

UNIVERSITAS SUMATERA UTARA
FAKULTAS TEKNIK

LAPORAN HASIL SURVEI

TINGKAT KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN

TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN PROGRAM STUDI
DOKTOR ILMU TEKNIK SIPIL



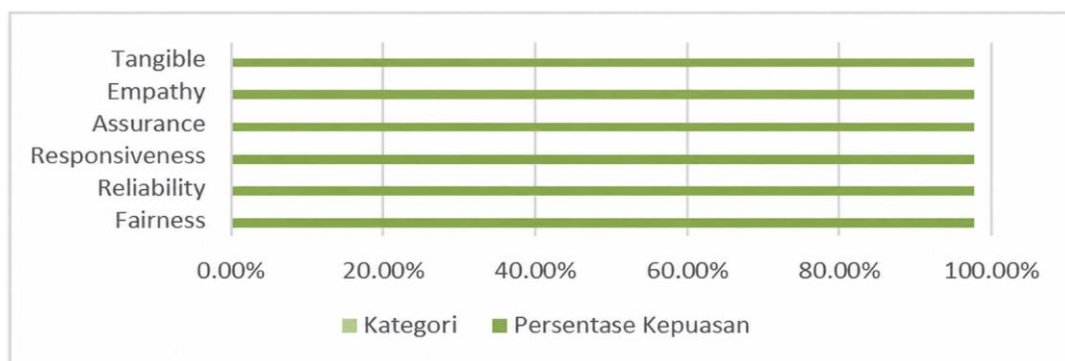
PROGRAM STUDI DOKTOR ILMU TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA
MEDAN • 2026

HASIL PENGUKURAN KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN

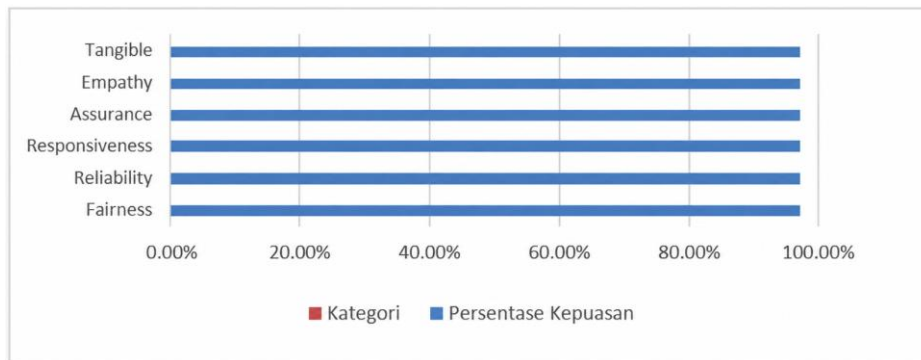
Sebagai bagian dari evaluasi mutu layanan, PDTs menghimpun penilaian dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa, dan alumni melalui survei daring menggunakan Google Form setiap enam bulan. Pelaksanaan secara berkala ini memungkinkan pengalaman pengguna layanan dipantau dari satu periode ke periode berikutnya. Instrumen survei mencakup lima unsur pelayanan, yaitu konsistensi pelaksanaan layanan (reliability), ketanggapan terhadap kebutuhan (responsiveness), kejelasan prosedur dan kepastian pelayanan (assurance), perhatian terhadap kondisi pengguna (empathy), serta kelayakan sarana pendukung (tangible). Bagi dosen dan tenaga kependidikan, penilaian diperluas dengan aspek keadilan (fairness), terutama dalam pembagian tugas, kewajaran beban kerja, kesetaraan perlakuan, dan kesempatan berpartisipasi dalam pengambilan keputusan. Dimensi ini diperlukan untuk menangkap pengalaman pihak yang terlibat langsung dalam penyelenggaraan layanan dan tata kelola internal. Kuesioner untuk setiap kelompok responden dapat diakses melalui tautan berikut:

- i. [Tendik](#)
- ii. [Dosen](#)
- iii. [Mahasiswa](#)
- iv. [Alumni](#)

