



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

LAPORAN SURVEI SEMESTER GANJIL T. A 2022-2023



UNIT PENJAMINAN MUTU

**FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN
KEGURUAN
UIN SUMATERA UTARA
MEDAN**



**KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UIN SUMATERA UTARA MEDAN
NOMOR 369 TAHUN 2022**

**TENTANG
LAPORAN SURVEY SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2022-2023
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UIN SUMATERA UTARA MEDAN**

**DEKAN FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UIN SUMATERA UTARA MEDAN**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu akademik Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, dipandang perlu melaksanakan Survey Semester Ganjil Tahun Akademik 2022-2023;
- b. bahwa saudara yang namanya tersebut pada lampiran keputusan ini dianggap memenuhi syarat untuk diangkat dan ditetapkan sebagai Pelaksana Survey Semester Ganjil Tahun Akademik 2022-2023 Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
- Mengingat : 1. Undang-undang nomor 20 tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang nomor 12 tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah nomor 11 tahun 2017, tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil;
4. Peraturan Pemerintah nomor 30 tahun 2019, tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil;
5. Peraturan Presiden RI nomor 131 tahun 2014, tentang Perubahan IAIN Sumatera Utara Medan menjadi UIN Sumatera Utara Medan;
6. Peraturan Menteri Agama RI nomor 55 tahun 2015, tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja UIN Sumatera Utara Medan;
7. Keputusan Menteri Agama RI nomor 032402/B.II/3/2020 tahun 2020, tentang Pengangkatan Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan Periode 2020 sampai dengan 2024;
8. Peraturan Menteri Agama RI nomor 14 tahun 2020, tentang Statuta UIN Sumatera Utara Medan;
9. Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan nomor 495 tahun 2020, tentang Pengangkatan Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan Sumatera Utara Periode 2020 sampai dengan 2024.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : **KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN TENTANG LAPORAN SURVEY SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2022-2023 FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN UIN SUMATERA UTARA MEDAN**
- Pertama : Mengangkat dan menetapkan saudara yang namanya tersebut dalam lampiran keputusan ini sebagai Pelaksana Survey Semester Ganjil Tahun Akademik 2022-2023 Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan;
- Kedua : Keputusan ini mulai berlaku sejak ditetapkan, dengan ketentuan jika dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Medan

Pada Tanggal : 03 Oktober 2022



Tembusan :

1. Rektor UIN Sumatera Utara Medan;
2. Para Wakil Dekan di Lingkungan FITK UIN Sumatera Utara Medan;
3. Masing-masing yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan.

Lampiran : **KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UIN SUMATERA UTARA MEDAN**

Nomor : 369 Tahun 2022

Tanggal : 03 Oktober 2022

Tentang : Pelaksana Survey Semester Ganjil Tahun Akademik 2022-2023 Fakultas Ilmu
Tarbiyah dan Keguruan UIN Sumatera Utara Medan

No.	Nama	NIP/NIDN	Jabatan
1.	Dr. Ali Imran Sinaga, M.Ag	196909071994031004	Ketua
2	Ali Daud Hasibuan, M.Pd	198811182019031007	Sekretaris
3	Drs. Muhammad Syaifullah, M.Ag	197009201997031004	Anggota
4	Dr. Zulkifli Tanjung, M.A	196011201994031002	Anggota
5	Dr. Mardinal Tarigan, M.A	196305021992031002	Anggota
6	Dr. Meyniar Albina, M.A	196905081994122002	Anggota
7	Dr. Abdul Fatah Nasution, S.Ag, M.Pd	197302041998041001	Anggota
8	Muhammad Fathoni, S.Si., M.Si	0127038102	Anggota



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.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
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.

Laporan survei internal yang terdiri dari survei evaluasi dosen oleh mahasiswa (EDOM), survei kepuasan mahasiswa, survei kepuasan dosen, survei 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. Survei ini dianalisis berdasarkan beberapa aspek dari setiap survei.

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

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
BAB I	1
Survei Evaluasi Dosen Oleh Mahasiswa (EDOM)	1
BAB II	12
Survei Kepuasan Mahasiswa	12
BAB III	23
Survei Kepuasan Dosen	23
BAB IV	35
Survei Pengelola	35
BAB V	38
Survei Visi, Misi, Strategi dan Tujuan	38
Penutup	45
Lampiran	46

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

BAB I

SURVEI EVALUASI DOSEN OLEH MAHASISWA (EDOM)

PENDAHULUAN

Evaluasi Dosen Oleh Mahasiswa (EDOM) 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.

EDOM dilakukan setiap semester guna mengukur tingkat pelayanan terhadap *costumer* (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 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

Survey 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, emphyaty dan tangible.

3. Tahapan Survei

Tahapan penyelenggaraan Survei Evaluasi Dosen Oleh Mahasiswa (EDOM) ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan. Pelaksanaan survei EDOM 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 EDOM ini yaitu sejumlah 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 survey ini melibatkan 659 mahasiwa.

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	SS	S	TS	STS	N	JUMLAH SKOR	RATA - RATA	SKOR MAK	SKOR MIN
Keandalan (1)	605	41	9	4	659	12361	18.76	20	5
Daya Tanggap (2)	570	75	8	6	659	12157	18.45	20	5
Kepastian (3)	593	55	6	5	659	12238	18.57	20	5
Empati (4)	589	58	7	5	659	12421	18.85	20	5
Bukti Langsung (5)	529	107	18	5	659	11756	17.84	20	5

Tabel 2. Persentasi Tingkat Kepuasan Responden

GRADASI	SS	S	TS	STS	TK	N
Persentase aspek 1	91.81	6.22	1.37	0.61	93.79	100
Persentase aspek 2	86.49	11.38	1.21	0.91	92.24	100
Persentase aspek 3	89.98	8.35	0.91	0.76	92.85	100
Persentase aspek 4	89.38	8.80	1.06	0.76	94.24	100
Persentase aspek 5	80.27	16.24	2.73	0.76	89.20	100
INDEKS KEPUASAN						92.46

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.

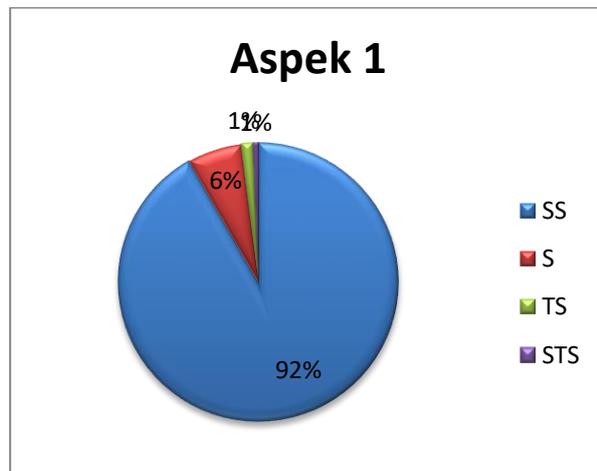
1. Keandalan (*Reliability*)

Evaluasi Dosen Oleh Mahasiswa (EDOM) 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 18,76 dari skor ideal 20 atau sebesar 93,79%.

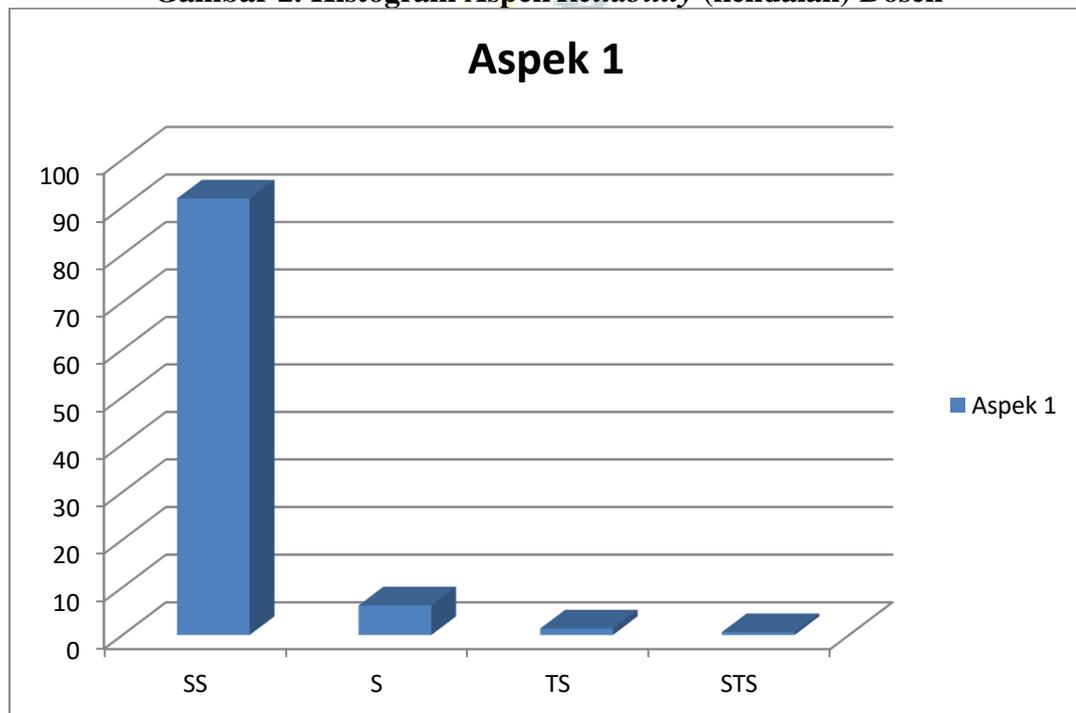
Kemudian, untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek *reliability* dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 1. Diagram Lingkaran Aspek Keandalan Dosen

