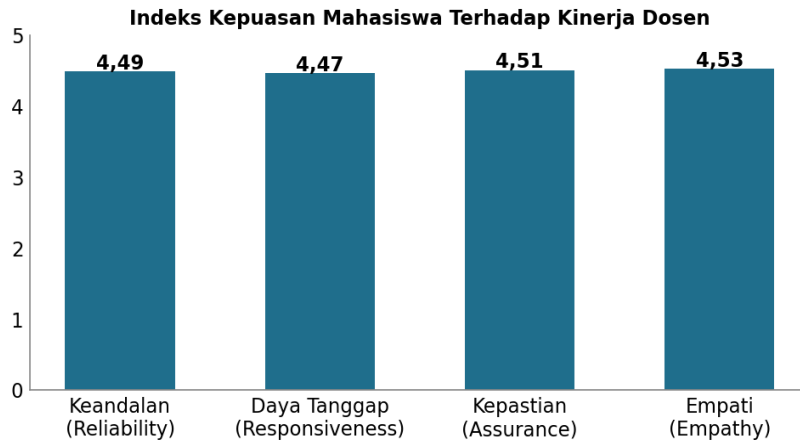
### B. Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Dosen

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia FKIP Universitas Malikussaleh Semester Genap T.A. 2024/2025 mengukur empat aspek utama, yakni keandalan, daya tanggap, kepastian, dan empati, serta indeks kepuasan secara keseluruhan. Berdasarkan hasil survei, kinerja dosen berada pada kategori “Sangat Baik” dengan indeks 4,50 sebagaimana disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1 Rata-rata Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Dosen PS Pendidikan Bahasa Indonesia Semester Genap T.A. 2024/2025

Rata-rata indeks kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen untuk setiap aspek dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2 Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Dosen per Aspek Semester Genap T.A. 2024/2025

Keempat aspek kinerja dosen berada pada rentang “Sangat Baik” dengan sebaran yang berdekatan, yaitu keandalan 4,49; daya tanggap 4,47; kepastian 4,51; dan empati 4,53. Capaian ini menunjukkan kinerja dosen yang merata pada seluruh dimensi. Rincian penilaian tiap dosen yang terlibat dalam survei ini, sebanyak 20 orang, disajikan pada Tabel 3.5.

Tabel 3.5 Rincian Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Dosen PS Pendidikan Bahasa Indonesia FKIP Universitas Malikussaleh

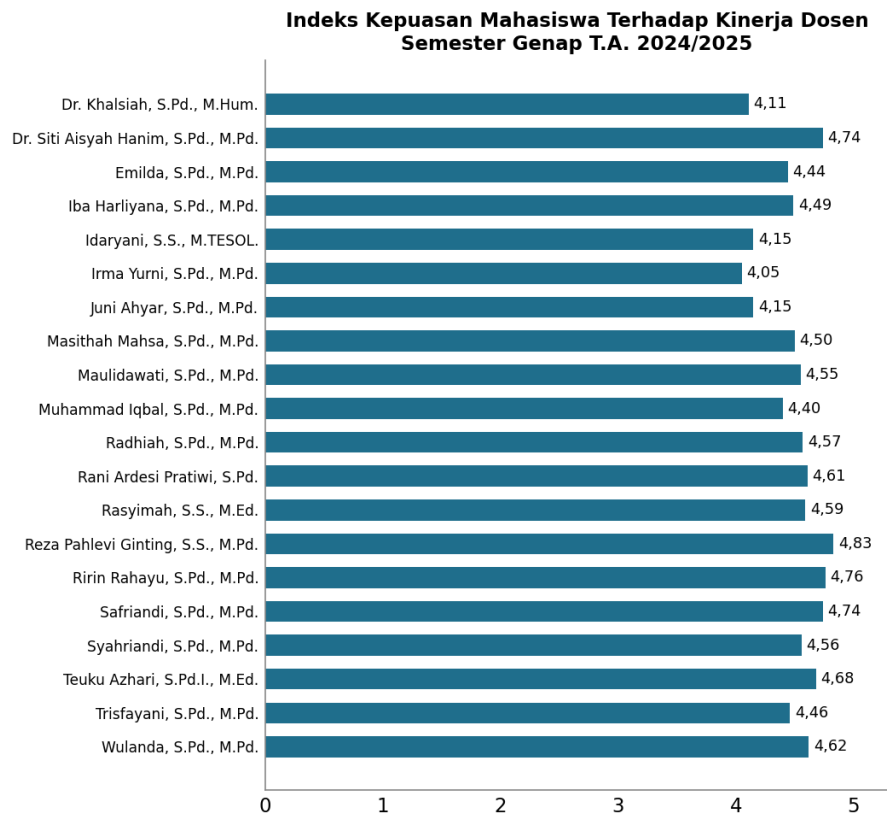
No	Nama Dosen	Keandalan	Daya Tanggap	Kepastian	Empati	Indeks (Kategori)
1	Dr. Khalsiah, S.Pd., M.Hum.	4,08	4,10	4,12	4,14	4,11 (Sangat Baik)
2	Dr. Siti Aisyah Hanim, S.Pd., M.Pd.	4,87	4,90	4,88	4,30	4,74 (Sangat Baik)
3	Emilda, S.Pd., M.Pd.	4,48	4,32	4,30	4,64	4,44 (Sangat Baik)
4	Iba Harliyana, S.Pd., M.Pd.	4,50	4,53	4,42	4,52	4,49 (Sangat Baik)
5	Idaryani, S.S., M.TESOL.	4,12	4,16	4,18	4,14	4,15 (Sangat Baik)
6	Irma Yurni, S.Pd., M.Pd.	4,02	4,06	4,04	4,08	4,05 (Sangat Baik)
7	Juni Ahyar, S.Pd., M.Pd.	4,15	4,12	4,22	4,11	4,15 (Sangat Baik)
8	Masithah Mahsa, S.Pd., M.Pd.	4,50	4,45	4,53	4,50	4,50 (Sangat Baik)
9	Maulidawati, S.Pd., M.Pd.	4,71	4,28	4,40	4,83	4,55 (Sangat Baik)
10	Muhammad Iqbal, S.Pd., M.Pd.	4,40	4,34	4,42	4,42	4,40

