

LAPORAN SURVEI

ALUMNI MAHASISWA FITK TAHUN 2022



LAPORAN SURVEI

FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN UIN SUMATERA UTARA MEDAN

Tim Penyusun

**Dr. Ali Imran Sinaga, M.Ag
Ali Daud Hasibuan, M.Pd.
Dr. Meyniar Albina, M.Pd.
Dr. Mardinal Tarigan, M.Pd.
Muhammad Syaifullah, M.A
Dr. Zulkifli Tanjung, M.A
Dr. Abdul Fattah Nasution, M.Pd
Muhammad Fathoni, S.Si., M.Si**

**Desain
Siti Maulid Dina, S.Pd.**

**UNIT PENJAMIN MUTU (UPM)
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA
MEDAN
2022**

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kita panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala nikmat, rahmat, dan hidayah-Nya yang dilimpahkan kepada kita. Sholawat dan salam kita sampaikan kepada rasulullah Muhammad saw semoga kita senantiasa istiqomah dalam menjalankan risalahnya sampai akhir hayat, serta mendapatkan syafaatnya dari dunia hingga di akhirat kelak.

Sebagaimana tugas Unit Penjaminan Mutu melaporkan hasil survei alumni mahasiswa FITK, baik strata satu, dua, dan tiga dari setiap program studi. Beberapa laporan survei alumni mahasiswa terdiri dari program studi Bimbingan Konseling Pendidikan Islam (BKPI), program studi Pendidikan Biologi, program studi Pendidikan Agama Islam (PAI), program studi Pendidikan Bahasa Arab (PBA), program studi Pendidikan Bahasa Inggris (PBI), program studi Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah (PGMI), program studi Pendidikan Matematika (PMM), program studi Pendidikan Anak Usia Dini (PIAUD), dan program studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI).

Pada pelaksanaannya, kegiatan survei ini dibantu oleh berbagai pihak mulai dari persiapan instrumen, pendistribusian instrumen, pengisian instrumen, sampai pada proses analisis data dan penyusunan laporan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini kami sampaikan apresiasi yang setinggi-tingginya kepada seluruh pihak yang telah berpartisipasi pada kegiatan survei ini sampai berbentuk laporan seperti yang Anda baca saat ini.

Demikian kami sampaikan, semoga dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan mutu di FITK UIN Sumatera Utara Medan.

Medan, Oktober 2022

Ketua UPM FITK UIN SU Medan

Dr. Ali Imran Sinaga, M.Ag

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
 BAB I.....	 1
Survei Kepuasan Alumni Mahasiswa FITK.....	1
 BAB II	 11
Survei Kepuasan Alumni Mahasiswa Program Studi Bimbingan Konseling Pendidikan Islam (BKPI)	11
 BAB III.....	 22
Survei Kepuasan Alumni Mahasiswa Prodi Pendidikan Biologi	22
 BAB IV	 33
Survei Kepuasan Alumni Mahasiswa Prodi Pendidikan Agama Islam (PAI)	33
 BAB V	 44
Survei Kepuasan Alumni Mahasiswa Prodi Pendidikan Bahasa Arab(PBA)	44
 BAB VI.....	 55
Survei Kepuasan Alumni Mahasiswa Prodi Pendidikan Bahasa Inggris (PNI).....	55
 BAB VII	 65
Survei Kepuasan Alumni Mahasiswa Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah (PGMI)	65
 BAB VIII.....	 76
Survei Kepuasan Alumni Mahasiswa Prodi Pendidikan Matematika (PMM)	76
 BAB IX.....	 86
Survei Kepuasan Alumni Mahasiswa Pendidikan Anak Usia Dini (PIAUD)	86
 BAB X	 96
Survei Kepuasan Alumni Mahasiswa Prodi Manajemen Pendidikan Islam (MPI)	96
 BAB XI.....	 106
Survei Kepuasan Alumni Mahasiswa Prodi Manajemen pendidikan Islam Pascasarjana S2 (MPI S2)	106
 BAB XII	 116
Survei Kepuasan Alumni Mahasiswa Prodi Pendidikan Agama Islam Pascasarjana S2 (PAI S2)	116
 BAB XIII.....	 126

Survei Kepuasan Alumni Mahasiswa Prodi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana S2 (PBI S2)	126
Penutup	136
Lampiran	137

BAB I

SURVEI KEPUASAN ALUMNI MAHASISWA FITK UINSU MEDAN

PENDAHULUAN

Survei kepuasan alumni mahasiswa FITK adalah salah satu hal penting dalam penyelenggaraan Pendidikan di fakultas. Evaluasi ini mutlak penting dilakukan guna memperoleh informasi sekaligus refleksi terhadap proses Pendidikan yang sedang berlangsung di Fakultas.

survei dilakukan setiap semester guna mengukur tingkat pelayanan terhadap *costumer* (alumni mahasiswa). Pengukuran tingkat pelayanan ini meliputi 5 (lima) aspek yaitu; (1) keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan; (2) daya tanggap (*responseveness*), yaitu kemauan dosen membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat; (3) kepastian (*assurance*), yaitu kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan; (4) empati (*empathy*), yaitu kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa; (5) Bukti langsung (*Tangible*), yaitu penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibitas, kualitas sarana dan prasarana.

METODE

1. Periode Survei

Survei ini merupakan survei periodik yang dilakukan oleh Unit Penjaminan Mutu (UPM) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) UINSU Medan yang diberikan kepada pengguna layanan, dalam hal ini mahasiswa. Survei dilakukan secara tetap dengan jangka waktu 6 bulan atau per semester. Survei ini dilaksanakan pada awal oktober tahun 2022 .

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan dan melihat kecenderungan (trend) layanan yang telah diberikan kepada mahasiswa, termasuk evaluasi kinerja dari dosen pada FITK UINSU Medan. Pengolahan dan analisa hasil survei mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

2. Metode

Survei ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan tujuan untuk mendeskripsikan secara kuantitatif kondisi tertentu. Dimana kondisi yang akan dideskripsikan adalah evaluasi dosen oleh mahasiswa mengacu pada lima dimensi pelayanan yaitu aspek *reliability*, *responseveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible*.

3. Tahapan Survei

Tahapan penyelenggaraan Survei kepuasan alumni mahasiswa FITK ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan. Pelaksanaan survei dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Responden survei ini yaitu sejumlah alumni mahasiswa diambil secara proporsional pada seluruh Program Studi yang ada pada FTIK UIN Sumatera Utara Medan. Instrumen survei didistribusikan melalui *google form*. Sebaran responden mahasiswa pada survei ini melibatkan 378 alumnus.

Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif dengan rumus persentase serta, kemudian dihitung nilai indeks kepuasannya.

HASIL

Hasil survei ini disajikan berdasarkan kelompok dimensi pelayanan responden meliputi lima aspek yaitu (1) keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan; (2) daya tanggap (*responseveness*), yaitu kemauan dosen membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat; (3) kepastian (*assurance*), yaitu kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan; (4) empati (*empathy*), yaitu kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa; (5) Bukti langsung (*Tangible*), yaitu penilaian mahasiswa terhadap

kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana pada FITK UIN Sumatera Utara Medan.

Berdasarkan hasil survei yang terdiri dari lima aspek dengan 25 butir pernyataan, berikut ini disajikan tanggapan responden seperti tabel berikut.

**Tabel 1. Resume Hasil Survei EDOM
FITK UINSU Periode Oktober Tahun 2022**

GRADASI	SP	P	TP	STP	N	JUMLAH SKOR	RATA- RATA	SKOR MAKSIMAL	SKOR MINIMAL
Keandalan (1)	228	142	5	3	378	6357	16,82	20	5
Daya Tanggap (2)	233	138	6	1	378	6366	16,84	20	5
Kepastian (3)	217	144	16	1	378	7335	19,40	20	5
Empati (4)	198	166	13	1	378	3719	9,84	20	5
Bukti Langsung (5)	183	158	32	5	378	7001	18,52	20	5

Tabel 2. Persentasi Tingkat Kepuasan Responden

GRADASI	SP	P	TP	STP	N
Persentase aspek 1	60,32	37,57	1,32	0,79	100
Persentase aspek 2	61,64	36,51	1,59	0,26	100
Persentase aspek 3	57,41	38,10	4,23	0,26	100
Persentase aspek 4	52,38	43,92	3,44	0,26	100
Persentase aspek 5	48,41	41,80	8,47	1,32	100
INDEKS KEPUASAN	81,42				

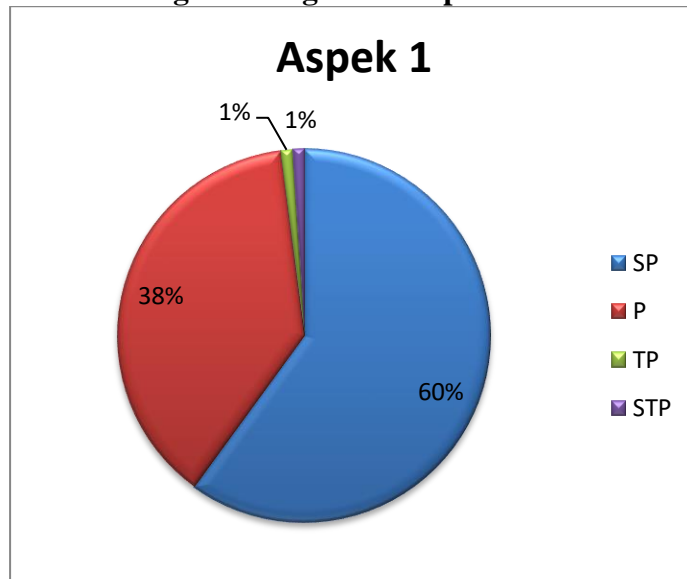
Berdasarkan paparan tabel 1 di atas, dapat dilihat sebaran jawaban responden ditinjau dari lima aspek penilaian, tingkat kepuasan, persentase dan nilai indeks kepuasan. Untuk lebih jelas, berikut ini disajikan hasil survei per aspek penilaian.

1. Keandalan (*Reliability*)

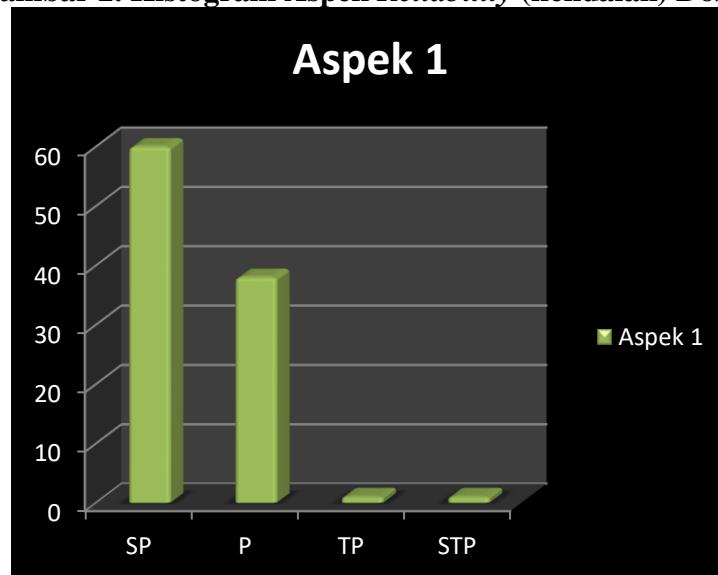
Kepuasan mahasiswa pada aspek keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 16,82 dari skor ideal 20 atau sebesar 84,09%.

Kemudian, untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek *reliability* dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 1. Diagram Lingkaran Aspek Keandalan Dosen



Gambar 2. Histogram Aspek *Reliability* (kendalan) Dosen



Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, diketahui bahwa 60,32% alumni mahasiswa sangat puas terhadap kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 37,57% alumni mahasiswa puas terhadap kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 1,32% alumni mahasiswa tidak puas terhadap kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 0,79%

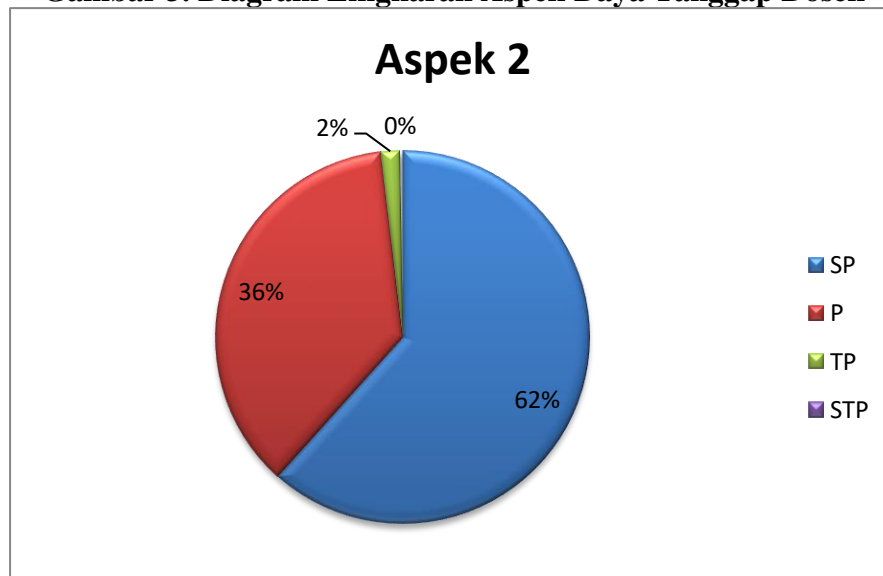
alumni mahasiswa sangat tidak puas terhadap kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

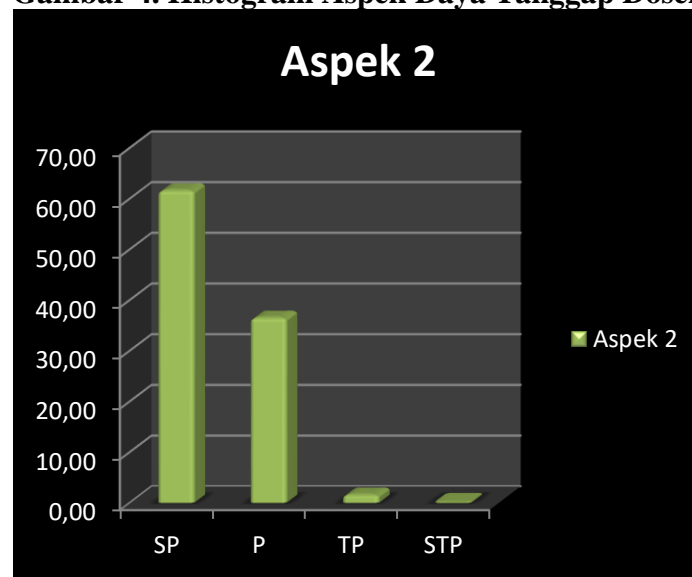
Kepuasan alumni mahasiswa pada aspek Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 16,84 dari skor ideal sebesar 20 atau sebesar 84,21 %.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek *responsiveness* dapat dilihat pada diagram berikut.

Gambar 3. Diagram Lingkaran Aspek Daya Tanggap Dosen



Gambar 4. Histogram Aspek Daya Tanggap Dosen



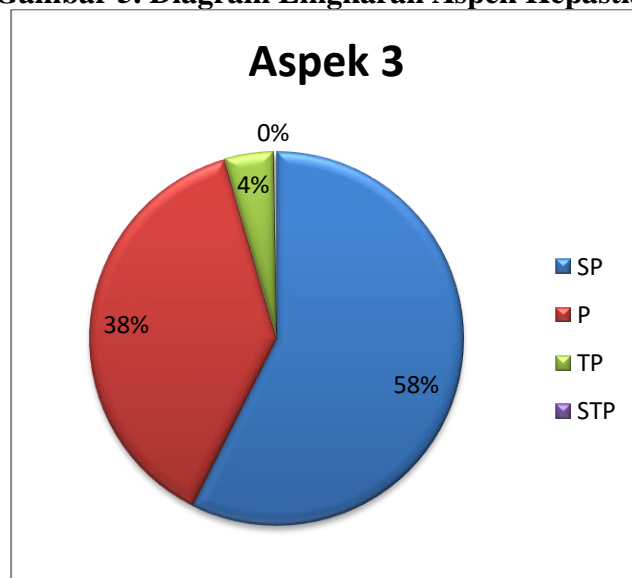
Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, diketahui bahwa 61,64% alumni mahasiswa sangat puas terhadap kemampuan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 36,51% alumni mahasiswa puas terhadap kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 1,59% alumni mahasiswa tidak puas terhadap kemampuan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 0,26% alumni mahasiswa sangat tidak setuju terhadap kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan.

3. Kepastian (*Assurance*)

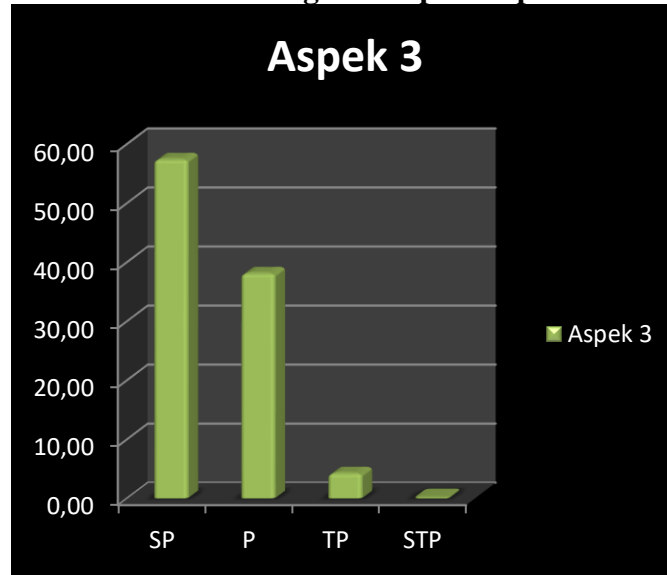
Kepuasan alumni mahasiswa pada aspek kepastian (*assurance*), yaitu kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 19,40 dari skor ideal sebesar 24 atau sebesar 80,85 %.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek Kepastian (*assurance*) dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 5. Diagram Lingkaran Aspek Kepastian



Gambar 6. Histogram Aspek Kepastian



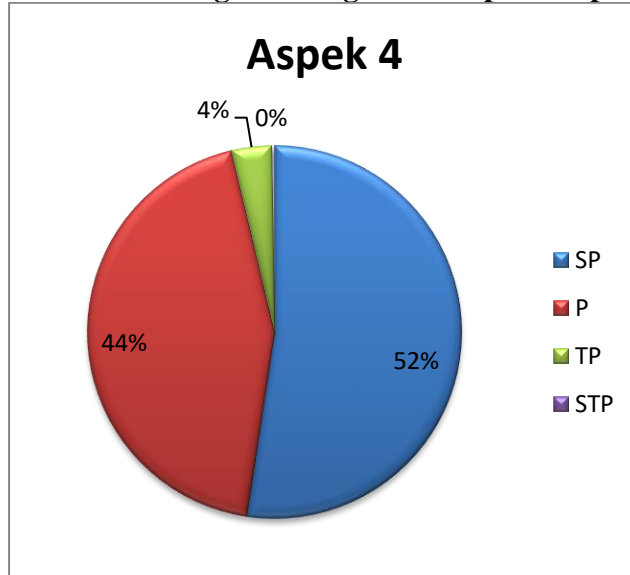
Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, diketahui bahwa 57,41% alumni mahasiswa sangat puas terhadap kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan dari FITK UIN Sumatera Utara Medan, 38,10% alumni mahasiswa puas terhadap kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan FITK UIN Sumatera Utara Medan, 4,23% alumni mahasiswa tidak puas terhadap kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 0,26% alumni mahasiswa sangat tidak puas terhadap kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan FITK UIN Sumatera Utara Medan.

4. Empati (*Emphaty*)

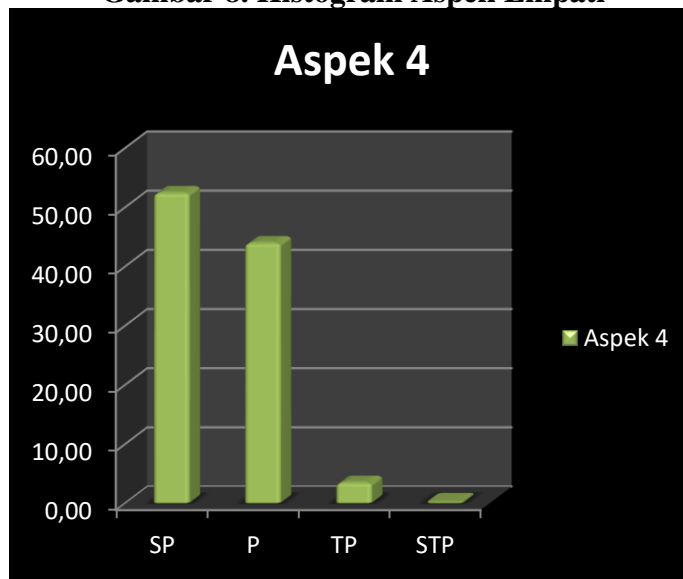
Kepuasan alumni mahasiswa pada aspek empati (*empathy*), yaitu kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 9,84 dari skor ideal sebesar 12 atau sebesar 81,99 %.

Untuk lebih jelas gambaran tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek empati (*emphaty*) dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 7. Diagram Lingkaran Aspek Empati



Gambar 8. Histogram Aspek Empati



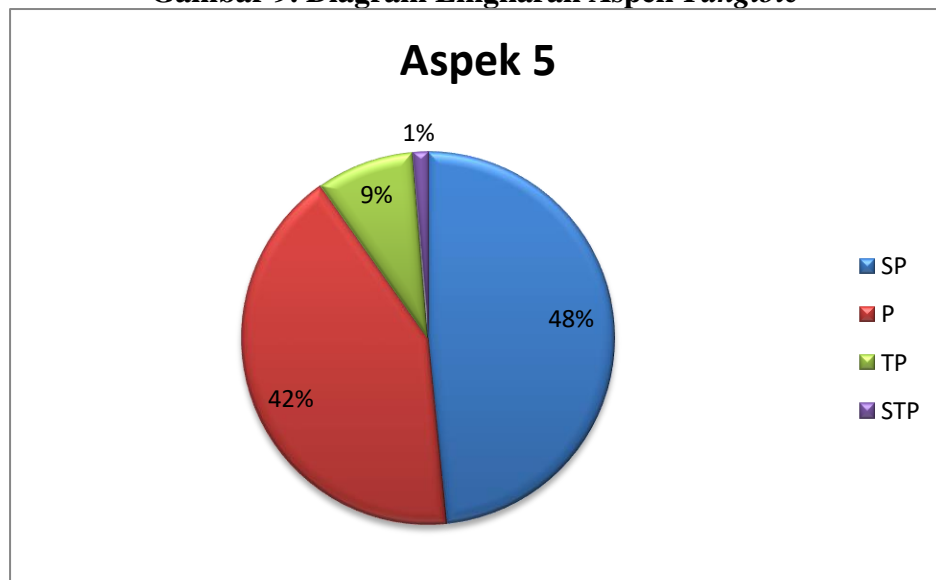
Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, diketahui bahwa 52,38% alumni mahasiswa sangat puas terhadap kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 43,92% alumni mahasiswa puas terhadap kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 3,44% alumni mahasiswa tidak puas terhadap kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 0,26% alumni mahasiswa sangat tidak puas terhadap kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan.

5. *Tangible* (Bukti Langsung)

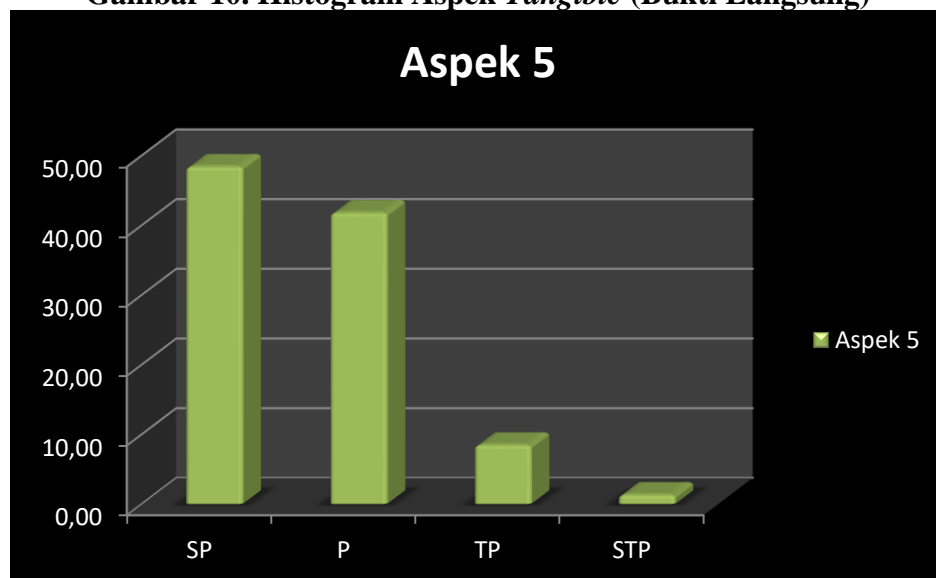
Kepuasan alumni mahasiswa pada aspek Bukti langsung (*Tangible*) yaitu penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 18,52 dari skor ideal sebesar 24 atau sebesar 77,17%.

Untuk lebih jelas gambaran tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek bukti fisik (*tangible*) dapat dilihat pada diagram berikut.

Gambar 9. Diagram Lingkaran Aspek *Tangible*



Gambar 10. Histogram Aspek *Tangible* (Bukti Langsung)



Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, diketahui bahwa 48,41% alumni mahasiswa sangat puas terhadap penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana FITK UIN Sumatera Utara Medan, 41,80% alumni mahasiswa puas terhadap penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana FITK UIN Sumatera Utara Medan, 8,47% alumni mahasiswa tidak puas terhadap penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 1,32% alumni mahasiswa sangat tidak puas terhadap penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana FITK UIN Sumatera Utara Medan.

KESIMPULAN

Survei kepuasan alumni mahasiswa merupakan bagian dari survei internal di sebagai penunjang mutu di FITK UINSU Medan. Pada survei kepuasan dosen ada beberapa aspek penilaian, yakni (1) keandalan (*reliability*), kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan kepada dosen dan tenaga kependidikan; (2) daya tanggap (*responsiveness*), yakni kemauan dari pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat; (3) kepastian (*assurance*), yaitu kemampuan pengelola untuk memberi keyakinan kepada dosen/tenaga kependidikan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan; (4) empati (*empathy*): kesediaan/kepedulian pengelola untuk memberi perhatian kepada dosen dan mahasiswa; (5) Bukti langsung (*tangible*), yakni penilaian dosen terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana. Kelima aspek penilaian di atas telah disajikan baik dari segi persentase maupun diagram, selanjutnya adalah besaran nilai indeks kepuasan sebagaimana tertulis dalam tabel 2 di atas yaitu sebesar 81,42. Nilai indeks kepuasan sebesar 81,42 yang mendekati skor ideal yakni 100 maka kepuasan alumni mahasiswa dapat dikategorikan dengan nilai “SANGAT MEMUASKAN”.

BAB II

SURVEI KEPUASAN ALUMNI MAHASISWA PRODI BIMBINGAN KONSELING PENDIDIKAN ISLAM (BKPI)

PENDAHULUAN

Survei kepuasan alumni mahasiswa prodi BKPI adalah salah satu hal penting dalam penyelenggaraan Pendidikan di fakultas. Evaluasi ini mutlak penting dilakukan guna memperoleh informasi sekaligus refleksi terhadap proses Pendidikan yang sedang berlangsung di Fakultas.

survei dilakukan setiap semester guna mengukur tingkat pelayanan terhadap *costumer* (alumni mahasiswa). Pengukuran tingkat pelayanan ini meliputi 5 (lima) aspek yaitu; (1) keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan; (2) daya tanggap (*responseveness*), yaitu kemauan dosen membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat; (3) kepastian (*assurance*), yaitu kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan; (4) empati (*empathy*), yaitu kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa; (5) Bukti langsung (*Tangible*), yaitu penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.

METODE

1. Periode Survei

Survei ini merupakan survei periodik yang dilakukan oleh Unit Penjaminan Mutu (UPM) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) UINSU Medan yang diberikan kepada pengguna layanan, dalam hal ini alumni mahasiswa. Survei dilakukan secara tetap dengan jangka waktu 6 bulan atau per semester. Survei ini dilaksanakan pada awal oktober tahun 2022 .

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan dan melihat kecenderungan (trend) layanan yang telah diberikan kepada mahasiswa, termasuk evaluasi kinerja dari dosen pada FITK UINSU Medan. Pengolahan dan analisa hasil survei mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan

survei.

2. Metode

Survei ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan tujuan untuk mendeskripsikan secara kuantitatif kondisi tertentu. Dimana kondisi yang akan dideskripsikan adalah evaluasi dosen oleh mahasiswa mengacu pada lima dimensi pelayanan yaitu aspek *reliability*, *responseveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible*.

3. Tahapan Survei

Tahapan penyelenggaraan Survei kepuasan alumni mahasiswa FITK ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan. Pelaksanaan survei dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Responden survei ini yaitu sejumlah alumni mahasiswa diambil secara proporsional pada seluruh Program Studi yang ada pada FTIK UIN Sumatera Utara Medan. Instrumen survei didistribusikan melalui *google form*. Sebaran responden mahasiswa pada survei ini melibatkan 47 alumnus.

Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif dengan rumus persentase serta, kemudian dihitung nilai indeks kepuasannya.

HASIL

Hasil survei ini disajikan berdasarkan kelompok dimensi pelayanan responden meliputi lima aspek yaitu (1) keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan; (2) daya tanggap (*responseveness*), yaitu kemauan dosen membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat; (3) kepastian (*assurance*), yaitu kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan; (4) empati (*empathy*), yaitu kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa; (5) Bukti langsung (*Tangible*), yaitu penilaian mahasiswa terhadap

kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana pada FITK UIN Sumatera Utara Medan.

Berdasarkan hasil survei yang terdiri dari lima aspek dengan 25 butir pernyataan, berikut ini disajikan tanggapan responden seperti tabel berikut.

**Tabel 1. Resume Hasil Survei EDOM
FITK UINSU Periode Oktober Tahun 2022**

GRADASI	SP	P	TP	STP	N	JUMLAH SKOR	RATA- RATA	SKOR MAKSIMAL	SKOR MINIMAL
Keandalan (1)	30	16	1	0	47	787	16,74	20	5
Daya Tanggap (2)	34	12	1	0	47	814	17,32	20	5
Kepastian (3)	29	17	1	0	47	929	19,77	20	5
Empati (4)	25	20	2	0	47	456	9,70	20	5
Bukti Langsung (5)	25	19	3	0	47	891	18,96	20	5

Tabel 2. Persentasi Tingkat Kepuasan Responden

GRADASI	SP	P	TP	STP	N
Persentase aspek 1	63,83	34,04	2,13	0,00	100
Persentase aspek 2	72,34	25,53	2,13	0,00	100
Persentase aspek 3	61,70	36,17	2,13	0,00	100
Persentase aspek 4	53,19	42,55	4,26	0,00	100
Persentase aspek 5	53,19	40,43	6,38	0,00	100
INDEKS KEPUASAN	82,49				

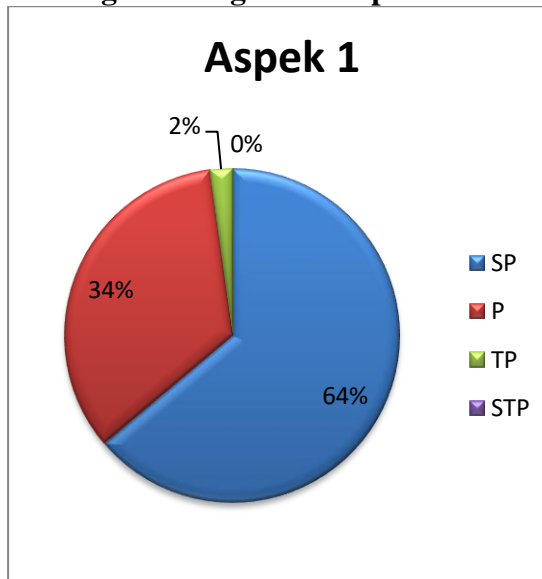
Berdasarkan paparan tabel 1 di atas, dapat dilihat sebaran jawaban responden ditinjau dari lima aspek penilaian, tingkat kepuasan, persentase dan nilai indeks kepuasan. Untuk lebih jelas, berikut ini disajikan hasil survei per aspek penilaian.

1. Keandalan (*Reliability*)

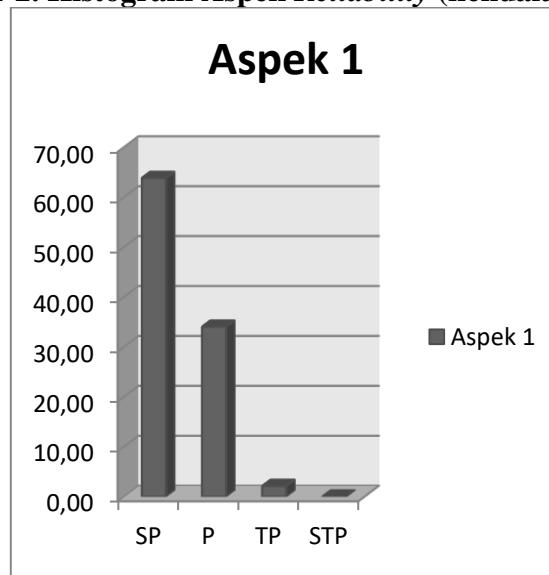
Kepuasan mahasiswa pada aspek keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 16,74 dari skor ideal 20 atau sebesar 83,72%.

Kemudian, untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek *reliability* dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 1. Diagram Lingkaran Aspek Keandalan Dosen



Gambar 2. Histogram Aspek *Reliability* (kendalan) Dosen



Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, diketahui bahwa 63,83% alumni mahasiswa sangat puas terhadap kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 34,04% alumni mahasiswa puas terhadap kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 2,13% alumni mahasiswa tidak puas terhadap kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 0,00%

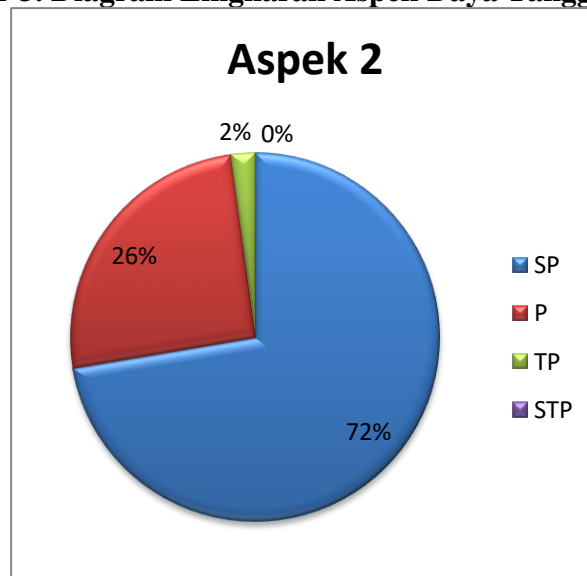
alumni mahasiswa sangat tidak puas terhadap kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

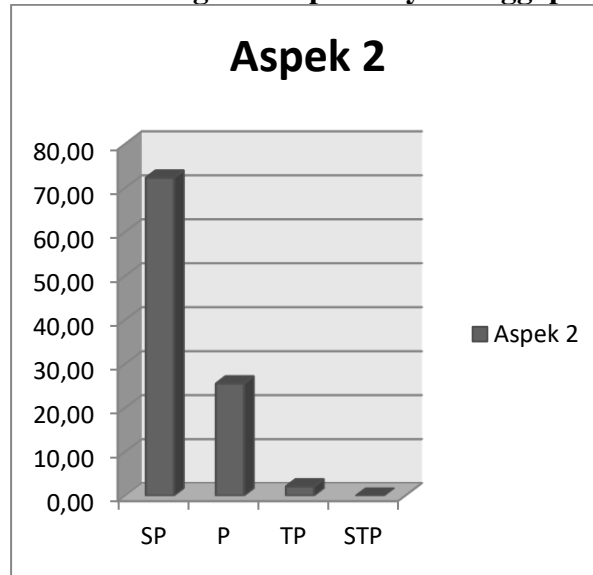
Kepuasan alumni mahasiswa pada aspek Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 17,32 dari skor ideal sebesar 20 atau sebesar 86,60%.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek *responsiveness* dapat dilihat pada diagram berikut.