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN



Gambar 2. Histogram Aspek Reliability (kendalan) Dosen



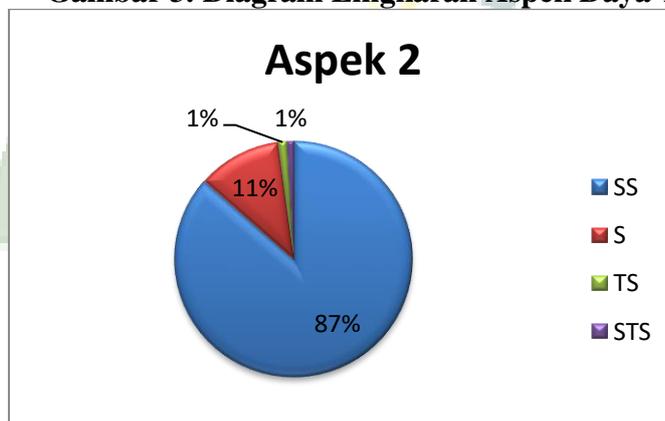
Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, bahwa 91,81% mahasiswa sangat setuju terhadap kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan pada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 6,2% mahasiswa setuju terhadap kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan pada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 1,4% mahasiswa tidak setuju terhadap kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan pada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 0,6% mahasiswa sangat tidak setuju terhadap kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan pada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan.

2. Daya Tanggap (Responsiveness)

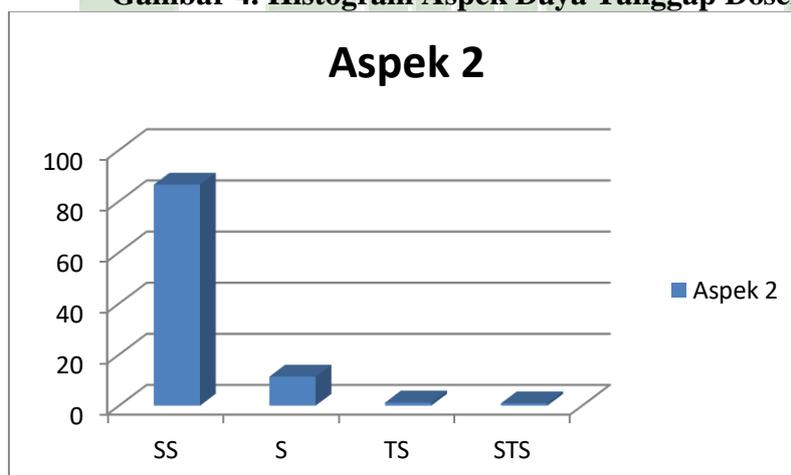
Evaluasi Dosen Oleh Mahasiswa (EDOM) pada aspek Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 18,45 dari skor ideal 20 atau sebesar 92,24%.

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, bahwa 86,49% mahasiswa sangat setuju terhadap kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat pada FITK UIN Sumatera Utara Medan,

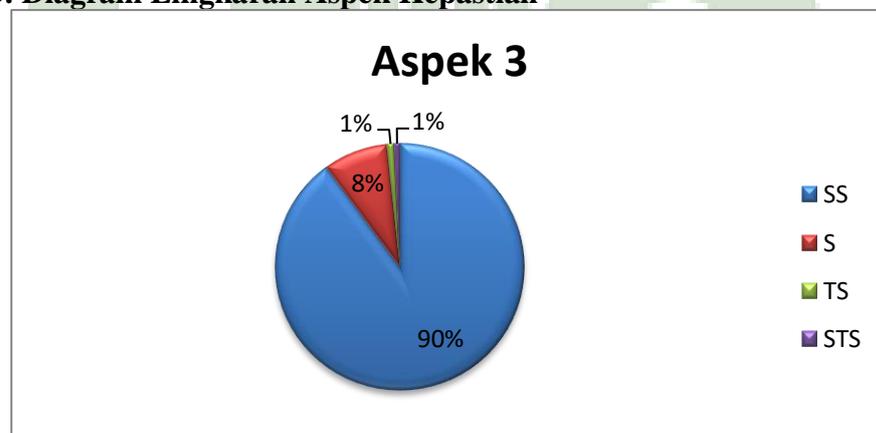
11,38% mahasiswa setuju terhadap kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat pada FITK UIN Sumatera Utara Medan, 1,2% mahasiswa tidak setuju terhadap kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat pada FITK UIN Sumatera Utara Medan, 0,9% mahasiswa sangat tidak setuju terhadap kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan pada FITK UIN Sumatera Utara Medan.

3. Kepastian (*Assurance*)

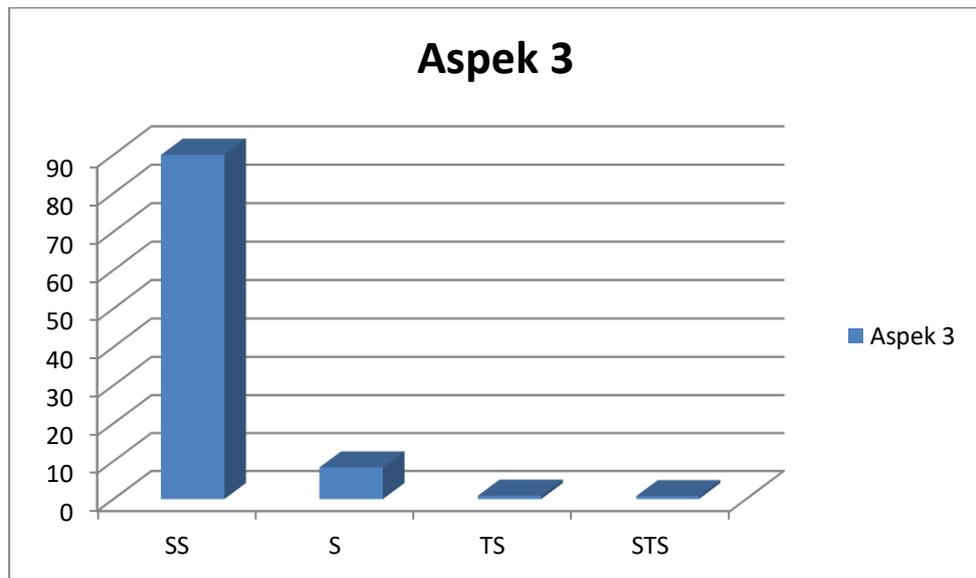
Evaluasi Dosen Oleh Mahasiswa (EDOM) pada aspek kepastian (*assurance*), yaitu kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 18,57 dari skor ideal 20 atau sebesar 92,85%.

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



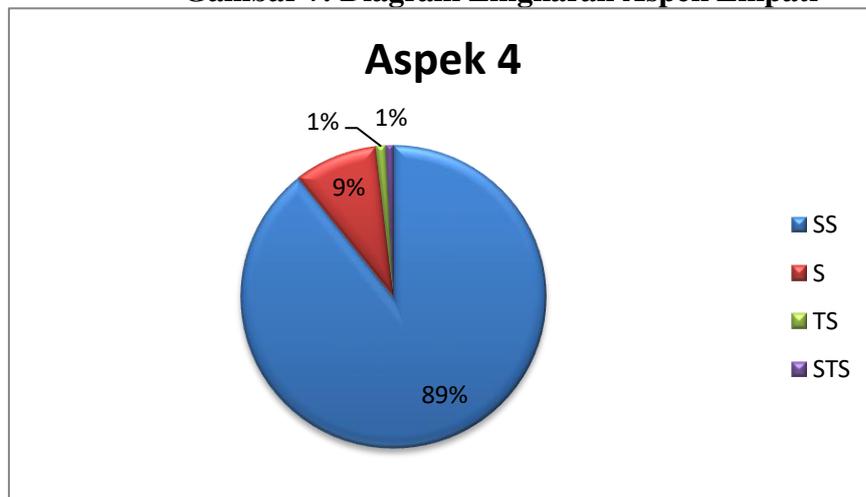
Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, bahwa 89,98% mahasiswa sangat setuju terhadap kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan pada FITK UIN Sumatera Utara Medan, 8,4% mahasiswa setuju terhadap kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan pada FITK UIN Sumatera Utara Medan, 0,91% mahasiswa tidak setuju terhadap kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan pada FITK UIN Sumatera Utara Medan, 0,8% mahasiswa sangat tidak setuju terhadap kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan pada FITK UIN Sumatera Utara Medan.

