LAPORAN HASIL SURVEI

KEPUASAN MAHASISWA

PROGRAM STUDI MAGISTER MATEMATIKA

TAHUN AKADEMIK 2025/2026

FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM

UNIVERSITAS SUMATERA UTARA

MEDAN

2026

LEMBAR PENGESAHAN

Keterangan	Informasi
Nama Dokumen	Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa
Unit Pelaksana	Program Studi Magister Matematika, FMIPA Universitas Sumatera Utara
Periode Data	T.A. 2025/2026
Skala Penilaian	1 sampai 4
Status Dokumen	Rekapitulasi hasil survei tahunan
Penyusun	Gugus Kendali Mutu (GKM) S2 Matematika

Medan, 20 Juli 2026

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Dr. Syahriol Sitorus, M.IT
NIP.197103101997031004

Pelaksana GKM

Erwin, S.Si., M.Si.
NIP. 198712242021021001

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Survei Kepuasan Mahasiswa merupakan salah satu instrumen evaluasi mutu yang digunakan untuk memperoleh umpan balik mahasiswa terhadap layanan Program Studi Magister Matematika. Survei mencakup mutu layanan akademik, pelayanan dosen dan tenaga kependidikan, sarana dan prasarana, serta layanan informasi dan infrastruktur digital. Hasil survei digunakan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan capaian yang baik dan mengidentifikasi aspek yang masih memerlukan peningkatan.

1.2 Tujuan Survei

Survei bertujuan untuk menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa, mengidentifikasi aspek layanan yang perlu dipertahankan atau ditingkatkan, serta menyediakan dasar yang terukur bagi penyusunan tindak lanjut peningkatan mutu secara berkala.

1.3 Ruang Lingkup

Laporan ini menyajikan hasil Survei Kepuasan Mahasiswa T.A. 2025/2026 berdasarkan delapan indikator layanan yang dikelompokkan ke dalam aspek layanan akademik serta informasi dan infrastruktur digital.

BAB II
METODOLOGI SURVEI

2.1 Responden dan Data Survei

Data T.A. 2025/2026 terdiri atas 15 responden. Seluruh jawaban valid digunakan dalam rekapitulasi dan analisis hasil survei.

2.2 Instrumen dan Aspek Penilaian

Delapan indikator yang digunakan dalam pengukuran kepuasan mahasiswa beserta ruang lingkup penilaiannya disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Instrumen dan Aspek Penilaian Survei Kepuasan Mahasiswa

Kode	Aspek	Indikator Penilaian	Rincian yang Dinilai
I1	Layanan Akademik	Keandalan (reliability)	Keandalan dan konsistensi layanan akademik yang diterima mahasiswa.
I2	Layanan Akademik	Daya tanggap (responsiveness)	Daya tanggap dalam membantu mahasiswa dan merespons kebutuhan layanan.
I3	Layanan Akademik	Kepastian (assurance)	Kepastian layanan dan keyakinan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan.
I4	Layanan Akademik	Empati (empathy)	Kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk

Kode	Aspek	Indikator Penilaian	Rincian yang Dinilai
			memberi perhatian kepada mahasiswa.
I5	Layanan Akademik	Tangible: sarana dan prasarana	Kepuasan terhadap sarana dan prasarana yang menunjang layanan akademik.
I6	Informasi & Infrastruktur Digital	Kemudahan mendapatkan informasi dari website prodi dan fakultas	Kemudahan mahasiswa memperoleh informasi melalui website Program Studi dan Fakultas.
I7	Informasi & Infrastruktur Digital	Sarana/prasarana jaringan internet/wifi/hotspot	Ketersediaan dan kualitas sarana jaringan internet, Wi-Fi, atau hotspot.
I8	Informasi & Infrastruktur Digital	Kecepatan pengaksesan data	Kecepatan akses data pada layanan/infrastruktur digital yang digunakan mahasiswa.