Gambar 3. Diagram Lingkaran Aspek Daya Tanggap Dosen



Gambar 4. Histogram Aspek Daya Tanggap Dosen



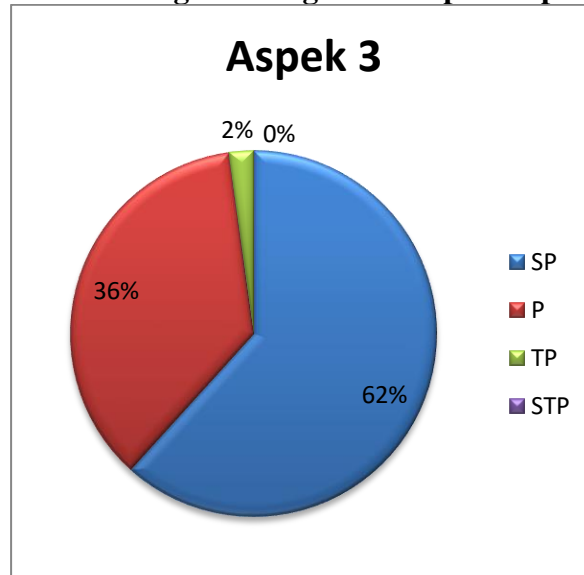
Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, diketahui bahwa 72,34% alumni mahasiswa sangat puas terhadap kemampuan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 25,53% alumni mahasiswa puas terhadap kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 2,13% alumni mahasiswa tidak puas terhadap kemampuan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 0,00% alumni mahasiswa sangat tidak setuju terhadap kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan.

3. Kepastian (*Assurance*)

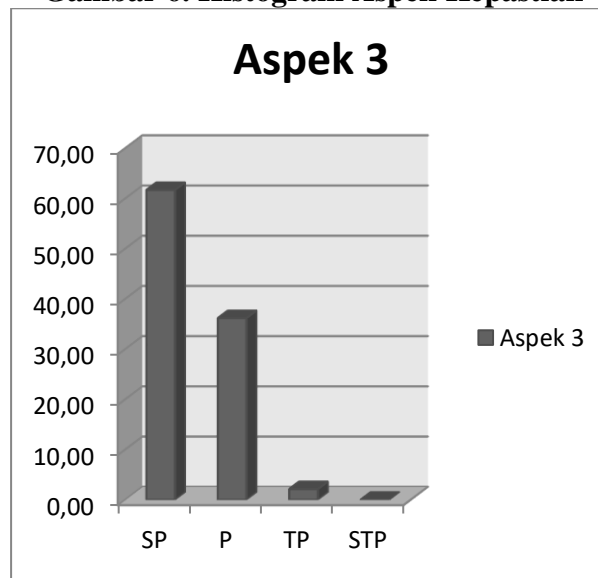
Kepuasan alumni mahasiswa pada aspek kepastian (*assurance*), yaitu kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 19,77 dari skor ideal sebesar 24 atau sebesar 82,36%.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek Kepastian (*assurance*) dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 5. Diagram Lingkaran Aspek Kepastian



Gambar 6. Histogram Aspek Kepastian



Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, diketahui bahwa 61,70% alumni mahasiswa sangat puas terhadap kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan dari FITK UIN Sumatera Utara Medan, 36,17% alumni mahasiswa puas terhadap kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan FITK UIN Sumatera Utara Medan, 2,13% alumni mahasiswa tidak puas terhadap kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 0,0% alumni mahasiswa sangat tidak puas terhadap kemampuan dosen memberi keyakinan kepada

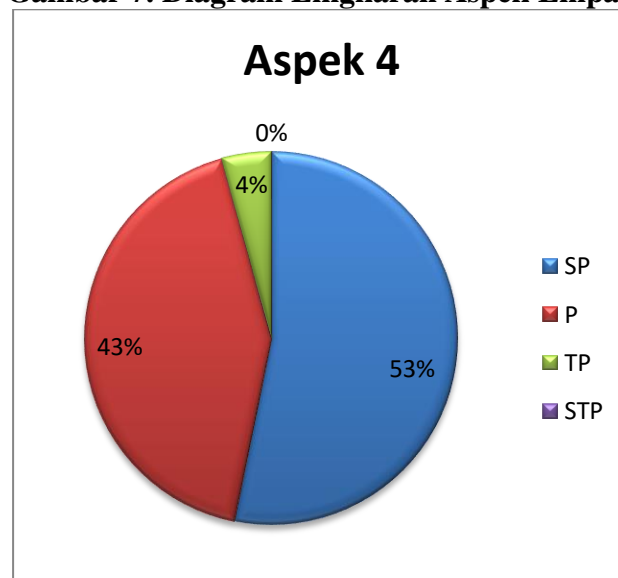
mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan FITK UIN Sumatera Utara Medan.

4. Empati (*Emphaty*)

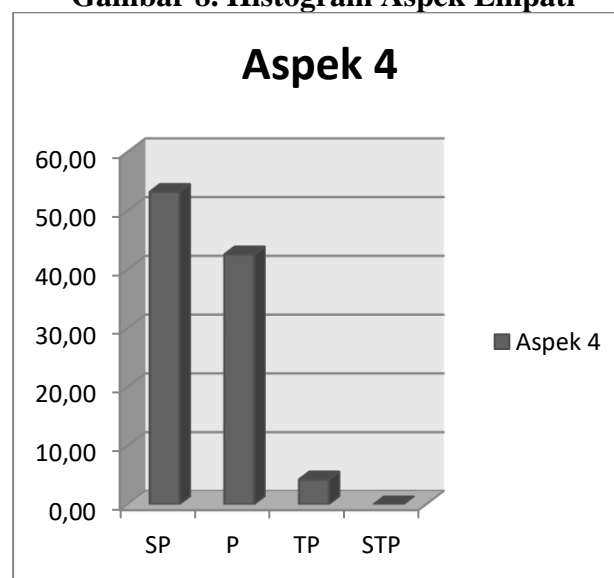
Kepuasan alumni mahasiswa pada aspek empati (*empathy*), yaitu kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 9,70 dari skor ideal sebesar 12 atau sebesar 80,85%.

Untuk lebih jelas gambaran tingkat kepuasan mahasiwa pada aspek empati (*emphaty*) dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 7. Diagram Lingkaran Aspek Empati



Gambar 8. Histogram Aspek Empati



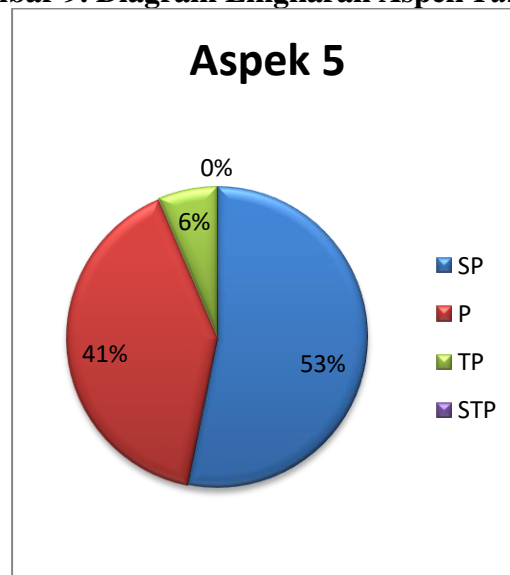
Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, diketahui bahwa 53,19% alumni mahasiswa sangat puas terhadap kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 42,55% alumni mahasiswa puas terhadap kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 4,26% alumni mahasiswa tidak puas terhadap kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 0,00% alumni mahasiswa sangat tidak puas terhadap kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan.

5. *Tangible* (Bukti Langsung)

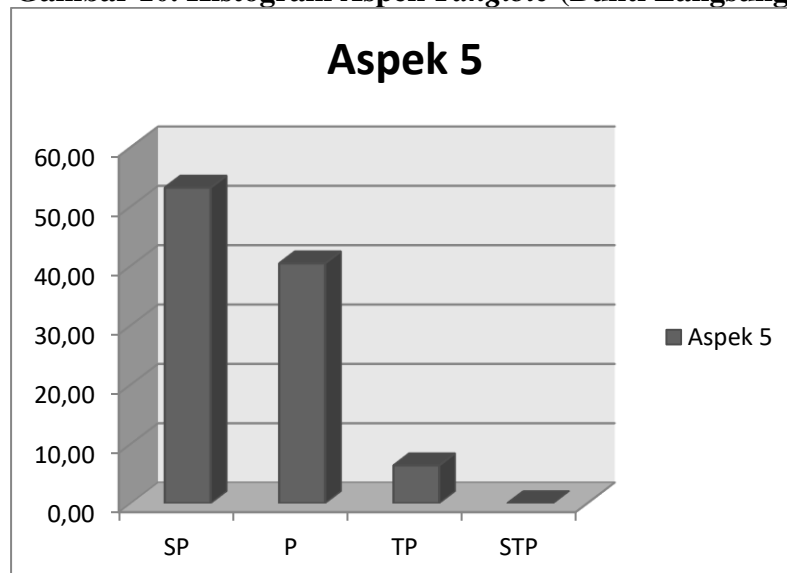
Kepuasan alumni mahasiswa pada aspek Bukti langsung (*Tangible*) yaitu penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 18,96 dari skor ideal sebesar 24 atau sebesar 78,99%.

Untuk lebih jelas gambaran tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek bukti fisik (*tangible*) dapat dilihat pada diagram berikut.

Gambar 9. Diagram Lingkaran Aspek *Tangible*



Gambar 10. Histogram Aspek Tangible (Bukti Langsung)



Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, diketahui bahwa 53,19% alumni mahasiswa sangat puas terhadap penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana FITK UIN Sumatera Utara Medan, 40,43% alumni mahasiswa puas terhadap penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana FITK UIN Sumatera Utara Medan, 6,38% alumni mahasiswa tidak puas terhadap penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 0,00% alumni mahasiswa sangat tidak puas terhadap penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana FITK UIN Sumatera Utara Medan.

KESIMPULAN

Survei kepuasan alumni mahasiswa merupakan bagian dari survei internal di sebagai penunjang mutu di FITK UINSU Medan. Pada survei kepuasan dosen ada beberapa aspek penilaian, yakni (1) keandalan (*reliability*), kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan kepada dosen dan tenaga kependidikan; (2) daya tanggap (*responsiveness*), yakni kemauan dari pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat; (3) kepastian (*assurance*), yaitu kemampuan pengelola untuk memberi keyakinan kepada dosen/tenaga kependidikan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan; (4) empati (*empathy*): kesediaan/kepedulian pengelola untuk memberi perhatian kepada dosen dan mahasiswa; (5) Bukti langsung (*tangible*), yakni penilaian dosen terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana. Kelima aspek penilaian di atas telah disajikan baik dari segi persentase maupun diagram, selanjutnya adalah besaran nilai indeks kepuasan

sebagaimana tertulis dalam tabel 2 di atas yaitu sebesar 82,49. Nilai indeks kepuasan sebesar 82,49 yang mendekati skor ideal yakni 100 maka kepuasan alumni mahasiswa dapat dikategorikan dengan nilai “SANGAT MEMUASKAN”.

BAB III

SURVEI KEPUASAN ALUMNI MAHASISWA PRODI PENDIDIKAN BIOLOGI

PENDAHULUAN

Survei kepuasan alumni mahasiswa prodi Pendidikan Biologi adalah salah satu hal penting dalam penyelenggaraan Pendidikan di fakultas. Evaluasi ini mutlak penting dilakukan guna memperoleh informasi sekaligus refleksi terhadap proses Pendidikan yang sedang berlangsung di Fakultas.

survei dilakukan setiap semester guna mengukur tingkat pelayanan terhadap *costumer* (alumni mahasiswa). Pengukuran tingkat pelayanan ini meliputi 5 (lima) aspek yaitu; (1) keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan; (2) daya tanggap (*responseveness*), yaitu kemauan dosen membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat; (3) kepastian (*assurance*), yaitu kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan; (4) empati (*empathy*), yaitu kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa; (5) Bukti langsung (*Tangible*), yaitu penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibitas, kualitas sarana dan prasarana.

METODE

1. Periode Survei

Survei ini merupakan survei periodik yang dilakukan oleh Unit Penjaminan Mutu (UPM) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) UINSU Medan yang diberikan kepada pengguna layanan, dalam hal ini alumni mahasiswa. Survei dilakukan secara tetap dengan jangka waktu 6 bulan atau per semester. Survei ini dilaksanakan pada awal oktober tahun 2022 .

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan dan melihat kecenderungan (trend) layanan yang telah diberikan kepada mahasiswa, termasuk evaluasi kinerja dari dosen pada FITK UINSU Medan. Pengolahan dan analisa hasil survei mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

2. Metode

Survei ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan tujuan untuk mendeskripsikan secara kuantitatif kondisi tertentu. Dimana kondisi yang akan dideskripsikan adalah evaluasi dosen oleh mahasiswa mengacu pada lima dimensi pelayanan yaitu aspek *reliability*, *responseveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible*.

3. Tahapan Survei

Tahapan penyelenggaraan Survei kepuasan alumni mahasiswa FITK ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan. Pelaksanaan survei dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Responden survei ini yaitu sejumlah alumni mahasiswa diambil secara proporsional pada seluruh Program Studi yang ada pada FTIK UIN Sumatera Utara Medan. Instrumen survei didistribusikan melalui *google form*. Sebaran responden mahasiswa pada survei ini melibatkan 14 alumnus.

Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif dengan rumus persentase serta, kemudian dihitung nilai indeks kepuasannya.

HASIL

Hasil survei ini disajikan berdasarkan kelompok dimensi pelayanan responden meliputi lima aspek yaitu (1) keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan; (2) daya tanggap (*responseveness*), yaitu kemauan dosen membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat; (3) kepastian (*assurance*), yaitu kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan; (4) empati (*empathy*), yaitu kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa; (5) Bukti langsung (*Tangible*), yaitu penilaian mahasiswa terhadap

kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana pada FITK UIN Sumatera Utara Medan.

Berdasarkan hasil survei yang terdiri dari lima aspek dengan 25 butir pernyataan, berikut ini disajikan tanggapan responden seperti tabel berikut.

**Tabel 1. Resume Hasil Survei EDOM
FITK UINSU Periode Oktober Tahun 2022**

GRADASI	SP	P	TP	STP	N	JUMLAH SKOR	RATA- RATA	SKOR MAKSIMAL	SKOR MINIMAL
Keandalan (1)	6	8	0	0	14	220	15,71	20	5
Daya Tanggap (2)	7	7	0	0	14	221	15,79	20	5
Kepastian (3)	6	6	2	0	14	246	17,57	20	5
Empati (4)	5	9	0	0	14	134	9,57	20	5
Bukti Langsung (5)	6	5	3	0	14	231	16,50	20	5

Tabel 2. Persentasi Tingkat Kepuasan Responden

GRADASI	SP	P	TP	STP	N
Persentase aspek 1	42,86	57,14	0,00	0,00	100
Persentase aspek 2	50,00	50,00	0,00	0,00	100
Persentase aspek 3	42,86	42,86	14,29	0,00	100
Persentase aspek 4	35,71	64,29	0,00	0,00	100
Persentase aspek 5	42,86	35,71	21,43	0,00	100
INDEKS KEPUASAN	75,14				

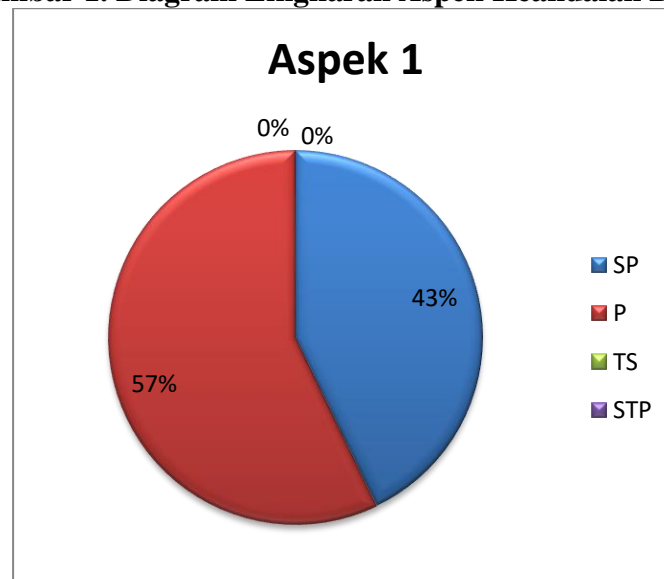
Berdasarkan paparan tabel 1 di atas, dapat dilihat sebaran jawaban responden ditinjau dari lima aspek penilaian, tingkat kepuasan, persentase dan nilai indeks kepuasan. Untuk lebih jelas, berikut ini disajikan hasil survei per aspek penilaian.

1. Keandalan (*Reliability*)

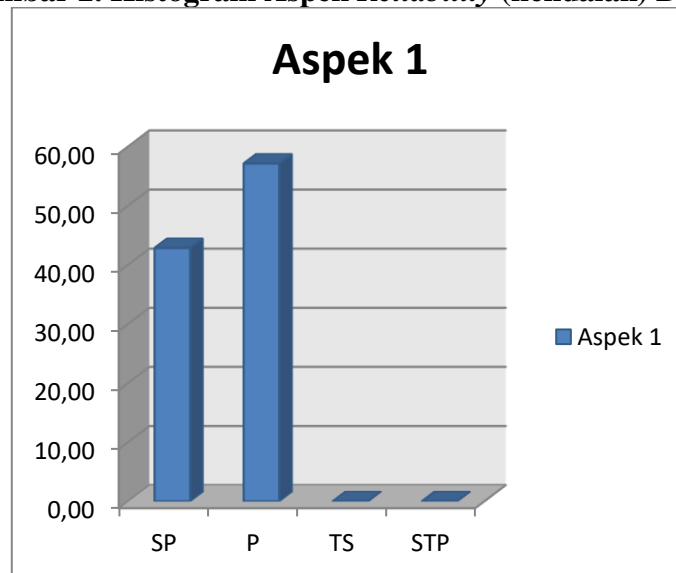
Kepuasan mahasiswa pada aspek keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 15,71 dari skor ideal 20 atau sebesar 78,57%.

Kemudian, untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek *reliability* dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 1. Diagram Lingkaran Aspek Keandalan Dosen



Gambar 2. Histogram Aspek *Reliability* (kendalan) Dosen



Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, diketahui bahwa 42,86% alumni mahasiswa sangat puas terhadap kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 57,14% alumni mahasiswa puas terhadap kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 0,00% alumni mahasiswa tidak puas terhadap kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 0,00%

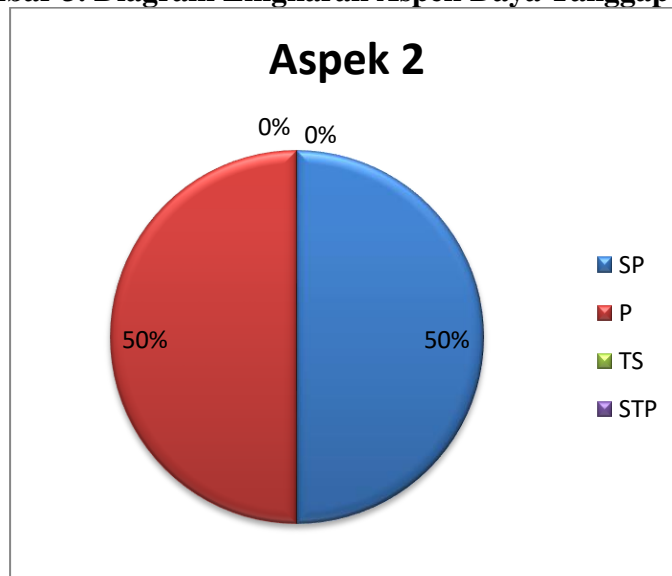
alumni mahasiswa sangat tidak puas terhadap kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

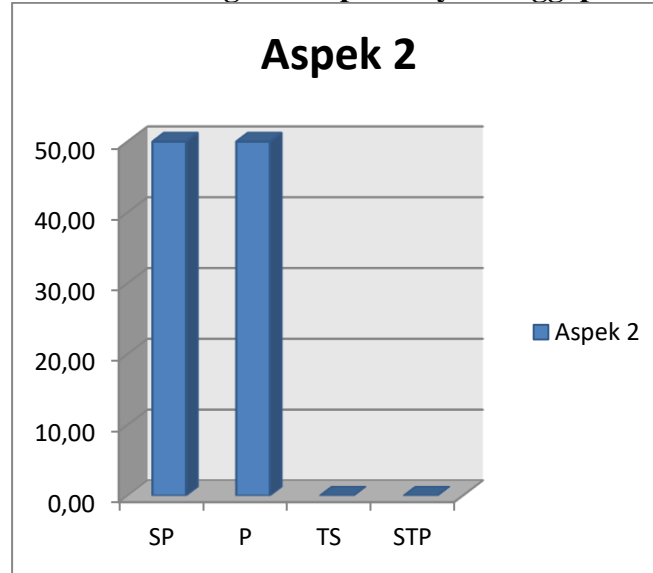
Kepuasan alumni mahasiswa pada aspek Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 15,79 dari skor ideal sebesar 20 atau sebesar 78,93%.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek *responsiveness* dapat dilihat pada diagram berikut.

Gambar 3. Diagram Lingkaran Aspek Daya Tanggap Dosen



Gambar 4. Histogram Aspek Daya Tanggap Dosen



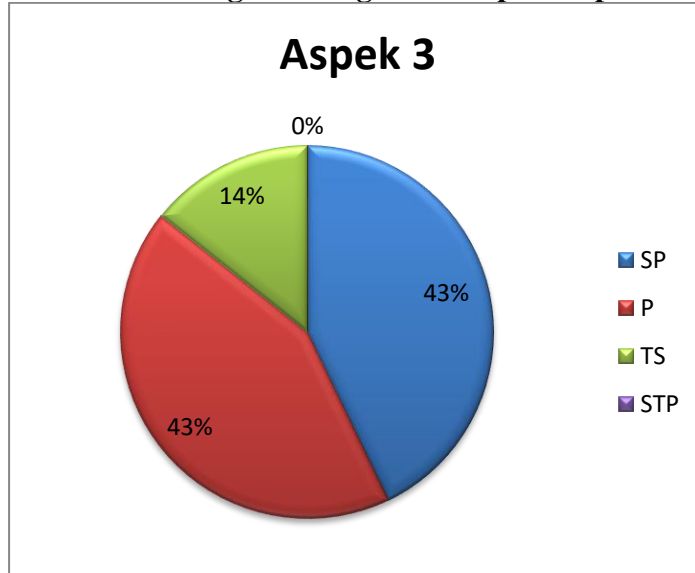
Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, diketahui bahwa 50,00% alumni mahasiswa sangat puas terhadap kemampuan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 50,00% alumni mahasiswa puas terhadap kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 0,00% alumni mahasiswa tidak puas terhadap kemampuan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 0,00% alumni mahasiswa sangat tidak setuju terhadap kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan.

3. Kepastian (*Assurance*)

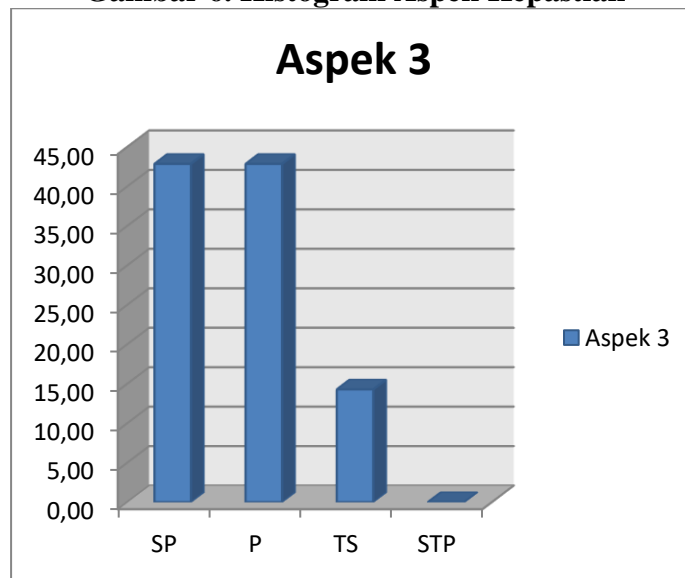
Kepuasan alumni mahasiswa pada aspek kepastian (*assurance*), yaitu kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 17,57 dari skor ideal sebesar 24 atau sebesar 73,21%.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek Kepastian (*assurance*) dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 5. Diagram Lingkaran Aspek Kepastian



Gambar 6. Histogram Aspek Kepastian



Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, diketahui bahwa 42,86% alumni mahasiswa sangat puas terhadap kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan dari FITK UIN Sumatera Utara Medan, 42,86% alumni mahasiswa puas terhadap kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan FITK UIN Sumatera Utara Medan, 14,29% alumni mahasiswa tidak puas terhadap kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 0,0% alumni mahasiswa sangat tidak puas terhadap kemampuan dosen memberi keyakinan kepada

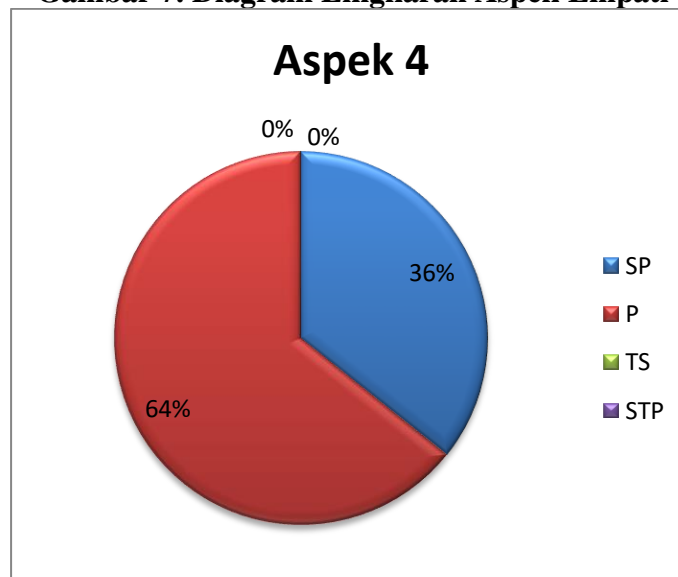
mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan FITK UIN Sumatera Utara Medan.

4. Empati (*Emphaty*)

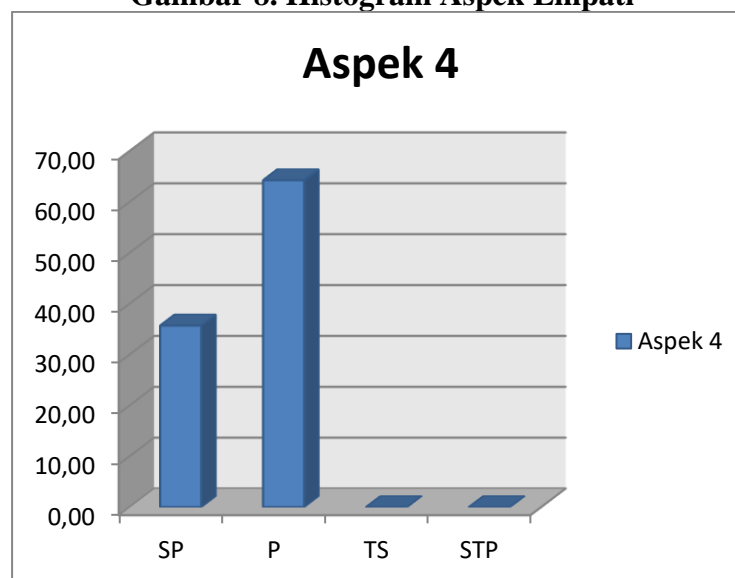
Kepuasan alumni mahasiswa pada aspek empati (*empathy*), yaitu kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 9,70 dari skor ideal sebesar 12 atau sebesar 80,85%.

Untuk lebih jelas gambaran tingkat kepuasan mahasiwa pada aspek empati (*emphaty*) dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 7. Diagram Lingkaran Aspek Empati



Gambar 8. Histogram Aspek Empati



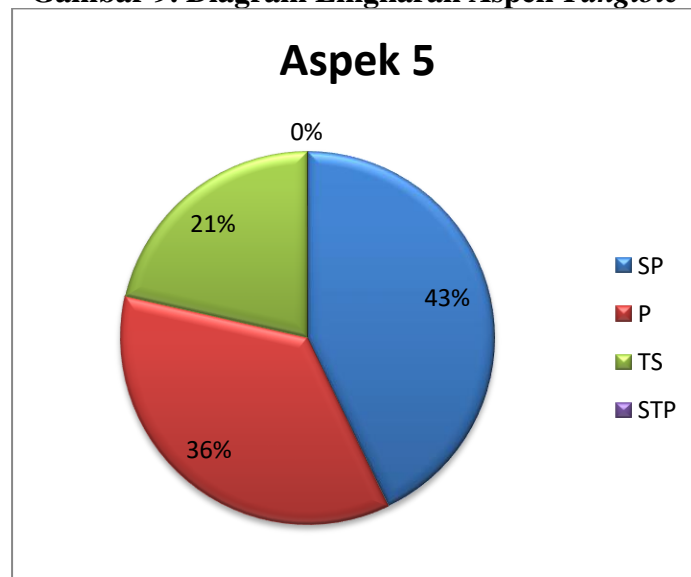
Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, diketahui bahwa 35,71% alumni mahasiswa sangat puas terhadap kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 64,29% alumni mahasiswa puas terhadap kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 0,00% alumni mahasiswa tidak puas terhadap kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 0,00% alumni mahasiswa sangat tidak puas terhadap kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan.

5. *Tangible* (Bukti Langsung)

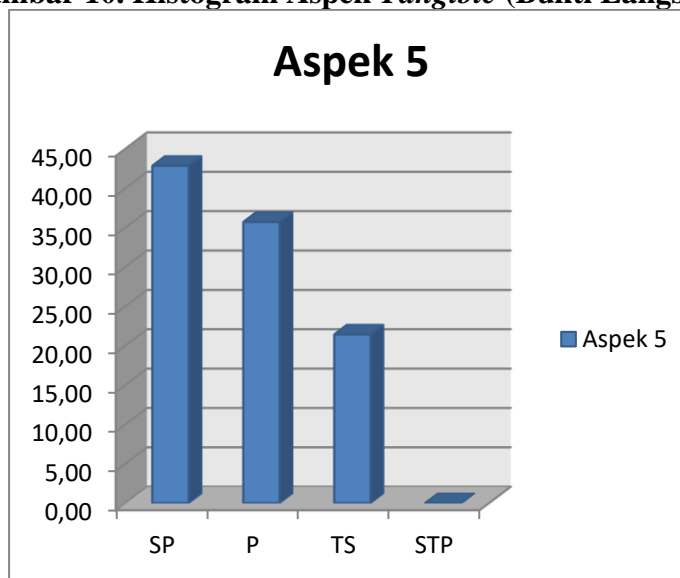
Kepuasan alumni mahasiswa pada aspek Bukti langsung (*Tangible*) yaitu penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 16,50 dari skor ideal sebesar 24 atau sebesar 68,75%.

Untuk lebih jelas gambaran tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek bukti fisik (*tangible*) dapat dilihat pada diagram berikut.

Gambar 9. Diagram Lingkaran Aspek *Tangible*



Gambar 10. Histogram Aspek *Tangible* (Bukti Langsung)



Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, diketahui bahwa 42,86% alumni mahasiswa sangat puas terhadap penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana FITK UIN Sumatera Utara Medan, 35,71% alumni mahasiswa puas terhadap penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana FITK UIN Sumatera Utara Medan, 21,43% alumni mahasiswa tidak puas terhadap penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 0,00% alumni mahasiswa sangat tidak puas terhadap penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana FITK UIN Sumatera Utara Medan.

KESIMPULAN

Survei kepuasan alumni mahasiswa merupakan bagian dari survei internal dan sebagai penunjang mutu di FITK UINSU Medan. Pada survei kepuasan dosen ada beberapa aspek penilaian, yakni (1) keandalan (*reliability*), kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan kepada dosen dan tenaga kependidikan; (2) daya tanggap (*responsiveness*), yakni kemauan dari pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat; (3) kepastian (*assurance*), yaitu kemampuan pengelola untuk memberi keyakinan kepada dosen/tenaga kependidikan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan; (4) empati (*empathy*): kesediaan/kepedulian pengelola untuk memberi perhatian kepada dosen dan mahasiswa; (5) Bukti langsung (*tangible*), yakni penilaian dosen terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana. Kelima aspek penilaian di atas telah disajikan baik dari segi persentase maupun diagram, selanjutnya adalah besaran nilai indeks kepuasan

sebagaimana tertulis dalam tabel 2 di atas yaitu sebesar 75,14. Nilai indeks kepuasan sebesar 75,14 yang mendekati skor ideal yakni 100 maka kepuasan alumni mahasiswa dapat dikategorikan dengan nilai “SANGAT MEMUASKAN”.

BAB IV

SURVEI KEPUASAN ALUMNI MAHASISWA PRODI PENDIDIKAN AGAMA ISLAM (PAI)

PENDAHULUAN

Survei kepuasan alumni mahasiswa prodi Pendidikan Agama Islam (PAI) adalah salah satu hal penting dalam penyelenggaraan Pendidikan di fakultas. Evaluasi ini mutlak penting dilakukan guna memperoleh informasi sekaligus refleksi terhadap proses Pendidikan yang sedang berlangsung di Fakultas.

survei dilakukan setiap semester guna mengukur tingkat pelayanan terhadap *costumer* (alumni mahasiswa). Pengukuran tingkat pelayanan ini meliputi 5 (lima) aspek yaitu; (1) keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan; (2) daya tanggap (*responseveness*), yaitu kemauan dosen membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat; (3) kepastian (*assurance*), yaitu kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan; (4) empati (*empathy*), yaitu kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa; (5) Bukti langsung (*Tangible*), yaitu penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.

METODE

1. Periode Survei

Survei ini merupakan survei periodik yang dilakukan oleh Unit Penjaminan Mutu (UPM) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) UINSU Medan yang diberikan kepada pengguna layanan, dalam hal ini alumni mahasiswa. Survei dilakukan secara tetap dengan jangka waktu 6 bulan atau per semester. Survei ini dilaksanakan pada awal oktober tahun 2022 .

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan dan melihat kecenderungan (trend) layanan yang telah diberikan kepada mahasiswa, termasuk evaluasi kinerja dari dosen pada FITK UINSU Medan. Pengolahan dan analisa hasil survei mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

2. Metode

Survei ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan tujuan untuk mendeskripsikan secara kuantitatif kondisi tertentu. Dimana kondisi yang akan dideskripsikan adalah evaluasi dosen oleh mahasiswa mengacu pada lima dimensi pelayanan yaitu aspek *reliability*, *responseveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible*.

3. Tahapan Survei

Tahapan penyelenggaraan Survei kepuasan alumni mahasiswa FITK ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan. Pelaksanaan survei dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Responden survei ini yaitu sejumlah alumni mahasiswa diambil secara proporsional pada seluruh Program Studi yang ada pada FTIK UIN Sumatera Utara Medan. Instrumen survei didistribusikan melalui *google form*. Sebaran responden mahasiswa pada survei ini melibatkan 61 alumnus.

Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif dengan rumus persentase serta, kemudian dihitung nilai indeks kepuasannya.

HASIL

Hasil survei ini disajikan berdasarkan kelompok dimensi pelayanan responden meliputi lima aspek yaitu (1) keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan; (2) daya tanggap (*responseveness*), yaitu kemauan dosen membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat; (3) kepastian (*assurance*), yaitu kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan; (4) empati (*empathy*), yaitu kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa; (5) Bukti langsung (*Tangible*), yaitu penilaian mahasiswa terhadap

kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana pada FITK UIN Sumatera Utara Medan.

Berdasarkan hasil survei yang terdiri dari lima aspek dengan 25 butir pernyataan, berikut ini disajikan tanggapan responden seperti tabel berikut.

**Tabel 1. Resume Hasil Survei EDOM
FITK UINSU Periode Oktober Tahun 2022**

GRADASI	SP	P	TP	STP	N	JUMLAH SKOR	RATA- RATA	SKOR MAKSIMAL	SKOR MINIMAL
Keandalan (1)	38	20	2	1	61	1021	16,74	20	5
Daya Tanggap (2)	36	22	3	0	61	992	16,26	20	5
Kepastian (3)	32	24	4	1	61	1137	18,64	20	5
Empati (4)	34	24	2	1	61	593	9,72	20	5
Bukti Langsung (5)	28	24	8	1	61	1094	17,93	20	5

Tabel 2. Persentasi Tingkat Kepuasan Responden

GRADASI	SP	P	TP	STP	N
Persentase aspek 1	62,30	32,79	3,28	1,64	100
Persentase aspek 2	59,02	36,07	4,92	0,00	100
Persentase aspek 3	52,46	39,34	6,56	1,64	100
Persentase aspek 4	55,74	39,34	3,28	1,64	100
Persentase aspek 5	45,90	39,34	13,11	1,64	100
INDEKS KEPUASAN	79,30				

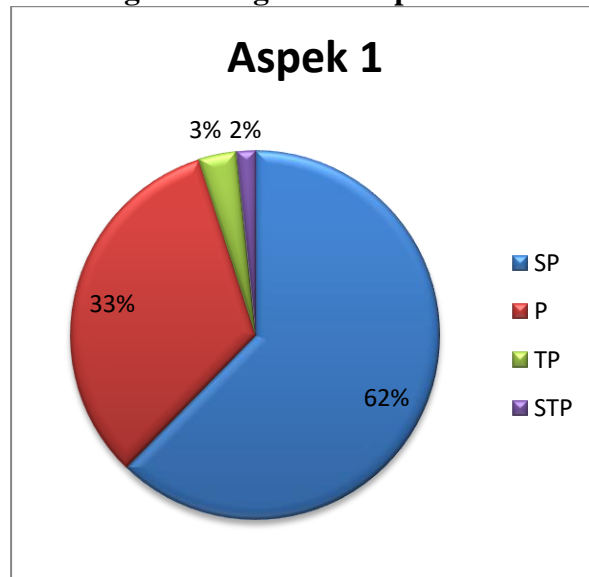
Berdasarkan paparan tabel 1 di atas, dapat dilihat sebaran jawaban responden ditinjau dari lima aspek penilaian, tingkat kepuasan, persentase dan nilai indeks kepuasan. Untuk lebih jelas, berikut ini disajikan hasil survei per aspek penilaian.