4. Empati (*Empathy*)

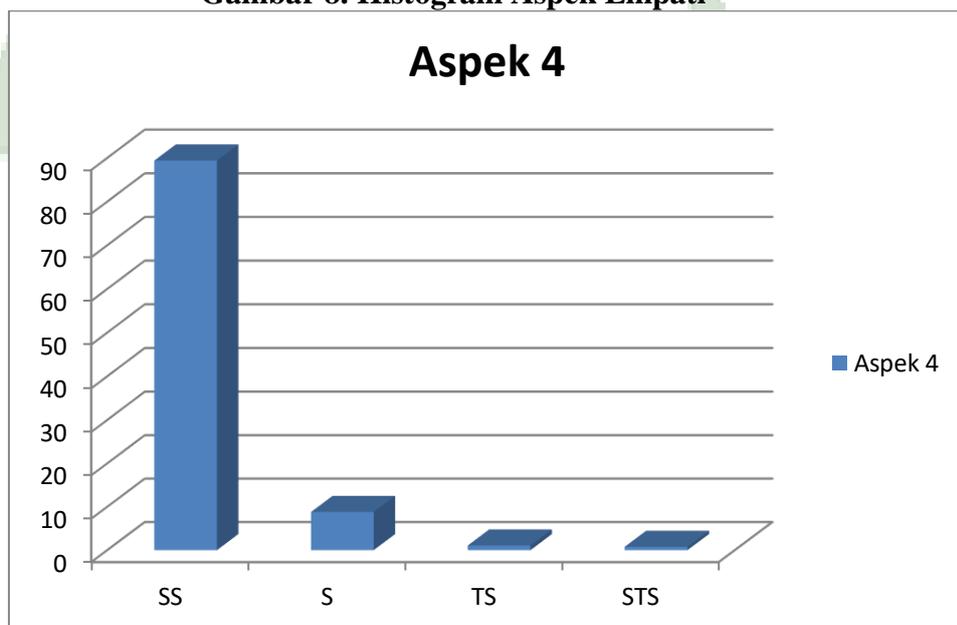
Evaluasi Dosen Oleh Mahasiswa (EDOM) pada aspek empati (*empathy*), yaitu kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 18.85 dari skor ideal 20 atau sebesar 94.24 %.

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, bahwa 89,4% mahasiswa sangat setuju terhadap kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa pada FITK UIN Sumatera Utara Medan, 8,8% mahasiswa setuju terhadap kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa pada FITK UIN Sumatera Utara Medan, 1,06% mahasiswa tidak setuju terhadap kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa pada FITK UIN Sumatera Utara

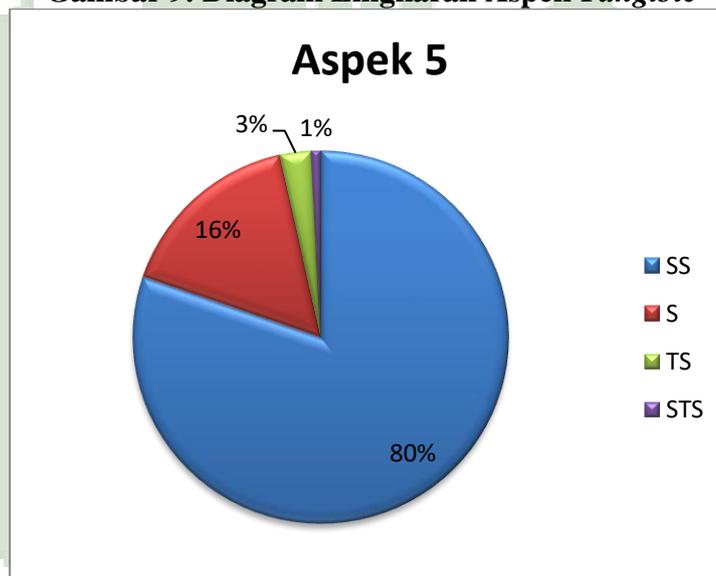
Medan, 0,76% mahasiswa sangat tidak setuju terhadap kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa pada FITK UIN Sumatera Utara Medan.

5. *Tangible* (Bukti Langsung)

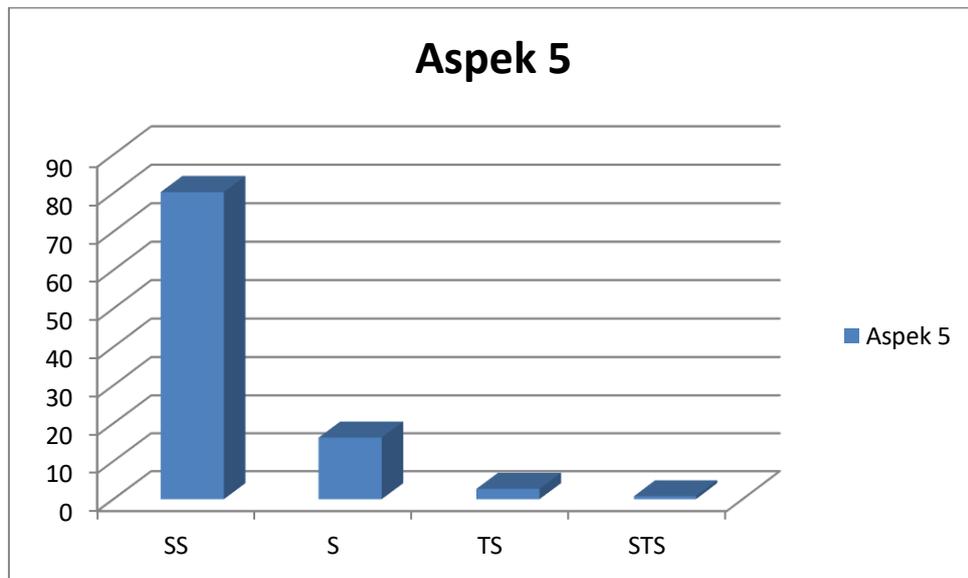
Evaluasi Dosen Oleh Mahasiswa (EDOM) pada aspek bukti langsung (*Tangible*) yaitu penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 17,84 dari skor ideal 20 atau sebesar 89,20 %.

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, bahwa 80,27% mahasiswa sangat setuju terhadap penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana pada FITK UIN Sumatera Utara Medan, 16,24% mahasiswa setuju terhadap penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana pada FITK UIN Sumatera Utara Medan, 2,73% mahasiswa tidak setuju terhadap penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana pada FITK UIN Sumatera Utara Medan, 0,76% mahasiswa sangat tidak setuju terhadap penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana pada FITK UIN Sumatera Utara Medan.

KESIMPULAN

Survei evaluasi dosen oleh 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), yaitu kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan; (2) daya tanggap (responseiveness), 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) 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 tertuang dalam tabel 2 di atas yaitu sebesar 92,46. Nilai indeks kepuasan sebesar 92,46 yang mendekati skor ideal yakni 100 maka kepuasan dosen dapat dikategorikan dengan “SANGAT MEMUASKAN”.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

BAB II

SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

PENDAHULUAN

Survei kepuasan mahasiswa 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 kepuasan mahasiswa dilakukan setiap semester guna mengukur tingkat pelayanan terhadap *costumer* (mahasiswa). Pengukuran tingkat pelayanan ini meliputi 5 (lima) aspek yaitu; (1) keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan; (2) daya tanggap (*responseiveness*), 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 mahasiswa. Survei dilakukan secara tetap dengan jangka waktu 6 bulan atau per semester. Survei ini dilaksanakan pada tanggal 10-20 Oktober 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

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

3. Tahapan Survei

Tahapan penyelenggaraan survei kepuasan mahasiswa ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan. Pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa 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 kepuasan mahasiswa ini yaitu sejumlah 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 436 mahasiwa.

