

UNIVERSITAS SUMATERA UTARA
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI DOKTOR ILMU TEKNIK SIPIL

LAPORAN HASIL SURVEI
TINGKAT KEPUASAN
PEMANGKU KEPENTINGAN
TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN



MEDAN

2025

1. Pendahuluan

Penilaian kepuasan pemangku kepentingan digunakan sebagai sarana bagi PDTS untuk memahami mutu layanan yang diterima oleh kelompok pengguna serta pihak yang terlibat dalam pengelolaan akademik. Kegiatan ini diarahkan untuk mengetahui aspek layanan yang telah berjalan baik dan memperoleh dasar yang lebih terukur bagi penyempurnaan tata kelola program studi.

Pada penyusunan laporan tahun 2025, hasil survei ditata menurut empat kelompok responden, yaitu tenaga kependidikan, dosen, mahasiswa, dan alumni. Pemisahan tersebut diperlukan karena pengalaman serta kebutuhan layanan setiap kelompok tidak sepenuhnya sama. Hasil penilaian menjadi bahan pembahasan rutin dalam evaluasi layanan yang direncanakan berlangsung setiap enam bulan.

2. Metode dan Aspek Penilaian

Instrumen survei disebarluaskan melalui Google Forms. Lima dimensi pelayanan yang diamati ialah keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), kepastian (assurance), empati (empathy), dan kondisi sarana pendukung (tangible). Bagi dosen dan tenaga kependidikan, pengukuran dilengkapi dengan aspek fairness untuk meninjau kewajaran pembagian tugas, perlakuan dalam pengelolaan, dan kesempatan menyampaikan pertimbangan dalam pengambilan keputusan.

Penilaian keenam aspek untuk kelompok internal memberi gambaran yang lebih lengkap mengenai layanan, karena mutu tata kelola juga dipengaruhi oleh pengalaman bekerja dan persepsi atas keadilan organisasi. Sementara itu, pendapat mahasiswa dan alumni dipakai untuk menilai kesesuaian layanan dengan kebutuhan akademik dan keberlanjutan hubungan program studi dengan lulusannya.

3. Instrumen Pengumpulan Umpan Balik

- [Kuesioner Tenaga Kependidikan](#)
- [Kuesioner Dosen](#)
- [Kuesioner Mahasiswa](#)
- [Kuesioner Alumni](#)

4. Hasil Penilaian Pemangku Kepentingan

Secara umum, grafik acuan menunjukkan penilaian yang tinggi dan relatif merata antar dimensi.



Gambar 1. Gambaran kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen



Gambar 2. Gambaran kepuasan dosen terhadap layanan manajemen

Bagi tenaga kependidikan dan dosen, tingginya penilaian pada dimensi utama serta fairness mengindikasikan persepsi yang baik terhadap dukungan layanan dan tata kelola internal. Walaupun demikian, hasil visual yang seragam perlu dibaca bersama komentar terbuka dan jumlah responden agar unsur yang masih memerlukan perbaikan tidak tertutupi oleh besarnya persentase kepuasan.

5. Hasil Penilaian Mahasiswa dan Alumni

Penilaian mahasiswa dan alumni memberikan sudut pandang terhadap pengalaman layanan akademik dan komunikasi dengan program studi. Dari grafik, setiap dimensi memperoleh hasil yang mendekati tingkat kepuasan penuh. Temuan tersebut menunjukkan persepsi positif secara umum, dengan tetap memerlukan konfirmasi terhadap rekam asli dan periode pelaksanaannya.



Gambar 3. Gambaran kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen



Gambar 4. Gambaran kepuasan alumni terhadap layanan manajemen

Penilaian yang positif dari mahasiswa dan alumni perlu dipelihara melalui layanan yang konsisten, kemudahan akses informasi, ketepatan respons administrasi, dan komunikasi dengan lulusan. Perbaikan tetap dapat diarahkan pada pengalaman layanan yang bersifat spesifik, meskipun nilai agregat terlihat tinggi.

6. Kesimpulan

Berdasarkan grafik rekapitulasi, tanggapan tenaga kependidikan, dosen, mahasiswa, dan alumni menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap layanan manajemen PDTS. Penilaian yang relatif merata pada dimensi keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, kondisi fasilitas, serta fairness bagi kelompok internal menggambarkan penerimaan yang baik terhadap mekanisme pelayanan yang tersedia. Capaian tersebut patut dipandang sebagai dasar untuk mempertahankan kualitas layanan, bukan sebagai alasan untuk menghentikan evaluasi.

7. Arah Tindak Lanjut

Untuk menjaga keberlanjutan mutu, PDTS mengarahkan evaluasi layanan pada siklus enam bulanan. Pada setiap siklus, hasil survei perlu ditelaah bersama masukan kualitatif responden, dibahas oleh pengelola, dan diterjemahkan ke dalam prioritas perbaikan yang dapat ditelusuri pelaksanaannya. Perhatian diberikan pada kecepatan tanggapan layanan, konsistensi prosedur, komunikasi informasi akademik, dan kecukupan dukungan administrasi serta fasilitas.

Tahapan	Dokumentasi/Tindak Lanjut
Setiap enam bulan	Rekap penilaian seluruh kelompok beserta jumlah responden, komentar, dan grafik per dimensi.
Setelah rekap	Bahas capaian dan masukan dalam rapat evaluasi layanan PDTS bersama unit terkait.
Siklus berikutnya	Tetapkan penanggung jawab, waktu pelaksanaan, dan bukti tindak lanjut untuk poin yang perlu diperbaiki.
Akhir tahun	Bandingkan hasil dua periode 2025 apabila kedua rekap tersedia; dokumentasikan perkembangan dan masalah yang belum selesai.