1. Keandalan (*Reliability*)

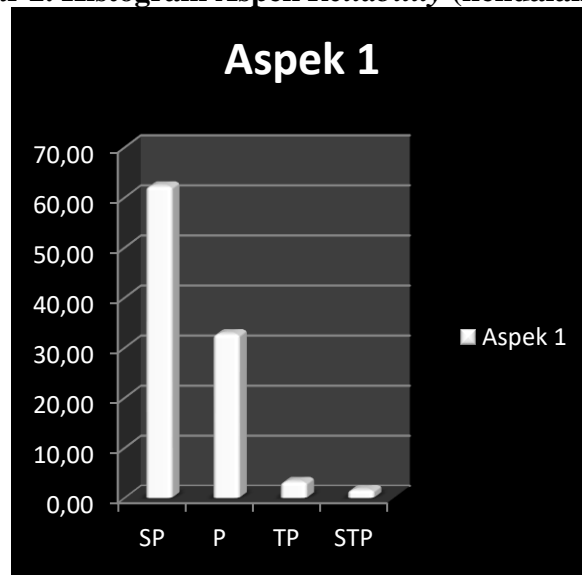
Kepuasan mahasiswa pada aspek keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 16,74 dari skor ideal 20 atau sebesar 83,69%.

Kemudian, untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek *reliability* dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 1. Diagram Lingkaran Aspek Keandalan Dosen



Gambar 2. Histogram Aspek *Reliability* (kendalan) Dosen



Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, diketahui bahwa 62,30% alumni mahasiswa sangat puas terhadap kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 32,79% alumni mahasiswa puas terhadap kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 3,28% alumni mahasiswa tidak puas terhadap kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 1,64%

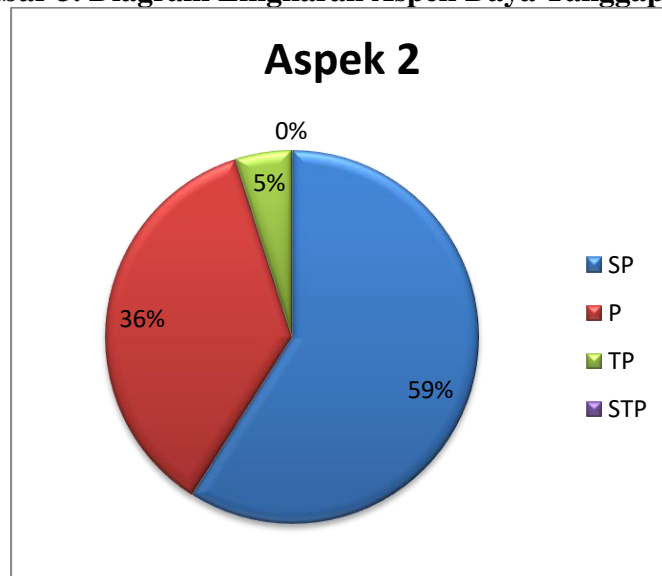
alumni mahasiswa sangat tidak puas terhadap kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

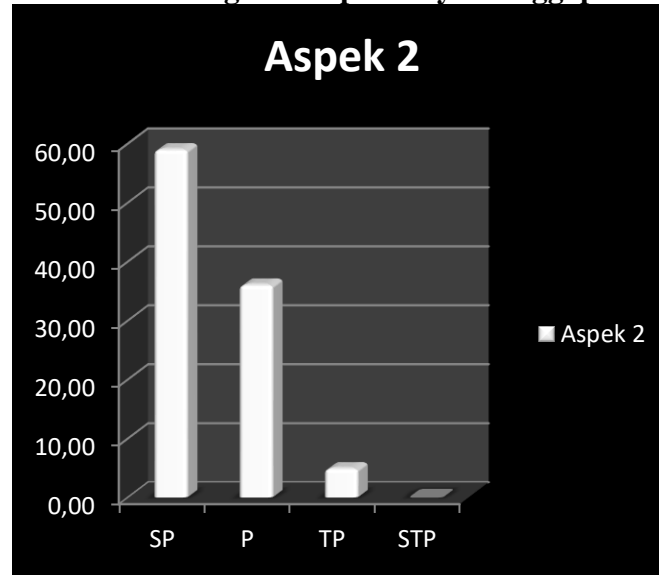
Kepuasan alumni mahasiswa pada aspek Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 16,26 dari skor ideal sebesar 20 atau sebesar 81,31%.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek *responsiveness* dapat dilihat pada diagram berikut.

Gambar 3. Diagram Lingkaran Aspek Daya Tanggap Dosen



Gambar 4. Histogram Aspek Daya Tanggap Dosen



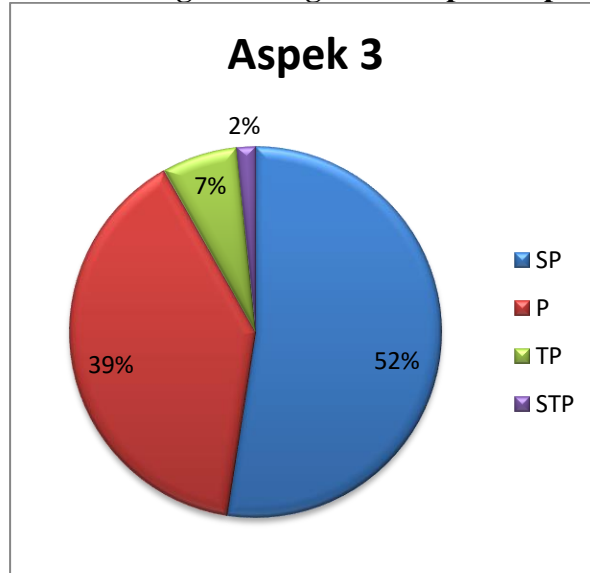
Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, diketahui bahwa 59,2% alumni mahasiswa sangat puas terhadap kemampuan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 36,07% alumni mahasiswa puas terhadap kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 4,92% alumni mahasiswa tidak puas terhadap kemampuan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 0,00% alumni mahasiswa sangat tidak setuju terhadap kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan.

3. Kepastian (*Assurance*)

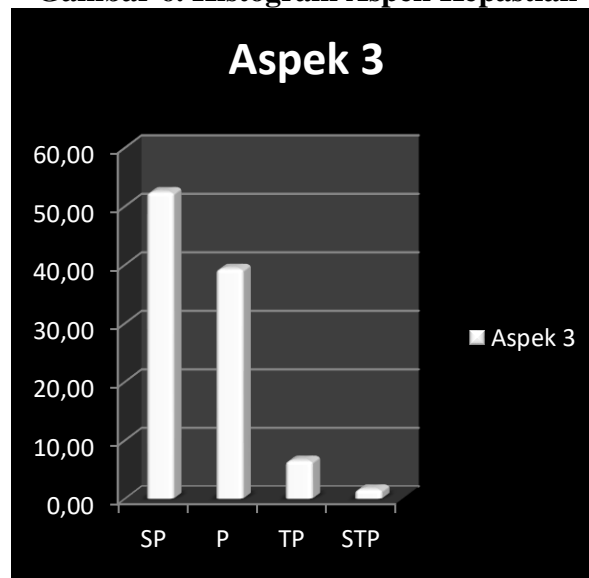
Kepuasan alumni mahasiswa pada aspek kepastian (*assurance*), yaitu kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 18,64 dari skor ideal sebesar 24 atau sebesar 77,66%.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek Kepastian (*assurance*) dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 5. Diagram Lingkaran Aspek Kepastian



Gambar 6. Histogram Aspek Kepastian



Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, diketahui bahwa 52,46% alumni mahasiswa sangat puas terhadap kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan dari FITK UIN Sumatera Utara Medan, 39,34% alumni mahasiswa puas terhadap kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan FITK UIN Sumatera Utara Medan, 6,56% alumni mahasiswa tidak puas terhadap kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 1,64% alumni mahasiswa sangat tidak puas terhadap kemampuan dosen memberi keyakinan kepada

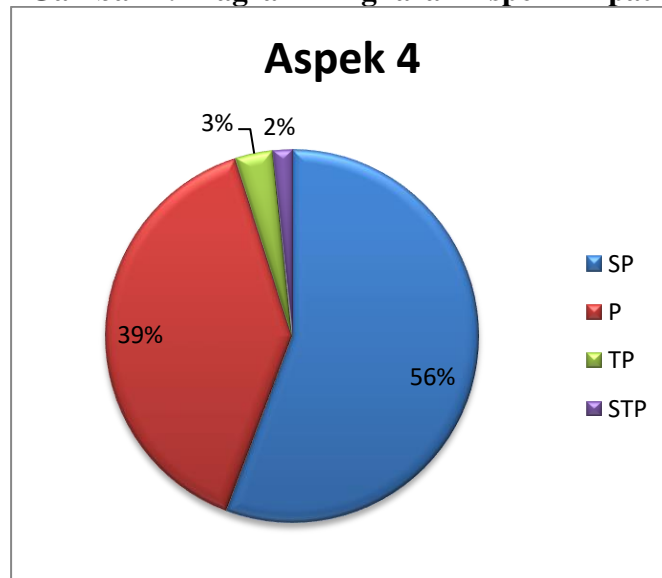
mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan FITK UIN Sumatera Utara Medan.

4. Empati (*Emphaty*)

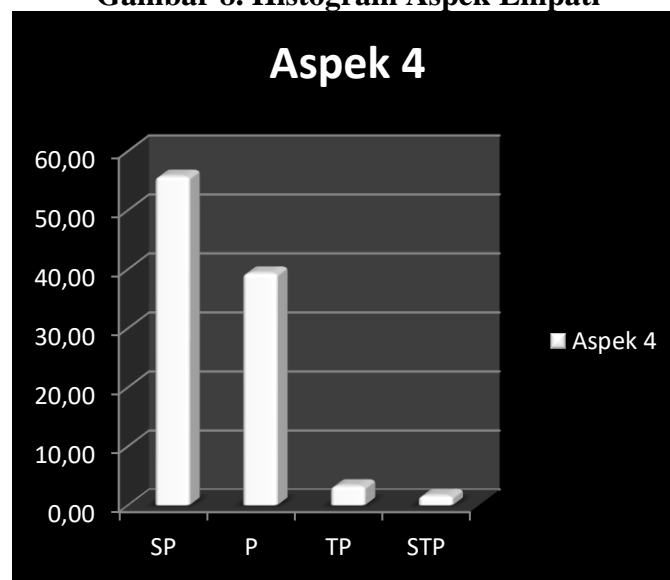
Kepuasan alumni mahasiswa pada aspek empati (*empathy*), yaitu kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 9,72 dari skor ideal sebesar 12 atau sebesar 81,01%.

Untuk lebih jelas gambaran tingkat kepuasan mahasiwa pada aspek empati (*emphaty*) dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 7. Diagram Lingkaran Aspek Empati



Gambar 8. Histogram Aspek Empati



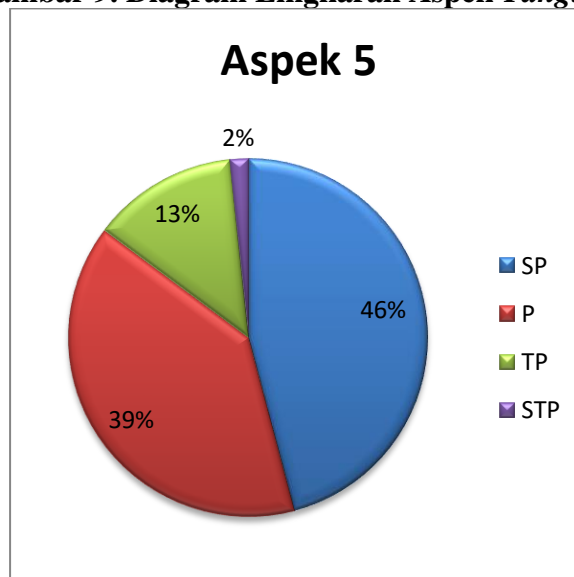
Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, diketahui bahwa 55,74% alumni mahasiswa sangat puas terhadap kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 39,34% alumni mahasiswa puas terhadap kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 3,28% alumni mahasiswa tidak puas terhadap kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 1,64% alumni mahasiswa sangat tidak puas terhadap kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan.

5. *Tangible* (Bukti Langsung)

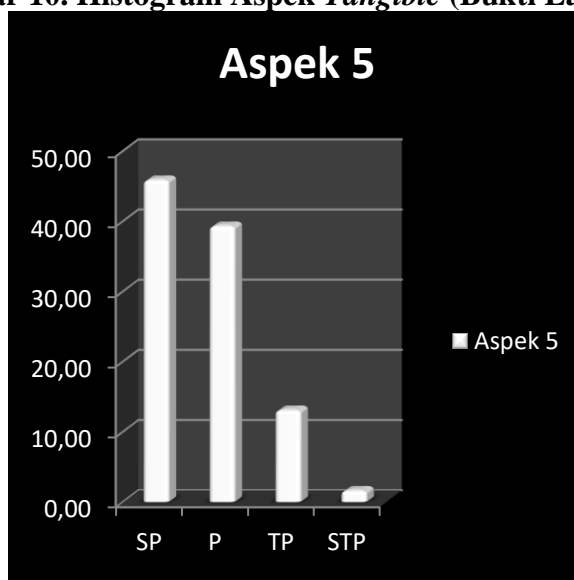
Kepuasan alumni mahasiswa pada aspek Bukti langsung (*Tangible*) yaitu penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 17,93 dari skor ideal sebesar 24 atau sebesar 74,73%.

Untuk lebih jelas gambaran tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek bukti fisik (*tangible*) dapat dilihat pada diagram berikut.

Gambar 9. Diagram Lingkaran Aspek *Tangible*



Gambar 10. Histogram Aspek *Tangible* (Bukti Langsung)



Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, diketahui bahwa 45,90% alumni mahasiswa sangat puas terhadap penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana FITK UIN Sumatera Utara Medan, 39,34% alumni mahasiswa puas terhadap penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana FITK UIN Sumatera Utara Medan, 13,11% alumni mahasiswa tidak puas terhadap penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 1,64% alumni mahasiswa sangat tidak puas terhadap penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana FITK UIN Sumatera Utara Medan.

KESIMPULAN

Survei kepuasan alumni mahasiswa merupakan bagian dari survei internal di FITK UINSU Medan. Pada survei kepuasan dosen ada beberapa aspek penilaian, yakni (1) keandalan (*reliability*), kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan kepada dosen dan tenaga kependidikan; (2) daya tanggap (*responsiveness*), yakni kemauan dari pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat; (3) kepastian (*assurance*), yaitu kemampuan pengelola untuk memberi keyakinan kepada dosen/tenaga kependidikan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan; (4) empati (*empathy*): kesediaan/kepedulian pengelola untuk memberi perhatian kepada dosen dan mahasiswa; (5) Bukti langsung (*tangible*), yakni penilaian dosen terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana. Kelima aspek penilaian di atas telah disajikan baik dari segi persentase maupun diagram, selanjutnya adalah besaran nilai indeks kepuasan

sebagaimana tertulis dalam tabel 2 di atas yaitu sebesar 79,30. Nilai indeks kepuasan sebesar 79,30 yang mendekati skor ideal yakni 100 maka kepuasan alumni mahasiswa dapat dikategorikan dengan nilai “MEMUASKAN”.

BAB V

SURVEI KEPUASAN ALUMNI MAHASISWA PRODI PENDIDIKAN BAHASA ARAB (PBA)

PENDAHULUAN

Survei kepuasan alumni mahasiswa prodi Pendidikan Bahasa Arab (PBA) adalah salah satu hal penting dalam penyelenggaraan Pendidikan di fakultas. Evaluasi ini mutlak penting dilakukan guna memperoleh informasi sekaligus refleksi terhadap proses Pendidikan yang sedang berlangsung di Fakultas.

survei dilakukan setiap semester guna mengukur tingkat pelayanan terhadap *costumer* (alumni mahasiswa). Pengukuran tingkat pelayanan ini meliputi 5 (lima) aspek yaitu; (1) keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan; (2) daya tanggap (*responseveness*), yaitu kemauan dosen membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat; (3) kepastian (*assurance*), yaitu kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan; (4) empati (*empathy*), yaitu kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa; (5) Bukti langsung (*Tangible*), yaitu penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibitas, kualitas sarana dan prasarana.

METODE

1. Periode Survei

Survei ini merupakan survei periodik yang dilakukan oleh Unit Penjaminan Mutu (UPM) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) UINSU Medan yang diberikan kepada pengguna layanan, dalam hal ini alumni mahasiswa. Survei dilakukan secara tetap dengan jangka waktu 6 bulan atau per semester. Survei ini dilaksanakan pada awal oktober tahun 2022 .

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan dan melihat kecenderungan (trend) layanan yang telah diberikan kepada mahasiswa, termasuk evaluasi kinerja dari dosen pada FITK UINSU Medan. Pengolahan dan analisa hasil survei mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

2. Metode

Survei ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan tujuan untuk mendeskripsikan secara kuantitatif kondisi tertentu. Dimana kondisi yang akan dideskripsikan adalah evaluasi dosen oleh mahasiswa mengacu pada lima dimensi pelayanan yaitu aspek *reliability*, *responseveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible*.

3. Tahapan Survei

Tahapan penyelenggaraan Survei kepuasan alumni mahasiswa FITK ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan. Pelaksanaan survei dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

7. Menyusun instrumen survei;
8. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
9. Menentukan responden;
10. Melaksanakan survei;
11. Mengolah hasil survei;
12. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Responden survei ini yaitu sejumlah alumni mahasiswa diambil secara proporsional pada seluruh Program Studi yang ada pada FTIK UIN Sumatera Utara Medan. Instrumen survei didistribusikan melalui *google form*. Sebaran responden mahasiswa pada survei ini melibatkan 41 alumnus.

Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif dengan rumus persentase serta, kemudian dihitung nilai indeks kepuasannya.

HASIL

Hasil survei ini disajikan berdasarkan kelompok dimensi pelayanan responden meliputi lima aspek yaitu (1) keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan; (2) daya tanggap (*responseveness*), yaitu kemauan dosen membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat; (3) kepastian (*assurance*), yaitu kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan; (4) empati (*empathy*), yaitu kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa; (5) Bukti langsung (*Tangible*), yaitu penilaian mahasiswa terhadap

kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana pada FITK UIN Sumatera Utara Medan.

Berdasarkan hasil survei yang terdiri dari lima aspek dengan 25 butir pernyataan, berikut ini disajikan tanggapan responden seperti tabel berikut.

**Tabel 1. Resume Hasil Survei EDOM
FITK UINSU Periode Oktober Tahun 2022**

GRADASI	SP	P	TP	STP	N	JUMLAH SKOR	RATA- RATA	SKOR MAKSIMAL	SKOR MINIMAL
Keandalan (1)	29	11	1	0	41	717	17,49	20	5
Daya Tanggap (2)	29	12	0	0	41	713	17,39	20	5
Kepastian (3)	31	9	1	0	41	843	20,56	20	5
Empati (4)	28	12	1	0	41	421	10,27	20	5
Bukti Langsung (5)	23	15	2	1	41	797	19,44	20	5

Tabel 2. Persentasi Tingkat Kepuasan Responden

GRADASI	SP	P	TP	STP	N
Persentase aspek 1	70,73	26,83	2,44	0,00	100
Persentase aspek 2	70,73	29,27	0,00	0,00	100
Persentase aspek 3	75,61	21,95	2,44	0,00	100
Persentase aspek 4	68,29	29,27	2,44	0,00	100
Persentase aspek 5	56,10	36,59	4,88	2,44	100
INDEKS KEPUASAN	85,15				

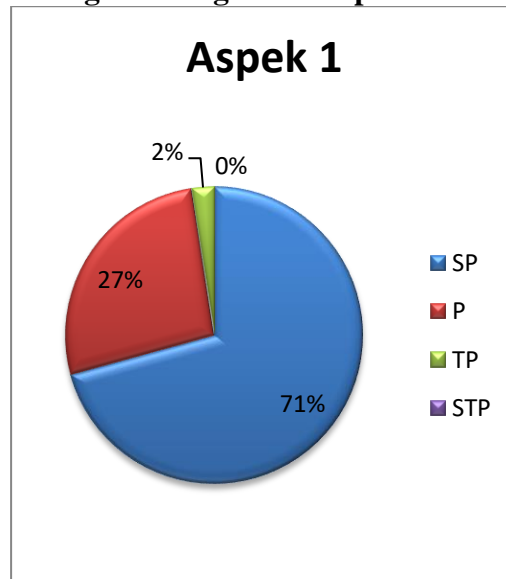
Berdasarkan paparan tabel 1 di atas, dapat dilihat sebaran jawaban responden ditinjau dari lima aspek penilaian, tingkat kepuasan, persentase dan nilai indeks kepuasan. Untuk lebih jelas, berikut ini disajikan hasil survei per aspek penilaian.

1. Keandalan (*Reliability*)

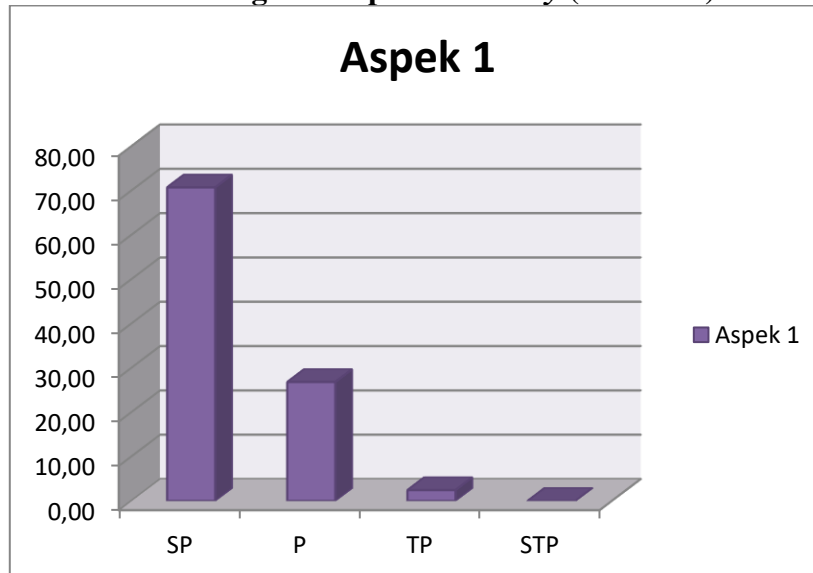
Kepuasan mahasiswa pada aspek keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 17,49 dari skor ideal 20 atau sebesar 87,44%.

Kemudian, untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek *reliability* dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 1. Diagram Lingkaran Aspek Keandalan Dosen



Gambar 2. Histogram Aspek *Reliability* (kendalan) Dosen



Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, diketahui bahwa 70,73% alumni mahasiswa sangat puas terhadap kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 26,83% alumni mahasiswa puas terhadap kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 2,44% alumni mahasiswa tidak puas terhadap kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 0,00%

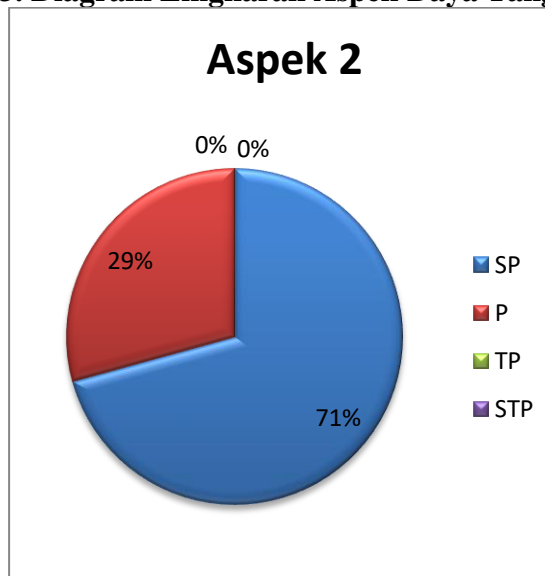
alumni mahasiswa sangat tidak puas terhadap kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

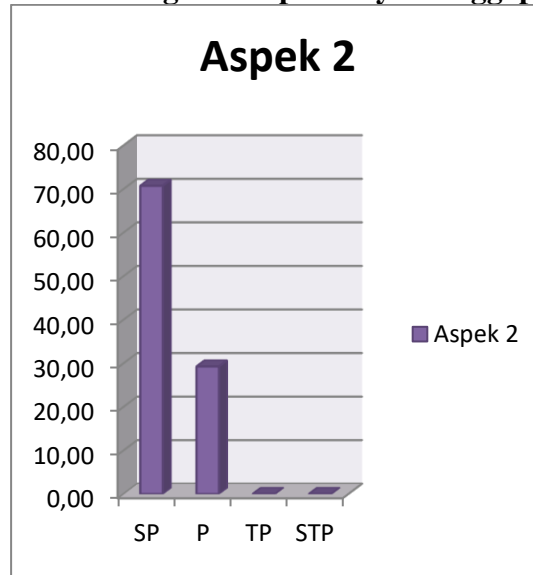
Kepuasan alumni mahasiswa pada aspek Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 17,39 dari skor ideal sebesar 20 atau sebesar 86,95%.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek *responsiveness* dapat dilihat pada diagram berikut.

Gambar 3. Diagram Lingkaran Aspek Daya Tanggap Dosen



Gambar 4. Histogram Aspek Daya Tanggap Dosen



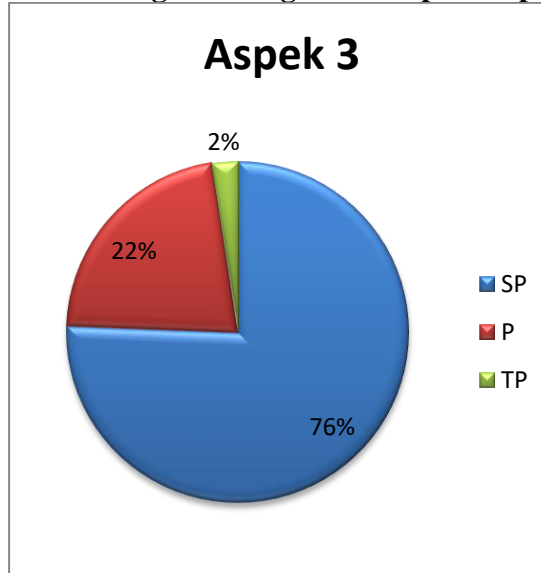
Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, diketahui bahwa 70,73% alumni mahasiswa sangat puas terhadap kemampuan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 29,27% alumni mahasiswa puas terhadap kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 0,00% alumni mahasiswa tidak puas terhadap kemampuan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 0,00% alumni mahasiswa sangat tidak setuju terhadap kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan.

3. Kepastian (*Assurance*)

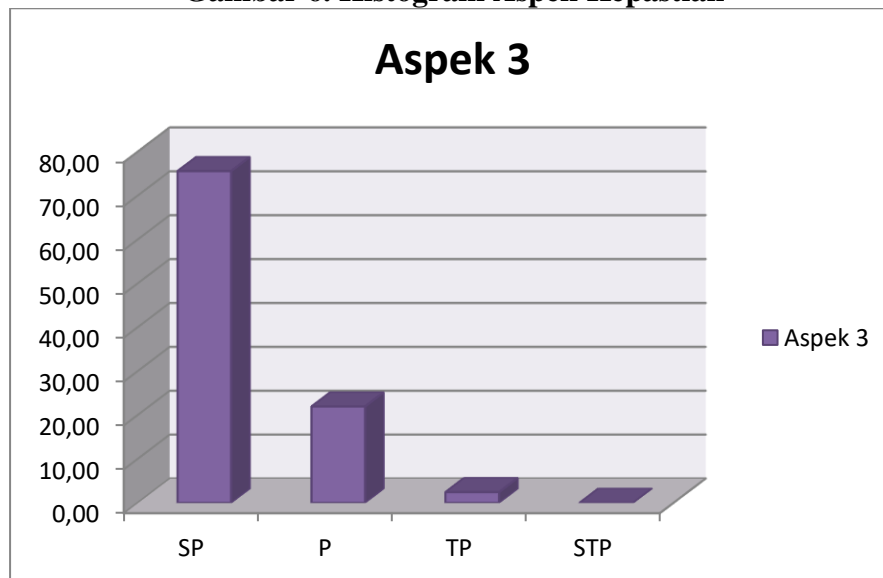
Kepuasan alumni mahasiswa pada aspek kepastian (*assurance*), yaitu kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 20,56 dari skor ideal sebesar 24 atau sebesar 85,67%.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek Kepastian (*assurance*) dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 5. Diagram Lingkaran Aspek Kepastian



Gambar 6. Histogram Aspek Kepastian



Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, diketahui bahwa 75,61% alumni mahasiswa sangat puas terhadap kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan dari FITK UIN Sumatera Utara Medan, 21,95% alumni mahasiswa puas terhadap kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan FITK UIN Sumatera Utara Medan, 2,44% alumni mahasiswa tidak puas terhadap kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 0,00% alumni mahasiswa sangat tidak puas terhadap kemampuan dosen memberi keyakinan kepada

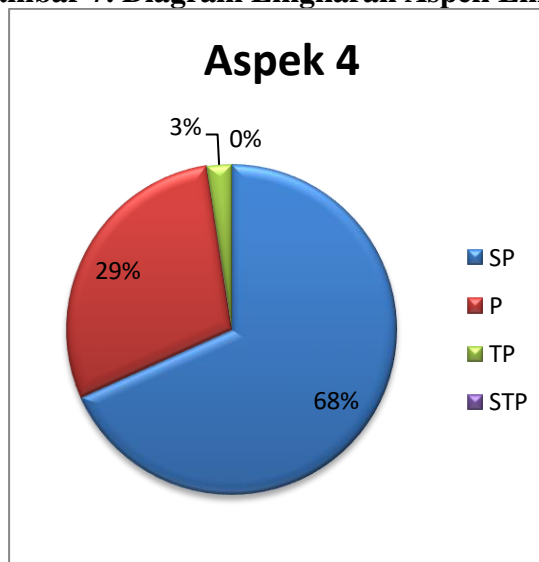
mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan FITK UIN Sumatera Utara Medan.

4. Empati (*Emphaty*)

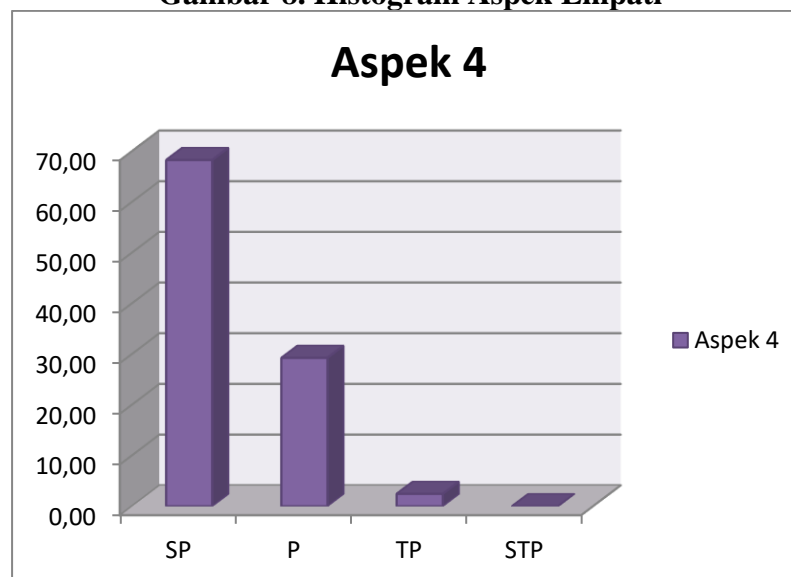
Kepuasan alumni mahasiswa pada aspek empati (*empathy*), yaitu kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 10,27 dari skor ideal sebesar 12 atau sebesar 85,57%.

Untuk lebih jelas gambaran tingkat kepuasan mahasiwa pada aspek empati (*emphaty*) dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 7. Diagram Lingkaran Aspek Empati



Gambar 8. Histogram Aspek Empati



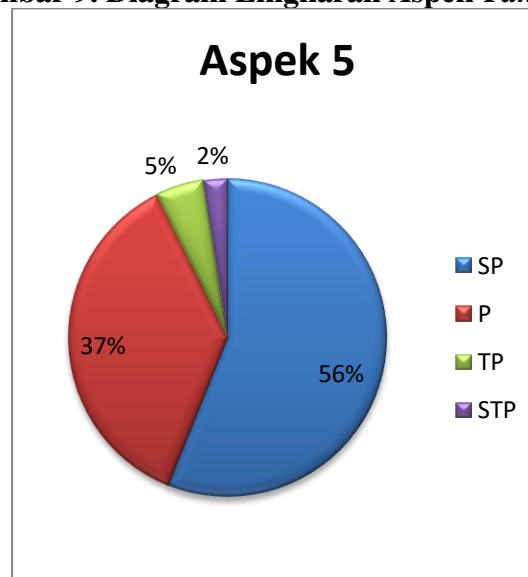
Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, diketahui bahwa 68,29% alumni mahasiswa sangat puas terhadap kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 29,27% alumni mahasiswa puas terhadap kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 2,44% alumni mahasiswa tidak puas terhadap kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 0,00% alumni mahasiswa sangat tidak puas terhadap kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan.

5. *Tangible* (Bukti Langsung)

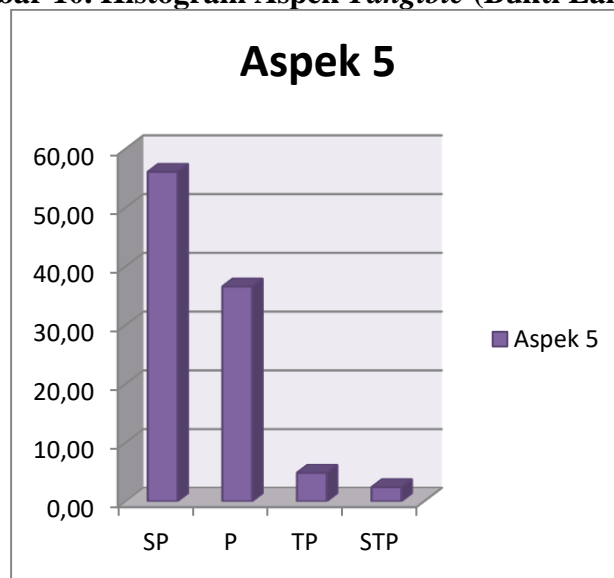
Kepuasan alumni mahasiswa pada aspek Bukti langsung (*Tangible*) yaitu penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 19,44 dari skor ideal sebesar 24 atau sebesar 81,00%.

Untuk lebih jelas gambaran tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek bukti fisik (*tangible*) dapat dilihat pada diagram berikut.

Gambar 9. Diagram Lingkaran Aspek *Tangible*



Gambar 10. Histogram Aspek *Tangible* (Bukti Langsung)



Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, diketahui bahwa 56,10% alumni mahasiswa sangat puas terhadap penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana FITK UIN Sumatera Utara Medan, 36,59% alumni mahasiswa puas terhadap penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana FITK UIN Sumatera Utara Medan, 4,88% alumni mahasiswa tidak puas terhadap penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 2,44% alumni mahasiswa sangat tidak puas terhadap penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana FITK UIN Sumatera Utara Medan.