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 Kepuasan Mahasiswa FITK UINSU Periode Oktober Tahun 2022

GRADASI	SS	S	TS	STS	N	JUMLAH SKOR	RATA-RATA	SKOR MAK	SKOR MIN
Keandalan (1)	332	97	6	1	436	7728	17.72	20	5
Daya Tanggap (2)	202	208	25	1	436	6184	14.18	16	4
Kepastian (3)	311	115	10	0	436	9064	20.79	24	7
Empati (4)	323	107	6	0	436	4697	10.77	12	4
Bukti Langsung (5)	378	49	9	0	436	10211	23.42	28	7

Tabel 2. Persentasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa

GRADASI	SS	S	TS	STS	TK	JLH (%)
Persentase aspek 1	76.15	22.25	1.38	0.23	88.62	100
Persentase aspek 2	46.33	47.71	5.73	0.23	88.65	100
Persentase aspek 3	71.33	26.38	2.29	0.00	86.62	100
Persentase aspek 4	74.08	24.54	1.38	0.00	89.77	100
Persentase aspek 5	86.70	11.24	2.06	0.00	83.64	100
Indeks Kepuasan						86.89

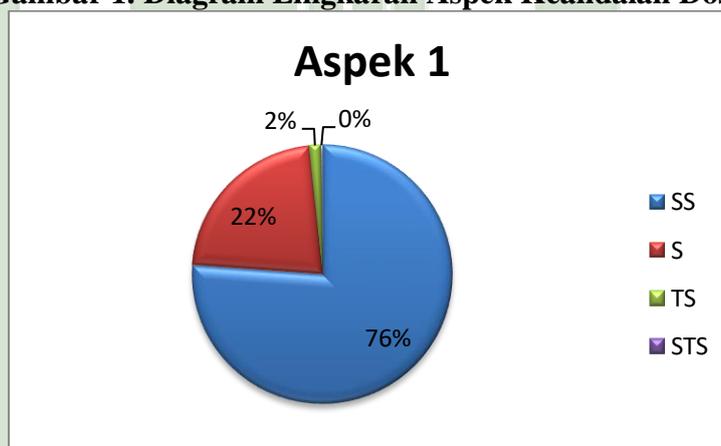
Berdasarkan paparan tabel 1 dan tabel 2 di atas, dapat dilihat sebaran jawaban responden dan persentasenya ditinjau dari lima aspek penilaian, tingkat kepuasan, persentase dan nilai indeks kepuasan. Untuk lebih jelas, berikut ini disajikan hasil survei per aspek penilaian.

1. Keandalan (Reliability)

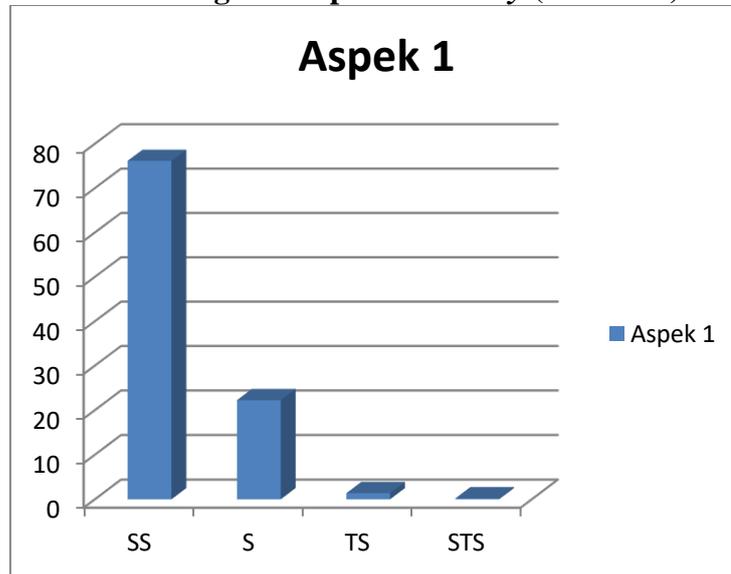
Kepuasan mahasiswa pada aspek keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 17,72 dari skor ideal 20 atau sebesar 88,62 %.

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



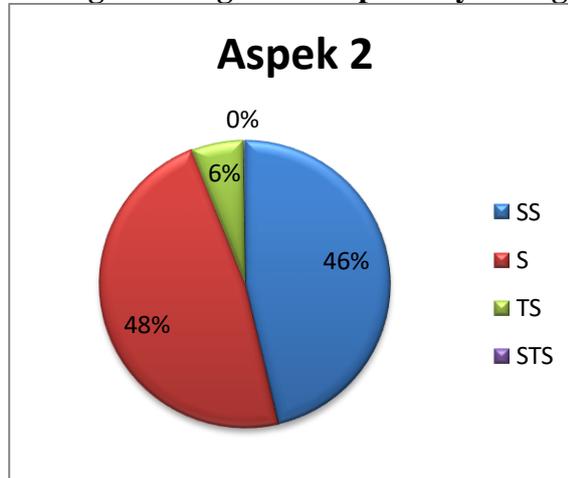
Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, diketahui bahwa 76,15% mahasiswa sangat setuju terhadap kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 22,25% mahasiswa setuju terhadap kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 1,4% mahasiswa tidak setuju terhadap kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 0,2% mahasiswa sangat tidak setuju terhadap kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

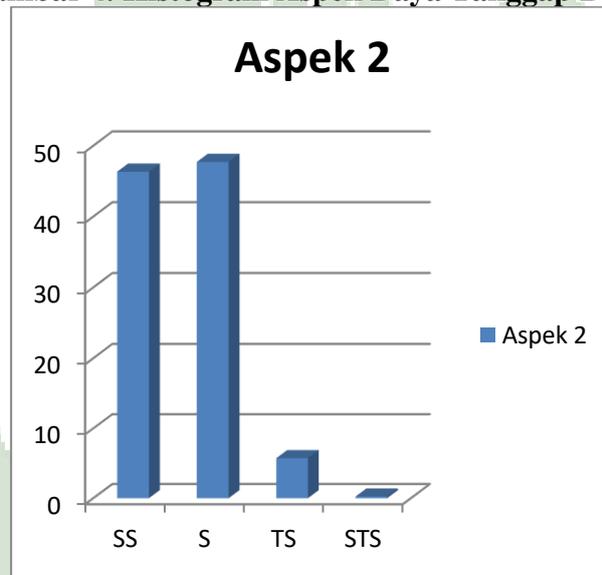
Kepuasan Mahasiswa pada aspek Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 14,18 dari skor ideal sebesar 16 atau sebesar 88,65 %.

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 46,33% mahasiswa sangat setuju terhadap kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 47,71% mahasiswa setuju terhadap kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 5,7% mahasiswa tidak setuju terhadap kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat

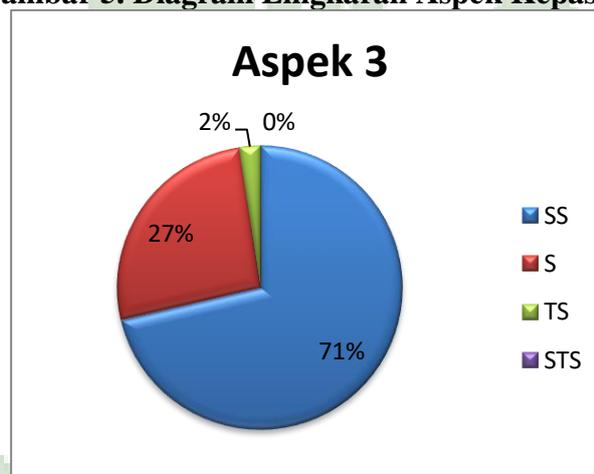
kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 0,2% mahasiswa sangat tidak setuju terhadap kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan.

3. Kepastian (*Assurance*)

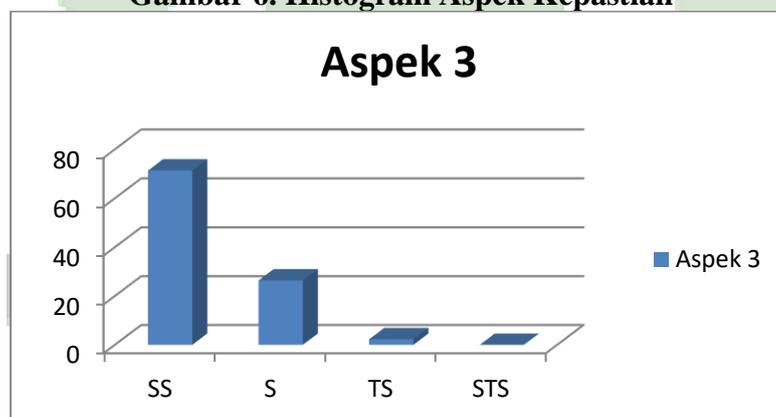
Kepuasan Mahasiswa pada aspek kepastian (*assurance*), yaitu kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 20,79 dari skor ideal sebesar 24 atau sebesar 86,62 %.

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



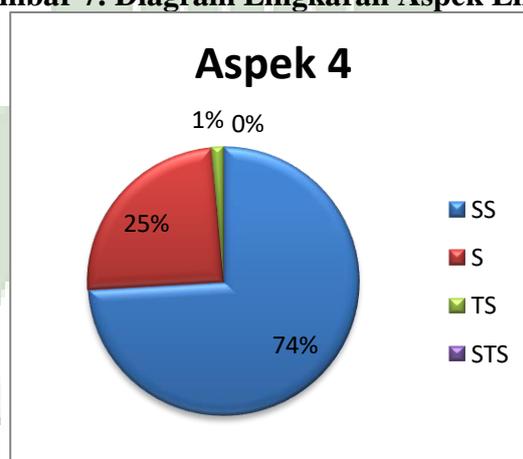
Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, diketahui bahwa 71,33% mahasiswa sangat setuju terhadap kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan dari FITK UIN Sumatera Utara Medan, 26,38% mahasiswa setuju terhadap kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan FITK UIN Sumatera Utara Medan, 2,29% mahasiswa tidak setuju terhadap kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 0% mahasiswa sangat tidak setuju terhadap kemampuan dosen memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan FITK UIN Sumatera Utara Medan.