2.3 Skala Penilaian

Jawaban responden dikonversi ke skala 1-4, yaitu skor 1 = Kurang, skor 2 = Cukup, skor 3 = Baik, dan skor 4 = Sangat Baik.

2.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data

Rata-rata skor dihitung dari seluruh jawaban valid pada setiap indikator. Distribusi jawaban disajikan sebagai persentase skor 1 sampai 4. Saran dan komentar mahasiswa diringkas secara tematik untuk mendukung interpretasi hasil kuantitatif dan penetapan prioritas tindak lanjut.

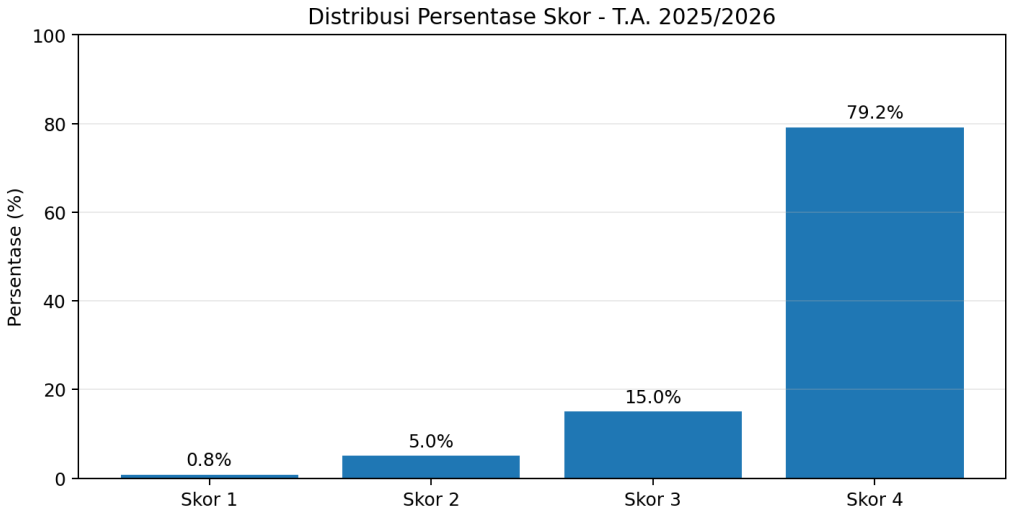
BAB III
HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Gambaran Umum Hasil Survei

Rata-rata keseluruhan T.A. 2025/2026 adalah 3.73 dari skala 4. Distribusi penilaian terdiri atas skor 1 sebesar 0.83%, skor 2 sebesar 5.00%, skor 3 sebesar 15.00%, dan skor 4 sebesar 79.17%. Dengan demikian, 94.17% penilaian berada pada kategori Baik atau Sangat Baik. Berdasarkan kriteria interpretasi (>3,50), rata-rata keseluruhan termasuk kategori Sangat Baik.

3.2 Distribusi Penilaian Responden

Distribusi jawaban responden pada T.A. 2025/2026 disajikan pada Gambar 1. Grafik tersebut memberikan gambaran proporsi masing-masing kategori penilaian pada skala 1-4.