No	Nama Dosen	Keandalan	Daya Tanggap	Kepastian	Empati	Indeks (Kategori)
						(Sangat Baik)
11	Radhiah, S.Pd., M.Pd.	4,50	4,47	4,64	4,66	4,57 (Sangat Baik)
12	Rani Ardesi Pratiwi, S.Pd.	4,65	4,58	4,68	4,52	4,61 (Sangat Baik)
13	Rasyimah, S.S., M.Ed.	4,50	4,55	4,63	4,66	4,59 (Sangat Baik)
14	Reza Pahlevi Ginting, S.S., M.Pd.	4,83	4,84	4,85	4,78	4,83 (Sangat Baik)
15	Ririn Rahayu, S.Pd., M.Pd.	4,65	4,66	4,84	4,90	4,76 (Sangat Baik)
16	Safriandi, S.Pd., M.Pd.	4,68	4,70	4,76	4,80	4,74 (Sangat Baik)
17	Syahriandi, S.Pd., M.Pd.	4,60	4,48	4,60	4,56	4,56 (Sangat Baik)
18	Teuku Azhari, S.Pd.I., M.Ed.	4,73	4,69	4,56	4,73	4,68 (Sangat Baik)
19	Trisfayani, S.Pd., M.Pd.	4,50	4,42	4,35	4,57	4,46 (Sangat Baik)
20	Wulanda, S.Pd., M.Pd.	4,30	4,69	4,73	4,73	4,62 (Sangat Baik)

Secara umum kinerja seluruh dosen mendapat penilaian sangat baik. Pada aspek keandalan, nilai tertinggi diraih Dr. Siti Aisyah Hanim, S.Pd., M.Pd. (4,87), disusul Reza Pahlevi Ginting, S.S., M.Pd. (4,83) dan Teuku Azhari, S.Pd.I., M.Ed. (4,73). Pada aspek daya tanggap, Dr. Siti Aisyah Hanim, S.Pd., M.Pd. kembali mencatat nilai tertinggi (4,90), menandakan mahasiswa puas terhadap kecepatan dan ketepatan dosen dalam merespons kebutuhan mereka.

Pada aspek kepastian, Dr. Siti Aisyah Hanim, S.Pd., M.Pd. (4,88) dan Reza Pahlevi Ginting, S.S., M.Pd. (4,85) menunjukkan performa terbaik, mencerminkan kepercayaan mahasiswa terhadap kompetensi keilmuan dosen. Adapun pada aspek empati, nilai tertinggi diperoleh Ririn Rahayu, S.Pd., M.Pd. (4,90), diikuti Maulidawati, S.Pd., M.Pd. (4,83) dan Safriandi, S.Pd., M.Pd. (4,80), yang menggambarkan hubungan yang hangat dan suportif antara dosen dan mahasiswa.