KESIMPULAN

Survei kepuasan alumni mahasiswa merupakan bagian dari survei internal dan sebagai penunjang mutu di FITK UINSU Medan. Pada survei kepuasan dosen ada beberapa aspek penilaian, yakni (1) keandalan (*reliability*), kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan kepada dosen dan tenaga kependidikan; (2) daya tanggap (*responsiveness*), yakni kemauan dari pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat; (3) kepastian (*assurance*), yaitu kemampuan pengelola untuk memberi keyakinan kepada dosen/tenaga kependidikan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan; (4) empati (*empathy*): kesediaan/kepedulian pengelola untuk memberi perhatian kepada dosen dan mahasiswa; (5) Bukti langsung (*tangible*), yakni penilaian dosen terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana. Kelima aspek penilaian di atas telah disajikan baik dari segi persentase maupun diagram, selanjutnya adalah besaran nilai indeks kepuasan

sebagaimana tertulis dalam tabel 2 di atas yaitu sebesar 85,15. Nilai indeks kepuasan sebesar 85,15 yang mendekati skor ideal yakni 100 maka kepuasan alumni mahasiswa dapat dikategorikan dengan nilai “SANGAT MEMUASKAN”.

BAB VI

SURVEI KEPUASAN ALUMNI MAHASISWA PRODI PENDIDIKAN BAHASA INGGRIS (PBI)

PENDAHULUAN

Survei kepuasan alumni mahasiswa prodi Pendidikan Bahasa Inggris (PBI) adalah salah satu hal penting dalam penyelenggaraan Pendidikan di fakultas. Evaluasi ini mutlak penting dilakukan guna memperoleh informasi sekaligus refleksi terhadap proses Pendidikan yang sedang berlangsung di Fakultas.

survei dilakukan setiap semester guna mengukur tingkat pelayanan terhadap *costumer* (alumni mahasiswa). Pengukuran tingkat pelayanan ini meliputi 5 (lima) aspek yaitu; (1) keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan; (2) daya tanggap (*responseveness*), yaitu kemauan dosen membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat; (3) kepastian (*assurance*), yaitu kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan; (4) empati (*empathy*), yaitu kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa; (5) Bukti langsung (*Tangible*), yaitu penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibitas, kualitas sarana dan prasarana.

METODE

1. Periode Survei

Survei ini merupakan survei periodik yang dilakukan oleh Unit Penjaminan Mutu (UPM) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) UINSU Medan yang diberikan kepada pengguna layanan, dalam hal ini alumni mahasiswa. Survei dilakukan secara tetap dengan jangka waktu 6 bulan atau per semester. Survei ini dilaksanakan pada awal oktober tahun 2022 .

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan dan melihat kecenderungan (trend) layanan yang telah diberikan kepada mahasiswa, termasuk evaluasi kinerja dari dosen pada FITK UINSU Medan. Pengolahan dan analisa hasil survei mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

2. Metode

Survei ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan tujuan untuk mendeskripsikan secara kuantitatif kondisi tertentu. Dimana kondisi yang akan dideskripsikan adalah evaluasi dosen oleh mahasiswa mengacu pada lima dimensi pelayanan yaitu aspek *reliability*, *responseveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible*.

3. Tahapan Survei

Tahapan penyelenggaraan Survei kepuasan alumni mahasiswa FITK ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan. Pelaksanaan survei dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Responden survei ini yaitu sejumlah alumni mahasiswa diambil secara proporsional pada seluruh Program Studi yang ada pada FTIK UIN Sumatera Utara Medan. Instrumen survei didistribusikan melalui *google form*. Sebaran responden mahasiswa pada survei ini melibatkan 16 alumnus.

Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif dengan rumus persentase serta, kemudian dihitung nilai indeks kepuasannya.

HASIL

Hasil survei ini disajikan berdasarkan kelompok dimensi pelayanan responden meliputi lima aspek yaitu (1) keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan; (2) daya tanggap (*responseveness*), yaitu kemauan dosen membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat; (3) kepastian (*assurance*), yaitu kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan; (4) empati (*empathy*), yaitu kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa; (5) Bukti langsung (*Tangible*), yaitu penilaian mahasiswa terhadap

kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana pada FITK UIN Sumatera Utara Medan.

Berdasarkan hasil survei yang terdiri dari lima aspek dengan 25 butir pernyataan, berikut ini disajikan tanggapan responden seperti tabel berikut.

**Tabel 1. Resume Hasil Survei EDOM
FITK UINSU Periode Oktober Tahun 2022**

GRADASI	SP	P	TP	STP	N	JUMLAH SKOR	RATA- RATA	SKOR MAKSIMAL	SKOR MINIMAL
Keandalan (1)	8	8	0	0	16	255	15,94	20	5
Daya Tanggap (2)	8	8	0	0	16	259	16,19	20	5
Kepastian (3)	8	8	0	0	16	307	19,19	20	5
Empati (4)	5	11	0	0	16	150	9,38	20	5
Bukti Langsung (5)	6	9	1	0	16	278	17,38	20	5

Tabel 2. Persentasi Tingkat Kepuasan Responden

GRADASI	SP	P	TP	STP	N
Persentase aspek 1	50,00	50,00	0,00	0,00	100
Persentase aspek 2	50,00	50,00	0,00	0,00	100
Persentase aspek 3	50,00	50,00	0,00	0,00	100
Persentase aspek 4	31,25	68,75	0,00	0,00	100
Persentase aspek 5	37,50	56,25	6,25	0,00	100
INDEKS KEPUASAN	78,06				

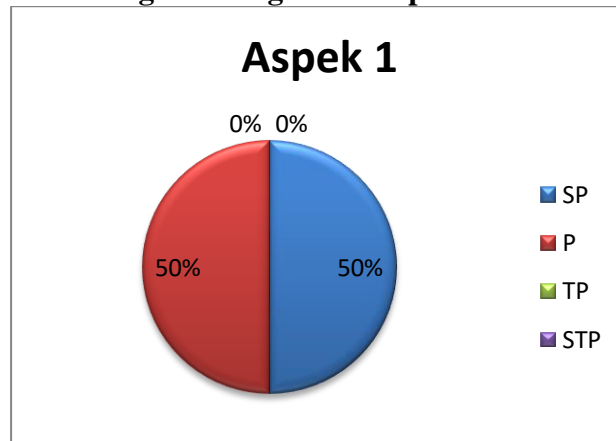
Berdasarkan paparan tabel 1 di atas, dapat dilihat sebaran jawaban responden ditinjau dari lima aspek penilaian, tingkat kepuasan, persentase dan nilai indeks kepuasan. Untuk lebih jelas, berikut ini disajikan hasil survei per aspek penilaian.

1. Keandalan (*Reliability*)

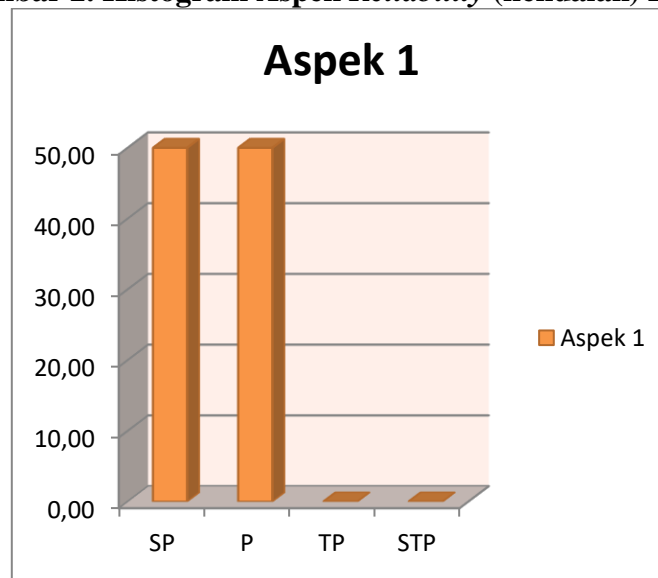
Kepuasan mahasiswa pada aspek keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 15,94 dari skor ideal 20 atau sebesar 76,69%.

Kemudian, untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek *reliability* dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 1. Diagram Lingkaran Aspek Keandalan Dosen



Gambar 2. Histogram Aspek *Reliability* (kendalan) Dosen



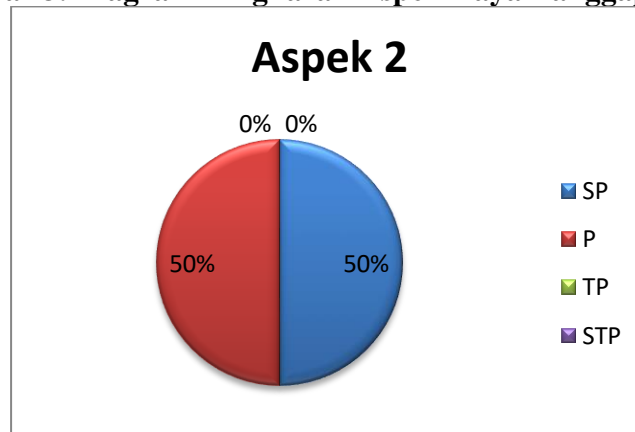
Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, diketahui bahwa 50,00% alumni mahasiswa sangat puas terhadap kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 50,00% alumni mahasiswa puas terhadap kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 0,00% alumni mahasiswa tidak puas terhadap kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 0,00% alumni mahasiswa sangat tidak puas terhadap kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

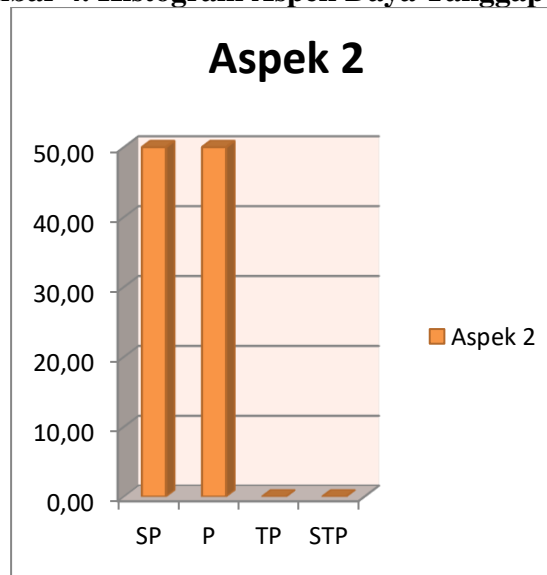
Kepuasan alumni mahasiswa pada aspek Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 16,19 dari skor ideal sebesar 20 atau sebesar 80,94%.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiwa pada aspek responsiveness dapat dilihat pada diagram berikut.

Gambar 3. Diagram Lingkaran Aspek Daya Tanggap Dosen



Gambar 4. Histogram Aspek Daya Tanggap Dosen



Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, diketahui bahwa 50,00% alumni mahasiswa sangat puas terhadap kemampuan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara

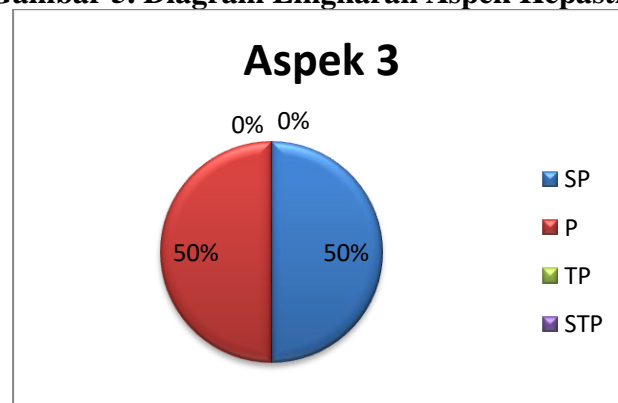
Medan, 50,00% alumni mahasiswa puas terhadap kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 0,00% alumni mahasiswa tidak puas terhadap kemampuan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 0,00% alumni mahasiswa sangat tidak setuju terhadap kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan.

3. Kepastian (*Assurance*)

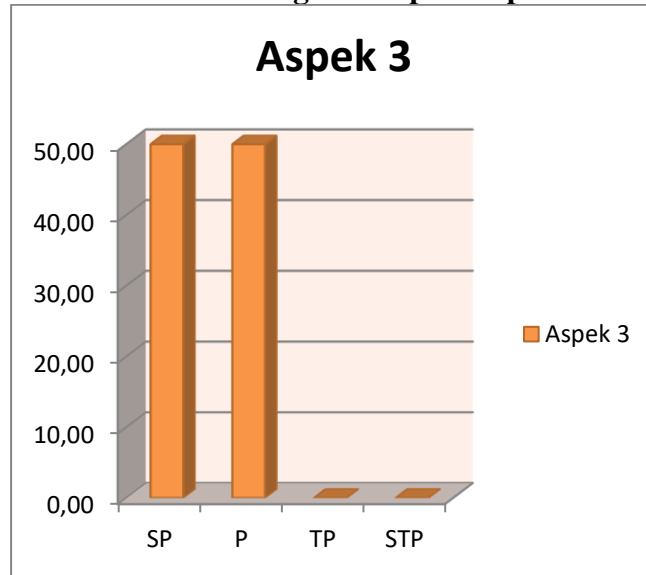
Kepuasan alumni mahasiswa pada aspek kepastian (*assurance*), yaitu kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 19,19 dari skor ideal sebesar 24 atau sebesar 79,95%.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek Kepastian (*assurance*) dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 5. Diagram Lingkaran Aspek Kepastian



Gambar 6. Histogram Aspek Kepastian



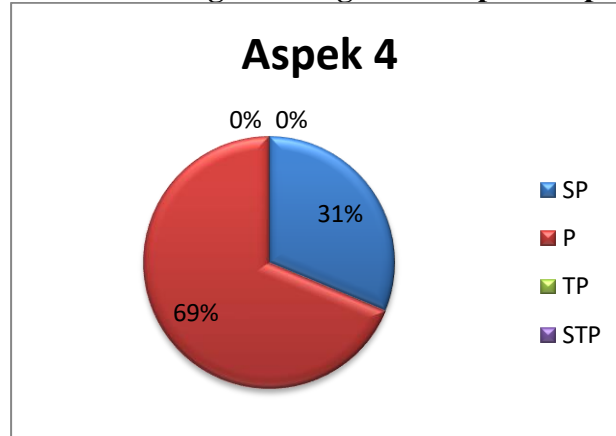
Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, diketahui bahwa 50,00% alumni mahasiswa sangat puas terhadap kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan dari FITK UIN Sumatera Utara Medan, 50,00% alumni mahasiswa puas terhadap kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan FITK UIN Sumatera Utara Medan, 0,00% alumni mahasiswa tidak puas terhadap kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 0,00% alumni mahasiswa sangat tidak puas terhadap kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan FITK UIN Sumatera Utara Medan.

4. Empati (*Emphaty*)

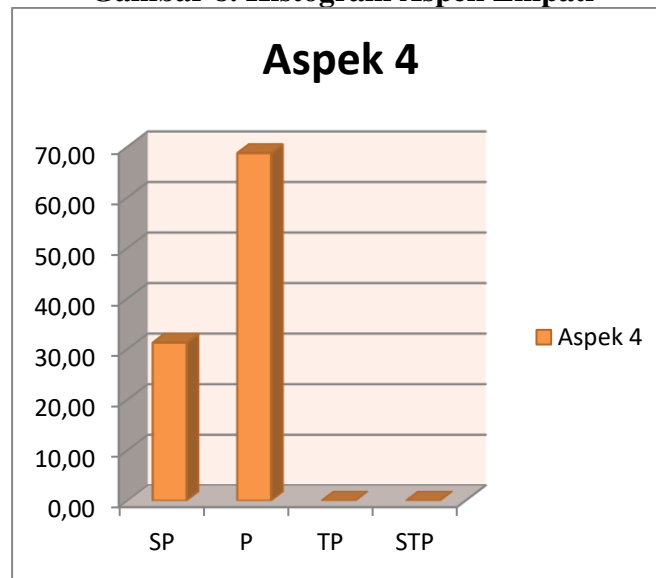
Kepuasan alumni mahasiswa pada aspek empati (*empathy*), yaitu kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 9,38 dari skor ideal sebesar 12 atau sebesar 78,13%.

Untuk lebih jelas gambaran tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek empati (*emphaty*) dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 7. Diagram Lingkaran Aspek Empati



Gambar 8. Histogram Aspek Empati



Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, diketahui bahwa 31,25% alumni mahasiswa sangat puas terhadap kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 68,75% alumni mahasiswa puas terhadap kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 0,00% alumni mahasiswa tidak puas terhadap kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 0,00% alumni mahasiswa sangat tidak puas terhadap kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan.

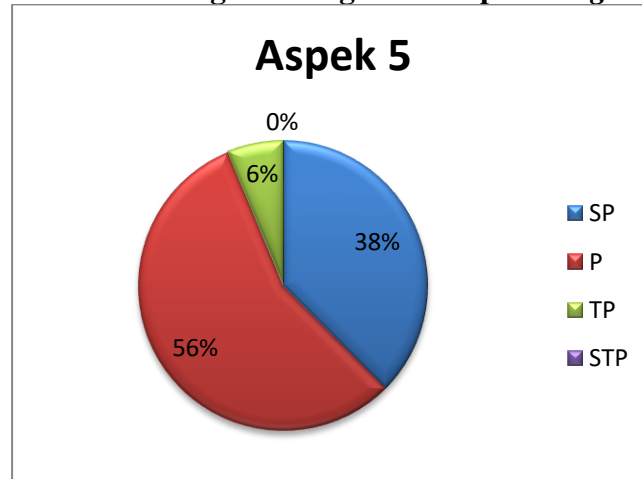
5. *Tangible* (Bukti Langsung)

Kepuasan alumni mahasiswa pada aspek Bukti langsung (*Tangible*) yaitu penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana pada FITK UIN

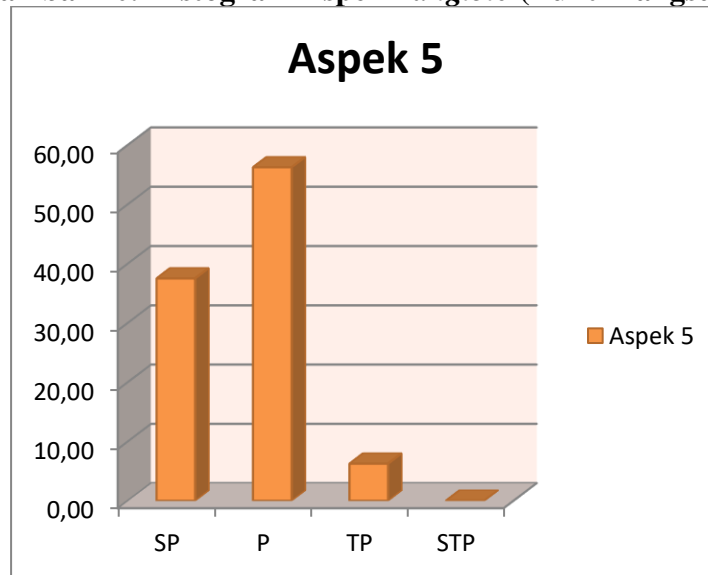
Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 17,38 dari skor ideal sebesar 24 atau sebesar 72,40%.

Untuk lebih jelas gambaran tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek bukti fisik (*tangible*) dapat dilihat pada diagram berikut.

Gambar 9. Diagram Lingkaran Aspek Tangible



Gambar 10. Histogram Aspek Tangible (Bukti Langsung)



Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, diketahui bahwa 37,50% alumni mahasiswa sangat puas terhadap penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana FITK UIN Sumatera Utara Medan, 56,25% alumni mahasiswa puas terhadap penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana FITK UIN Sumatera Utara Medan, 6,25% alumni mahasiswa tidak puas terhadap penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana FITK

UIN Sumatera Utara Medan, dan 0,00% alumni mahasiswa sangat tidak puas terhadap penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana FITK UIN Sumatera Utara Medan.

KESIMPULAN

Survei kepuasan alumni mahasiswa merupakan bagian dari survei internal d sebagai penunjang mutu di FITK UINSU Medan. Pada survei kepuasan dosen ada beberapa aspek penilaian, yakni (1) keandalan (*reliability*), kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan kepada dosen dan tenaga kependidikan; (2) daya tanggap (*responsiveness*), yakni kemauan dari pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat; (3) kepastian (*assurance*), yaitu kemampuan pengelola untuk memberi keyakinan kepada dosen/tenaga kependidikan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan; (4) empati (*empathy*): kesediaan/kepedulian pengelola untuk memberi perhatian kepada dosen dan mahasiswa; (5) Bukti langsung (*tangible*), yakni penilaian dosen terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana. Kelima aspek penilaian di atas telah disajikan baik dari segi persentase maupun diagram, selanjutnya adalah besaran nilai indeks kepuasan sebagaimana tertulis dalam tabel 2 di atas yaitu sebesar 78,06. Nilai indeks kepuasan sebesar 78,06 yang mendekati skor ideal yakni 100 maka kepuasan alumni mahasiswa dapat dikategorikan dengan nilai “SANGAT MEMUASKAN”.

BAB VII

SURVEI KEPUASAN ALUMNI MAHASISWA PRODI PENDIDIKAN GURU MADRASAH IBTIDAIYAH (PGMI)

PENDAHULUAN

Survei kepuasan alumni mahasiswa prodi Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah (PGMI) adalah salah satu hal penting dalam penyelenggaraan Pendidikan di fakultas. Evaluasi ini mutlak penting dilakukan guna memperoleh informasi sekaligus refleksi terhadap proses Pendidikan yang sedang berlangsung di Fakultas.

survei dilakukan setiap semester guna mengukur tingkat pelayanan terhadap *costumer* (alumni mahasiswa). Pengukuran tingkat pelayanan ini meliputi 5 (lima) aspek yaitu; (1) keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan; (2) daya tanggap (*responseveness*), yaitu kemauan dosen membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat; (3) kepastian (*assurance*), yaitu kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan; (4) empati (*empathy*), yaitu kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa; (5) Bukti langsung (*Tangible*), yaitu penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibitas, kualitas sarana dan prasarana.

METODE

1. Periode Survei

Survei ini merupakan survei periodik yang dilakukan oleh Unit Penjaminan Mutu (UPM) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) UINSU Medan yang diberikan kepada pengguna layanan, dalam hal ini alumni mahasiswa. Survei dilakukan secara tetap dengan jangka waktu 6 bulan atau per semester. Survei ini dilaksanakan pada awal oktober tahun 2022 .

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan dan melihat kecenderungan (trend) layanan yang telah diberikan kepada mahasiswa, termasuk evaluasi kinerja dari dosen pada FITK UINSU Medan. Pengolahan dan analisa hasil survei mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan

survei.

2. Metode

Survei ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan tujuan untuk mendeskripsikan secara kuantitatif kondisi tertentu. Dimana kondisi yang akan dideskripsikan adalah evaluasi dosen oleh mahasiswa mengacu pada lima dimensi pelayanan yaitu aspek *reliability*, *responseveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible*.

3. Tahapan Survei

Tahapan penyelenggaraan Survei kepuasan alumni mahasiswa FITK ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan. Pelaksanaan survei dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Responden survei ini yaitu sejumlah alumni mahasiswa diambil secara proporsional pada seluruh Program Studi yang ada pada FTIK UIN Sumatera Utara Medan. Instrumen survei didistribusikan melalui *google form*. Sebaran responden mahasiswa pada survei ini melibatkan 40 alumnus.

Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif dengan rumus persentase serta, kemudian dihitung nilai indeks kepuasannya.

HASIL

Hasil survei ini disajikan berdasarkan kelompok dimensi pelayanan responden meliputi lima aspek yaitu (1) keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan; (2) daya tanggap (*responseveness*), yaitu kemauan dosen membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat; (3) kepastian (*assurance*), yaitu kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan; (4) empati (*empathy*), yaitu kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa; (5) Bukti langsung (*Tangible*), yaitu penilaian mahasiswa terhadap

kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana pada FITK UIN Sumatera Utara Medan.

Berdasarkan hasil survei yang terdiri dari lima aspek dengan 25 butir pernyataan, berikut ini disajikan tanggapan responden seperti tabel berikut.

**Tabel 1. Resume Hasil Survei EDOM
FITK UINSU Periode Oktober Tahun 2022**

GRADASI	SP	P	TP	STP	N	JUMLAH SKOR	RATA- RATA	SKOR MAKSIMAL	SKOR MINIMAL
Keandalan (1)	16	24	0	0	40	646	16,15	20	5
Daya Tanggap (2)	23	17	0	0	40	656	16,40	20	5
Kepastian (3)	21	17	2	0	40	750	18,75	20	5
Empati (4)	18	20	2	0	40	385	9,63	20	5
Bukti Langsung (5)	18	19	3	0	40	725	18,13	20	5

Tabel 2. Persentasi Tingkat Kepuasan Responden

GRADASI	SP	P	TP	STP	N
Persentase aspek 1	40,00	60,00	0,00	0,00	100
Persentase aspek 2	57,50	42,50	0,00	0,00	100
Persentase aspek 3	52,50	42,50	5,00	0,00	100
Persentase aspek 4	45,00	50,00	5,00	0,00	100
Persentase aspek 5	45,00	47,50	7,50	0,00	100
INDEKS KEPUASAN	79,05				

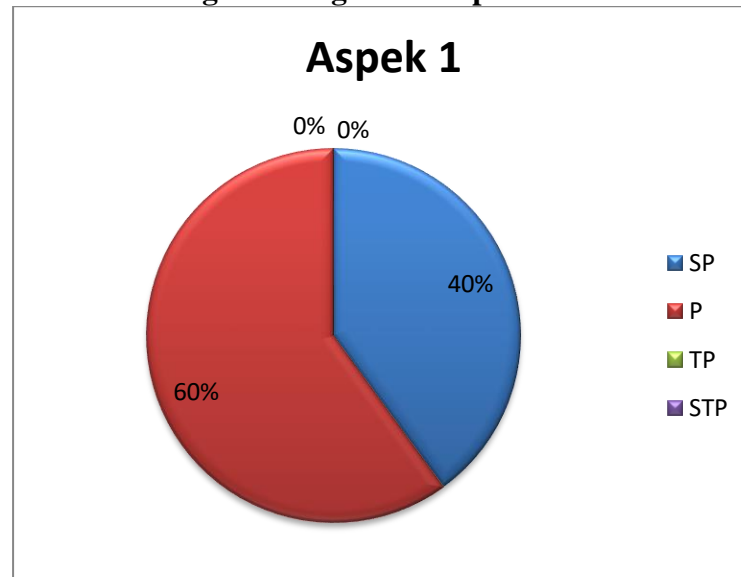
Berdasarkan paparan tabel 1 di atas, dapat dilihat sebaran jawaban responden ditinjau dari lima aspek penilaian, tingkat kepuasan, persentase dan nilai indeks kepuasan. Untuk lebih jelas, berikut ini disajikan hasil survei per aspek penilaian.

1. Keandalan (*Reliability*)

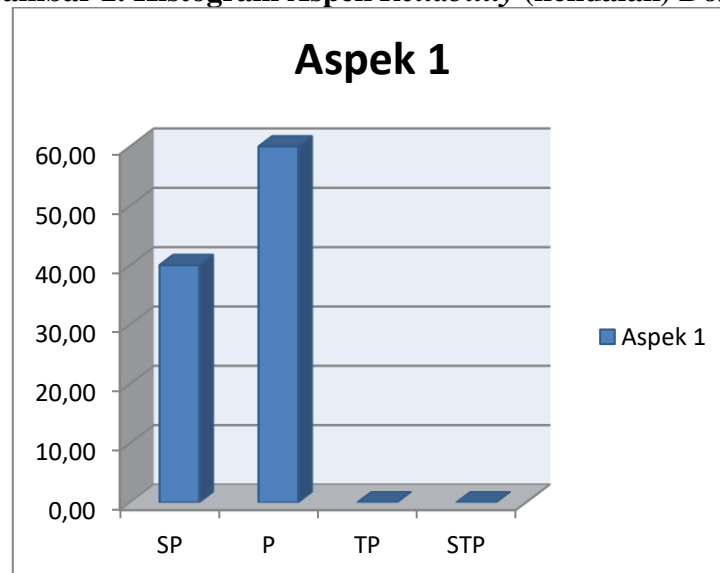
Kepuasan mahasiswa pada aspek keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 16,15 dari skor ideal 20 atau sebesar 80,75%.

Kemudian, untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek *reliability* dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 1. Diagram Lingkaran Aspek Keandalan Dosen



Gambar 2. Histogram Aspek *Reliability* (kendalan) Dosen



Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, diketahui bahwa 40,00% alumni mahasiswa sangat puas terhadap kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 60,00% alumni mahasiswa puas terhadap kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 0,00% alumni mahasiswa tidak puas terhadap kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 0,00%

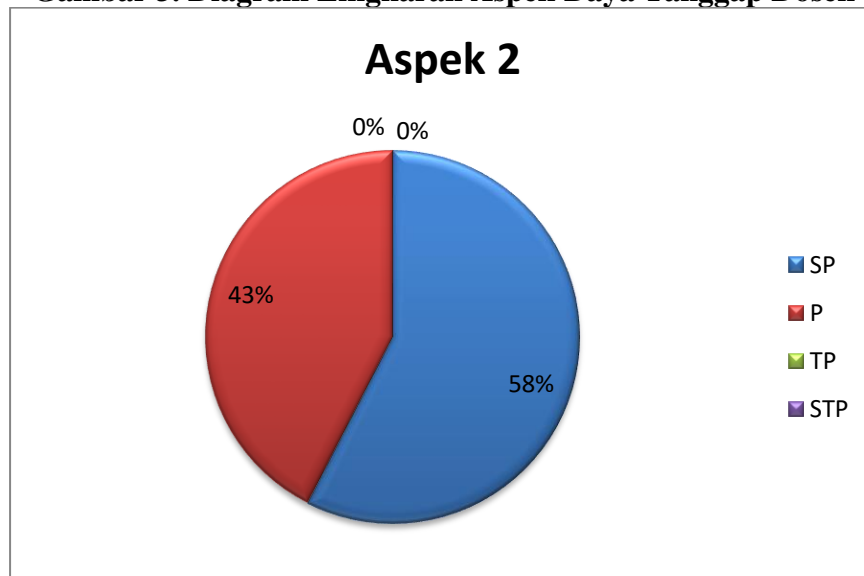
alumni mahasiswa sangat tidak puas terhadap kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

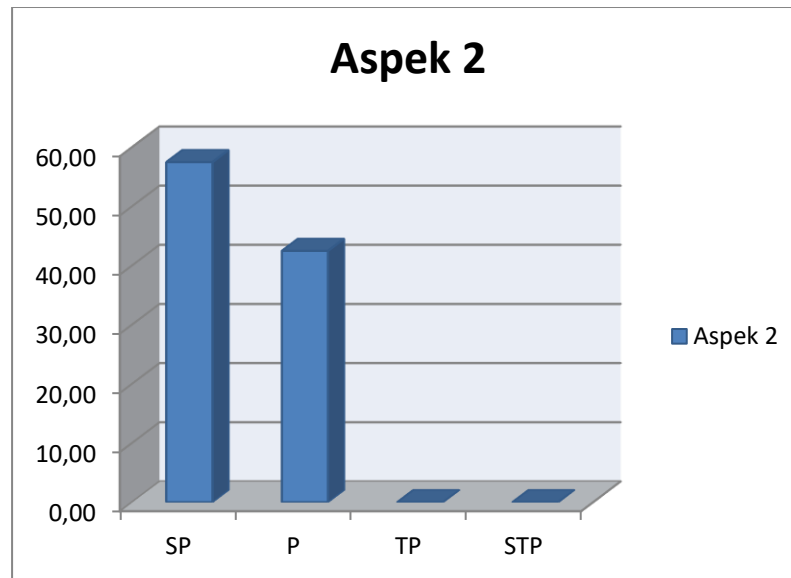
Kepuasan alumni mahasiswa pada aspek Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 16,40 dari skor ideal sebesar 20 atau sebesar 82,00%.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek *responsiveness* dapat dilihat pada diagram berikut.

Gambar 3. Diagram Lingkaran Aspek Daya Tanggap Dosen



Gambar 4. Histogram Aspek Daya Tanggap Dosen



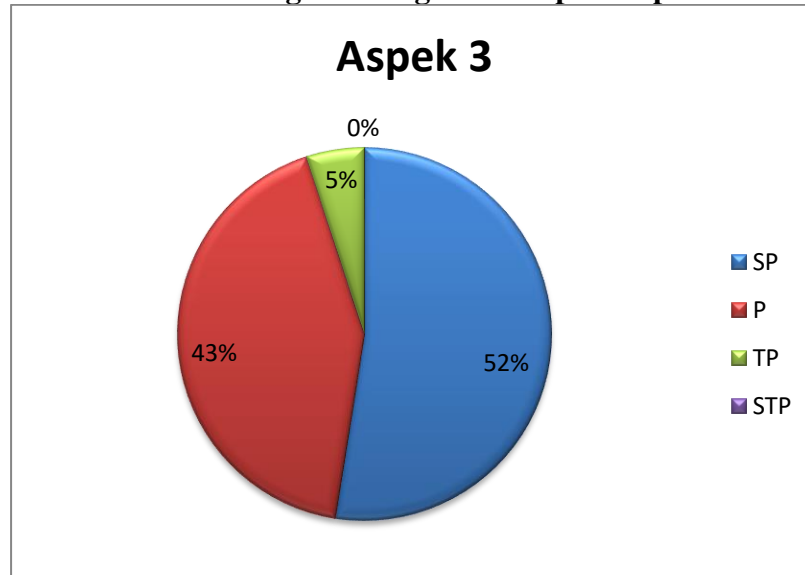
Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, diketahui bahwa 57,50% alumni mahasiswa sangat puas terhadap kemampuan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 42,50% alumni mahasiswa puas terhadap kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 0,00% alumni mahasiswa tidak puas terhadap kemampuan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 0,00% alumni mahasiswa sangat tidak setuju terhadap kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan.

3. Kepastian (*Assurance*)

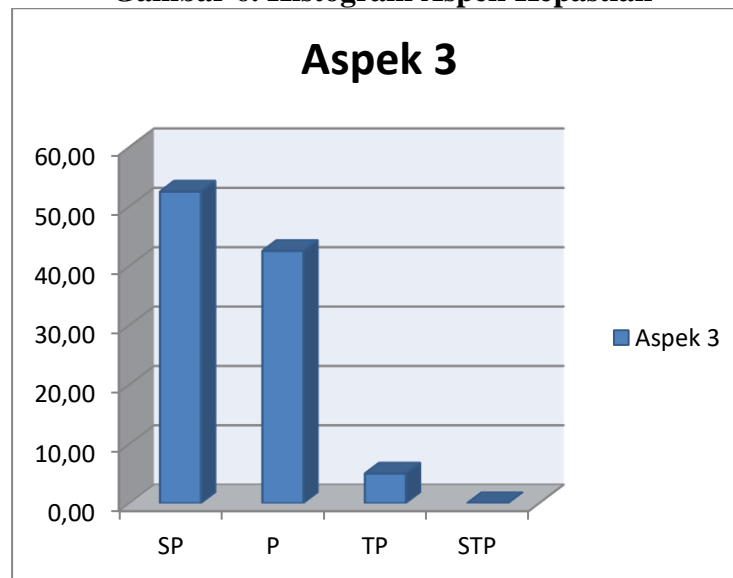
Kepuasan alumni mahasiswa pada aspek kepastian (*assurance*), yaitu kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 18,75 dari skor ideal sebesar 24 atau sebesar 78,13%.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek Kepastian (*assurance*) dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 5. Diagram Lingkaran Aspek Kepastian



Gambar 6. Histogram Aspek Kepastian



Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, diketahui bahwa 52,50% alumni mahasiswa sangat puas terhadap kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan dari FITK UIN Sumatera Utara Medan, 42,50% alumni mahasiswa puas terhadap kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan FITK UIN Sumatera Utara Medan, 5,00% alumni mahasiswa tidak puas terhadap kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 0,00% alumni mahasiswa sangat tidak puas terhadap kemampuan dosen memberi keyakinan kepada

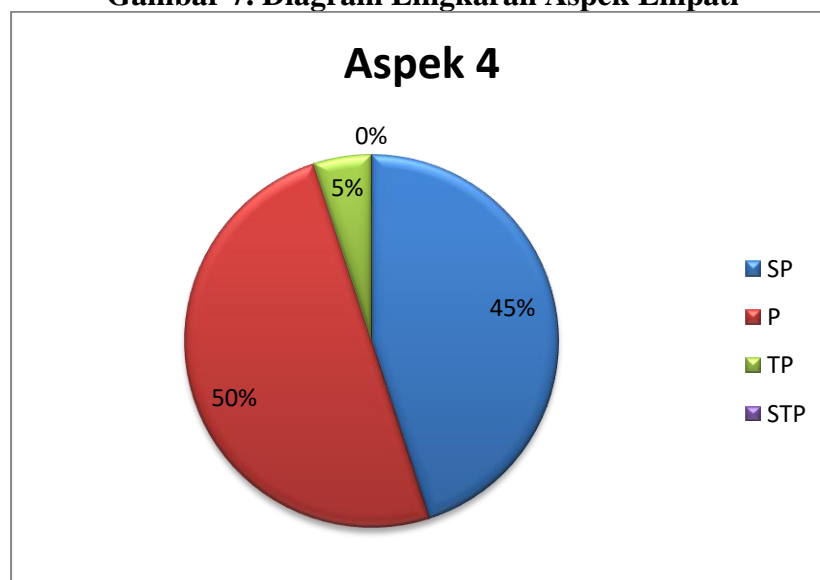
mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan FITK UIN Sumatera Utara Medan.