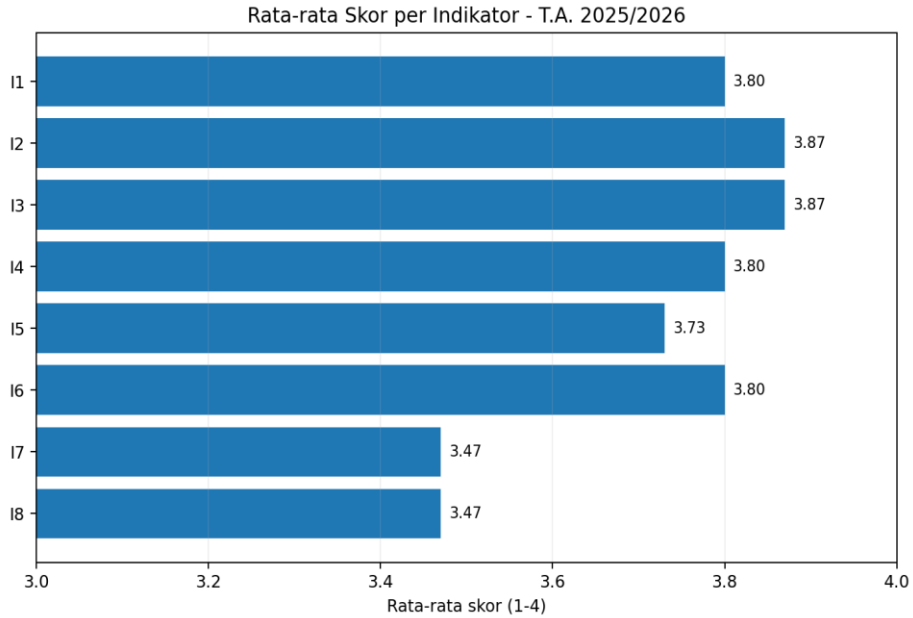


Gambar 1. Distribusi persentase skor T.A. 2025/2026.

Sebagaimana terlihat pada Gambar 1, penilaian sangat didominasi oleh Skor 4. Proporsi Skor 3 dan skor di bawahnya relatif lebih kecil, yang menunjukkan penguatan tingkat kepuasan pada periode ini.

3.3 Hasil Penilaian per Indikator

Perbandingan rata-rata skor untuk delapan indikator disajikan pada Gambar 2. Visualisasi ini memudahkan identifikasi indikator dengan capaian relatif tinggi maupun indikator yang perlu menjadi fokus pemantauan.



Gambar 2. Rata-rata skor per indikator T.A. 2025/2026.

Gambar 2 menunjukkan bahwa nilai tertinggi terdapat pada I2, I3, sebesar 3.87, sedangkan nilai relatif terendah terdapat pada I7, I8, sebesar 3.47.

Nilai rata-rata untuk setiap indikator dirangkum pada Tabel 2 sebagai dasar pembacaan capaian layanan secara lebih rinci.

Tabel 2. Rata-rata Skor per Indikator

Kode	Indikator	Rata-rata
I1	Keandalan (reliability)	3.80
I2	Daya tanggap (responsiveness)	3.87
I3	Kepastian (assurance)	3.87
I4	Empati (empathy)	3.80
I5	Tangible: sarana dan prasarana	3.73
I6	Kemudahan mendapatkan informasi dari website prodi dan fakultas	3.80
I7	Sarana/prasarana jaringan internet/wifi/hotspot	3.47
I8	Kecepatan pengaksesan data	3.47

3.4 Analisis dan Interpretasi Hasil

Hasil menunjukkan bahwa capaian indikator berada pada rentang 3.47-3.87. Indikator dengan nilai tertinggi adalah Daya tanggap (responsiveness), Kepastian (assurance), sedangkan nilai relatif terendah terdapat pada Sarana/prasarana jaringan internet/wifi/hotspot, Kecepatan pengaksesan data. Perbedaan tersebut digunakan sebagai dasar untuk menentukan fokus pemantauan dan perbaikan tanpa mengabaikan upaya mempertahankan indikator yang telah memperoleh penilaian tinggi.

3.5 Ringkasan Saran dan Masukan Mahasiswa

1. Kualitas pelayanan Program Studi yang secara umum memperoleh penilaian sangat baik perlu dipertahankan.
2. Keramahan dan kecepatan pengurusan administrasi perlu terus ditingkatkan, termasuk melalui pengembangan opsi layanan secara daring.
3. Kualitas dan stabilitas jaringan Wi-Fi perlu menjadi perhatian dalam peningkatan layanan pendukung akademik.
4. Fasilitas kelas perlu dipelihara dan ditingkatkan sesuai kebutuhan untuk mendukung kenyamanan proses akademik.