Rata-rata indeks kepuasan mahasiswa terhadap kinerja seluruh dosen pengampu mata kuliah pada Semester Genap T.A. 2024/2025 dapat dilihat pada Gambar 3.



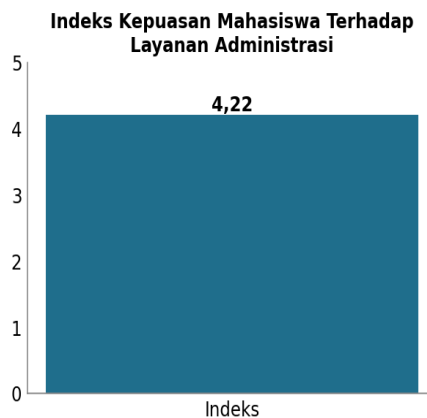
Gambar 3 Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Dosen per Nama Dosen Semester Genap T.A. 2024/2025

Secara keseluruhan, indeks kepuasan menunjukkan bahwa seluruh dosen berada pada kategori “Sangat Baik” dengan skor rata-rata 4,50. Indeks tertinggi diperoleh Reza Pahlevi Ginting, S.S., M.Pd. (4,83), diikuti Ririn Rahayu, S.Pd., M.Pd. (4,76), serta Dr. Siti Aisyah Hanim, S.Pd., M.Pd. dan Safriandi, S.Pd., M.Pd. yang masing-masing meraih 4,74. Indeks terendah pada periode ini tercatat sebesar 4,05, sementara seluruh dosen tetap berada pada kategori “Sangat Baik”. Capaian ini mencerminkan pemerataan kualitas pengajaran yang membaik di seluruh dosen.

Data ini memberikan gambaran menyeluruh mengenai mutu pengajaran di Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia. Untuk menjaga sekaligus meningkatkan capaian, penguatan pada aspek daya tanggap perlu terus dilakukan melalui pelatihan dan evaluasi berkala, sehingga kualitas interaksi dosen-mahasiswa semakin baik dan lingkungan belajar menjadi lebih kondusif.

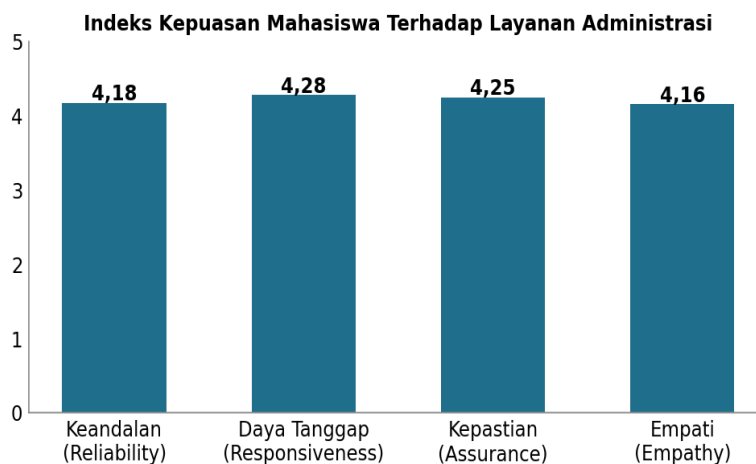
### C. Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik

Survei kepuasan terhadap layanan administrasi akademik mencakup empat aspek, yakni keandalan, daya tanggap, kepastian, dan empati. Indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik memperoleh nilai 4,22 dengan kategori “Sangat Baik” sebagaimana disajikan pada Gambar 4.



Gambar 4 Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik PS Pendidikan Bahasa Indonesia Semester Genap T.A. 2024/2025

Kepuasan mahasiswa untuk setiap aspek layanan administrasi akademik dapat dilihat pada Gambar 5.



Gambar 5 Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Layanan Administrasi Akademik Semester Genap T.A. 2024/2025