4. Empati (*Emphaty*)

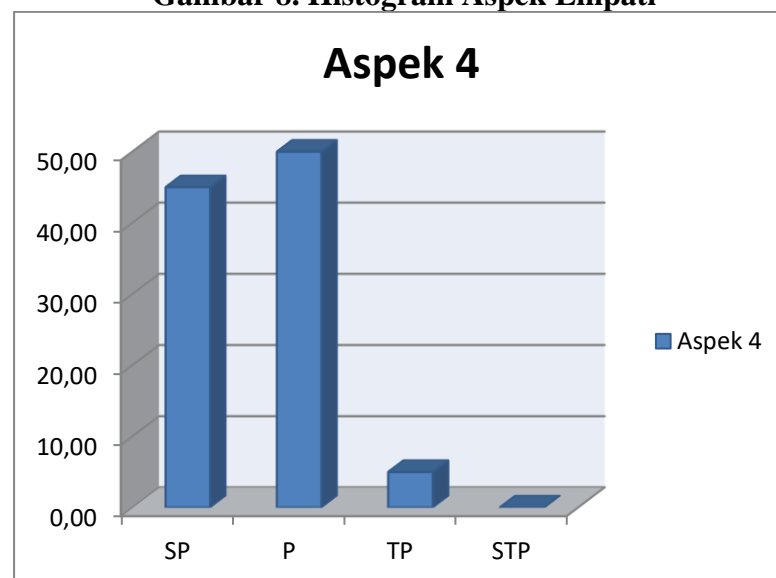
Kepuasan alumni mahasiswa pada aspek empati (*empathy*), yaitu kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 9,63 dari skor ideal sebesar 12 atau sebesar 80,21%.

Untuk lebih jelas gambaran tingkat kepuasan mahasiwa pada aspek empati (*emphaty*) dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 7. Diagram Lingkaran Aspek Empati



Gambar 8. Histogram Aspek Empati



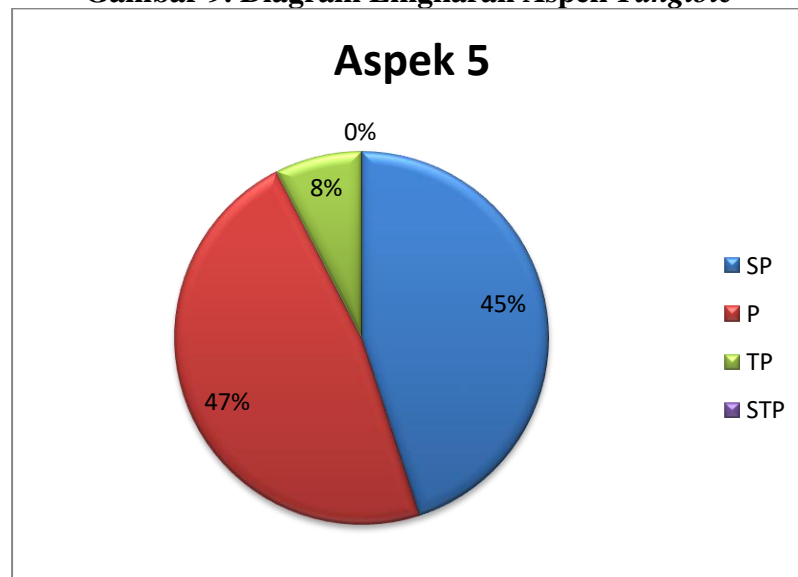
Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, diketahui bahwa 45,00% alumni mahasiswa sangat puas terhadap kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 50,00% alumni mahasiswa puas terhadap kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 5,00% alumni mahasiswa tidak puas terhadap kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 0,00% alumni mahasiswa sangat tidak puas terhadap kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan.

5. *Tangible* (Bukti Langsung)

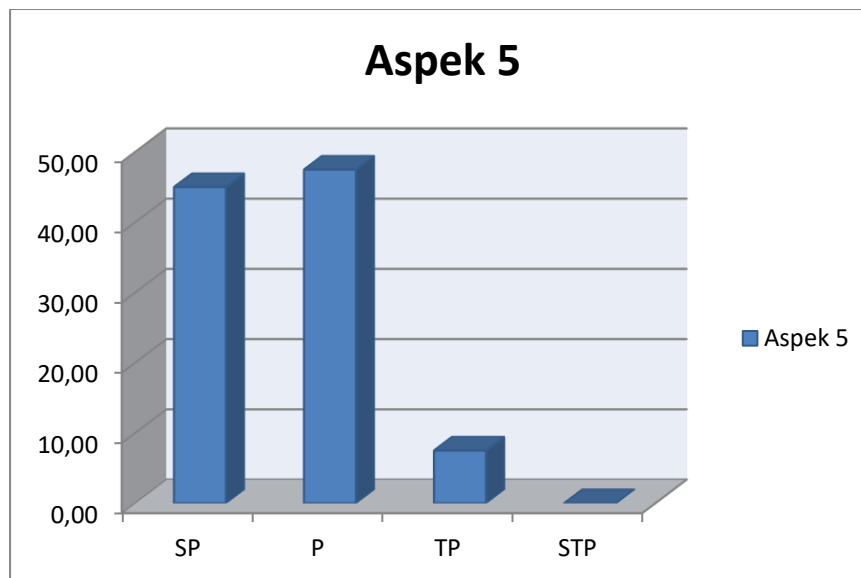
Kepuasan alumni mahasiswa pada aspek Bukti langsung (*Tangible*) yaitu penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 18,13 dari skor ideal sebesar 24 atau sebesar 75,52%.

Untuk lebih jelas gambaran tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek bukti fisik (*tangible*) dapat dilihat pada diagram berikut.

Gambar 9. Diagram Lingkaran Aspek *Tangible*



Gambar 10. Histogram Aspek *Tangible* (Bukti Langsung)



Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, diketahui bahwa 45,00% alumni mahasiswa sangat puas terhadap penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana FITK UIN Sumatera Utara Medan, 47,50% alumni mahasiswa puas terhadap penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana FITK UIN Sumatera Utara Medan, 7,50% alumni mahasiswa tidak puas terhadap penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 0,00% alumni mahasiswa sangat tidak puas terhadap penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana FITK UIN Sumatera Utara Medan.

KESIMPULAN

Survei kepuasan alumni mahasiswa merupakan bagian dari survei internal di FITK UINSU Medan. Pada survei kepuasan dosen ada beberapa aspek penilaian, yakni (1) keandalan (*reliability*), kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan kepada dosen dan tenaga kependidikan; (2) daya tanggap (*responsiveness*), yakni kemauan dari pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat; (3) kepastian (*assurance*), yaitu kemampuan pengelola untuk memberi keyakinan kepada dosen/tenaga kependidikan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan; (4) empati (*empathy*): kesediaan/kepedulian pengelola untuk memberi perhatian kepada dosen dan mahasiswa; (5) Bukti langsung (*tangible*), yakni penilaian dosen terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana. Kelima aspek penilaian di atas telah disajikan baik dari segi persentase maupun diagram, selanjutnya adalah besaran nilai indeks kepuasan sebagaimana tertulis dalam tabel 2 di atas yaitu sebesar 79,05. Nilai indeks kepuasan sebesar

79,05 yang mendekati skor ideal yakni 100 maka kepuasan alumni mahasiswa dapat dikategorikan dengan nilai “SANGAT MEMUASKAN”.

BAB VIII

SURVEI KEPUASAN ALUMNI MAHASISWA PRODI PENDIDIKAN MATEMATIKA (PMM)

PENDAHULUAN

Survei kepuasan alumni mahasiswa prodi Pendidikan Matematika (PMM) adalah salah satu hal penting dalam penyelenggaraan Pendidikan di fakultas. Evaluasi ini mutlak penting dilakukan guna memperoleh informasi sekaligus refleksi terhadap proses Pendidikan yang sedang berlangsung di Fakultas.

survei dilakukan setiap semester guna mengukur tingkat pelayanan terhadap *costumer* (alumni mahasiswa). Pengukuran tingkat pelayanan ini meliputi 5 (lima) aspek yaitu; (1) keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan; (2) daya tanggap (*responseveness*), yaitu kemauan dosen membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat; (3) kepastian (*assurance*), yaitu kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan; (4) empati (*empathy*), yaitu kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa; (5) Bukti langsung (*Tangible*), yaitu penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.

METODE

1. Periode Survei

Survei ini merupakan survei periodik yang dilakukan oleh Unit Penjaminan Mutu (UPM) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) UINSU Medan yang diberikan kepada pengguna layanan, dalam hal ini alumni mahasiswa. Survei dilakukan secara tetap dengan jangka waktu 6 bulan atau per semester. Survei ini dilaksanakan pada awal oktober tahun 2022 .

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan dan melihat kecenderungan (trend) layanan yang telah diberikan kepada mahasiswa, termasuk evaluasi kinerja dari dosen pada FITK UINSU Medan. Pengolahan dan analisa hasil survei mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

2. Metode

Survei ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan tujuan untuk mendeskripsikan secara kuantitatif kondisi tertentu. Dimana kondisi yang akan dideskripsikan adalah evaluasi dosen oleh mahasiswa mengacu pada lima dimensi pelayanan yaitu aspek *reliability*, *responseveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible*.

3. Tahapan Survei

Tahapan penyelenggaraan Survei kepuasan alumni mahasiswa FITK ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan. Pelaksanaan survei dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Responden survei ini yaitu sejumlah alumni mahasiswa diambil secara proporsional pada seluruh Program Studi yang ada pada FTIK UIN Sumatera Utara Medan. Instrumen survei didistribusikan melalui *google form*. Sebaran responden mahasiswa pada survei ini melibatkan 100 alumnus.

Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif dengan rumus persentase serta, kemudian dihitung nilai indeks kepuasannya.

HASIL

Hasil survei ini disajikan berdasarkan kelompok dimensi pelayanan responden meliputi lima aspek yaitu (1) keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan; (2) daya tanggap (*responseveness*), yaitu kemauan dosen membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat; (3) kepastian (*assurance*), yaitu kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan; (4) empati (*empathy*), yaitu kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa; (5) Bukti langsung (*Tangible*), yaitu penilaian mahasiswa terhadap

kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana pada FITK UIN Sumatera Utara Medan.

Berdasarkan hasil survei yang terdiri dari lima aspek dengan 25 butir pernyataan, berikut ini disajikan tanggapan responden seperti tabel berikut.

**Tabel 1. Resume Hasil Survei EDOM
FITK UINSU Periode Oktober Tahun 2022**

GRADASI	SP	P	TP	STP	N	JUMLAH SKOR	RATA- RATA	SKOR MAKSIMAL	SKOR MINIMAL
Keandalan (1)	62	36	1	1	100	1712	17,12	20	5
Daya Tanggap (2)	60	39	1	0	100	1709	17,09	20	5
Kepastian (3)	61	37	2	0	100	1994	19,94	20	5
Empati (4)	55	43	2	0	100	1008	10,08	20	5
Bukti Langsung (5)	50	42	8	0	100	1915	19,15	20	5

Tabel 2. Persentasi Tingkat Kepuasan Responden

GRADASI	SP	P	TP	STP	N
Persentase aspek 1	62,00	36,00	1,00	1,00	62,00
Persentase aspek 2	60,00	39,00	1,00	0,00	60,00
Persentase aspek 3	61,00	37,00	2,00	0,00	61,00
Persentase aspek 4	55,00	43,00	2,00	0,00	55,00
Persentase aspek 5	50,00	42,00	8,00	0,00	50,00
INDEKS KEPUASAN	83,38				

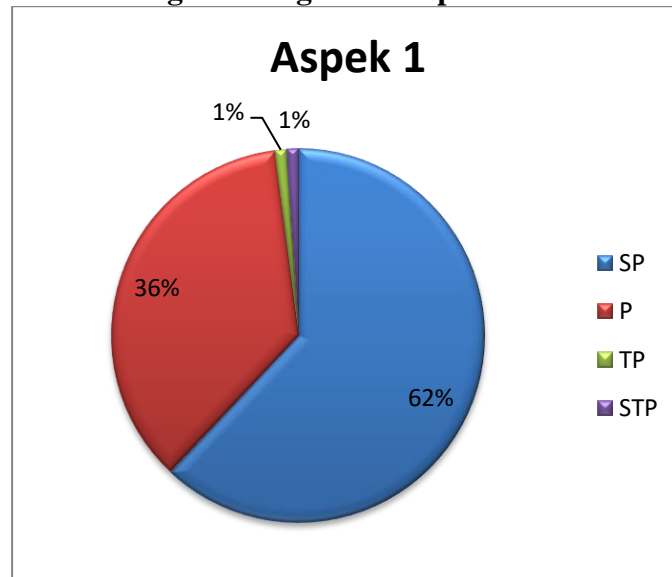
Berdasarkan paparan tabel 1 di atas, dapat dilihat sebaran jawaban responden ditinjau dari lima aspek penilaian, tingkat kepuasan, persentase dan nilai indeks kepuasan. Untuk lebih jelas, berikut ini disajikan hasil survei per aspek penilaian.

1. Keandalan (*Reliability*)

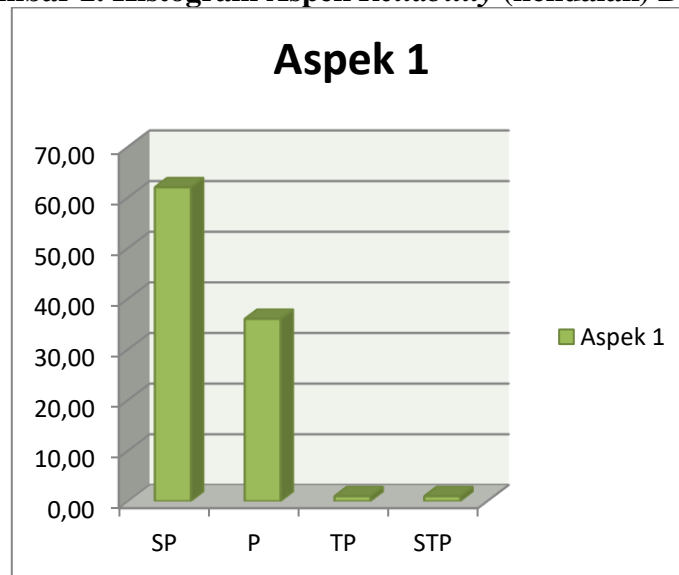
Kepuasan mahasiswa pada aspek keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 17,12 dari skor ideal 20 atau sebesar 85,60%.

Kemudian, untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek *reliability* dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 1. Diagram Lingkaran Aspek Keandalan Dosen



Gambar 2. Histogram Aspek *Reliability* (kendalan) Dosen



Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, diketahui bahwa 62,00% alumni mahasiswa sangat puas terhadap kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 36,00% alumni mahasiswa puas terhadap kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 1,00% alumni mahasiswa tidak puas terhadap kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 1,00%

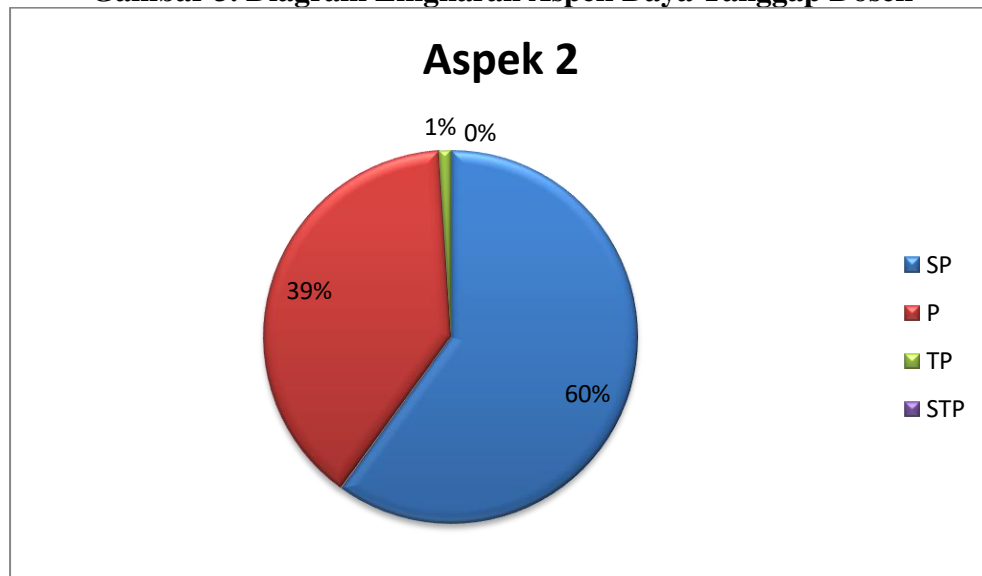
alumni mahasiswa sangat tidak puas terhadap kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

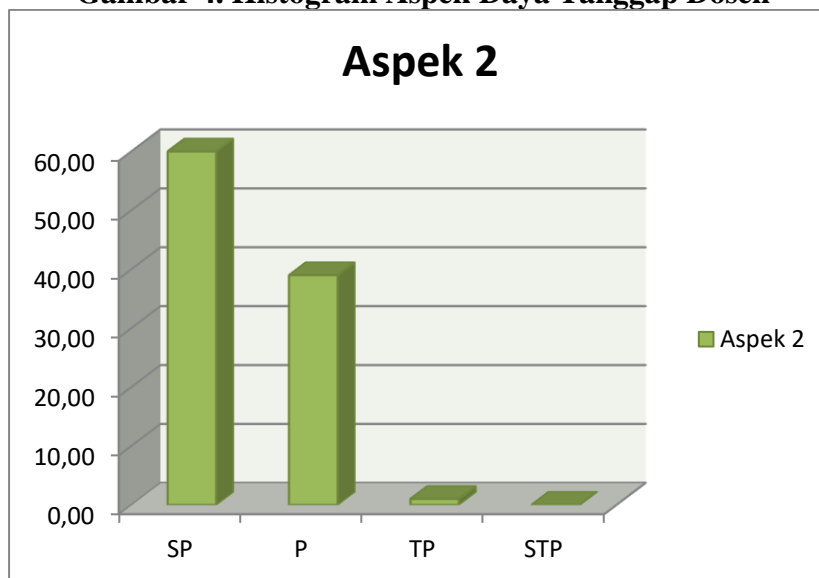
Kepuasan alumni mahasiswa pada aspek Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 17,09 dari skor ideal sebesar 20 atau sebesar 85,45%.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek *responsiveness* dapat dilihat pada diagram berikut.

Gambar 3. Diagram Lingkaran Aspek Daya Tanggap Dosen



Gambar 4. Histogram Aspek Daya Tanggap Dosen



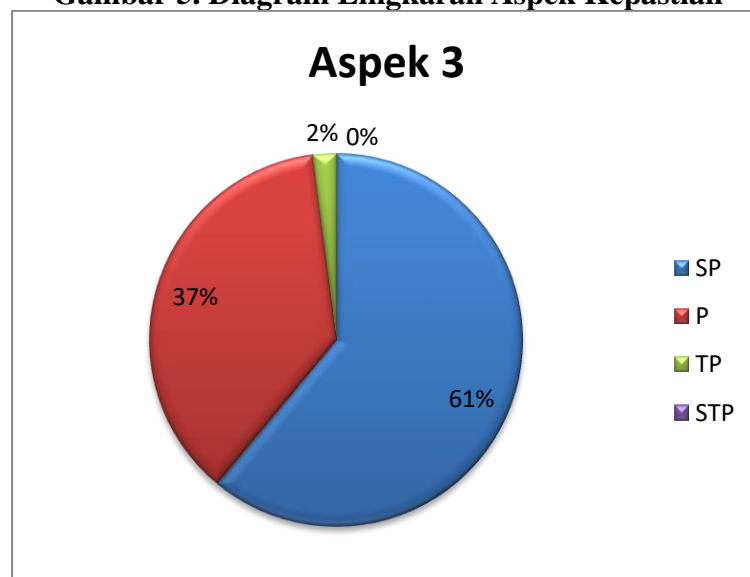
Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, diketahui bahwa 60,00% alumni mahasiswa sangat puas terhadap kemampuan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 39,00% alumni mahasiswa puas terhadap kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 1,00% alumni mahasiswa tidak puas terhadap kemampuan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 0,00% alumni mahasiswa sangat tidak setuju terhadap kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan.

3. Kepastian (*Assurance*)

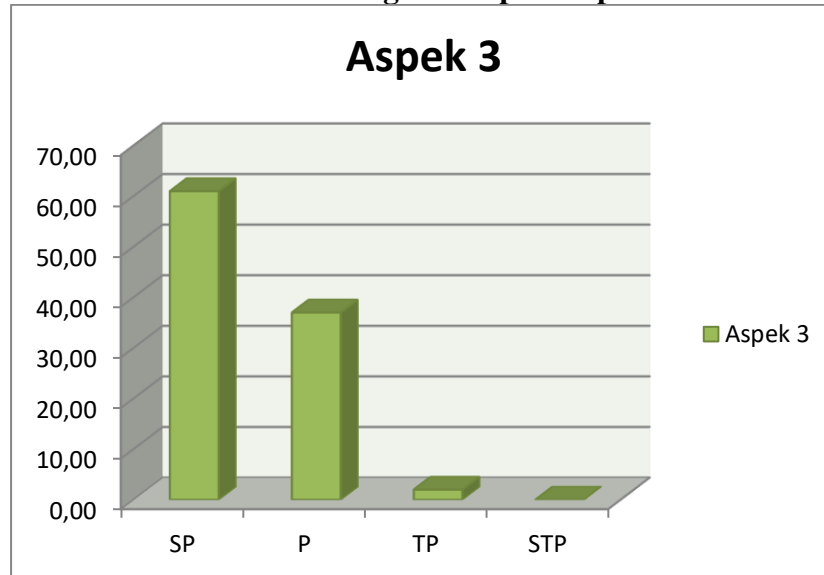
Kepuasan alumni mahasiswa pada aspek kepastian (*assurance*), yaitu kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 19,94 dari skor ideal sebesar 24 atau sebesar 83,08%.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek Kepastian (*assurance*) dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 5. Diagram Lingkaran Aspek Kepastian



Gambar 6. Histogram Aspek Kepastian



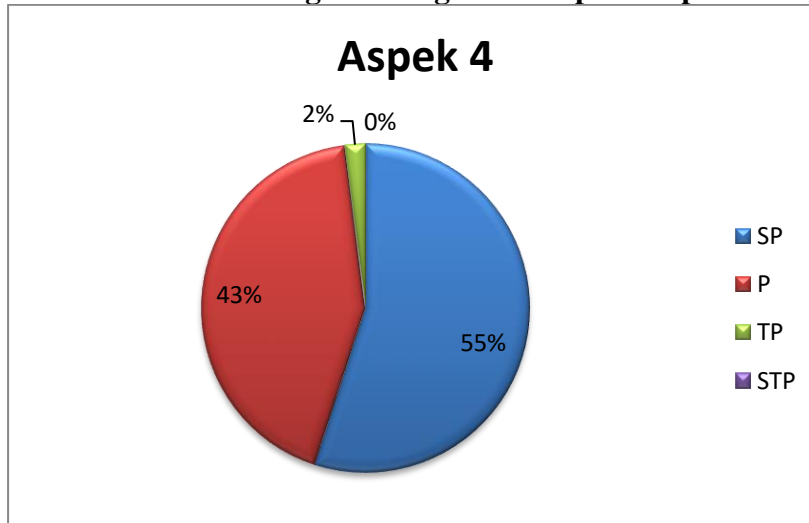
Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, diketahui bahwa 61,00% alumni mahasiswa sangat puas terhadap kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan dari FITK UIN Sumatera Utara Medan, 37,00% alumni mahasiswa puas terhadap kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan FITK UIN Sumatera Utara Medan, 2,00% alumni mahasiswa tidak puas terhadap kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 0,00% alumni mahasiswa sangat tidak puas terhadap kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan FITK UIN Sumatera Utara Medan.

4. Empati (*Emphaty*)

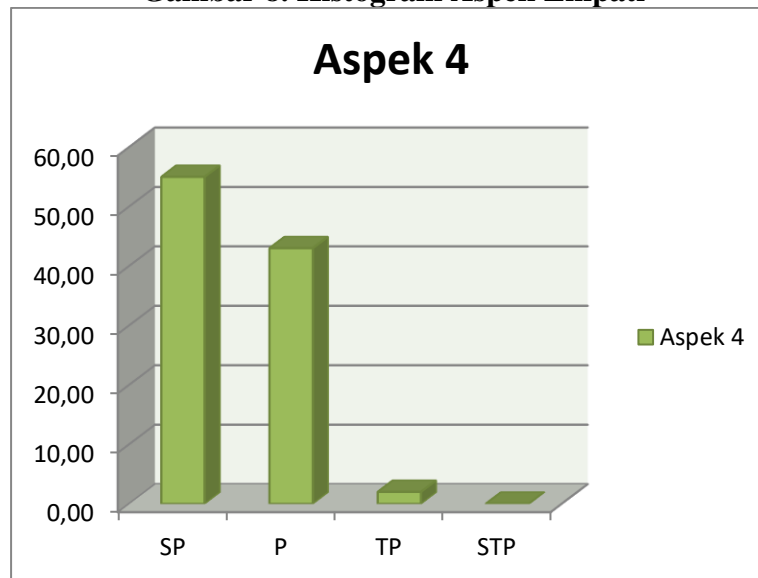
Kepuasan alumni mahasiswa pada aspek empati (*empathy*), yaitu kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 10,08 dari skor ideal sebesar 12 atau sebesar 84,00%.

Untuk lebih jelas gambaran tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek empati (*emphaty*) dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 7. Diagram Lingkaran Aspek Empati



Gambar 8. Histogram Aspek Empati



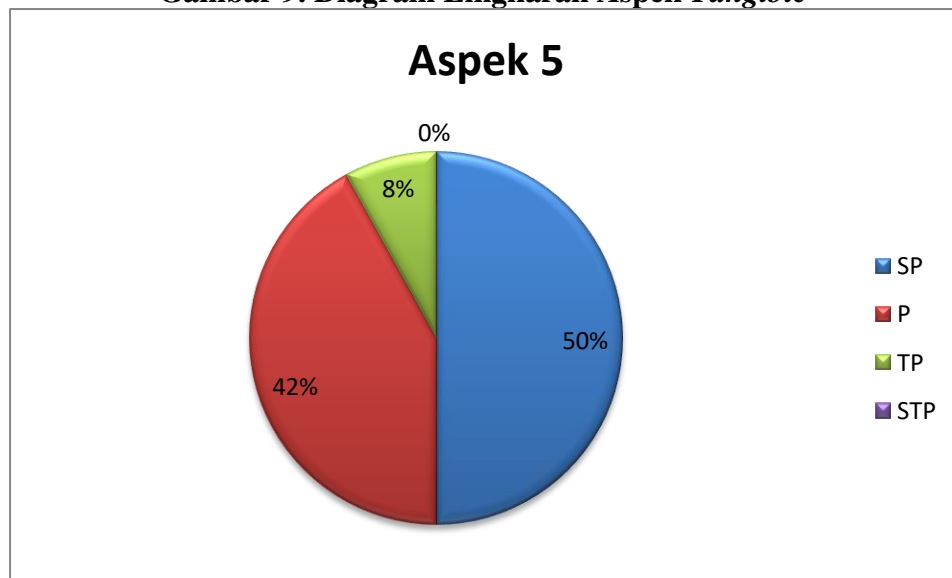
Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, diketahui bahwa 55,00% alumni mahasiswa sangat puas terhadap kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 43,00% alumni mahasiswa puas terhadap kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 2,00% alumni mahasiswa tidak puas terhadap kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 0,00% alumni mahasiswa sangat tidak puas terhadap kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan.

5. *Tangible* (Bukti Langsung)

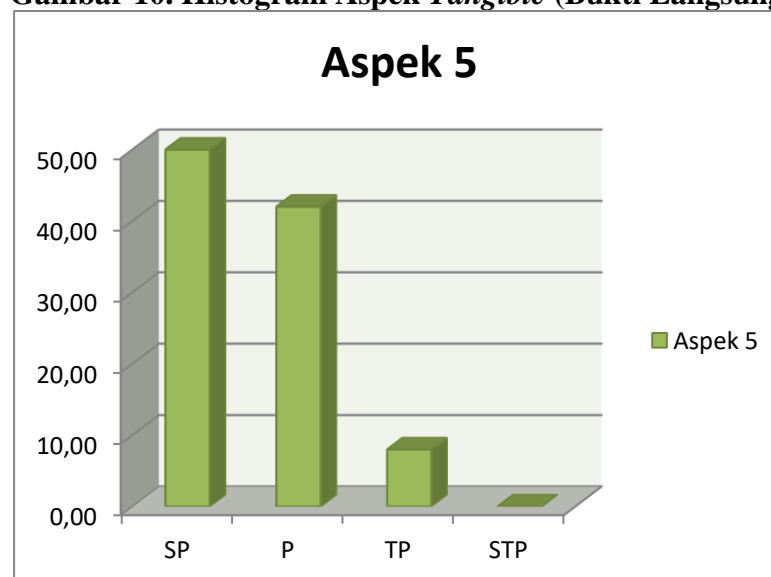
Kepuasan alumni mahasiswa pada aspek Bukti langsung (*Tangible*) yaitu penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 19,15 dari skor ideal sebesar 24 atau sebesar 79,79%.

Untuk lebih jelas gambaran tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek bukti fisik (*tangible*) dapat dilihat pada diagram berikut.

Gambar 9. Diagram Lingkaran Aspek *Tangible*



Gambar 10. Histogram Aspek *Tangible* (Bukti Langsung)



Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, diketahui bahwa 50,00% alumni mahasiswa sangat puas terhadap penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas,

kualitas sarana dan prasarana FITK UIN Sumatera Utara Medan, 42,00% alumni mahasiswa puas terhadap penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana FITK UIN Sumatera Utara Medan, 8,00% alumni mahasiswa tidak puas terhadap penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 0,00% alumni mahasiswa sangat tidak puas terhadap penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana FITK UIN Sumatera Utara Medan.

KESIMPULAN

Survei kepuasan alumni mahasiswa merupakan bagian dari survei internal d sebagai penunjang mutu di FITK UINSU Medan. Pada survei kepuasan dosen ada beberapa aspek penilaian, yakni (1) keandalan (*reliability*), kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan kepada dosen dan tenaga kependidikan; (2) daya tanggap (*responsiveness*), yakni kemauan dari pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat; (3) kepastian (*assurance*), yaitu kemampuan pengelola untuk memberi keyakinan kepada dosen/tenaga kependidikan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan; (4) empati (*empathy*): kesediaan/kepedulian pengelola untuk memberi perhatian kepada dosen dan mahasiswa; (5) Bukti langsung (*tangible*), yakni penilaian dosen terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana. Kelima aspek penilaian di atas telah disajikan baik dari segi persentase maupun diagram, selanjutnya adalah besaran nilai indeks kepuasan sebagaimana tertulis dalam tabel 2 di atas yaitu sebesar 83,38. Nilai indeks kepuasan sebesar 83,38 yang mendekati skor ideal yakni 100 maka kepuasan alumni mahasiswa dapat dikategorikan dengan nilai “SANGAT MEMUASKAN”.

BAB IX

SURVEI KEPUASAN ALUMNI MAHASISWA PRODI PENDIDIKAN ANAK USIA DINI(PIAUD)

PENDAHULUAN

Survei kepuasan alumni mahasiswa prodi Pendidikan Anak Usia Dini (PIAUD) adalah salah satu hal penting dalam penyelenggaraan Pendidikan di fakultas. Evaluasi ini mutlak penting dilakukan guna memperoleh informasi sekaligus refleksi terhadap proses Pendidikan yang sedang berlangsung di Fakultas.

survei dilakukan setiap semester guna mengukur tingkat pelayanan terhadap *costumer* (alumni mahasiswa). Pengukuran tingkat pelayanan ini meliputi 5 (lima) aspek yaitu; (1) keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan; (2) daya tanggap (*responseveness*), yaitu kemauan dosen membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat; (3) kepastian (*assurance*), yaitu kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan; (4) empati (*empathy*), yaitu kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa; (5) Bukti langsung (*Tangible*), yaitu penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.

METODE

1. Periode Survei

Survei ini merupakan survei periodik yang dilakukan oleh Unit Penjaminan Mutu (UPM) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) UINSU Medan yang diberikan kepada pengguna layanan, dalam hal ini alumni mahasiswa. Survei dilakukan secara tetap dengan jangka waktu 6 bulan atau per semester. Survei ini dilaksanakan pada awal oktober tahun 2022 .

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan dan melihat kecenderungan (trend) layanan yang telah diberikan kepada mahasiswa, termasuk evaluasi kinerja dari dosen pada FITK UINSU Medan. Pengolahan dan analisa hasil survei mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

2. Metode

Survei ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan tujuan untuk mendeskripsikan secara kuantitatif kondisi tertentu. Dimana kondisi yang akan dideskripsikan adalah evaluasi dosen oleh mahasiswa mengacu pada lima dimensi pelayanan yaitu aspek *reliability*, *responseveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible*.

3. Tahapan Survei

Tahapan penyelenggaraan Survei kepuasan alumni mahasiswa FITK ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan. Pelaksanaan survei dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Responden survei ini yaitu sejumlah alumni mahasiswa diambil secara proporsional pada seluruh Program Studi yang ada pada FTIK UIN Sumatera Utara Medan. Instrumen survei didistribusikan melalui *google form*. Sebaran responden mahasiswa pada survei ini melibatkan 18 alumnus.

Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif dengan rumus persentase serta, kemudian dihitung nilai indeks kepuasannya.

HASIL

Hasil survei ini disajikan berdasarkan kelompok dimensi pelayanan responden meliputi lima aspek yaitu (1) keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan; (2) daya tanggap (*responseveness*), yaitu kemauan dosen membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat; (3) kepastian (*assurance*), yaitu kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan; (4) empati (*empathy*), yaitu kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa; (5) Bukti langsung (*Tangible*), yaitu penilaian mahasiswa terhadap

kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana pada FITK UIN Sumatera Utara Medan.

Berdasarkan hasil survei yang terdiri dari lima aspek dengan 25 butir pernyataan, berikut ini disajikan tanggapan responden seperti tabel berikut.

**Tabel 1. Resume Hasil Survei EDOM
FITK UINSU Periode Oktober Tahun 2022**

GRADASI	SP	P	TP	STP	N	JUMLAH SKOR	RATA- RATA	SKOR MAKSIMAL	SKOR MINIMAL
Keandalan (1)	11	7	0	0	18	303	16,83	20	5
Daya Tanggap (2)	11	7	0	0	18	311	17,28	20	5
Kepastian (3)	8	9	1	0	18	347	19,28	20	5
Empati (4)	8	8	2	0	18	174	9,67	20	5
Bukti Langsung (5)	8	8	2	0	18	335	18,61	20	5

Tabel 2. Persentasi Tingkat Kepuasan Responden

GRADASI	SP	P	TP	STP	N
Persentase aspek 1	61,11	38,89	0,00	0,00	100
Persentase aspek 2	61,11	38,89	0,00	0,00	100
Persentase aspek 3	44,44	50,00	5,56	0,00	100
Persentase aspek 4	44,44	44,44	11,11	0,00	100
Persentase aspek 5	44,44	44,44	11,11	0,00	100
INDEKS KEPUASAN	81,67				

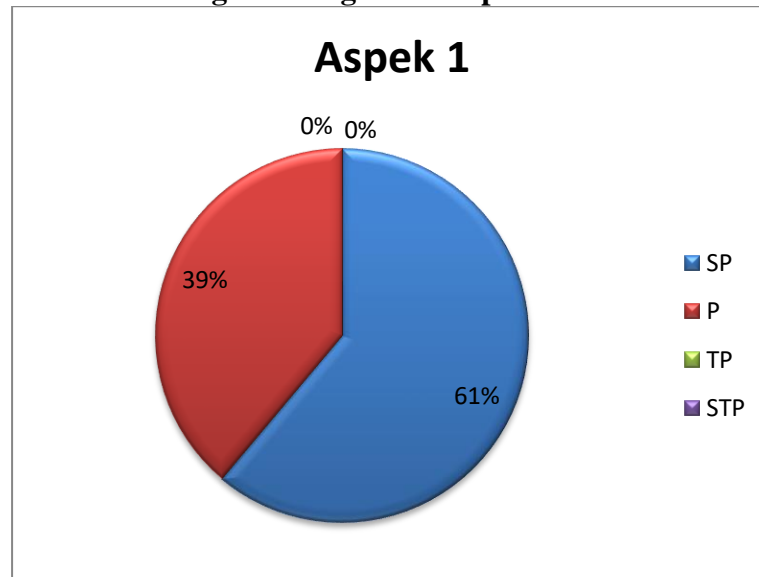
Berdasarkan paparan tabel 1 di atas, dapat dilihat sebaran jawaban responden ditinjau dari lima aspek penilaian, tingkat kepuasan, persentase dan nilai indeks kepuasan. Untuk lebih jelas, berikut ini disajikan hasil survei per aspek penilaian.