4. Empati (*Empathy*)

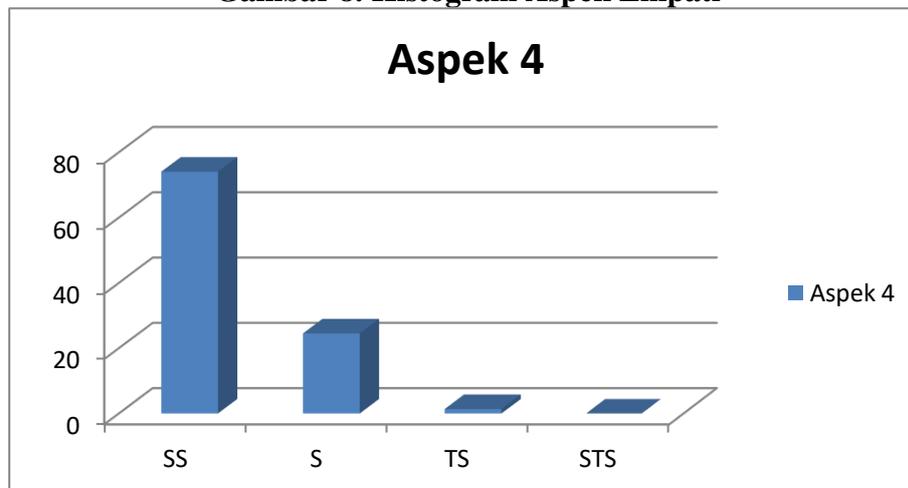
Kepuasan Mahasiswa pada aspek empati (*empathy*), yaitu kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 10,77 dari skor ideal sebesar 12 atau sebesar 89,77 %.

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 74,08% mahasiswa sangat setuju terhadap kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 24,54% mahasiswa setuju terhadap kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, 1,38% mahasiswa tidak setuju terhadap kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 0% mahasiswa sangat tidak setuju terhadap kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa FITK UIN Sumatera Utara Medan.

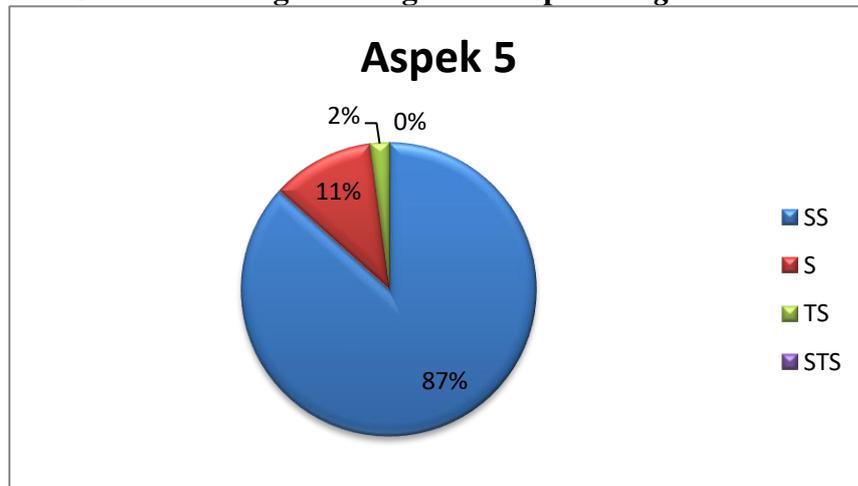
5. *Tangible* (Bukti Langsung)

Kepuasan 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 17,84 dari skor ideal sebesar 20 atau sebesar 89,20 %.

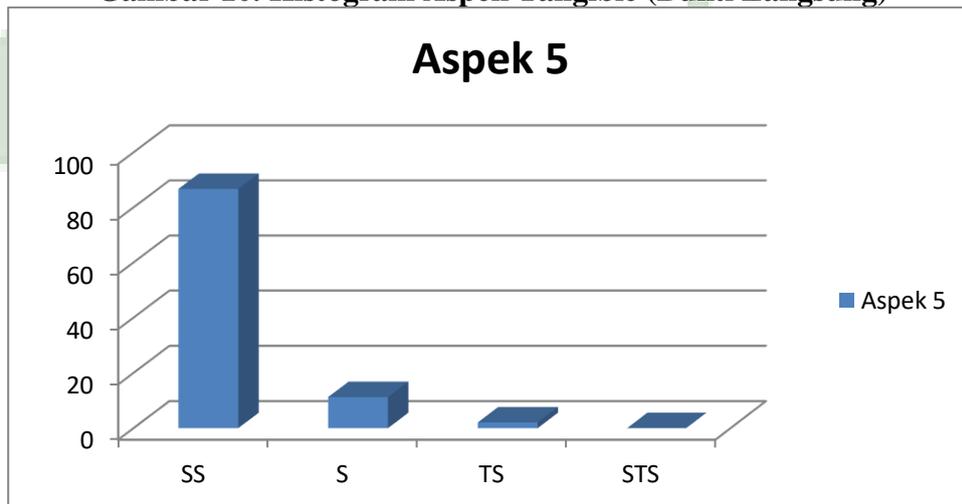
Untuk lebih jelas gambaran tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek bukti fisik (*tangible*) dapat dilihat pada diagram berikut.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Gambar 9. Diagram Lingkaran Aspek *Tangible*



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



Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, diketahui bahwa 86,7% mahasiswa sangat setuju terhadap penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana FITK UIN Sumatera Utara Medan, 11,24% mahasiswa setuju terhadap penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana FITK UIN Sumatera Utara Medan, 2,06% mahasiswa tidak setuju terhadap penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 0% mahasiswa sangat tidak setuju terhadap penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana FITK UIN Sumatera Utara Medan.

KESIMPULAN

Survei kepuasan 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 tertuang dalam tabel 2 di atas yaitu sebesar 86,89. Nilai indeks kepuasan sebesar 86,89 yang mendekati skor ideal yakni 100 maka kepuasan dosen dapat dikategorikan dengan nilai “SANGAT MEMUASKAN”.

BAB III

SURVEI KEPUASAN DOSEN

PENDAHULUAN

Survei Kepuasan Dosen merupakan satu bagian dari beberapa 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 Kepuasan Dosen dilakukan setiap semester guna mengukur tingkat pelayanan terhadap *costumer* (mahasiswa). Pengukuran tingkat pelayanan ini meliputi 5 (lima) aspek yaitu; (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.

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 tanggal 10-20 Oktober 2022 .

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan dosen terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan dan melihat kecenderungan (trend) layanan yang telah diberikan kepada dosen, termasuk evaluasi kinerja dari pengelola pada FITK UINSU Medan. Pengolahan dan analisa

hasil survei mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

2. Metode

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

3. Tahapan Survei

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Dosen ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan. Pelaksanaan survei kepuasan dosen 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 kepuasan dosen ini yaitu sejumlah dosen diambil secara proporsional pada seluruh Program Studi yang ada pada FTIK UIN Sumatera Utara Medan. Instrumen survei didistribusikan melalui *google formulir*. Sebaran responden dosen pada survei ini melibatkan 89 dosen.

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*), 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*), yakni kesediaan/kepedulian pengelola untuk memberi perhatian kepada dosen dan mahasiswa; (5) Bukti langsung (*tangible*), yakni penilaian dosen terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana pada FITK UIN Sumatera Utara Medan.

Berdasarkan hasil survei yang terdiri dari lima aspek dengan 24 butir pernyataan, berikut ini disajikan tanggapan responden seperti tabel berikut.

Tabel 1. Hasil Rekapitulasi Survei Kepuasan Dosen FITK UINSU Periode Oktober Tahun 2022

GRADASI	SS	S	TS	STS	N	JUMLAH SKOR	RATA-RATA	SKOR MAK	SKOR MIN
Keandalan (1)	63	25	1	0	89	1563	17,56	20	10
Daya Tanggap (2)	66	22	1	0	89	1554	17,46	20	8
Kepastian (3)	67	22	0	0	89	1561	17,54	20	12
Empati (4)	70	19	0	0	89	1298	14,58	16	10
Bukti Langsung (5)	60	26	3	0	89	1523	17,11	20	9

Tabel 2. Persentasi Tingkat Kepuasan Dosen

GRADASI	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Jumlah
Persentase aspek 1	70,79%	28,09%	1,12%	0,00%	100%
Persentase aspek 2	74,16%	24,72%	1,12%	0,00%	100%
Persentase aspek 3	75,28%	24,72%	0,00%	0,00%	100%
Persentase aspek 4	78,65%	21,35%	0,00%	0,00%	100%
Persentase aspek 5	67,42%	29,21%	3,37%	0,00%	100%
INDEKS KEPUASAN					84,26%

Berdasarkan paparan tabel 1 dan tabel 2 di atas, dapat dilihat sebaran jawaban responden dan persentasenya ditinjau dari lima aspek penilaian, tingkat kepuasan, persentase dan nilai indeks kepuasan. Dengan kepuasan sebesar 84,26%. Untuk lebih jelas, berikut ini disajikan hasil survei per aspek penilaian.