BAB IV
EVALUASI DAN TINDAK LANJUT

4.1 Evaluasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya

Evaluasi dilakukan dengan membandingkan capaian indikator yang menjadi prioritas pada periode sebelumnya dengan capaian pada periode berjalan. Perbandingan ini digunakan untuk melihat arah perubahan dan menentukan keberlanjutan fokus perbaikan.

Perbandingan capaian indikator prioritas periode sebelumnya dengan periode berjalan disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Evaluasi Tindak Lanjut Indikator Prioritas Periode Sebelumnya

Kode	Indikator Prioritas	Baseline	Periode Berjalan	Perubahan	Evaluasi
I8	Kecepatan pengaksesan data	3.36	3.47	+0.11	Meningkat
I5	Tangible: sarana dan prasarana	3.45	3.73	+0.28	Meningkat
I1	Keandalan (reliability)	3.50	3.80	+0.30	Meningkat

4.2 Baseline dan Prioritas Tindak Lanjut

Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa T.A. 2025/2026 digunakan sebagai baseline dalam penetapan prioritas peningkatan mutu untuk periode berikutnya. Penetapan prioritas mempertimbangkan indikator dengan capaian relatif lebih rendah sekaligus perkembangan indikator yang sebelumnya telah menjadi fokus perbaikan. Indikator yang menunjukkan peningkatan tetap dipantau untuk menjaga konsistensi capaian, sedangkan indikator yang masih relatif rendah dipertahankan sebagai fokus perbaikan dan koordinasi dengan unit terkait.

Tabel 4. Baseline dan Prioritas Tindak Lanjut

Prioritas	Kode	Indikator	Rata-rata	Arah Tindak Lanjut
1	I7	Sarana/prasarana jaringan internet/wifi/hotspot	3.47	Pemantauan/perbaikan
2	I8	Kecepatan pengaksesan data	3.47	Pemantauan/perbaikan
3	I5	Tangible: sarana dan prasarana	3.73	Pemantauan/perbaikan

4.3 Rencana Tindak Lanjut

1. Membahas indikator prioritas, perkembangan capaian, dan masukan mahasiswa dalam forum evaluasi Program Studi.
2. Mempertahankan indikator yang telah menunjukkan peningkatan dan capaian tinggi melalui pemantauan secara konsisten.
3. Melanjutkan perbaikan pada indikator yang masih memiliki capaian relatif lebih rendah, terutama layanan jaringan/infrastruktur digital, serta melakukan koordinasi dengan unit terkait sesuai kewenangan.

4. Membandingkan capaian indikator prioritas dengan hasil survei periode berikutnya untuk menilai efektivitas tindak lanjut dan menetapkan peningkatan berikutnya.

4.4 Mekanisme Pemantauan dan Evaluasi

Pelaksanaan tindak lanjut dipantau melalui forum evaluasi Program Studi dan dibandingkan dengan hasil survei periode berikutnya. Hasil pemantauan menjadi masukan bagi penetapan tindakan koreksi atau peningkatan berikutnya sebagai bagian dari siklus Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP).

BAB V
PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Secara umum, hasil Survei Kepuasan Mahasiswa T.A. 2025/2026 menunjukkan rata-rata keseluruhan sebesar 3.73 dari skala 4 dengan proporsi penilaian kategori Baik atau Sangat Baik sebesar 94.17%. Berdasarkan kriteria interpretasi (>3,50), capaian keseluruhan termasuk kategori Sangat Baik. Hasil per indikator dan masukan mahasiswa menjadi dasar untuk mempertahankan capaian yang baik sekaligus menetapkan prioritas peningkatan mutu.

5.2 Rekomendasi

Program Studi direkomendasikan untuk menjaga konsistensi layanan yang telah memperoleh penilaian tinggi, menindaklanjuti indikator dengan nilai relatif lebih rendah sesuai kewenangan, serta memastikan hasil tindak lanjut dievaluasi kembali pada periode survei berikutnya.