1. Keandalan (*Reliability*)

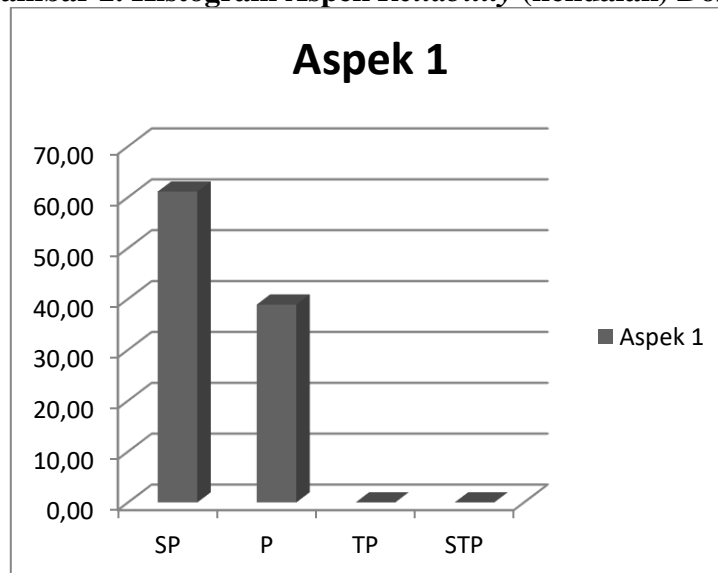
Kepuasan mahasiswa pada aspek keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 16,33 dari skor ideal 20 atau sebesar 84,17%.

Kemudian, untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek *reliability* dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 1. Diagram Lingkaran Aspek Keandalan Dosen



Gambar 2. Histogram Aspek *Reliability* (kendalan) Dosen



Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, diketahui bahwa 61,11% alumni mahasiswa sangat puas terhadap kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 38,89% alumni mahasiswa puas terhadap kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 0,00% alumni mahasiswa tidak puas terhadap kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 0,00%

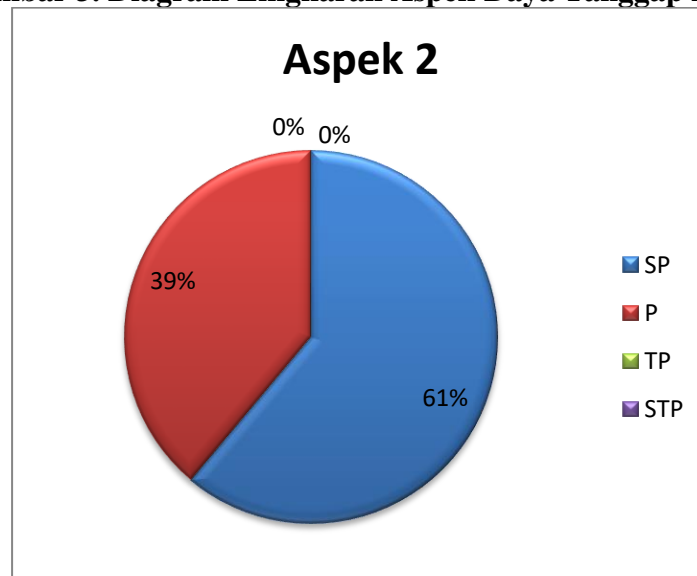
alumni mahasiswa sangat tidak puas terhadap kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

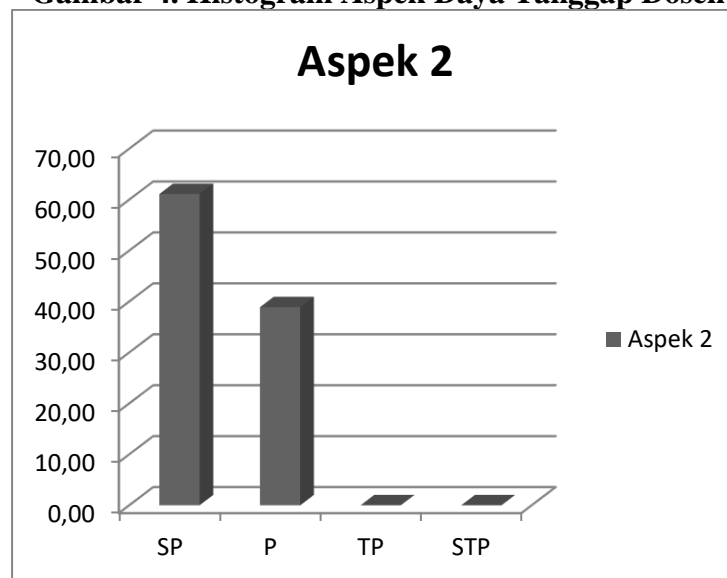
Kepuasan alumni mahasiswa pada aspek Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 16,40 dari skor ideal sebesar 20 atau sebesar 82,00%.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek *responsiveness* dapat dilihat pada diagram berikut.

Gambar 3. Diagram Lingkaran Aspek Daya Tanggap Dosen



Gambar 4. Histogram Aspek Daya Tanggap Dosen



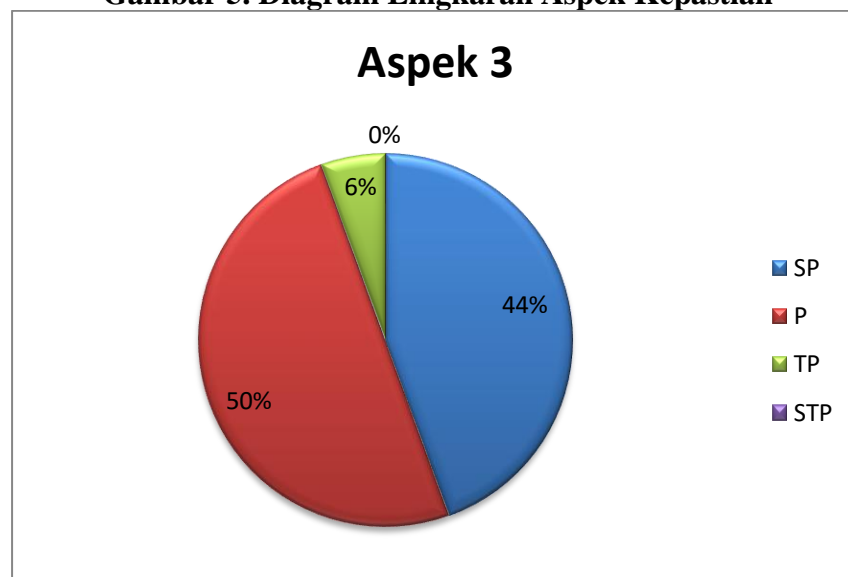
Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, diketahui bahwa 61,11% alumni mahasiswa sangat puas terhadap kemampuan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 38,89% alumni mahasiswa puas terhadap kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 0,00% alumni mahasiswa tidak puas terhadap kemampuan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 0,00% alumni mahasiswa sangat tidak setuju terhadap kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan.

3. Kepastian (*Assurance*)

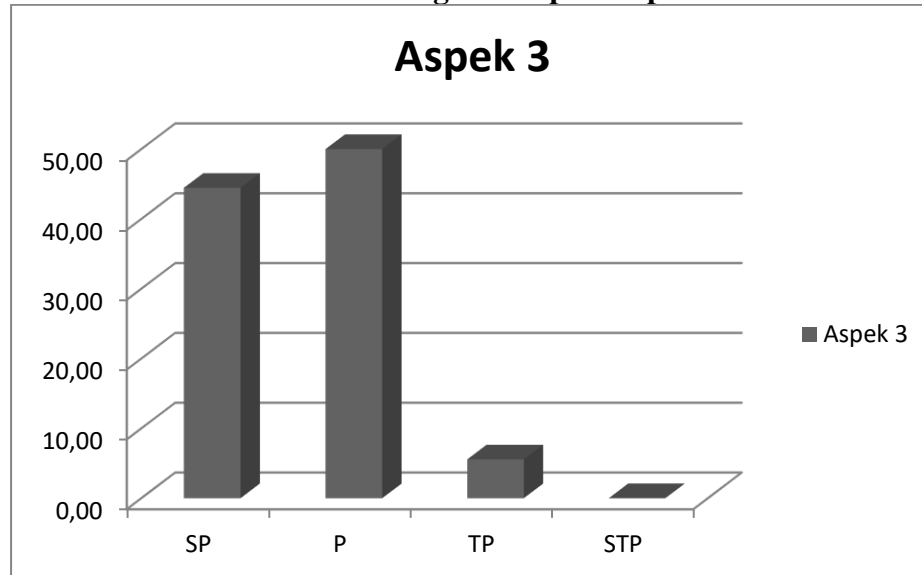
Kepuasan alumni mahasiswa pada aspek kepastian (*assurance*), yaitu kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 19,28 dari skor ideal sebesar 24 atau sebesar 80,32%.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek Kepastian (*assurance*) dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 5. Diagram Lingkaran Aspek Kepastian



Gambar 6. Histogram Aspek Kepastian



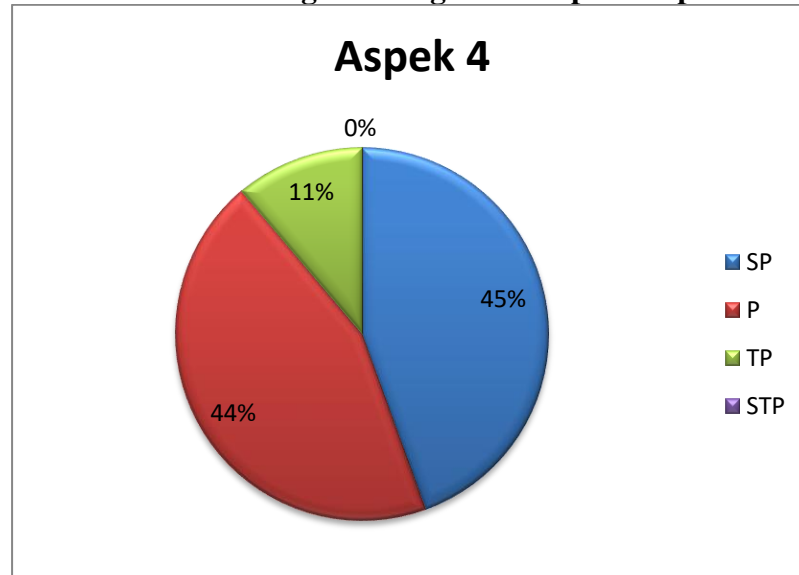
Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, diketahui bahwa 44,44% alumni mahasiswa sangat puas terhadap kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan dari FITK UIN Sumatera Utara Medan, 50,00% alumni mahasiswa puas terhadap kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan FITK UIN Sumatera Utara Medan, 5,56% alumni mahasiswa tidak puas terhadap kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 0,00% alumni mahasiswa sangat tidak puas terhadap kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan FITK UIN Sumatera Utara Medan.

4. Empati (*Emphaty*)

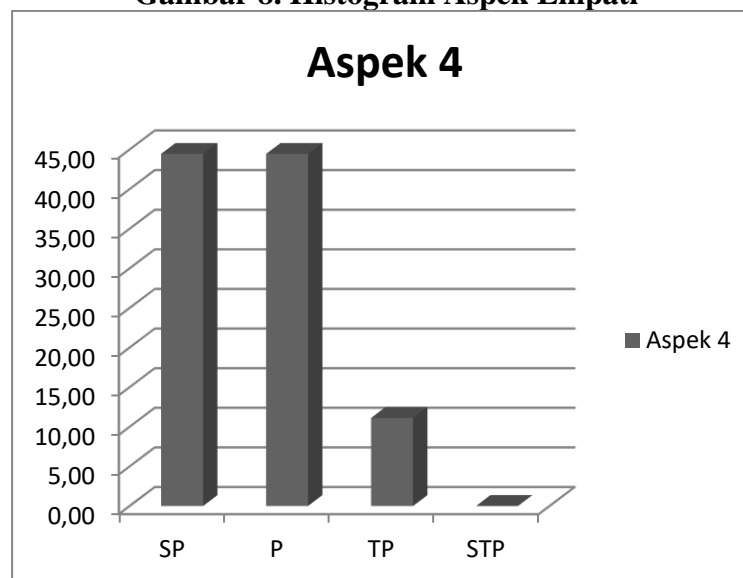
Kepuasan alumni mahasiswa pada aspek empati (*empathy*), yaitu kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 9,67 dari skor ideal sebesar 12 atau sebesar 80,56%.

Untuk lebih jelas gambaran tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek empati (*emphaty*) dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 7. Diagram Lingkaran Aspek Empati



Gambar 8. Histogram Aspek Empati



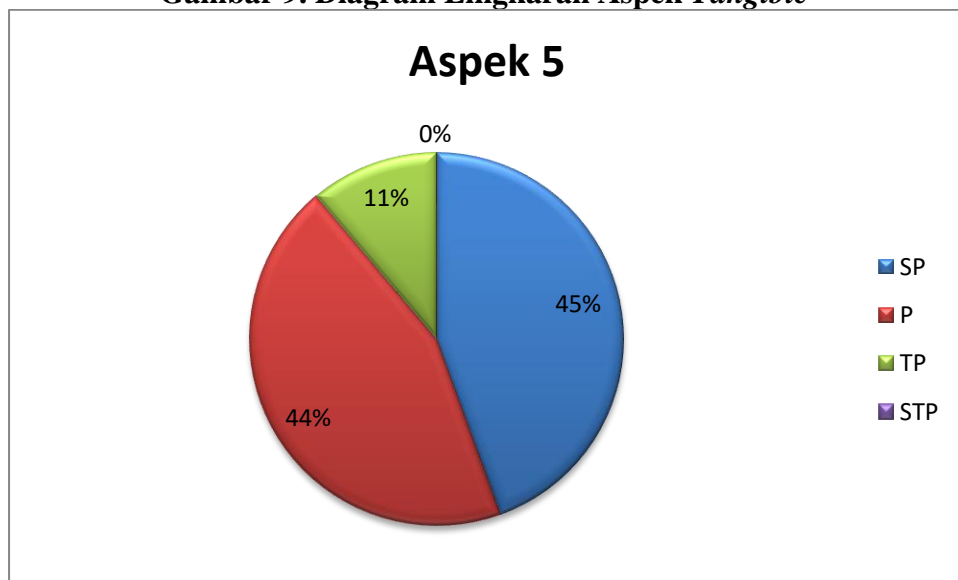
Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, diketahui bahwa 44,44% alumni mahasiswa sangat puas terhadap kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 44,44% alumni mahasiswa puas terhadap kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 11,11% alumni mahasiswa tidak puas terhadap kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 0,00% alumni mahasiswa sangat tidak puas terhadap kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan.

5. *Tangible* (Bukti Langsung)

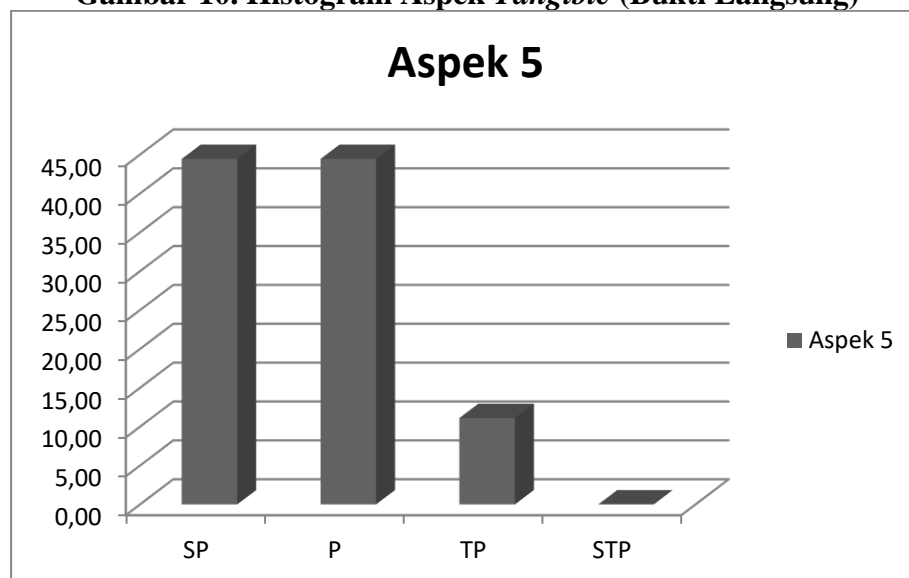
Kepuasan alumni mahasiswa pada aspek Bukti langsung (*Tangible*) yaitu penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 18,61 dari skor ideal sebesar 24 atau sebesar 77,55%.

Untuk lebih jelas gambaran tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek bukti fisik (*tangible*) dapat dilihat pada diagram berikut.

Gambar 9. Diagram Lingkaran Aspek *Tangible*



Gambar 10. Histogram Aspek *Tangible* (Bukti Langsung)



Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, diketahui bahwa 44,44% alumni mahasiswa sangat puas terhadap penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana FITK UIN Sumatera Utara Medan, 44,44% alumni mahasiswa puas terhadap penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana FITK UIN Sumatera Utara Medan, 11,11% alumni mahasiswa tidak puas terhadap penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 0,00% alumni mahasiswa sangat tidak puas terhadap penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana FITK UIN Sumatera Utara Medan.

KESIMPULAN

Survei kepuasan alumni mahasiswa merupakan bagian dari survei internal di sebagai penunjang mutu di FITK UINSU Medan. Pada survei kepuasan dosen ada beberapa aspek penilaian, yakni (1) keandalan (*reliability*), kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan kepada dosen dan tenaga kependidikan; (2) daya tanggap (*responsiveness*), yakni kemauan dari pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat; (3) kepastian (*assurance*), yaitu kemampuan pengelola untuk memberi keyakinan kepada dosen/tenaga kependidikan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan; (4) empati (*empathy*): kesediaan/kepedulian pengelola untuk memberi perhatian kepada dosen dan mahasiswa; (5) Bukti langsung (*tangible*), yakni penilaian dosen terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana. Kelima aspek penilaian di atas telah disajikan baik dari segi persentase maupun diagram, selanjutnya adalah besaran nilai indeks kepuasan sebagaimana tertulis dalam tabel 2 di atas yaitu sebesar 81,67. Nilai indeks kepuasan sebesar 81,67 yang mendekati skor ideal yakni 100 maka kepuasan alumni mahasiswa dapat dikategorikan dengan nilai “SANGAT MEMUASKAN”.

BAB X

SURVEI KEPUASAN ALUMNI MAHASISWA PRODI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM (MPI)

PENDAHULUAN

Survei kepuasan alumni mahasiswa prodi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) adalah salah satu hal penting dalam penyelenggaraan Pendidikan di fakultas. Evaluasi ini mutlak penting dilakukan guna memperoleh informasi sekaligus refleksi terhadap proses Pendidikan yang sedang berlangsung di Fakultas.

survei dilakukan setiap semester guna mengukur tingkat pelayanan terhadap *costumer* (alumni mahasiswa). Pengukuran tingkat pelayanan ini meliputi 5 (lima) aspek yaitu; (1) keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan; (2) daya tanggap (*responseveness*), yaitu kemauan dosen membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat; (3) kepastian (*assurance*), yaitu kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan; (4) empati (*empathy*), yaitu kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa; (5) Bukti langsung (*Tangible*), yaitu penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibitas, kualitas sarana dan prasarana.

METODE

1. Periode Survei

Survei ini merupakan survei periodik yang dilakukan oleh Unit Penjaminan Mutu (UPM) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) UINSU Medan yang diberikan kepada pengguna layanan, dalam hal ini alumni mahasiswa. Survei dilakukan secara tetap dengan jangka waktu 6 bulan atau per semester. Survei ini dilaksanakan pada awal oktober tahun 2022 .

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan dan melihat kecenderungan (trend) layanan yang telah diberikan kepada mahasiswa, termasuk evaluasi kinerja dari dosen pada FITK UINSU Medan. Pengolahan dan analisa hasil survei mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

2. Metode

Survei ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan tujuan untuk mendeskripsikan secara kuantitatif kondisi tertentu. Dimana kondisi yang akan dideskripsikan adalah evaluasi dosen oleh mahasiswa mengacu pada lima dimensi pelayanan yaitu aspek *reliability*, *responseveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible*.

3. Tahapan Survei

Tahapan penyelenggaraan Survei kepuasan alumni mahasiswa FITK ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan. Pelaksanaan survei dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Responden survei ini yaitu sejumlah alumni mahasiswa diambil secara proporsional pada seluruh Program Studi yang ada pada FTIK UIN Sumatera Utara Medan. Instrumen survei didistribusikan melalui *google form*. Sebaran responden mahasiswa pada survei ini melibatkan 4 alumnus.

Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif dengan rumus persentase serta, kemudian dihitung nilai indeks kepuasannya.

HASIL

Hasil survei ini disajikan berdasarkan kelompok dimensi pelayanan responden meliputi lima aspek yaitu (1) keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan; (2) daya tanggap (*responseveness*), yaitu kemauan dosen membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat; (3) kepastian (*assurance*), yaitu kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan; (4) empati (*empathy*), yaitu kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa; (5) Bukti langsung (*Tangible*), yaitu penilaian mahasiswa terhadap

kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana pada FITK UIN Sumatera Utara Medan.

Berdasarkan hasil survei yang terdiri dari lima aspek dengan 25 butir pernyataan, berikut ini disajikan tanggapan responden seperti tabel berikut.

**Tabel 1. Resume Hasil Survei EDOM
FITK UINSU Periode Oktober Tahun 2022**

GRADASI	SP	P	TP	STP	N	JUMLAH SKOR	RATA- RATA	SKOR MAKSIMAL	SKOR MINIMAL
Keandalan (1)	2	2	0	0	4	67	16,75	20	5
Daya Tanggap (2)	2	2	0	0	4	66	16,50	20	5
Kepastian (3)	1	2	1	0	4	71	17,75	20	5
Empati (4)	1	3	0	0	4	37	9,25	20	5
Bukti Langsung (5)	1	2	0	1	4	62	15,50	20	5

Tabel 2. Persentasi Tingkat Kepuasan Responden

GRADASI	SP	P	TP	STP	N
Persentase aspek 1	50,00	50,00	0,00	0,00	100
Persentase aspek 2	50,00	50,00	0,00	0,00	100
Persentase aspek 3	25,00	50,00	25,00	0,00	100
Persentase aspek 4	25,00	75,00	0,00	0,00	100
Persentase aspek 5	25,00	50,00	0,00	25,00	100
INDEKS KEPUASAN	75,75				

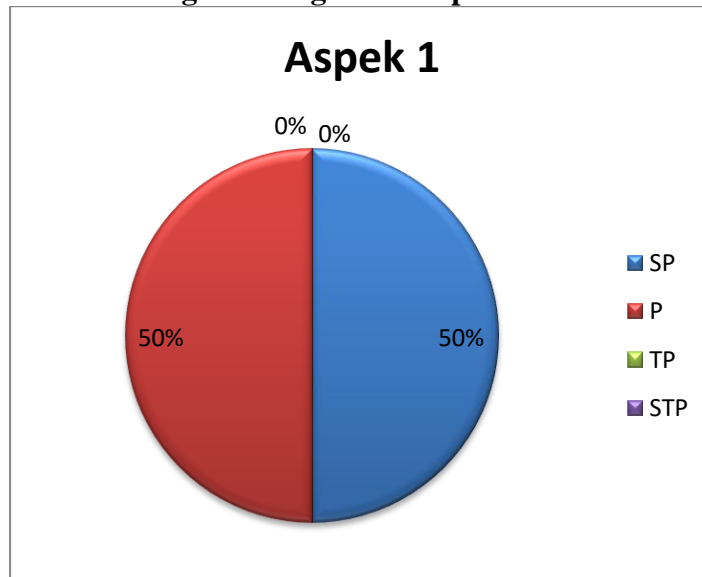
Berdasarkan paparan tabel 1 di atas, dapat dilihat sebaran jawaban responden ditinjau dari lima aspek penilaian, tingkat kepuasan, persentase dan nilai indeks kepuasan. Untuk lebih jelas, berikut ini disajikan hasil survei per aspek penilaian.

1. Keandalan (*Reliability*)

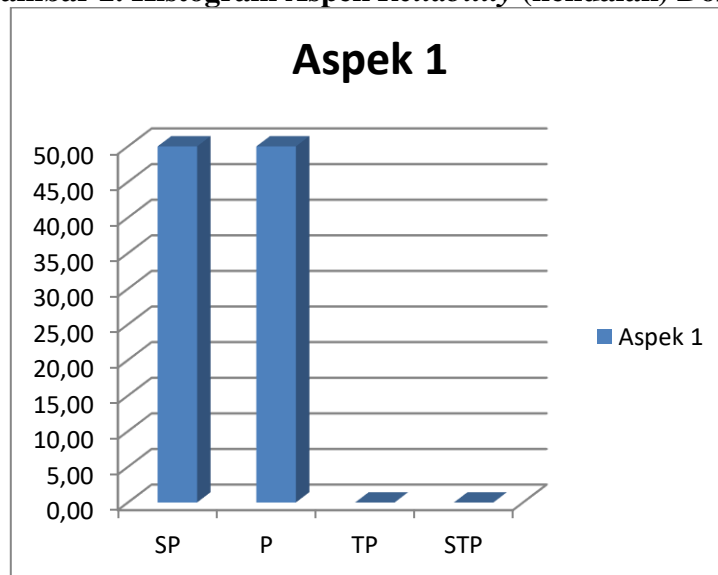
Kepuasan mahasiswa pada aspek keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 16,75 dari skor ideal 20 atau sebesar 83,75%.

Kemudian, untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek *reliability* dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 1. Diagram Lingkaran Aspek Keandalan Dosen



Gambar 2. Histogram Aspek *Reliability* (kendalan) Dosen



Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, diketahui bahwa 50,00% alumni mahasiswa sangat puas terhadap kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 50,00% alumni mahasiswa puas terhadap kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 0,00% alumni mahasiswa tidak puas terhadap kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 0,00%

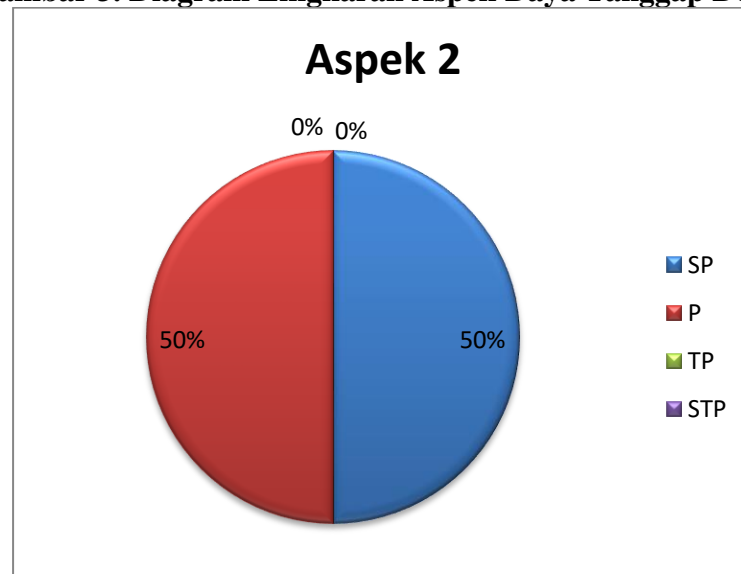
alumni mahasiswa sangat tidak puas terhadap kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

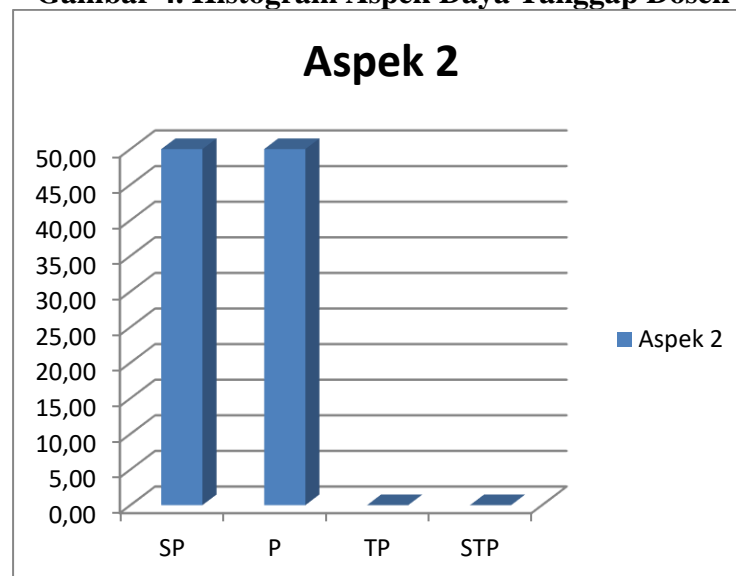
Kepuasan alumni mahasiswa pada aspek Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 16,50 dari skor ideal sebesar 20 atau sebesar 86,84%.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek *responsiveness* dapat dilihat pada diagram berikut.

Gambar 3. Diagram Lingkaran Aspek Daya Tanggap Dosen



Gambar 4. Histogram Aspek Daya Tanggap Dosen



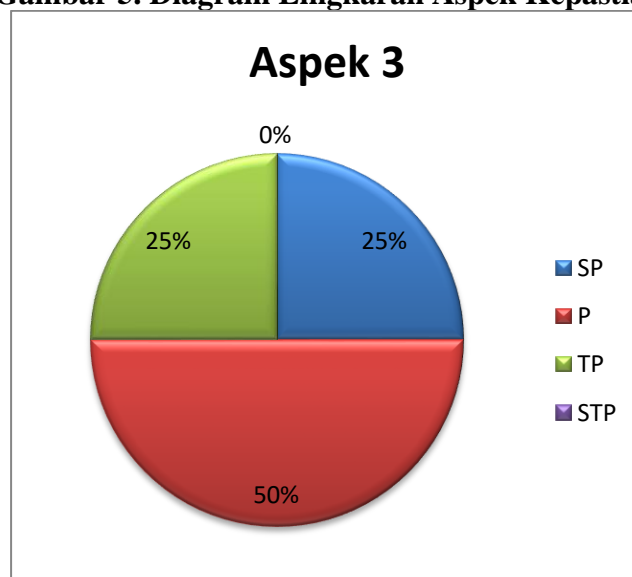
Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, diketahui bahwa 50,00% alumni mahasiswa sangat puas terhadap kemampuan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 50,00% alumni mahasiswa puas terhadap kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 0,00% alumni mahasiswa tidak puas terhadap kemampuan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 0,00% alumni mahasiswa sangat tidak setuju terhadap kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan.

3. Kepastian (*Assurance*)

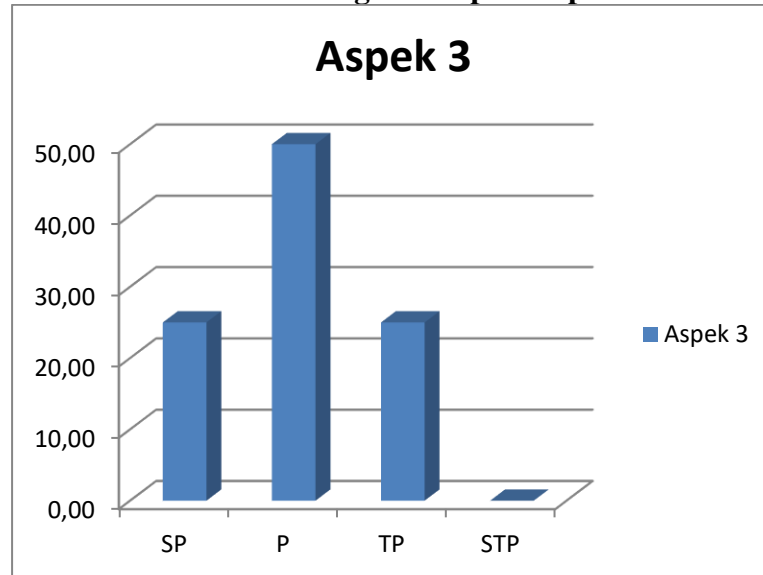
Kepuasan alumni mahasiswa pada aspek kepastian (*assurance*), yaitu kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 17,75 dari skor ideal sebesar 24 atau sebesar 73,96%.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek Kepastian (*assurance*) dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 5. Diagram Lingkaran Aspek Kepastian



Gambar 6. Histogram Aspek Kepastian



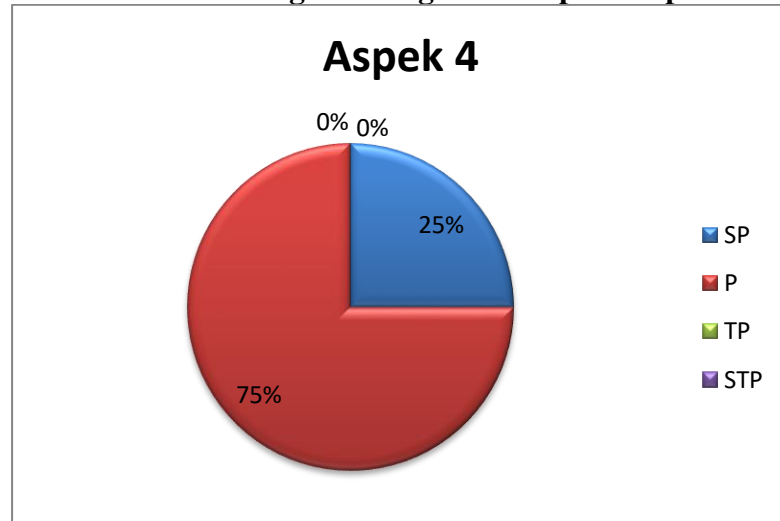
Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, diketahui bahwa 25,00% alumni mahasiswa sangat puas terhadap kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan dari FITK UIN Sumatera Utara Medan, 50,00% alumni mahasiswa puas terhadap kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan FITK UIN Sumatera Utara Medan, 25,00% alumni mahasiswa tidak puas terhadap kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 0,00% alumni mahasiswa sangat tidak puas terhadap kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan FITK UIN Sumatera Utara Medan.

4. Empati (*Emphaty*)

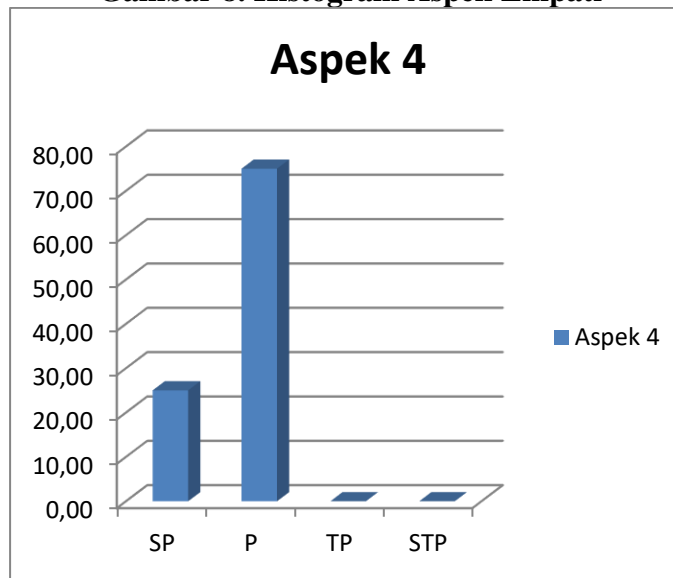
Kepuasan alumni mahasiswa pada aspek empati (*empathy*), yaitu kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 9,25 dari skor ideal sebesar 12 atau sebesar 84,09%.

Untuk lebih jelas gambaran tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek empati (*emphaty*) dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 7. Diagram Lingkaran Aspek Empati



Gambar 8. Histogram Aspek Empati



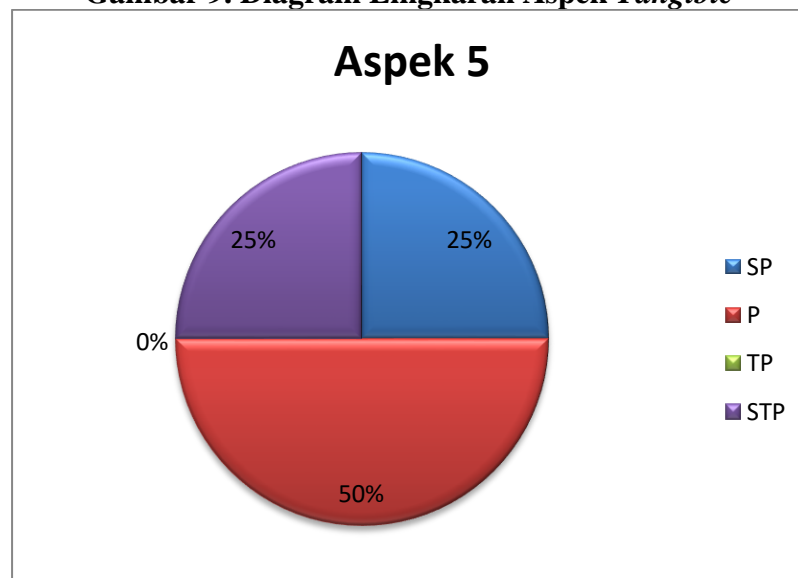
Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, diketahui bahwa 25,00% alumni mahasiswa sangat puas terhadap kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 75,00% alumni mahasiswa puas terhadap kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 0,00% alumni mahasiswa tidak puas terhadap kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 0,00% alumni mahasiswa sangat tidak puas terhadap kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan.