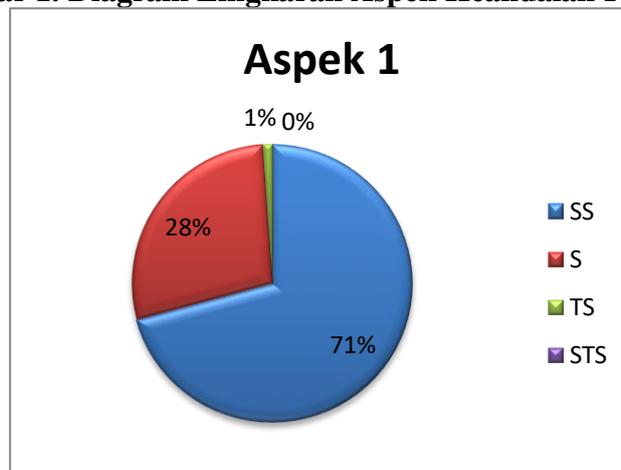
1. Keandalan (*Reliability*)

Kepuasan dosen pada aspek keandalan (*reliability*), kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan kepada dosen dan tenaga kependidikan pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 17,56 dari skor ideal 20 atau sebesar 87,8%.

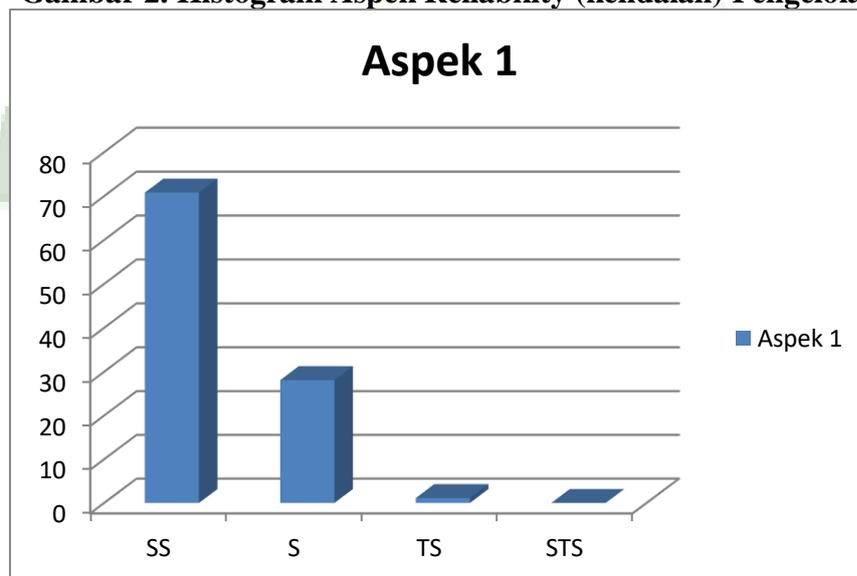
Kemudian, untuk mengetahui tingkat kepuasan dosen pada aspek *reliability* dapat dilihat pada diagram berikut:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Gambar 1. Diagram Lingkaran Aspek Keandalan Pengelola



Gambar 2. Histogram Aspek Reliability (kendalan) Pengelola



Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, diketahui bahwa 70,79% dosen sangat setuju terhadap kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan kepada dosen dan tenaga kependidikan pada FITK UIN Sumatera Utara Medan, 28,09% dosen setuju terhadap kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan kepada dosen dan tenaga kependidikan pada FITK UIN Sumatera Utara Medan, 1,12% dosen tidak setuju terhadap kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan kepada dosen dan tenaga kependidikan pada FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 0,00% dosen sangat tidak setuju terhadap kemampuan pengelola dalam

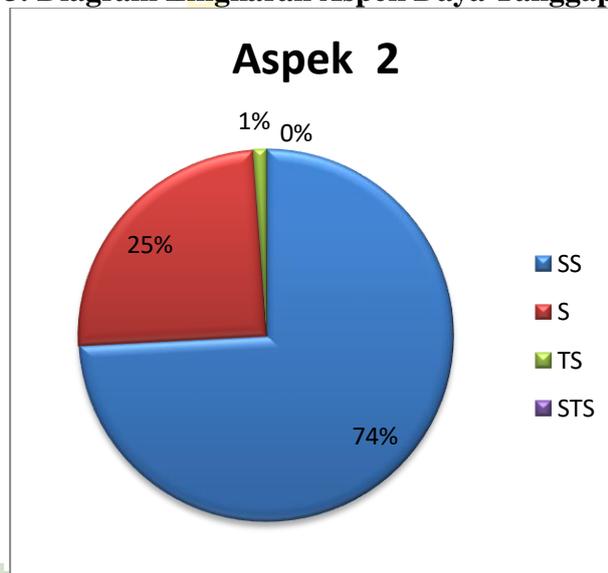
memberikan pelayanan kepada dosen dan tenaga kependidikan pada FITK UIN Sumatera Utara Medan.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

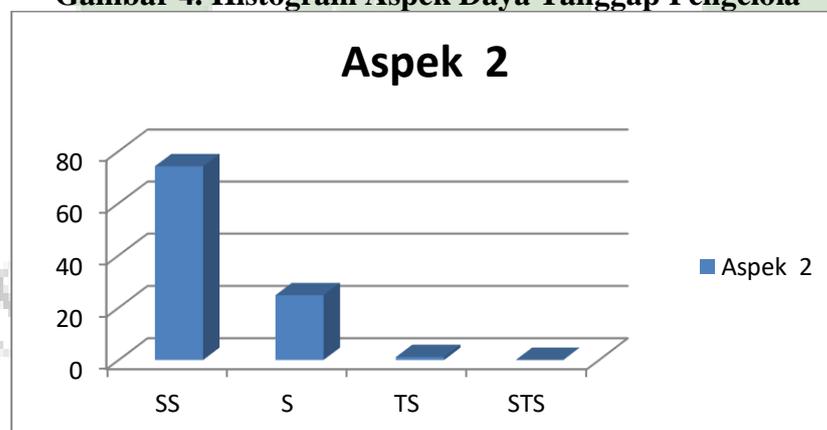
Kepuasan dosen pada aspek daya tanggap (*responsiveness*), kemauan dari pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 17,46 dari skor ideal sebesar 20 atau sebesar 87,3%.

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

Gambar 3. Diagram Lingkaran Aspek Daya Tanggap Pengelola



Gambar 4. Histogram Aspek Daya Tanggap Pengelola



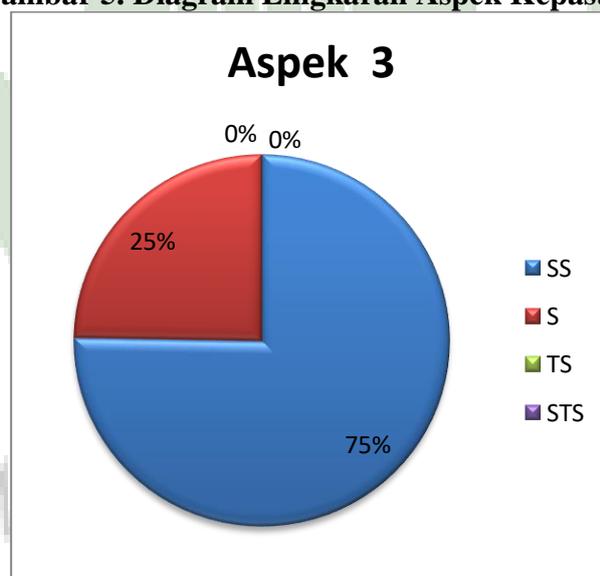
Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, diketahui bahwa 74,16% dosen sangat setuju terhadap kemauan dari pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat pada FITK UIN Sumatera Utara Medan, 24,72% dosen setuju terhadap kemauan dari pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat pada FITK UIN Sumatera Utara Medan, 1,12% dosen tidak setuju terhadap kemauan dari pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat pada FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 0,00% dosen sangat tidak setuju terhadap kemauan dari pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat pada FITK UIN Sumatera Utara Medan.