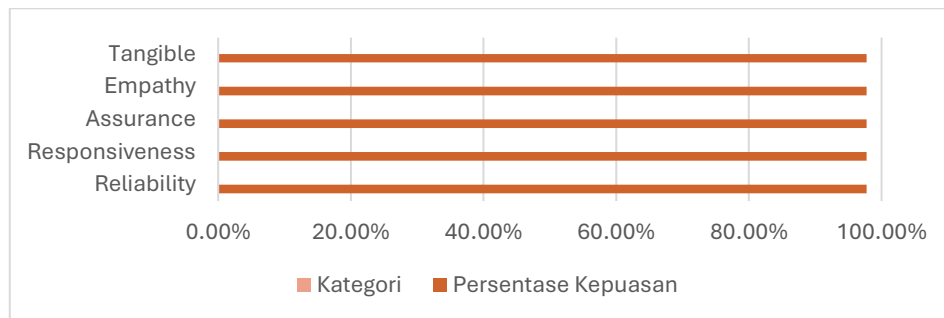
Dari kuesioner yang dibagikan, hasil pengukuran tingkat kepuasan pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen ditampilkan pada Gambar 1 - 4.



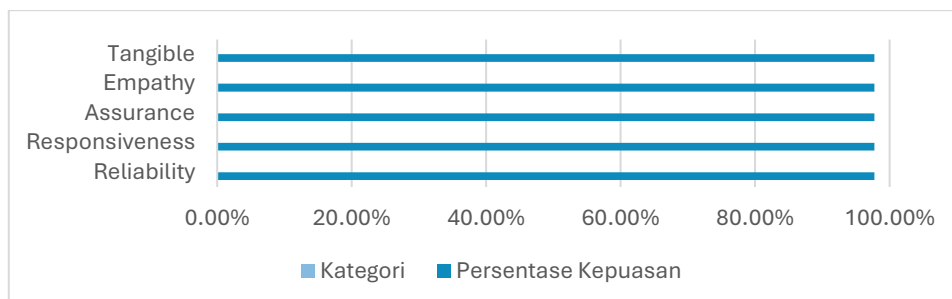
Gambar 1 Tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen



Gambar 2 Tingkat Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Manajemen



Gambar 3 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen



Gambar 4 Tingkat Kepuasan Alumni Terhadap Layanan Manajemen

KESIMPULAN DAN ARAH TINDAK LANJUT

Hasil pengukuran yang disajikan pada Gambar 1 sampai dengan Gambar 4 memperlihatkan bahwa tenaga kependidikan, dosen, mahasiswa, dan alumni memberikan penilaian yang secara umum tinggi terhadap layanan manajemen PDTS. Penilaian mencakup keandalan, daya tanggap, kepastian layanan, empati, dan bukti fisik. Bagi dosen dan tenaga kependidikan, penilaian juga mencakup dimensi keadilan (fairness) dalam pelaksanaan tugas dan pelayanan manajerial. Sebaran grafik yang relatif seragam antar dimensi menunjukkan persepsi positif terhadap penyelenggaraan layanan pada periode yang diukur. Namun, hasil ini tetap perlu dibaca sebagai gambaran kepuasan responden pada periode survei, bukan sebagai pernyataan bahwa seluruh aspek layanan sudah tidak memerlukan perbaikan.

Pengukuran kepuasan yang dilaksanakan setiap enam bulan menjadi mekanisme evaluasi rutin untuk memperoleh masukan dari kelompok pemangku kepentingan internal dan eksternal. Hasil survei digunakan oleh pengelola PDTS sebagai bahan penelaahan mutu layanan, dengan memperhatikan dimensi yang memperoleh penilaian relatif lebih rendah maupun masukan kualitatif responden apabila tersedia. Penelaahan tersebut selanjutnya dapat dibahas bersama unsur penjaminan mutu untuk menetapkan prioritas perbaikan, penanggung jawab, jangka waktu pelaksanaan, dan bukti tindak lanjut yang dapat ditelusuri. Dengan pendekatan ini, survei tidak berhenti pada penyajian persentase, tetapi diarahkan untuk mendukung siklus evaluasi, pengendalian, dan peningkatan layanan.

Pada siklus enam bulanan berikutnya, PDTS perlu membandingkan hasil pengukuran dengan periode sebelumnya untuk mengetahui konsistensi layanan serta efektivitas tindak lanjut yang telah dilaksanakan. Dokumentasi jumlah responden, tingkat partisipasi, hasil per dimensi, masukan terbuka, dan status penyelesaian tindak lanjut juga perlu dilengkapi agar interpretasi hasil semakin kuat. Pelaksanaan evaluasi secara periodik tersebut diharapkan menjaga responsivitas layanan akademik dan administrasi, memperkuat keterbukaan serta keadilan dalam tata kelola, dan menyediakan dasar yang terukur bagi peningkatan mutu PDTS secara berkelanjutan.