



The Era of
**Ultimate
Excellence**



HASIL SURVEY KEPUASAN DOSEN, TENAGA KEPENDIDIKAN DAN MAHASISWA

TAHUN AJARAN GENAP 2023-2024



LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN DOSEN, TENDIK, DAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN AKADEMIK DAN NON AKADEMIK PADA SEMESTER GENAP TAHUN AJARAN 2023/2024

A. Pendahuluan

Dosen adalah komponen civitas akademika perguruan tinggi yang memiliki peran dalam menunjang keberhasilan perguruan tinggi. Proses pelaksanaan tridharma perguruan tinggi menjadi tugas utama dari dosen. Oleh karenanya, dosen juga merupakan pelanggan terbesar atas layanan sumber daya manusia di perguruan tinggi dalam hal pengembangan kompetensi, karir, serta kesejahteraan. Layanan yang dilakukan oleh universitas kepada dosen sebagai bentuk retensi meliputi layanan kompetensi, Karir, penelitian, pengabdian masyarakat, dan kesejahteraan.

Tenaga kependidikan merupakan supporting system dalam proses pelaksanaan tridharma perguruan tinggi. Tenaga kependidikan memiliki peran krusial dalam memberikan layanan kepada mahasiswa serta mendukung proses administrasi pembelajaran, penelitian, pengabdian masyarakat, untuk mendukung penjaminan mutu perguruan tinggi. Tenaga kependidikan juga mendapatkan layanan terkait dengan sumberdaya manusia berupa pengembangan kompetensi, karir/jabatan, dan kesejahteraan.

Melalui kegiatan pengukuran tingkat kepuasan pengguna layanan dalam hal ini mengukur kepuasan dosen dan tenaga kependidikan, dapat digunakan untuk mengetahui apakah sebuah layanan berfungsi dengan baik atau tidak. Pelayanan yang berkualitas akan menciptakan manusia yang berkualitas pula dan mampu memberikan kinerja yang prima (Asnah, 2017). Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan puas atau senang.

Maka untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap pelayanan akademik maupun non akademik, Program Studi Magister Manajemen SPs USU melakukan kegiatan survei kepuasan dosen, tendik, dan mahasiswa setiap akhir semester sebagai upaya pemenuhan kualitas yang diharapkan oleh pelanggan yaitu mahasiswa.

B. Maksud dan Tujuan

Survei kepuasan dosen, tendik, dan mahasiswa dilaksanakan setiap akhir semester dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap pelayanan akademik maupun non akademik.

C. Sasaran

Sasaran survey dosen, tendik, dan mahasiswa adalah seluruh mahasiswa aktif Semester Genap Tahun 2023/2024 di Program Studi Magister Manajemen SPs USU.

D. Waktu dan Tempat

Pengisian dilakukan secara online melalui website SATU MAHASISWA yang telah disediakan oleh Universitas Sumatera Utara. Pelaksanaan dilakukan pada akhir Semester Genap TA 2023/2024.

E. Daftar Pertanyaan

1. Dosen

No	Pertanyaan
1	Keandalan (reliability) dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.

2	Daya tanggap (responsiveness) dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.
3	Kepastian (assurance) bahwa kemampuan pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan.
4	Kepedulian (empathy) dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.
5	Keandalan (reliability) dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.
6	Daya tanggap (responsiveness) tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.
7	Kepastian (assurance) bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan.
8	Kepedulian (empathy) tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.
9	Keandalan (reliability) dan kemampuan pengelola program studi dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.
10	Daya tanggap (responsiveness) pengelola program studi dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.
11	Kepastian (assurance) bahwa pelayanan pengelola program studi sesuai dengan ketentuan.
12	Kepedulian (empathy) pengelola program studi dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.
13	Tangible: Kecukupan sarana prasarana yang mendukung proses pembelajaran dan praktikum
14	Tangible: Aksesibilitas sarana prasarana yang mendukung proses pembelajaran dan praktikum
15	Tangible: Kualitas sarana dan prasarana praktikum
16	Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.
17	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan dengan cepat.
18	Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan.
19	Kepedulian pengelola dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.