5. *Tangible* (Bukti Langsung)

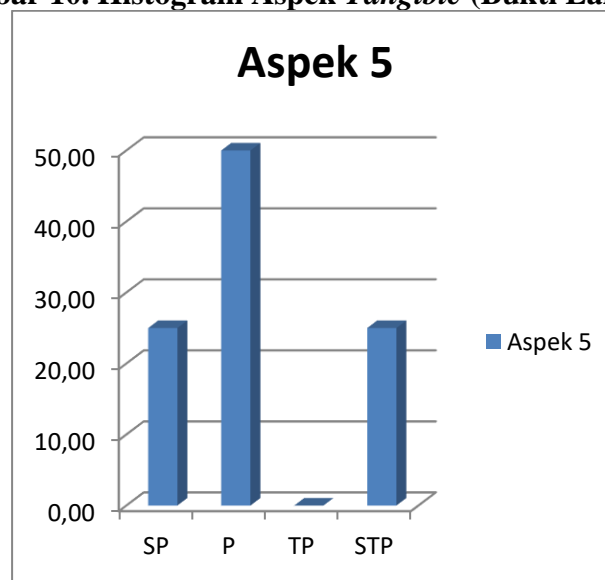
Kepuasan alumni mahasiswa pada aspek Bukti langsung (*Tangible*) yaitu penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 15,50 dari skor ideal sebesar 24 atau sebesar 64,58%.

Untuk lebih jelas gambaran tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek bukti fisik (*tangible*) dapat dilihat pada diagram berikut.

Gambar 9. Diagram Lingkaran Aspek *Tangible*



Gambar 10. Histogram Aspek *Tangible* (Bukti Langsung)



Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, diketahui bahwa 25,00% alumni mahasiswa sangat puas terhadap penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana FITK UIN Sumatera Utara Medan, 50,00% alumni mahasiswa puas terhadap penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana FITK UIN Sumatera Utara Medan, 0,00% alumni mahasiswa tidak puas terhadap penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 0,00% alumni mahasiswa sangat tidak puas terhadap penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana FITK UIN Sumatera Utara Medan.

KESIMPULAN

Survei kepuasan alumni mahasiswa merupakan bagian dari survei internal di sebagai penunjang mutu di FITK UINSU Medan. Pada survei kepuasan dosen ada beberapa aspek penilaian, yakni (1) keandalan (*reliability*), kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan kepada dosen dan tenaga kependidikan; (2) daya tanggap (*responsiveness*), yakni kemauan dari pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat; (3) kepastian (*assurance*), yaitu kemampuan pengelola untuk memberi keyakinan kepada dosen/tenaga kependidikan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan; (4) empati (*empathy*): kesediaan/kepedulian pengelola untuk memberi perhatian kepada dosen dan mahasiswa; (5) Bukti langsung (*tangible*), yakni penilaian dosen terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana. Kelima aspek penilaian di atas telah disajikan baik dari segi persentase maupun diagram, selanjutnya adalah besaran nilai indeks kepuasan sebagaimana tertulis dalam tabel 2 di atas yaitu sebesar 75,75. Nilai indeks kepuasan sebesar 75,75 yang mendekati skor ideal yakni 100 maka kepuasan alumni mahasiswa dapat dikategorikan dengan nilai “SANGAT MEMUASKAN”.

BAB XI

SURVEI KEPUASAN ALUMNI MAHASISWA PRODI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM PASCASARJANA-S2 (MPI S-2)

PENDAHULUAN

Survei kepuasan alumni mahasiswa prodi Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjana S2 (MPI S2) adalah salah satu hal penting dalam penyelenggaraan Pendidikan di fakultas. Evaluasi ini mutlak penting dilakukan guna memperoleh informasi sekaligus refleksi terhadap proses Pendidikan yang sedang berlangsung di Fakultas.

survei dilakukan setiap semester guna mengukur tingkat pelayanan terhadap *costumer* (alumni mahasiswa). Pengukuran tingkat pelayanan ini meliputi 5 (lima) aspek yaitu; (1) keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan; (2) daya tanggap (*responseveness*), yaitu kemauan dosen membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat; (3) kepastian (*assurance*), yaitu kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan; (4) empati (*empathy*), yaitu kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa; (5) Bukti langsung (*Tangible*), yaitu penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.

METODE

1. Periode Survei

Survei ini merupakan survei periodik yang dilakukan oleh Unit Penjaminan Mutu (UPM) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) UINSU Medan yang diberikan kepada pengguna layanan, dalam hal ini alumni mahasiswa. Survei dilakukan secara tetap dengan jangka waktu 6 bulan atau per semester. Survei ini dilaksanakan pada awal oktober tahun 2022 .

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan dan melihat kecenderungan (trend) layanan yang telah diberikan kepada mahasiswa, termasuk evaluasi kinerja dari dosen pada FITK UINSU Medan. Pengolahan dan analisa hasil survei mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan

survei.

2. Metode

Survei ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan tujuan untuk mendeskripsikan secara kuantitatif kondisi tertentu. Dimana kondisi yang akan dideskripsikan adalah evaluasi dosen oleh mahasiswa mengacu pada lima dimensi pelayanan yaitu aspek *reliability*, *responseveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible*.

3. Tahapan Survei

Tahapan penyelenggaraan Survei kepuasan alumni mahasiswa FITK ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan. Pelaksanaan survei dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Responden survei ini yaitu sejumlah alumni mahasiswa diambil secara proporsional pada seluruh Program Studi yang ada pada FTIK UIN Sumatera Utara Medan. Instrumen survei didistribusikan melalui *google form*. Sebaran responden mahasiswa pada survei ini melibatkan 24 alumnus.

Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif dengan rumus persentase serta, kemudian dihitung nilai indeks kepuasannya.

HASIL

Hasil survei ini disajikan berdasarkan kelompok dimensi pelayanan responden meliputi lima aspek yaitu (1) keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan; (2) daya tanggap (*responseveness*), yaitu kemauan dosen membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat; (3) kepastian (*assurance*), yaitu kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan; (4) empati (*empathy*), yaitu kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa; (5) Bukti langsung (*Tangible*), yaitu penilaian mahasiswa terhadap

kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana pada FITK UIN Sumatera Utara Medan.

Berdasarkan hasil survei yang terdiri dari lima aspek dengan 25 butir pernyataan, berikut ini disajikan tanggapan responden seperti tabel berikut.

**Tabel 1. Resume Hasil Survei EDOM
FITK UINSU Periode Oktober Tahun 2022**

GRADASI	SP	P	TP	STP	N	JUMLAH SKOR	RATA- RATA	SKOR MAKSIMAL	SKOR MINIMAL
Keandalan (1)	17	7	0	0	24	418	17,42	20	5
Daya Tanggap (2)	17	7	0	0	24	422	17,58	20	5
Kepastian (3)	14	10	0	0	24	475	19,79	20	5
Empati (4)	13	11	0	0	24	242	10,08	20	5
Bukti Langsung (5)	12	10	2	0	24	457	19,04	20	5

Tabel 2. Persentasi Tingkat Kepuasan Responden

GRADASI	SP	P	TP	STP	N
Persentase aspek 1	70,83	29,17	0,00	0,00	100
Persentase aspek 2	70,83	29,17	0,00	0,00	100
Persentase aspek 3	58,33	41,67	0,00	0,00	100
Persentase aspek 4	54,17	45,83	0,00	0,00	100
Persentase aspek 5	50,00	41,67	8,33	0,00	100
INDEKS KEPUASAN	83,92				

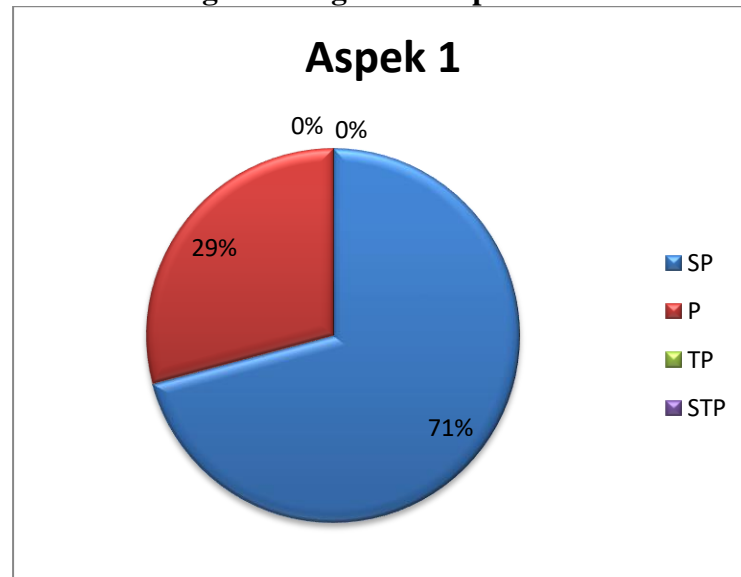
Berdasarkan paparan tabel 1 di atas, dapat dilihat sebaran jawaban responden ditinjau dari lima aspek penilaian, tingkat kepuasan, persentase dan nilai indeks kepuasan. Untuk lebih jelas, berikut ini disajikan hasil survei per aspek penilaian.

1. Keandalan (*Reliability*)

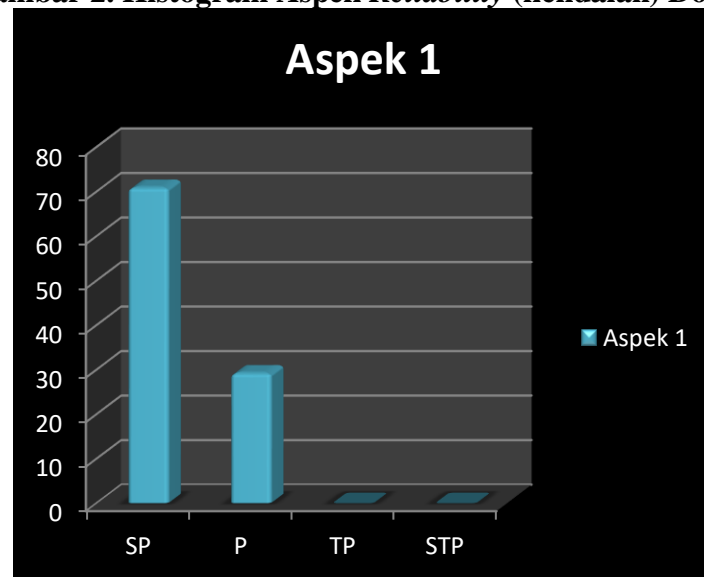
Kepuasan mahasiswa pada aspek keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 17,42 dari skor ideal 20 atau sebesar 87,08%.

Kemudian, untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek *reliability* dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 1. Diagram Lingkaran Aspek Keandalan Dosen



Gambar 2. Histogram Aspek *Reliability* (kendalan) Dosen



Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, diketahui bahwa 70,83% alumni mahasiswa sangat puas terhadap kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 29,17% alumni mahasiswa puas terhadap kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 0,00% alumni mahasiswa tidak puas terhadap kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 0,00%

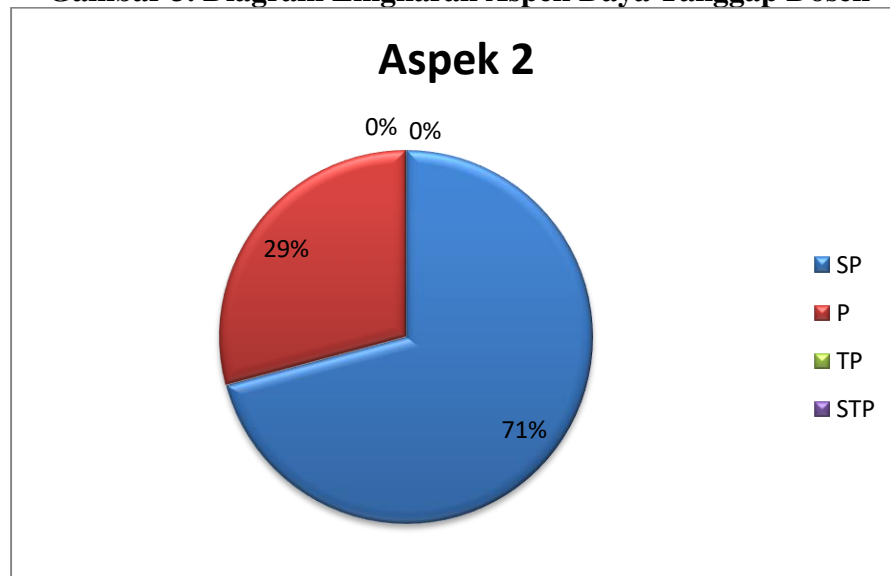
alumni mahasiswa sangat tidak puas terhadap kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

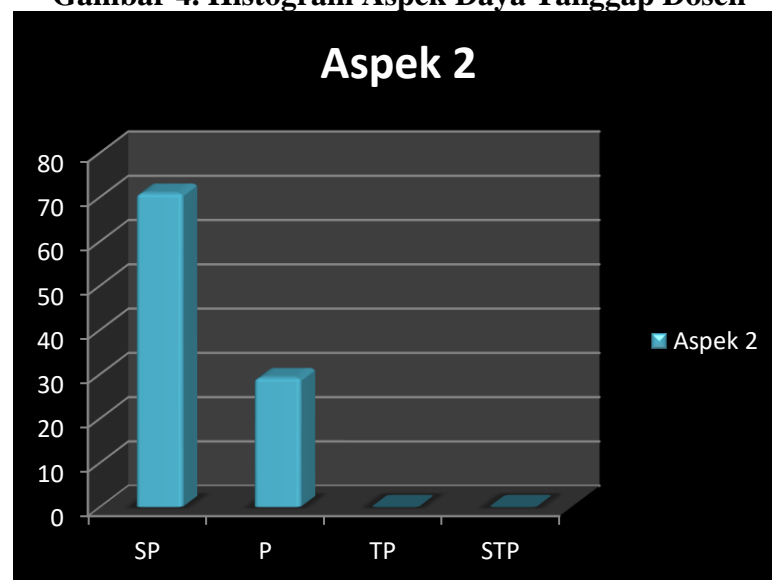
Kepuasan alumni mahasiswa pada aspek Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 17,58 dari skor ideal sebesar 20 atau sebesar 87,92%.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek *responsiveness* dapat dilihat pada diagram berikut.

Gambar 3. Diagram Lingkaran Aspek Daya Tanggap Dosen



Gambar 4. Histogram Aspek Daya Tanggap Dosen



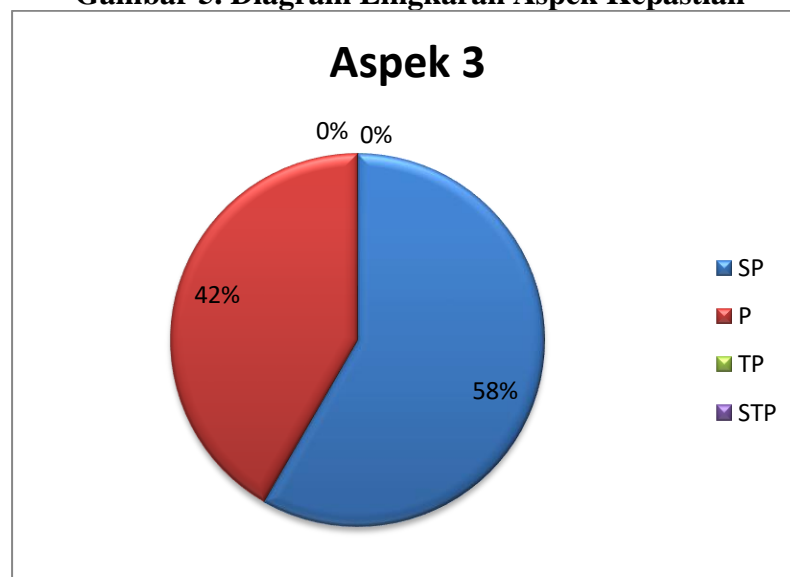
Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, diketahui bahwa 70,83% alumni mahasiswa sangat puas terhadap kemampuan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 29,17% alumni mahasiswa puas terhadap kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 0,00% alumni mahasiswa tidak puas terhadap kemampuan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 0,00% alumni mahasiswa sangat tidak setuju terhadap kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan.

3. Kepastian (*Assurance*)

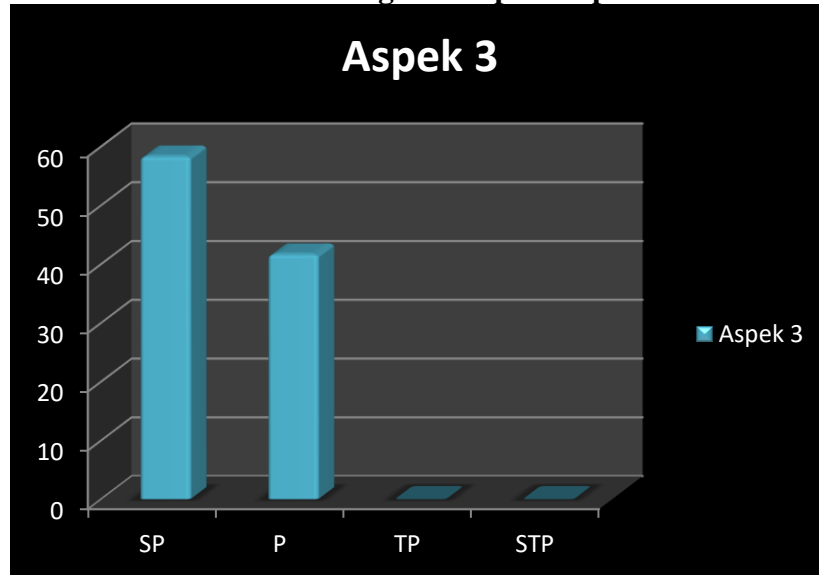
Kepuasan alumni mahasiswa pada aspek kepastian (*assurance*), yaitu kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 19,79 dari skor ideal sebesar 24 atau sebesar 82,47%.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek Kepastian (*assurance*) dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 5. Diagram Lingkaran Aspek Kepastian



Gambar 6. Histogram Aspek Kepastian



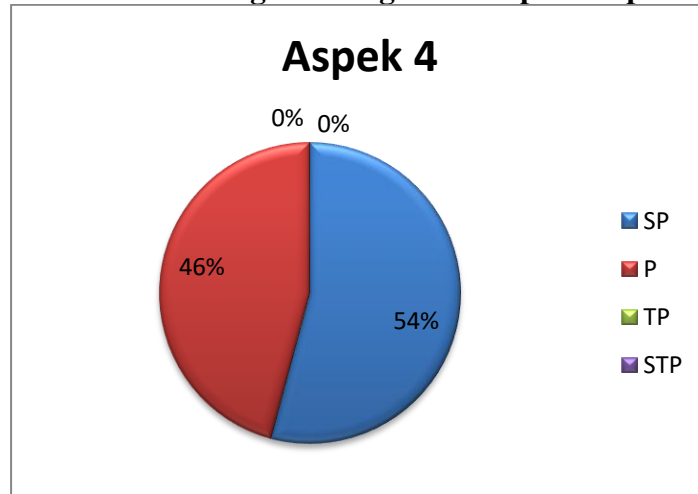
Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, diketahui bahwa 58,33% alumni mahasiswa sangat puas terhadap kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan dari FITK UIN Sumatera Utara Medan, 41,67% alumni mahasiswa puas terhadap kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan FITK UIN Sumatera Utara Medan, 0,00% alumni mahasiswa tidak puas terhadap kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 0,00% alumni mahasiswa sangat tidak puas terhadap kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan FITK UIN Sumatera Utara Medan.

4. Empati (*Emphaty*)

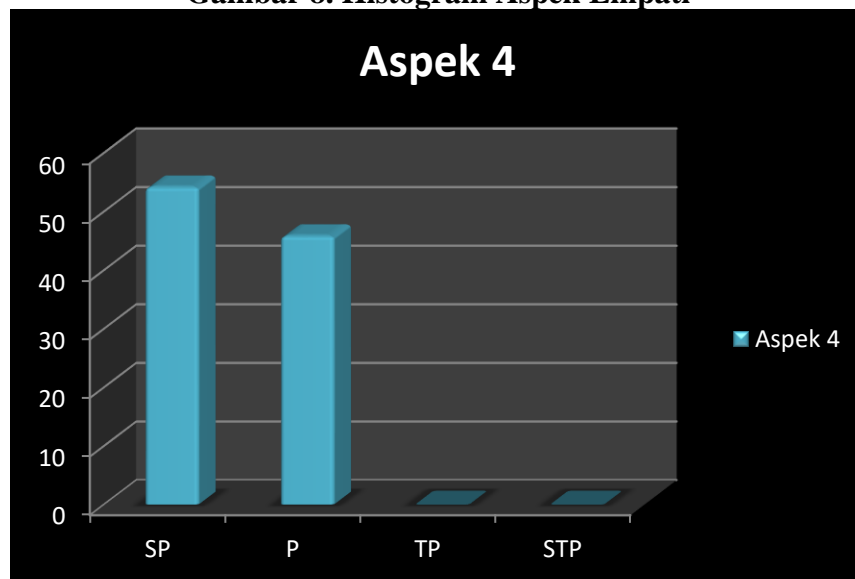
Kepuasan alumni mahasiswa pada aspek empati (*empathy*), yaitu kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 10,08 dari skor ideal sebesar 12 atau sebesar 84,03%.

Untuk lebih jelas gambaran tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek empati (*emphaty*) dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 7. Diagram Lingkaran Aspek Empati



Gambar 8. Histogram Aspek Empati



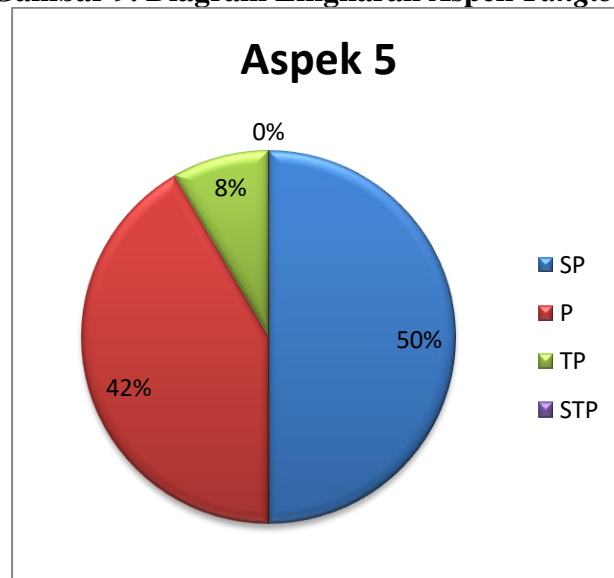
Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, diketahui bahwa 54,17% alumni mahasiswa sangat puas terhadap kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 45,83% alumni mahasiswa puas terhadap kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 0,00% alumni mahasiswa tidak puas terhadap kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 0,00% alumni mahasiswa sangat tidak puas terhadap kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan.

5. *Tangible* (Bukti Langsung)

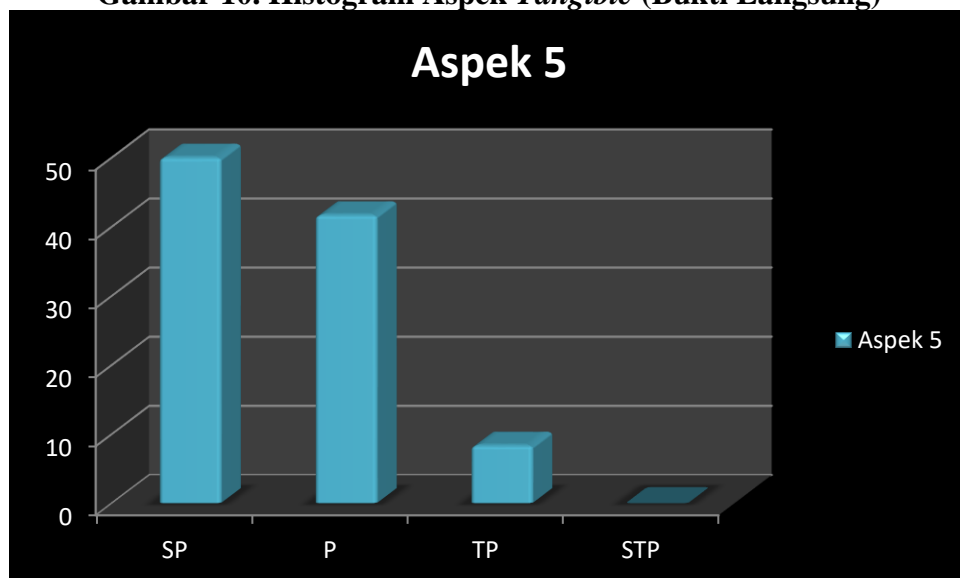
Kepuasan alumni mahasiswa pada aspek Bukti langsung (*Tangible*) yaitu penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 19,04 dari skor ideal sebesar 24 atau sebesar 79,34%.

Untuk lebih jelas gambaran tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek bukti fisik (*tangible*) dapat dilihat pada diagram berikut.

Gambar 9. Diagram Lingkaran Aspek *Tangible*



Gambar 10. Histogram Aspek *Tangible* (Bukti Langsung)



Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, diketahui bahwa 50,00% alumni mahasiswa sangat puas terhadap penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana FITK UIN Sumatera Utara Medan, 41,67% alumni mahasiswa puas terhadap penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana FITK UIN Sumatera Utara Medan, 8,33% alumni mahasiswa tidak puas terhadap penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 0,00% alumni mahasiswa sangat tidak puas terhadap penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana FITK UIN Sumatera Utara Medan.

KESIMPULAN

Survei kepuasan alumni mahasiswa merupakan bagian dari survei internal di sebagai penunjang mutu di FITK UINSU Medan. Pada survei kepuasan dosen ada beberapa aspek penilaian, yakni (1) keandalan (*reliability*), kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan kepada dosen dan tenaga kependidikan; (2) daya tanggap (*responsiveness*), yakni kemauan dari pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat; (3) kepastian (*assurance*), yaitu kemampuan pengelola untuk memberi keyakinan kepada dosen/tenaga kependidikan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan; (4) empati (*empathy*): kesediaan/kepedulian pengelola untuk memberi perhatian kepada dosen dan mahasiswa; (5) Bukti langsung (*tangible*), yakni penilaian dosen terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana. Kelima aspek penilaian di atas telah disajikan baik dari segi persentase maupun diagram, selanjutnya adalah besaran nilai indeks kepuasan sebagaimana tertulis dalam tabel 2 di atas yaitu sebesar 83,92. Nilai indeks kepuasan sebesar 83,92 yang mendekati skor ideal yakni 100 maka kepuasan alumni mahasiswa dapat dikategorikan dengan nilai “SANGAT MEMUASKAN”.

BAB XII

SURVEI KEPUASAN ALUMNI MAHASISWA PRODI PENDIDIKAN AGAMA ISLAM PASCASARJANA-S2 (PAI S2)

PENDAHULUAN

Survei kepuasan alumni mahasiswa prodi Pendidikan Agama Islam Pascasarjana S2 (PAI S2) adalah salah satu hal penting dalam penyelenggaraan Pendidikan di fakultas. Evaluasi ini mutlak penting dilakukan guna memperoleh informasi sekaligus refleksi terhadap proses Pendidikan yang sedang berlangsung di Fakultas.

survei dilakukan setiap semester guna mengukur tingkat pelayanan terhadap *costumer* (alumni mahasiswa). Pengukuran tingkat pelayanan ini meliputi 5 (lima) aspek yaitu; (1) keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan; (2) daya tanggap (*responseveness*), yaitu kemauan dosen membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat; (3) kepastian (*assurance*), yaitu kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan; (4) empati (*empathy*), yaitu kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa; (5) Bukti langsung (*Tangible*), yaitu penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.

METODE

1. Periode Survei

Survei ini merupakan survei periodik yang dilakukan oleh Unit Penjaminan Mutu (UPM) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) UINSU Medan yang diberikan kepada pengguna layanan, dalam hal ini alumni mahasiswa. Survei dilakukan secara tetap dengan jangka waktu 6 bulan atau per semester. Survei ini dilaksanakan pada awal oktober tahun 2022 .

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan dan melihat kecenderungan (trend) layanan yang telah diberikan kepada mahasiswa, termasuk evaluasi kinerja dari dosen pada FITK UINSU Medan. Pengolahan dan analisa hasil survei mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan

survei.

2. Metode

Survei ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan tujuan untuk mendeskripsikan secara kuantitatif kondisi tertentu. Dimana kondisi yang akan dideskripsikan adalah evaluasi dosen oleh mahasiswa mengacu pada lima dimensi pelayanan yaitu aspek *reliability*, *responseveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible*.

3. Tahapan Survei

Tahapan penyelenggaraan Survei kepuasan alumni mahasiswa FITK ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan. Pelaksanaan survei dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Responden survei ini yaitu sejumlah alumni mahasiswa diambil secara proporsional pada seluruh Program Studi yang ada pada FTIK UIN Sumatera Utara Medan. Instrumen survei didistribusikan melalui *google form*. Sebaran responden mahasiswa pada survei ini melibatkan 8 alumnus.

Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif dengan rumus persentase serta, kemudian dihitung nilai indeks kepuasannya.

HASIL

Hasil survei ini disajikan berdasarkan kelompok dimensi pelayanan responden meliputi lima aspek yaitu (1) keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan; (2) daya tanggap (*responseveness*), yaitu kemauan dosen membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat; (3) kepastian (*assurance*), yaitu kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan; (4) empati (*empathy*), yaitu kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa; (5) Bukti langsung (*Tangible*), yaitu penilaian mahasiswa terhadap

kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana pada FITK UIN Sumatera Utara Medan.

Berdasarkan hasil survei yang terdiri dari lima aspek dengan 25 butir pernyataan, berikut ini disajikan tanggapan responden seperti tabel berikut.

**Tabel 1. Resume Hasil Survei EDOM
FITK UINSU Periode Oktober Tahun 2022**

GRADASI	SP	P	TP	STP	N	JUMLAH SKOR	RATA- RATA	SKOR MAKSIMAL	SKOR MINIMAL
Keandalan (1)	5	2	0	1	8	118	14,75	20	5
Daya Tanggap (2)	2	4	1	1	8	111	13,88	20	5
Kepastian (3)	3	3	2	0	8	130	16,25	20	5
Empati (4)	2	4	2	0	8	64	8,00	20	5
Bukti Langsung (5)	2	4	0	2	8	110	13,75	20	5

Tabel 2. Persentasi Tingkat Kepuasan Responden

GRADASI	SP	P	TP	STP	N
Persentase aspek 1	62,50	25,00	0,00	12,50	100
Persentase aspek 2	25,00	50,00	12,50	12,50	100
Persentase aspek 3	37,50	37,50	25,00	0,00	100
Persentase aspek 4	25,00	50,00	25,00	0,00	100
Persentase aspek 5	25,00	50,00	0,00	25,00	100
INDEKS KEPUASAN	78,38				

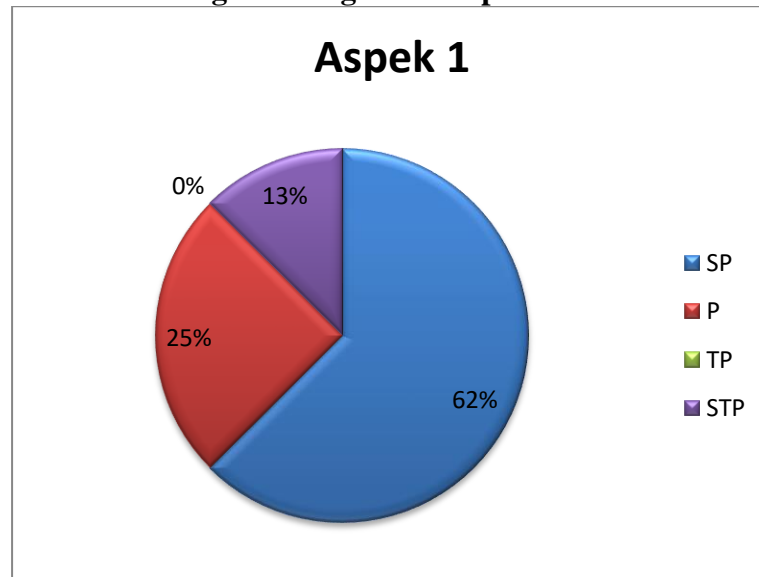
Berdasarkan paparan tabel 1 di atas, dapat dilihat sebaran jawaban responden ditinjau dari lima aspek penilaian, tingkat kepuasan, persentase dan nilai indeks kepuasan. Untuk lebih jelas, berikut ini disajikan hasil survei per aspek penilaian.

1. Keandalan (*Reliability*)

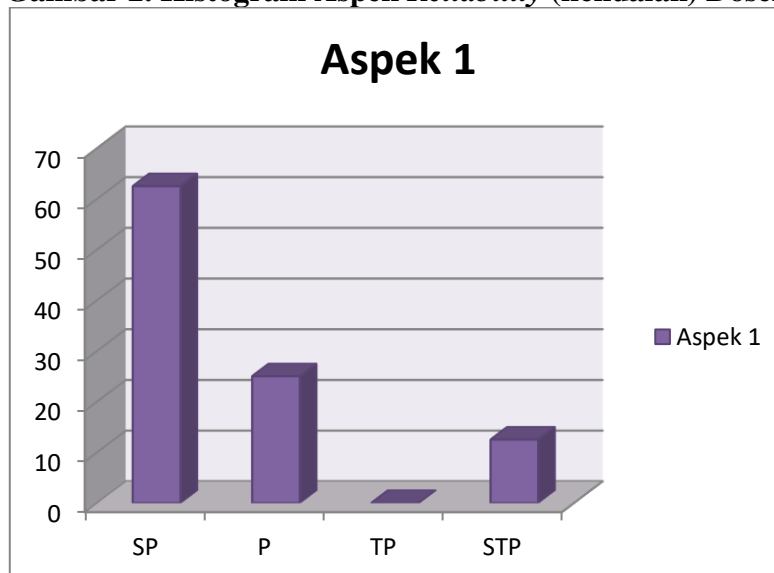
Kepuasan mahasiswa pada aspek keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 14,75 dari skor ideal 20 atau sebesar 73,75%.

Kemudian, untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek *reliability* dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 1. Diagram Lingkaran Aspek Keandalan Dosen



Gambar 2. Histogram Aspek *Reliability* (kendalan) Dosen



Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, diketahui bahwa 62,50% alumni mahasiswa sangat puas terhadap kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 25,00% alumni mahasiswa puas terhadap kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 0,00% alumni mahasiswa tidak puas terhadap kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 0,00%

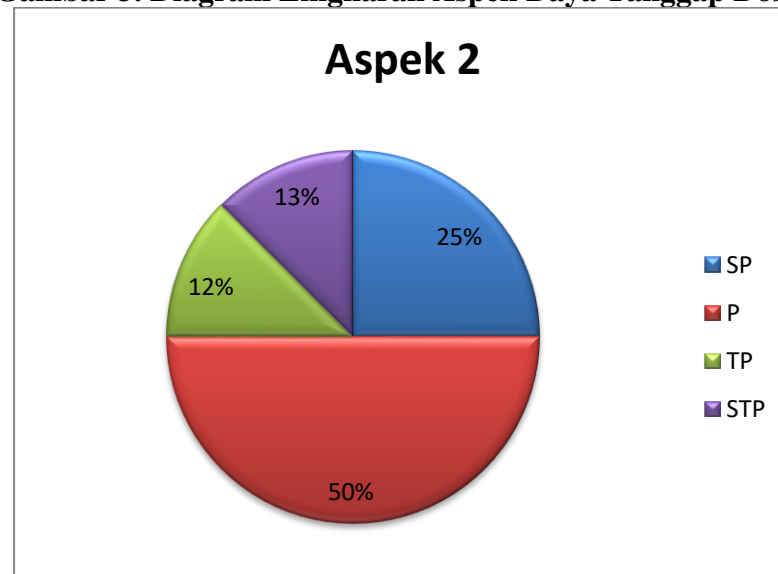
alumni mahasiswa sangat tidak puas terhadap kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

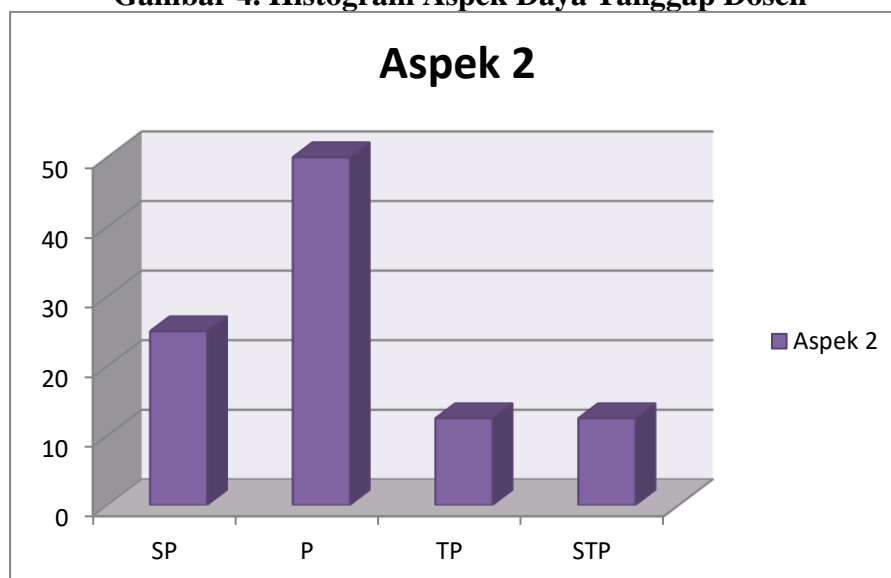
Kepuasan alumni mahasiswa pada aspek Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 13,88 dari skor ideal sebesar 20 atau sebesar 69,38%.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek *responsiveness* dapat dilihat pada diagram berikut.