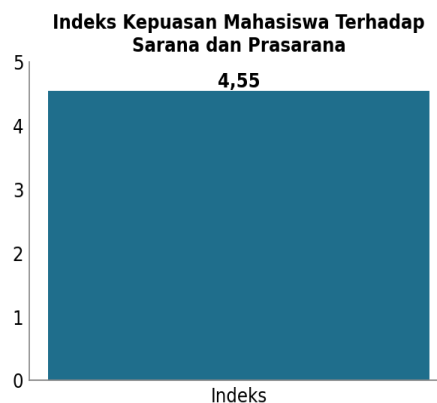
1. **Keandalan (Reliability) - Skor 4,18.** Keandalan mencerminkan kemampuan staf menjalankan tugas administrasi secara tepat dan konsisten, seperti menyediakan informasi yang jelas (peraturan, SOP, atau buku panduan) dan meminimalkan kekeliruan layanan. Skor 4,18 berada pada kategori sangat baik, meski tergolong relatif rendah di antara empat aspek sehingga keterampilan staf dalam mengelola administrasi masih dapat dioptimalkan.
2. **Daya Tanggap (Responsiveness) - Skor 4,28.** Daya tanggap mencakup kesigapan staf membantu mahasiswa dan menyampaikan informasi terbaru. Skor 4,28 merupakan capaian tertinggi dengan kategori sangat baik, yang menunjukkan staf dinilai responsif dalam menanggapi permintaan mahasiswa.
3. **Kepastian (Assurance) - Skor 4,25.** Kepastian dinilai dari sejauh mana staf memberi keyakinan mengenai prosedur dan ketepatan waktu layanan. Skor 4,25 menandakan mahasiswa umumnya merasa yakin layanan sesuai standar. Penguatan komunikasi

tentang tenggat waktu, prosedur, dan alur administrasi akan semakin memantapkan kepercayaan mahasiswa.

4. **Empati (Empathy) - Skor 4,16.** Empati mengukur perhatian dan kepedulian staf terhadap kebutuhan mahasiswa. Skor 4,16 menunjukkan staf telah cukup peduli dan ramah, namun aspek ini menjadi yang terendah sehingga pelatihan layanan prima yang menekankan keramahan dan pendekatan personal dapat membantu meningkatkannya.

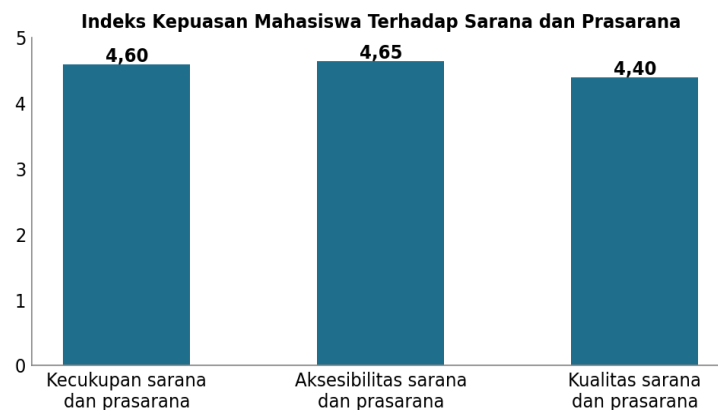
#### D. Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Sarana dan Prasarana

Indeks kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana memperoleh nilai 4,55 dengan kategori “Sangat Baik” sebagaimana disajikan pada Gambar 6.



Gambar 6 Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Sarana dan Prasarana PS Pendidikan Bahasa Indonesia Semester Genap T.A. 2024/2025

Survei ini mencakup tiga aspek, yaitu kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana. Hasil untuk setiap aspek dapat dilihat pada Gambar 7.



Gambar 7 Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Sarana dan Prasarana Semester Genap T.A. 2024/2025

1. **Kecukupan Sarana dan Prasarana - Skor 4,60.** Aspek ini mencerminkan kecukupan ruang kelas, laboratorium, perpustakaan, fasilitas pengembangan minat-bakat, serta fasilitas umum. Skor 4,60 menunjukkan mahasiswa menilai fasilitas yang tersedia telah memadai untuk menunjang kegiatan mereka.

2. **Aksesibilitas Sarana dan Prasarana - Skor 4,65.** Aspek ini berfokus pada kemudahan mengakses fasilitas serta kebersihan dan kenyamanannya. Skor 4,65 merupakan capaian tertinggi, menandakan mahasiswa merasa puas dengan kemudahan akses dan kenyamanan fasilitas kampus.
3. **Kualitas Sarana dan Prasarana - Skor 4,40.** Kualitas dinilai dari fungsionalitas dan pemeliharaan fasilitas serta keandalan koneksi internet. Skor 4,40 merupakan yang terendah di antara ketiga aspek, sehingga peningkatan pemeliharaan fasilitas dan kestabilan koneksi internet masih perlu menjadi perhatian agar mutu sarana semakin merata.

Secara keseluruhan, layanan sarana dan prasarana dinilai sangat baik dengan rata-rata skor 4,55. Aspek aksesibilitas memperoleh skor tertinggi, sedangkan aspek kualitas relatif paling rendah. Dengan membenahi pemeliharaan fasilitas dan meningkatkan kestabilan koneksi internet, kepuasan mahasiswa terhadap sarana prasarana diharapkan semakin meningkat.