2. Tenaga Kependidikan

No	Pertanyaan
1	Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.
2	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.
3	Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan.
4	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.

3. Pengelola Program Studi

No	Pertanyaan
1	Keandalan dan kemampuan pengelola program studi dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.
2	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan dengan cepat.
3	Kepastian bahwa pelayanan pengelola program studi sesuai dengan ketentuan.
4	Kepedulian pengelola program studi dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.

4. Kepuasan Sarana dan Prasarana

No	Pertanyaan
1	Kecukupan sarana prasarana yang mendukung proses pembelajaran dan praktikum
2	Aksesibilitas sarana prasarana yang mendukung proses pembelajaran dan praktikum
3	Kualitas sarana dan prasarana praktikum

5. Mahasiswa

No	Pertanyaan
1	Bobot materi kuliah/praktikum yang diberikan sesuai dengan jumlah SKS mata kuliah ini
2	Bobot SKS mata kuliah sudah memadai untuk mencapai tujuan pembelajaran
3	Alokasi waktu tatap muka/praktikum, praktik studio/ praktik bengkel/praktik lapangan/ praktik kerja/ setiap minggu sudah mencukupi untuk mencapai tujuan pembelajaran mata kuliah ini.
4	Waktu untuk mengerjakan tugas mandiri (membaca materi kuliah, mencari informasi tambahan yang dibutuhkan, dll) sesuai dengan beban SKS mata kuliah ini
5	Alokasi waktu yang diberikan untuk mengerjakan tugas/kuis/ujian dll di sepanjang semester sudah mencukupi dan membantu mahasiswa untuk memahami materi dan mencapai tujuan pembelajaran mata kuliah ini.
6	Tugas-tugas yang diberikan sesuai dengan materi perkuliahan mata kuliah ini.
7	Beban tugas yang diberikan sesuai dengan tujuan pembelajaran yang akan dicapai pada mata kuliah ini.
8	Tugas kuis/ujian dll di sepanjang semester yang diberikan masih memungkinkan saudara untuk melakukan kegiatan lain (kegiatan sehari-hari/rekreasi/hobi)

Keterangan:

Nilai 1 = Sangat tidak sesuai

Nilai 2 = Tidak Sesuai

Nilai 3 = Sesuai

Nilai 4 = Sangat Sesuai

F. Hasil Rata-Rata Survei

No	Kategori	Skor	Keterangan
1	Dosen	3,46	Sesuai
2	Tenaga Kependidikan	3,55	Sangat Sesuai
3	Pengelola Program Studi	3,37	Sesuai
4	Kepuasan Sarana dan Prasarana	3,44	Sesuai
5	Mahasiswa	3,65	Sangat Sesuai

Berdasarkan hasil survei dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa terhadap layanan akademik dan non akademik pada Prodi Magister Manajemen SPs USU Semester Genap TA 2023/2024, kepuasan pelanggan terhadap dosen, tenaga kependidikan, pengelola program studi, kepuasan sarana dan prasarana, dan mahasiswa sudah memenuhi harapan pelanggan dengan hasil skoring yaitu dosen 3,46, tenaga kependidikan 3,55, pengelola program studi 3,37, kepuasan sarana dan prasarana 3,44, dan mahasiswa 3,65.

G. Kesimpulan

1. Secara umum hasil survei kepuasan dosen, pengelola program studi, dan kepuasan sarana dan prasarana sudah memenuhi harapan pelanggan dengan nilai skor terendah yaitu pada kategori pengelola program studi dengan nilai skor 3,37.
2. Kepuasan pada kategori mahasiswa sudah memenuhi harapan pelanggan yaitu dengan skor 3,65.

F. Saran

1. Melakukan pembinaan terhadap dosen dan tenaga kependidikan yang memiliki nilai-nilai secara spesifik pada aspek penilaian kurang baik.
2. Memperbaiki sarana dan prasarana menjadi lebih baik agar sesuai dengan harapan pelanggan.

3. Melakukan sosialisasi dan monitoring terhadap proses akademik maupun non akademik untuk memenuhi harapan kualitas layanan oleh pelanggan.