3. Kepastian (Assurance)

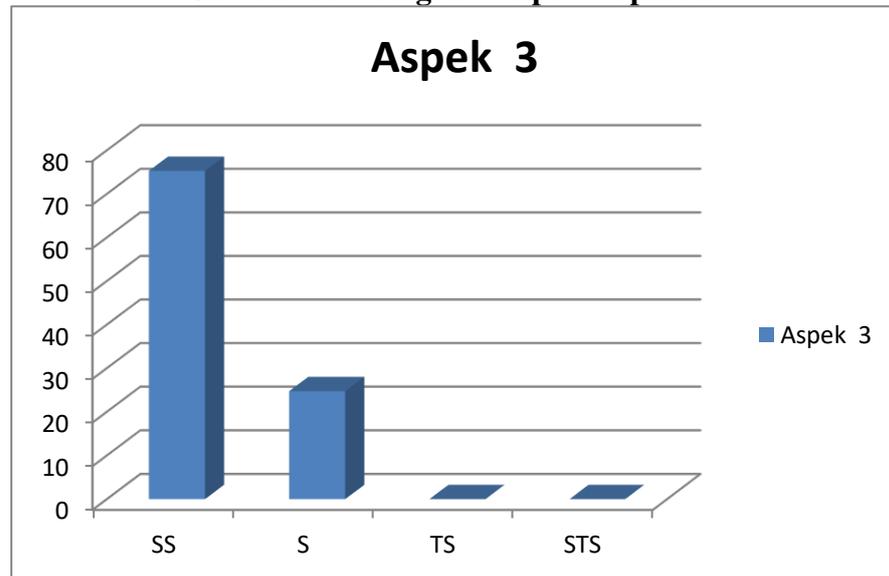
Kepuasan dosen pada aspek kepastian (*assurance*), yaitu kemampuan pengelola untuk memberi keyakinan kepada dosen/tenaga kependidikan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 17,46 dari skor ideal sebesar 20 atau sebesar 87,7 %.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan dosen pada aspek kepastian (*assurance*) dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 5. Diagram Lingkaran Aspek Kepastian



Gambar 6. Histogram Aspek Kepastian



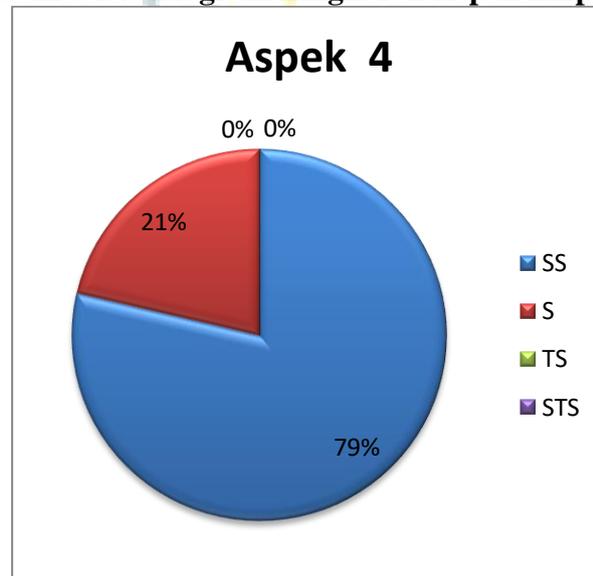
Berdasarkan diagram lingkaran dan batang di atas, diketahui bahwa 75,28% dosen sangat setuju terhadap kemampuan pengelola untuk memberi keyakinan kepada dosen/tenaga kependidikan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan pada FITK UIN Sumatera Utara Medan, 24,72% dosen setuju terhadap kemampuan pengelola untuk memberi keyakinan kepada dosen/tenaga kependidikan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan pada FITK UIN Sumatera Utara Medan, 0,00% dosen tidak setuju terhadap kemampuan pengelola untuk memberi keyakinan kepada dosen/tenaga kependidikan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan pada FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 0,00% dosen sangat tidak setuju terhadap kemampuan pengelola untuk memberi keyakinan kepada dosen/tenaga kependidikan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan pada FITK UIN Sumatera Utara Medan.

4. Empati (Emphaty)

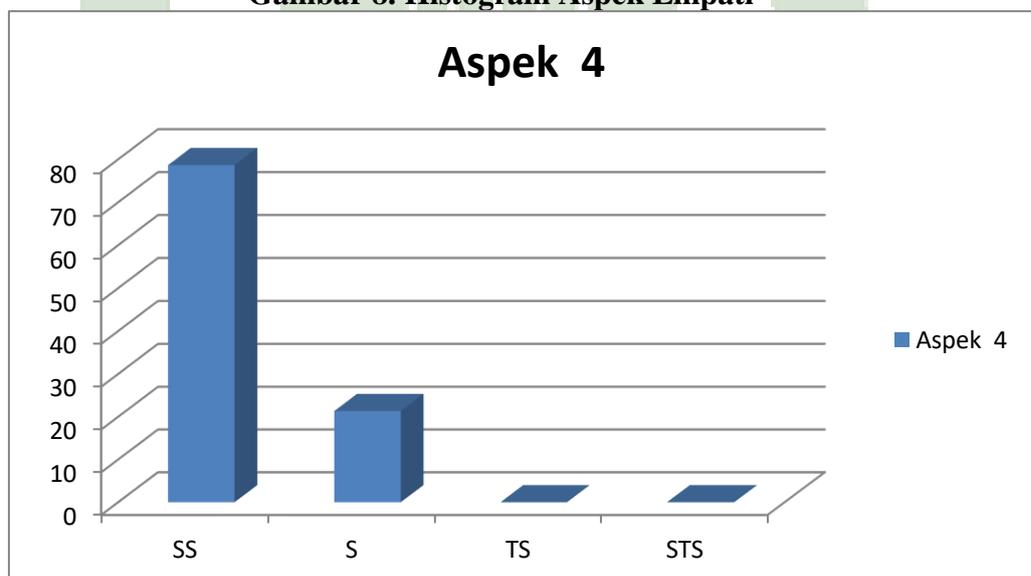
Kepuasan Mahasiswa pada aspek empati (empathy), yaitu kesediaan/kepedulian pengelola untuk memberi perhatian kepada dosen dan mahasiswa pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 14,58 dari skor ideal sebesar 16 atau sebesar 91,2 %.

Untuk lebih jelas gambaran tingkat kepuasan dosen 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 78,65% dosen sangat setuju terhadap kesediaan/kepedulian pengelola untuk memberi perhatian kepada dosen dan mahasiswa pada FITK UIN Sumatera Utara Medan, 21,35% dosen setuju terhadap kesediaan/kepedulian pengelola untuk memberi perhatian kepada dosen dan mahasiswa pada FITK UIN Sumatera Utara Medan, 0,00% dosen tidak setuju terhadap kesediaan/kepedulian pengelola untuk memberi

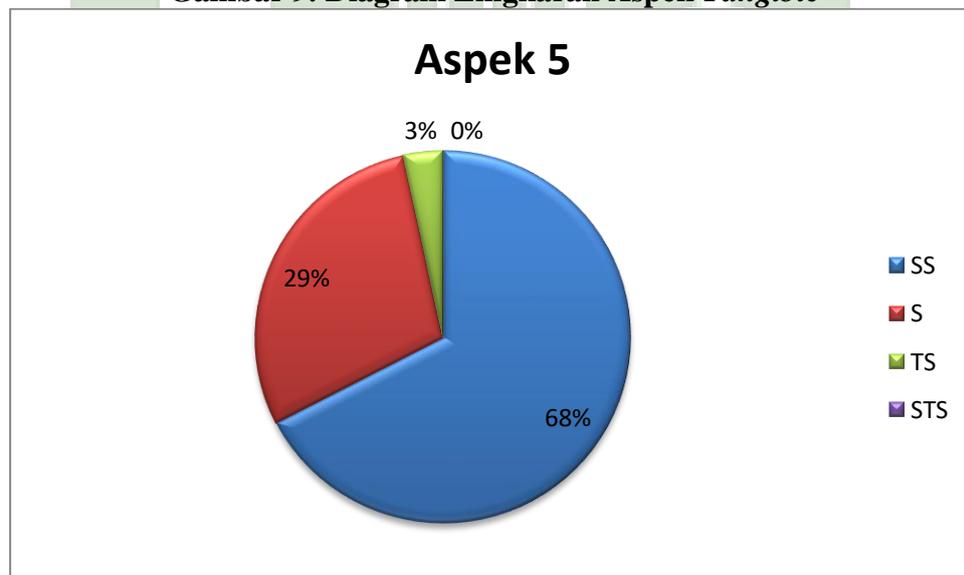
perhatian kepada dosen dan mahasiswa pada FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 0,00% dosen sangat tidak setuju terhadap kesediaan/kepedulian pengelola untuk memberi perhatian kepada dosen dan mahasiswa pada FITK UIN Sumatera Utara Medan.

5. *Tangible* (Bukti Langsung)

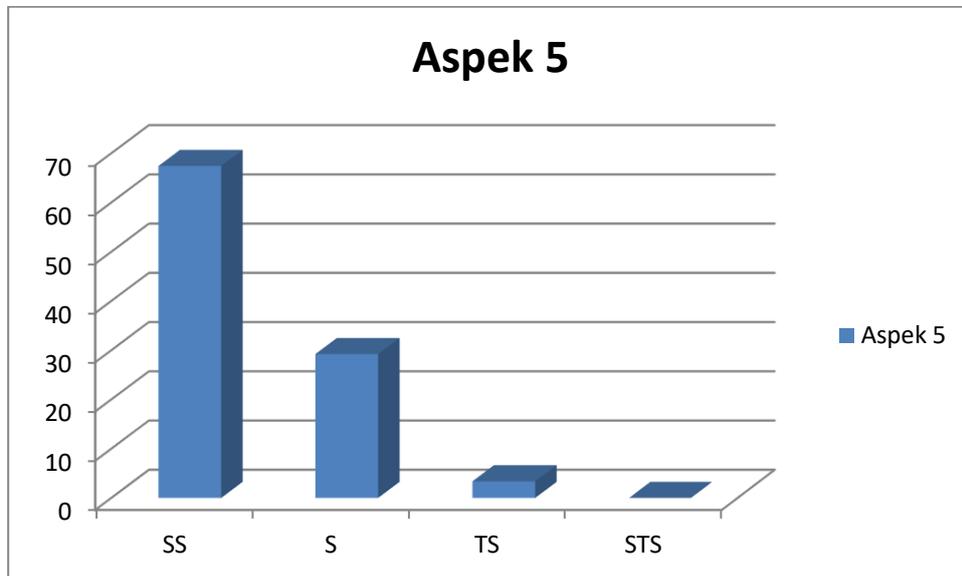
Kepuasan dosen pada aspek bukti langsung (*Tangible*) yaitu dosen terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana pada FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 17,11 dari skor ideal sebesar 20 atau sebesar 85,6%.