## **BAB IV TINDAK LANJUT HASIL SURVEI**

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen, layanan administrasi akademik, dan sarana prasarana di Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia FKIP Universitas Malikussaleh pada Semester Genap T.A. 2024/2025, disusun rencana tindak lanjut sebagai berikut:

### **1. Penguatan Kapasitas Sumber Daya Manusia**

- Menyelenggarakan pelatihan rutin dan penyegaran bagi dosen serta tenaga kependidikan mengenai standar pelayanan prima, etika komunikasi, dan pemanfaatan teknologi informasi.
- Melibatkan dosen senior sebagai mentor serta menyelenggarakan peer review untuk mengevaluasi praktik pengajaran dan memberikan masukan yang membangun.

### **2. Optimalisasi Interaksi Dosen-Mahasiswa dan Daya Tanggap Layanan**

- Menyediakan waktu konsultasi yang lebih fleksibel, baik luring maupun daring, terutama untuk materi yang memerlukan pendalaman.
- Mengembangkan layanan pengaduan/helpdesk digital terpadu agar setiap pertanyaan dan kendala mahasiswa dapat dilacak serta ditangani dengan cepat.

### **3. Peningkatan Transparansi dan Kepastian Prosedur**

- Membuat kanal informasi khusus yang rutin mempublikasikan prosedur layanan, kalender akademik, dan kebijakan terbaru dalam format yang mudah dipahami.
- Mengintegrasikan sosialisasi prosedur layanan ke dalam kegiatan pengenalan kehidupan kampus bagi mahasiswa baru.

### **4. Penguatan Empati melalui Pendampingan Mahasiswa**

- Menerapkan sistem mentoring/perwalian yang lebih terstruktur dengan target minimal pertemuan per semester.
- Mengadakan pelatihan teknik konseling dasar dan pendekatan personal bagi dosen wali untuk menjangkau mahasiswa yang berpotensi mengalami kendala.

### **5. Perbaikan Sarana Prasarana Berbasis Kebutuhan**

- Melakukan audit fasilitas secara berkala minimal satu tahun sekali dengan melibatkan angket kebutuhan dari perwakilan mahasiswa.
- Menyusun skala prioritas perbaikan, seperti peningkatan bandwidth internet, pemutakhiran perangkat laboratorium, dan penambahan koleksi buku elektronik.

## LEMBAR PENGENDALIAN

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen, layanan administrasi akademik, dan sarana prasarana di Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia FKIP Universitas Malikussaleh pada Semester Genap T.A. 2024/2025, pengendalian yang dilakukan ialah sebagai berikut:

1. Menyampaikan temuan survei kepada para dosen dalam rapat program studi pada awal Semester Ganjil T.A. 2025/2026.
2. Merancang program peningkatan kompetensi dosen dalam metodologi pengajaran dan komunikasi.
3. Memberikan kesempatan kepada dosen yang memperoleh umpan balik kurang memuaskan untuk melakukan refleksi dan perbaikan.
4. Memfasilitasi dialog antara mahasiswa dan dosen guna membangun pemahaman bersama.
5. Melakukan pemantauan berkelanjutan untuk memastikan perbaikan terlaksana secara efektif.

Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia  
Koordinator,



**Safriandi, S.Pd., M.Pd.**  
NIP 198401022019031010

## LEMBAR PENINGKATAN

Sejumlah peningkatan yang akan dilakukan oleh Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia FKIP Universitas Malikussaleh ialah sebagai berikut:

1. Menjadikan rapat program studi pada awal semester sebagai momentum untuk membahas temuan utama dan mendorong komitmen peningkatan mutu pengajaran.
2. Menyelenggarakan pelatihan metodologi pembelajaran aktif serta strategi komunikasi efektif bagi dosen untuk menunjang proses belajar mengajar yang lebih dinamis.
3. Merancang program peningkatan kapasitas dosen yang terstruktur guna menjawab kebutuhan pengembangan aspek pedagogik dan interpersonal.
4. Mendorong dosen yang memperoleh umpan balik dengan nilai kepuasan relatif rendah untuk melakukan evaluasi diri dan menyusun rencana perbaikan.
5. Melakukan pemantauan berkala terhadap implementasi tindak lanjut untuk menjamin keberlanjutan perbaikan kinerja.

Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia  
Koordinator,



**Safriandi, S.Pd., M.Pd.**  
NIP 198401022019031010