Gambar 3. Diagram Lingkaran Aspek Daya Tanggap Dosen



Gambar 4. Histogram Aspek Daya Tanggap Dosen



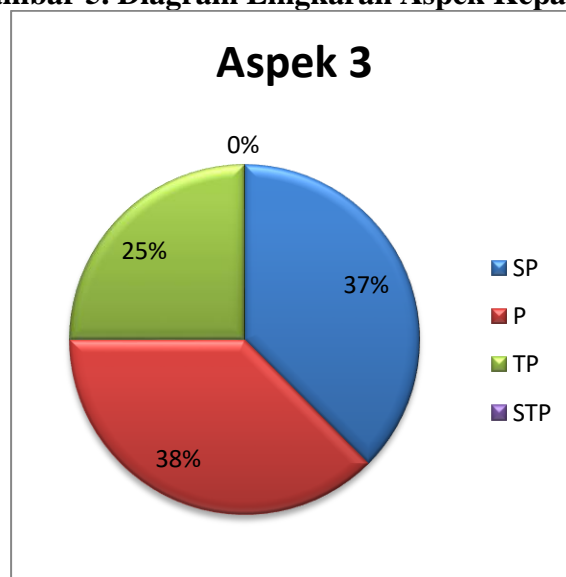
Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, diketahui bahwa 25,00% alumni mahasiswa sangat puas terhadap kemampuan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 50,00% alumni mahasiswa puas terhadap kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 12,50% alumni mahasiswa tidak puas terhadap kemampuan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 0,00% alumni mahasiswa sangat tidak setuju terhadap kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan.

3. Kepastian (*Assurance*)

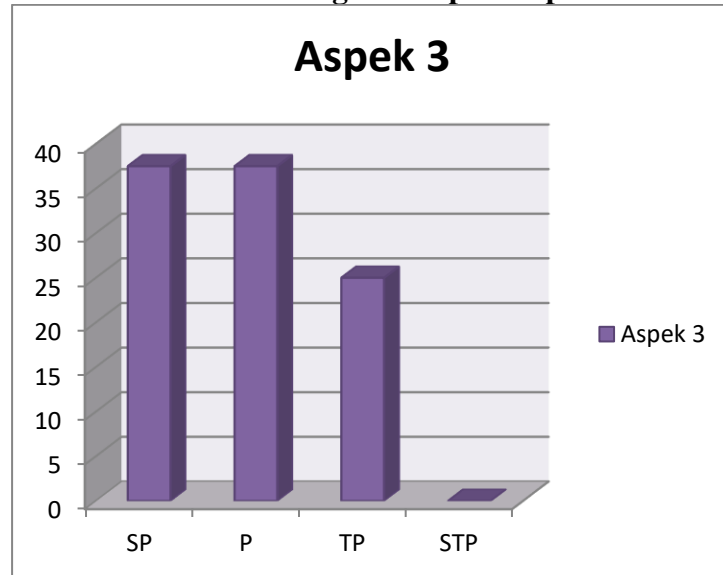
Kepuasan alumni mahasiswa pada aspek kepastian (*assurance*), yaitu kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 16,25 dari skor ideal sebesar 24 atau sebesar 81,25%.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek Kepastian (*assurance*) dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 5. Diagram Lingkaran Aspek Kepastian



Gambar 6. Histogram Aspek Kepastian



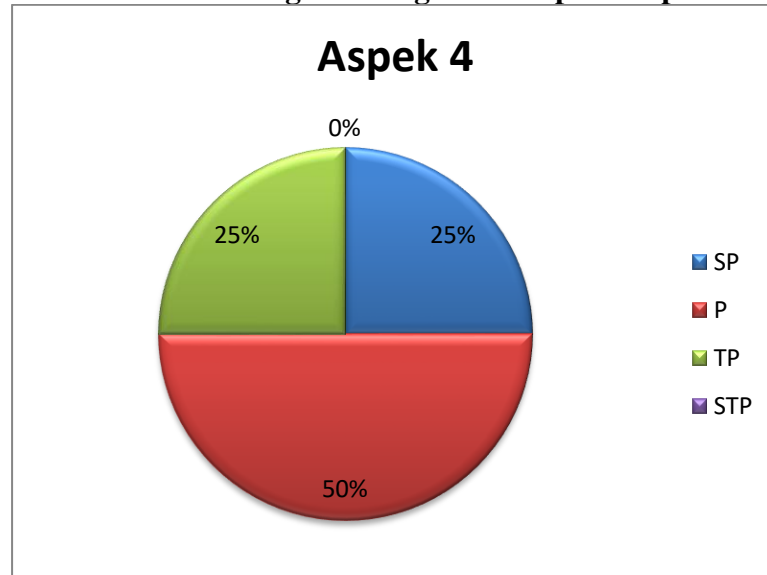
Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, diketahui bahwa 37,50% alumni mahasiswa sangat puas terhadap kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan dari FITK UIN Sumatera Utara Medan, 37,50% alumni mahasiswa puas terhadap kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan FITK UIN Sumatera Utara Medan, 25,00% alumni mahasiswa tidak puas terhadap kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 0,00% alumni mahasiswa sangat tidak puas terhadap kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan FITK UIN Sumatera Utara Medan.

4. Empati (*Emphaty*)

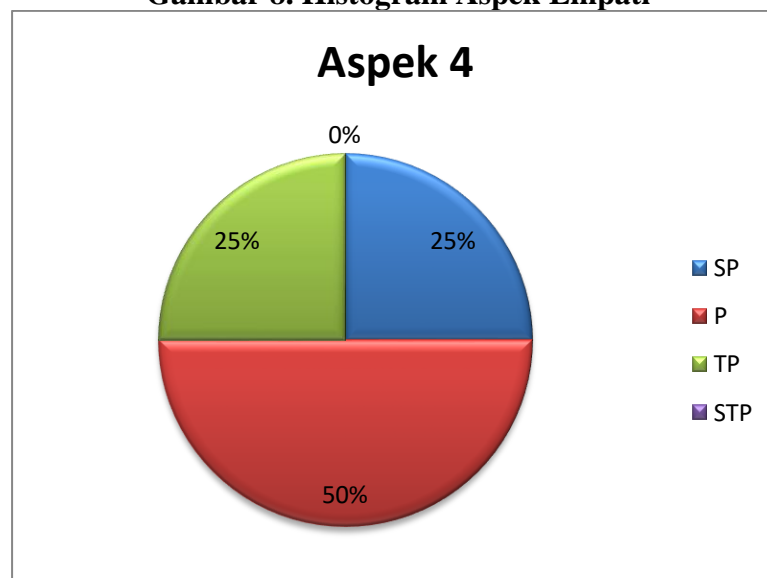
Kepuasan alumni mahasiswa pada aspek empati (*empathy*), yaitu kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 8,00 dari skor ideal sebesar 12 atau sebesar 66,67%.

Untuk lebih jelas gambaran tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek empati (*emphaty*) dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 7. Diagram Lingkaran Aspek Empati



Gambar 8. Histogram Aspek Empati



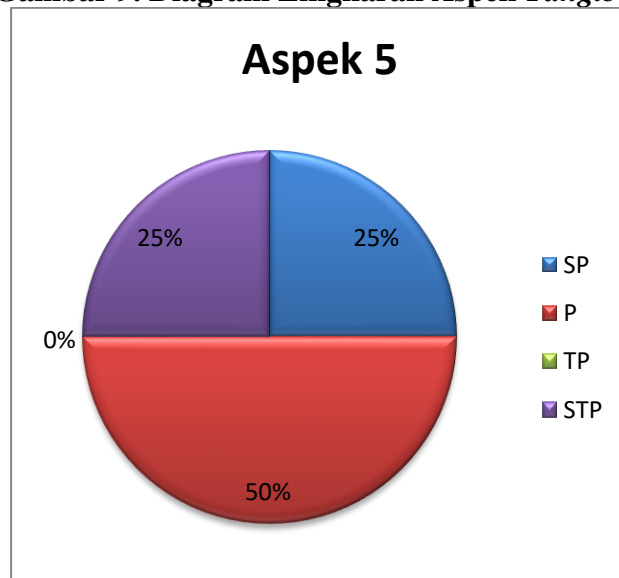
Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, diketahui bahwa 25,00% alumni mahasiswa sangat puas terhadap kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 50,00% alumni mahasiswa puas terhadap kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 25,00% alumni mahasiswa tidak puas terhadap kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 0,00% alumni mahasiswa sangat tidak puas terhadap kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan.

5. *Tangible* (Bukti Langsung)

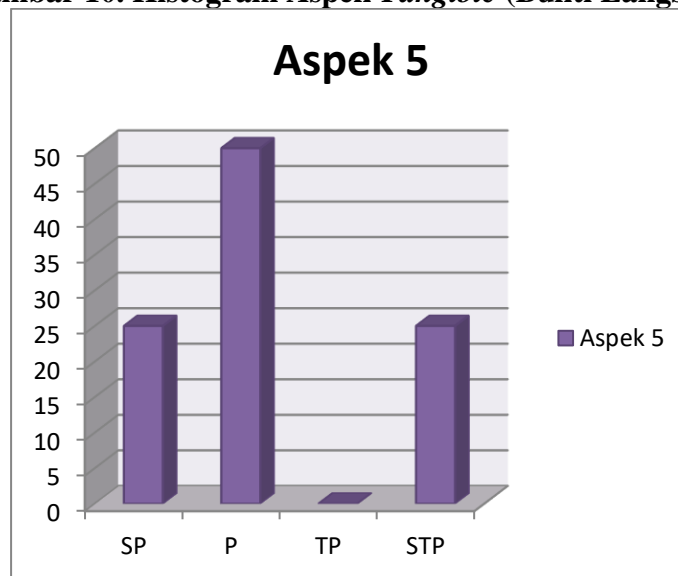
Kepuasan alumni mahasiswa pada aspek Bukti langsung (*Tangible*) yaitu penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 13,75 dari skor ideal sebesar 24 atau sebesar 68,75%.

Untuk lebih jelas gambaran tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek bukti fisik (*tangible*) dapat dilihat pada diagram berikut.

Gambar 9. Diagram Lingkaran Aspek *Tangible*



Gambar 10. Histogram Aspek *Tangible* (Bukti Langsung)



Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, diketahui bahwa 25,00% alumni mahasiswa sangat puas terhadap penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana FITK UIN Sumatera Utara Medan, 50,00% alumni mahasiswa puas terhadap penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana FITK UIN Sumatera Utara Medan, 0,00% alumni mahasiswa tidak puas terhadap penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 25,00% alumni mahasiswa sangat tidak puas terhadap penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana FITK UIN Sumatera Utara Medan.

KESIMPULAN

Survei kepuasan alumni mahasiswa merupakan bagian dari survei internal di sebagai penunjang mutu di FITK UINSU Medan. Pada survei kepuasan dosen ada beberapa aspek penilaian, yakni (1) keandalan (*reliability*), kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan kepada dosen dan tenaga kependidikan; (2) daya tanggap (*responsiveness*), yakni kemauan dari pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat; (3) kepastian (*assurance*), yaitu kemampuan pengelola untuk memberi keyakinan kepada dosen/tenaga kependidikan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan; (4) empati (*empathy*): kesediaan/kepedulian pengelola untuk memberi perhatian kepada dosen dan mahasiswa; (5) Bukti langsung (*tangible*), yakni penilaian dosen terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana. Kelima aspek penilaian di atas telah disajikan baik dari segi persentase maupun diagram, selanjutnya adalah besaran nilai indeks kepuasan sebagaimana tertulis dalam tabel 2 di atas yaitu sebesar 78,38. Nilai indeks kepuasan sebesar 78,38 yang mendekati skor ideal yakni 100 maka kepuasan alumni mahasiswa dapat dikategorikan dengan nilai “SANGAT MEMUASKAN”.

BAB XIII

SURVEI KEPUASAN ALUMNI MAHASISWA PRODI PENDIDIKAN BAHASA INGGRIS PASCASAARJANA-S2 (PBI S2)

PENDAHULUAN

Survei kepuasan alumni mahasiswa prodi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana S2 (PBI S2) adalah salah satu hal penting dalam penyelenggaraan Pendidikan di fakultas. Evaluasi ini mutlak penting dilakukan guna memperoleh informasi sekaligus refleksi terhadap proses Pendidikan yang sedang berlangsung di Fakultas.

survei dilakukan setiap semester guna mengukur tingkat pelayanan terhadap *costumer* (alumni mahasiswa). Pengukuran tingkat pelayanan ini meliputi 5 (lima) aspek yaitu; (1) keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan; (2) daya tanggap (*responseveness*), yaitu kemauan dosen membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat; (3) kepastian (*assurance*), yaitu kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan; (4) empati (*empathy*), yaitu kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa; (5) Bukti langsung (*Tangible*), yaitu penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibitas, kualitas sarana dan prasarana.

METODE

1. Periode Survei

Survei ini merupakan survei periodik yang dilakukan oleh Unit Penjaminan Mutu (UPM) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) UINSU Medan yang diberikan kepada pengguna layanan, dalam hal ini alumni mahasiswa. Survei dilakukan secara tetap dengan jangka waktu 6 bulan atau per semester. Survei ini dilaksanakan pada awal oktober tahun 2022 .

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan dan melihat kecenderungan (trend) layanan yang telah diberikan kepada mahasiswa, termasuk evaluasi kinerja dari dosen pada FITK UINSU Medan. Pengolahan dan analisa hasil survei mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan

survei.

2. Metode

Survei ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan tujuan untuk mendeskripsikan secara kuantitatif kondisi tertentu. Dimana kondisi yang akan dideskripsikan adalah evaluasi dosen oleh mahasiswa mengacu pada lima dimensi pelayanan yaitu aspek *reliability*, *responseveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible*.

3. Tahapan Survei

Tahapan penyelenggaraan Survei kepuasan alumni mahasiswa FITK ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan. Pelaksanaan survei dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Responden survei ini yaitu sejumlah alumni mahasiswa diambil secara proporsional pada seluruh Program Studi yang ada pada FTIK UIN Sumatera Utara Medan. Instrumen survei didistribusikan melalui *google form*. Sebaran responden mahasiswa pada survei ini melibatkan 4 alumnus.

Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif dengan rumus persentase serta, kemudian dihitung nilai indeks kepuasannya.

HASIL

Hasil survei ini disajikan berdasarkan kelompok dimensi pelayanan responden meliputi lima aspek yaitu (1) keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan; (2) daya tanggap (*responseveness*), yaitu kemauan dosen membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat; (3) kepastian (*assurance*), yaitu kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan; (4) empati (*empathy*), yaitu kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa; (5) Bukti langsung (*Tangible*), yaitu penilaian mahasiswa terhadap

kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana pada FITK UIN Sumatera Utara Medan.

Berdasarkan hasil survei yang terdiri dari lima aspek dengan 25 butir pernyataan, berikut ini disajikan tanggapan responden seperti tabel berikut.

**Tabel 1. Resume Hasil Survei EDOM
FITK UINSU Periode Oktober Tahun 2022**

GRADASI	SP	P	TP	STP	N	JUMLAH SKOR	RATA- RATA	SKOR MAKSIMAL	SKOR MINIMAL
Keandalan (1)	4	0	0	0	4	80	20	20	5
Daya Tanggap (2)	4	0	0	0	4	77	19,25	20	5
Kepastian (3)	0	0	4	0	4	46	11,50	20	5
Empati (4)	4	0	0	0	4	47	11,75	20	5
Bukti Langsung (5)	4	0	0	0	4	90	22,50	20	5

Tabel 2. Persentasi Tingkat Kepuasan Responden

GRADASI	SP	P	TP	STP	N
Persentase aspek 1	100	0	0	0	100
Persentase aspek 2	100	0	0	0	100
Persentase aspek 3	0	0	100	0	100
Persentase aspek 4	100	0	0	0	100
Persentase aspek 5	100	0	0	0	100
INDEKS KEPUASAN	85,00				

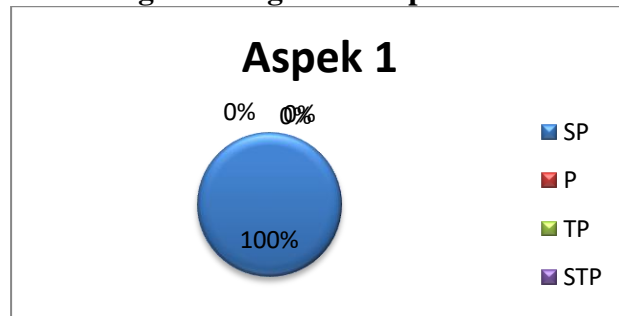
Berdasarkan paparan tabel 1 di atas, dapat dilihat sebaran jawaban responden ditinjau dari lima aspek penilaian, tingkat kepuasan, persentase dan nilai indeks kepuasan. Untuk lebih jelas, berikut ini disajikan hasil survei per aspek penilaian.

1. Keandalan (*Reliability*)

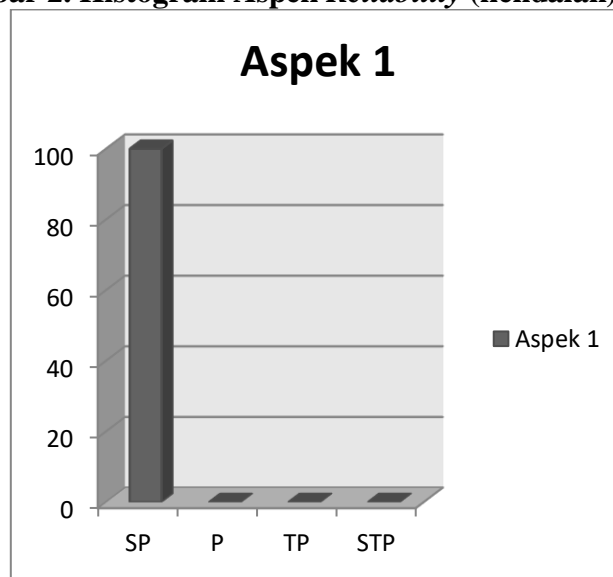
Kepuasan mahasiswa pada aspek keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 20 dari skor ideal 20 atau sebesar 100%.

Kemudian, untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek *reliability* dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 1. Diagram Lingkaran Aspek Keandalan Dosen



Gambar 2. Histogram Aspek Reliability (kendalan) Dosen



Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, diketahui bahwa 100% alumni mahasiswa sangat puas terhadap kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 0% alumni mahasiswa puas terhadap kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 0,00% alumni mahasiswa tidak puas terhadap kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 0,00% alumni mahasiswa sangat tidak puas terhadap kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan.

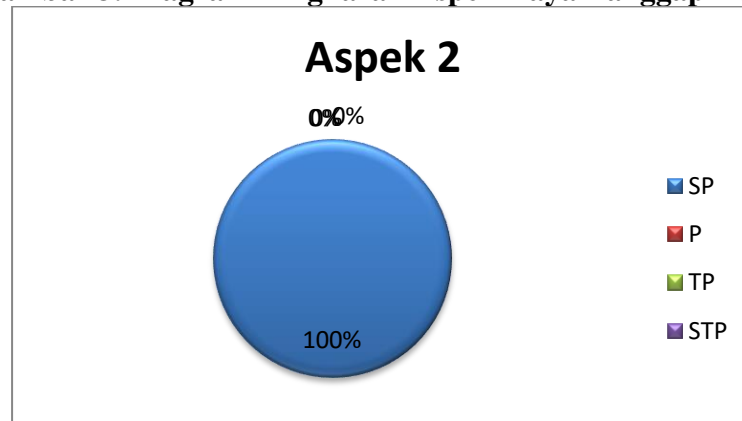
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kepuasan alumni mahasiswa pada aspek Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat

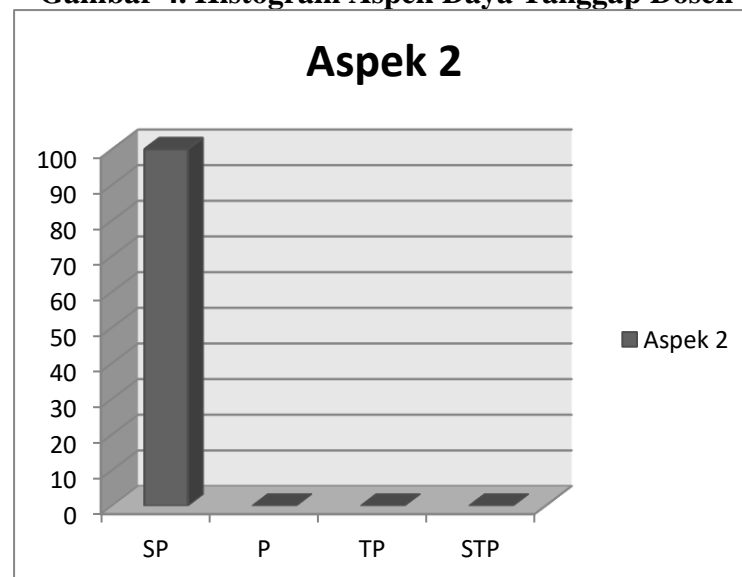
pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 19,25 dari skor ideal sebesar 20 atau sebesar 96,25%.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek responsiveness dapat dilihat pada diagram berikut.

Gambar 3. Diagram Lingkaran Aspek Daya Tanggap Dosen



Gambar 4. Histogram Aspek Daya Tanggap Dosen



Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, diketahui bahwa 100% alumni mahasiswa sangat puas terhadap kemampuan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 0,00% alumni mahasiswa puas terhadap kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 0,00% alumni mahasiswa tidak puas terhadap kemampuan dosen dalam membantu

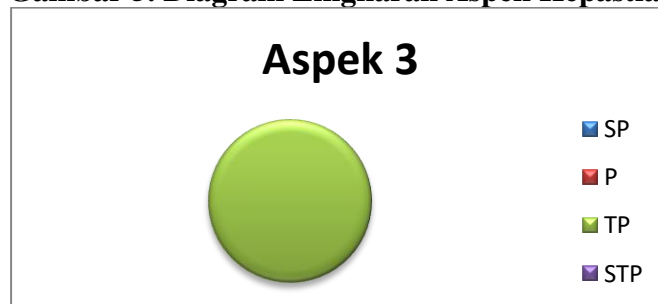
mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 0,00% alumni mahasiswa sangat tidak setuju terhadap kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan.

3. Kepastian (*Assurance*)

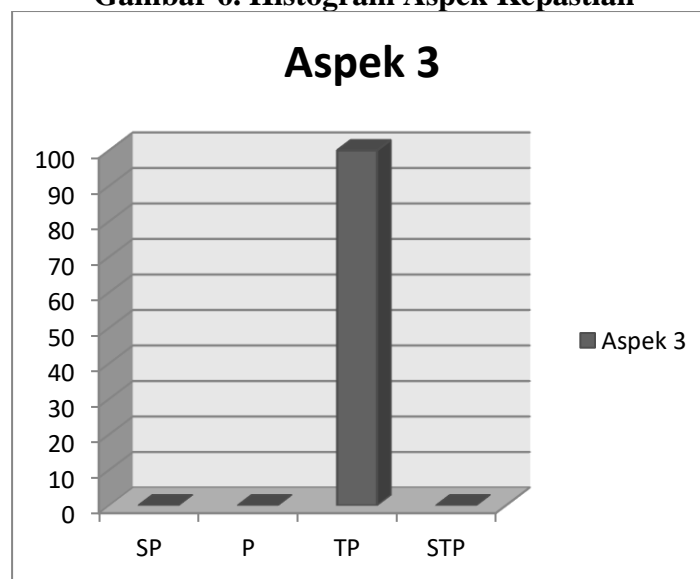
Kepuasan alumni mahasiswa pada aspek kepastian (*assurance*), yaitu kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 11,50 dari skor ideal sebesar 24 atau sebesar 95,83%.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek Kepastian (*assurance*) dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 5. Diagram Lingkaran Aspek Kepastian



Gambar 6. Histogram Aspek Kepastian



Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, diketahui bahwa 0,00% alumni mahasiswa sangat puas terhadap kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa

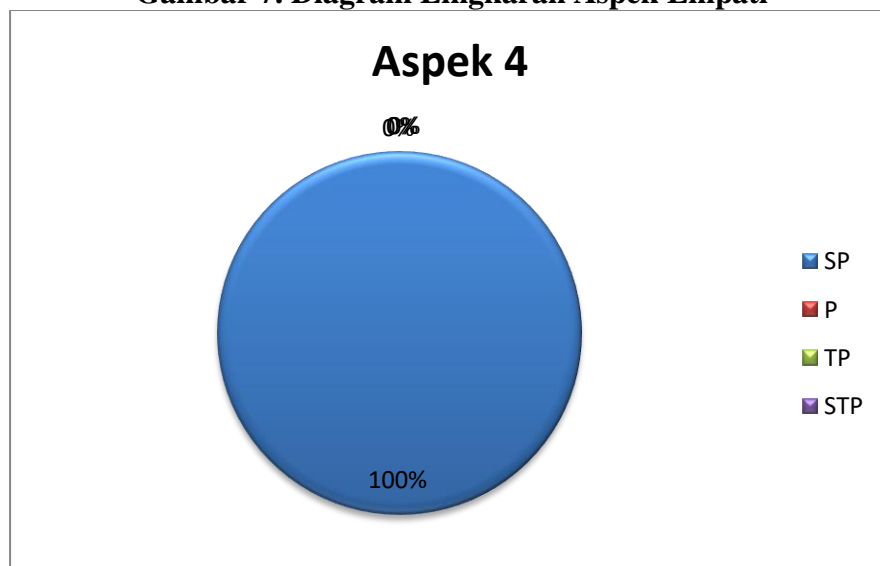
bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan dari FITK UIN Sumatera Utara Medan, 100% alumni mahasiswa puas terhadap kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan FITK UIN Sumatera Utara Medan, 0,00% alumni mahasiswa tidak puas terhadap kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 0,00% alumni mahasiswa sangat tidak puas terhadap kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan FITK UIN Sumatera Utara Medan.

4. Empati (*Emphaty*)

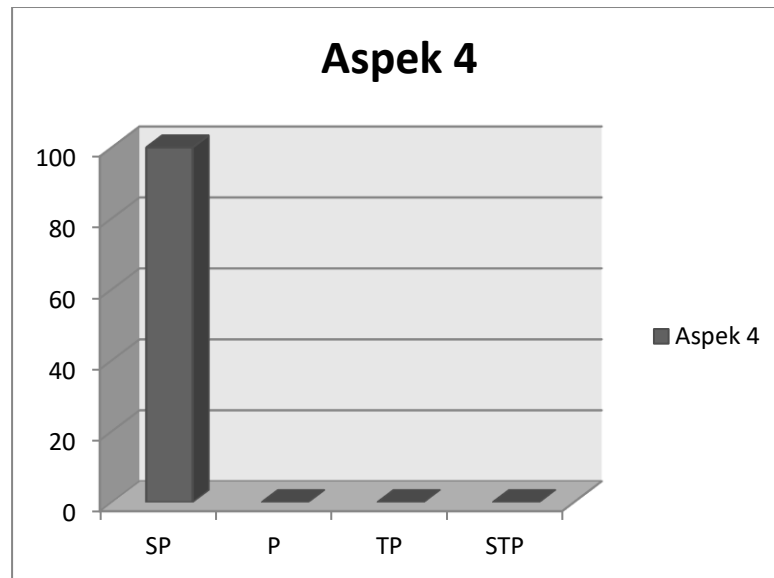
Kepuasan alumni mahasiswa pada aspek empati (*empathy*), yaitu kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 11,75 dari skor ideal sebesar 12 atau sebesar 97,92%.

Untuk lebih jelas gambaran tingkat kepuasan mahasiwa pada aspek empati (*emphaty*) dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 7. Diagram Lingkaran Aspek Empati



Gambar 8. Histogram Aspek Empati



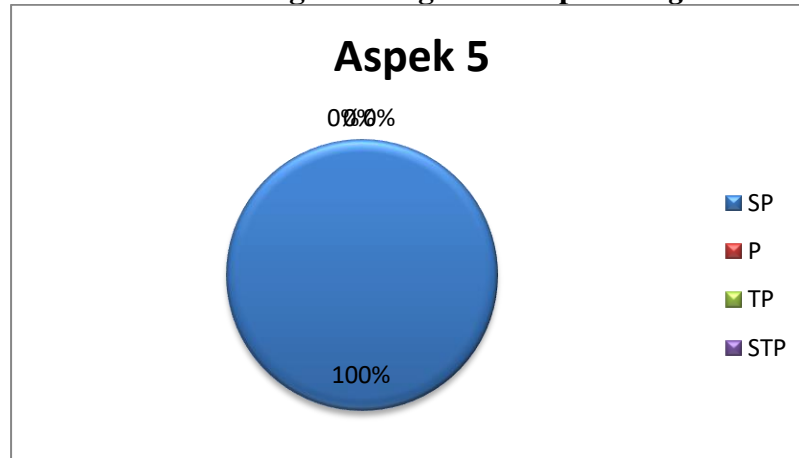
Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, diketahui bahwa 100% alumni mahasiswa sangat puas terhadap kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 0,00% alumni mahasiswa puas terhadap kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 0,00% alumni mahasiswa tidak puas terhadap kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 0,00% alumni mahasiswa sangat tidak puas terhadap kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan.

5. *Tangible* (Bukti Langsung)

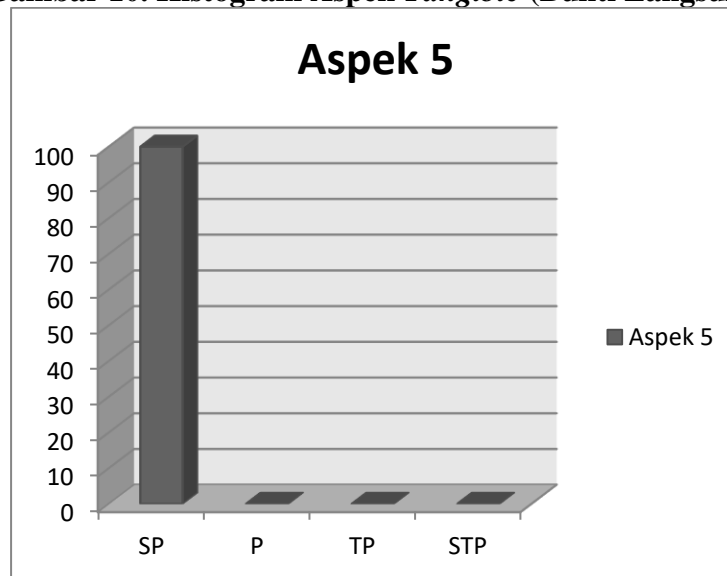
Kepuasan alumni mahasiswa pada aspek Bukti langsung (*Tangible*) yaitu penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 22,50 dari skor ideal sebesar 24 atau sebesar 93,75%.

Untuk lebih jelas gambaran tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek bukti fisik (*tangible*) dapat dilihat pada diagram berikut.

Gambar 9. Diagram Lingkaran Aspek *Tangible*



Gambar 10. Histogram Aspek *Tangible* (Bukti Langsung)



Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, diketahui bahwa 100% alumni mahasiswa sangat puas terhadap penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana FITK UIN Sumatera Utara Medan, 0,00% alumni mahasiswa puas terhadap penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana FITK UIN Sumatera Utara Medan, 0,00% alumni mahasiswa tidak puas terhadap penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 0,00% alumni mahasiswa sangat tidak puas terhadap penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana FITK UIN Sumatera Utara Medan.

KESIMPULAN

Survei kepuasan alumni mahasiswa merupakan bagian dari survei internal d sebagai penunjang mutu di FITK UINSU Medan. Pada survei kepuasan dosen ada beberapa aspek penilaian, yakni (1) keandalan (*reliability*), kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan kepada dosen dan tenaga kependidikan; (2) daya tanggap (*responsiveness*), yakni kemauan dari pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat; (3) kepastian (*assurance*), yaitu kemampuan pengelola untuk memberi keyakinan kepada dosen/tenaga kependidikan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan; (4) empati (*empathy*): kesediaan/kepedulian pengelola untuk memberi perhatian kepada dosen dan mahasiswa; (5) Bukti langsung (*tangible*), yakni penilaian dosen terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana. Kelima aspek penilaian di atas telah disajikan baik dari segi persentase maupun diagram, selanjutnya adalah besaran nilai indeks kepuasan sebagaimana tertulis dalam tabel 2 di atas yaitu sebesar 85,00. Nilai indeks kepuasan sebesar 85,00 yang mendekati skor ideal yakni 100 maka kepuasan alumni mahasiswa dapat dikategorikan dengan nilai “SANGAT MEMUASKAN”.

PENUTUP

Guna adanya laporan survei internal yang terdiri dari evaluasi dosen oleh mahasiswa (EDOM), survei kepuasan mahasiswa, kepuasan dosen, pengelola dan survei visi, misi, tujuan, strategi dan komitmen (VMTS). Survei ini dilakukan sebagai penunjang mutu dari fakultas di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) UINSU Medan untuk melihat penilaian mutu fakultas. Maka, diperbuat laporan ini dengan sebaik-baiknya. Semoga dapat menjadikan informasi dan masukan dalam meningkatkan mutu di lingkungan FITK UIN Sumatera Utara Medan.

Lampiran

PERNYATAAN	SKALA			
	1	2	3	4
Keandalan (<i>reliability</i>) kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan				
Kemampuan pengelola secara teknis dalam memberikan pelayanan				
Kemampuan pengelola dalam menjelaskan/memberikan keterangan atas layanan yang diberikan				
Kemampuan pengelola dalam berkoordinasi dan bekerjasama				
Kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan yang adil dan bertanggung jawab				
Kemampuan pengelola dalam menggunakan teknologi informasi				
Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat;				
Kemampuan dan kemauan pengelola dalam memberikan layanan yang cepat, efektif dan efisien				
Kemampuan dan kemauan pengelola dalam memberikan pelayanan yang adil				
Kemampuan dan kemauan pengelola dalam menjalankan layanan sesuai aturan				
Kemampuan pengelola dalam menyelesaikan tugas layanan sesuai tanggung jawab yang diberikan				
Kepastian (<i>assurance</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan;				
Kemampuan pengelola dalam menjalankan prosedur/SOP				
Kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan dengan ketentuan/persyaratan yang telah ditetapkan				
Kejelasan biaya pelayanan di luar yang ditetapkan peraturan				
Kewajaran biaya (apabila dikenakan biaya) terhadap jenis pelayanan				
Kepastian dalam penyelesaian keluhan, saran dan masukan				

Kepastian pelaksanaan layanan sesuai jadwal jadwal pelayanan dan kalender akademik				
Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa;				
Kesopanan dan keramahan pengelola dalam memberikan layanan				
Jaminan kebebasan akademis dan otonomi keilmuan bagi mahasiswa				
Kemampuan pengelola dalam menjamin bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan standar keamanan pelayanan (resiko)				
Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibitas, kualitas sarana dan prasarana.				
Ketersediaan layanan kemahasiswaan di bidang minat dan bakat (HMJ, UKK, UKM)				
Ketersediaan layanan di bidang bimbingan dan konseling (bimbingan PA)				
Ketersediaan layanan di bidang beasiswa				
Ketersediaan layanan di bidang kesehatan				
Ketersediaan layanan kewirausahaan dan karir				
Aksesibilitas mahasiswa untuk mengakses layanan kemahasiswaan				
Kualitas fasilitas kegiatan kemahasiswaan				