Untuk lebih jelas gambaran tingkat kepuasan dosen 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 75,28% dosen sangat setuju terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana pada FITK UIN Sumatera Utara Medan, 24,72% dosen setuju terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana pada FITK UIN Sumatera Utara Medan, 0,00% dosen tidak setuju terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana pada FITK UIN Sumatera Utara Medan, dan 0,00% dosen sangat tidak setuju terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana pada FITK UIN Sumatera Utara Medan.

Kesimpulan

Survei kepuasan dosen merupakan bagian dari survei internal di FITK UINSU Medan 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 tertuang dalam tabel 2 di atas yaitu sebesar 84,26. Nilai indeks kepuasan sebesar 84,26 yang mendekati skor ideal yakni 96 maka kepuasan dosen dapat dikategorikan dengan nilai “SANGAT Memuaskan”.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

BAB IV

SURVEI PENGELOLA

PENDAHULUAN

Tridarma Perguruan Tinggi merupakan tugas pokok bagi setiap dosen. Tridarma Perguruan Tinggi yang terdiri dari Pengajaran, Penelitian, dan Pengabdian Masyarakat yang wajib dilaksanakan oleh setiap dosen setiap semester berjalan. Oleh karena itu FITK UIN Sumatera Utara wajib menyediakan dokumen-dokumen pendukung untuk pelaksanaan Tridarma oleh dosen FITK yang nantinya akan dijadikan acuan standarisasi FITK yang disesuaikan dengan Visi dan Misi FITK.

Sosialisasi dokumen pendukung Tridarma perlu dilakukan sehingga setiap dosen memiliki informasi terkait pelaksanaan Tridarma dan mengikuti acuan yang telah ditetapkan oleh FITK sehingga pelaksanaan Tridarma sesuai dengan harapan yang diinginkan.

Oleh karenanya FITK UIN Sumatera Utara melakukan survei kepada pengelola FITK UIN Sumatera Utara untuk melihat kelengkapan dokumen-dokumen yang dimaksud.

METODE

Survey ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan tujuan untuk mendeskripsikan secara kuantitatif kondisi tertentu. Dimana kondisi yang akan dideskripsikan adalah kepuasan terhadap pengelolaan kegiatan belajar mengajar dan penelitian dosen yang dimiliki oleh FITK UIN Sumatera Utara Medan.

Responden survey diambil secara proporsional dengan unsur yang terlibat adalah dosen FITK. Instrumen pengumpulan data adalah angket tentang pemahaman dan komitmen terhadap Kepuasan Pengelolaan FITK UIN Sumatera Utara Medan yang didistribusikan melalui *google form*.

Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif dengan rumus persentase (%).

HASIL

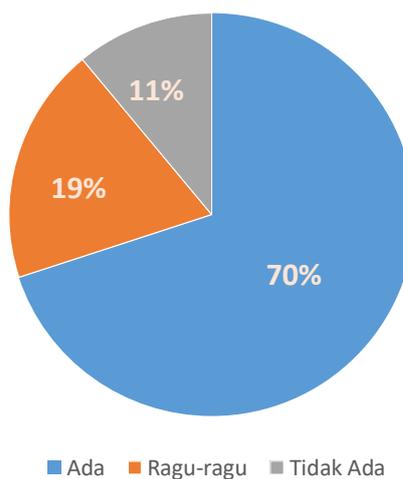
Hasil survey ini disajikan berdasarkan kelompok responden, yang terdiri dari Dosen, Mahasiswa dan Pegawai, dimana masing-masing disajikan tentang tingkat pemahaman, dan komitmen yang dimiliki terhadap pengelolaan FITK UIN Sumatera Utara Medan.

Tingkat kepuasan dosen terhadap pengelolaan Tridarma perguruan tinggi untuk UIN Sumatera Utara yaitu 70% menyatakan dokumen tersedia, 19% menyatakan keragu-raguan terhadap ketersediaan dokumen, dan 11% dosen menyatakan bahwa dokumen tidak tersedia.

Tabel Ketersediaan Dokumen Pendukung Tridarma Perguruan Tinggi pada FITK UIN Sumatera Utara berdasarkan hasil survei

Kategori	Kelengkapan Dokumen
Tersedia	70%
Ragu-ragu	19%
Tidak ada	11%

Data pada tabel satu dapat juga dilihat pada grafik berikut ini

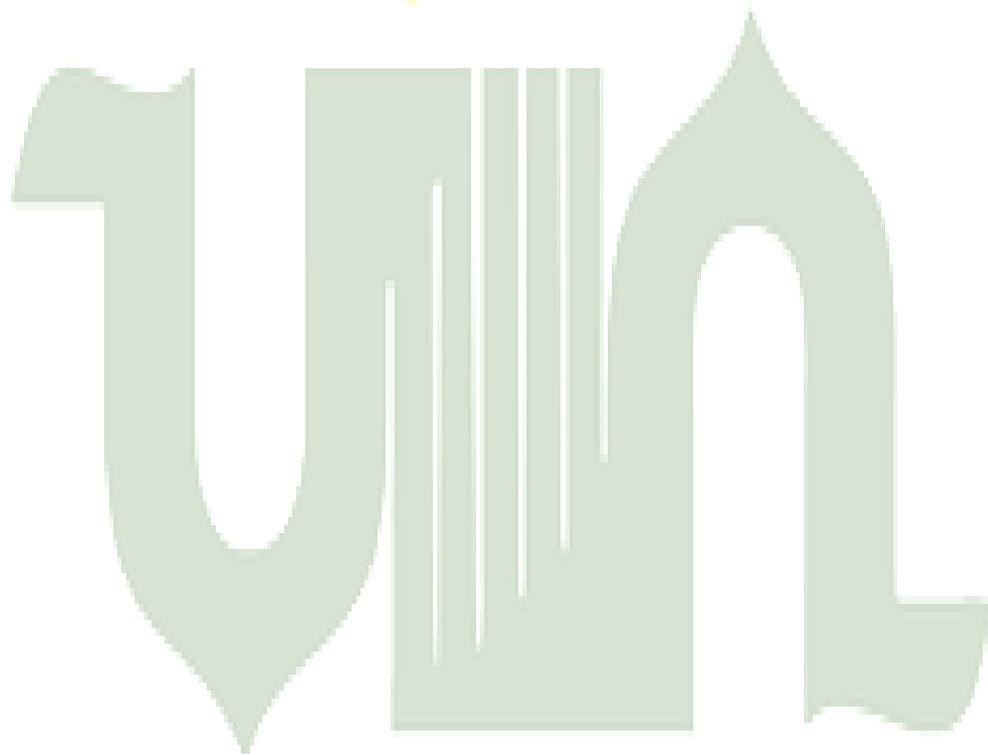


Gambar Grafik Ketersediaan Dokumen Pendukung Tridarma Perguruan Tinggi pada FITK UIN Sumatera Utara

KESIMPULAN

Tridarma Perguruan Tinggi merupakan tugas pokok bagi setiap dosen. Tridarma Perguruan Tinggi yang terdiri dari Pengajaran, Penelitian, dan Pengabdian Masyarakat yang wajib dilaksanakan oleh setiap dosen setiap semester berjalan. Oleh karena itu FITK UIN Sumatera Utara wajib menyediakan dokumen-dokumen pendukung untuk pelaksanaan Tridarma oleh dosen FITK yang nantinya akan dijadikan acuan standarisasi FITK yang disesuaikan dengan Visi dan Misi FITK.

Berdasarkan perhitungan bahwa 70% responden menyatakan adanya ketersediaan dokumen, sedangkan 19% ada keraguan pada dokumen dan 11% menyatakan tidak ada ketersediaan dokumen.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

BAB V

SURVEI VISI, MISI, TUJUAN, dan STRATEGI

PENDAHULUAN

Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi selanjutnya disingkat VMTS adalah salah satu hal paling urgen dalam suatu lembaga yang kemudian menjadi rujukan untuk melaksanakan berbagai kegiatan guna mencapai tujuan yang ditetapkan. VMTS disusun melalui proses dan tahapan-tahapan tertentu guna mencapai VMTS yang sesuai dan terukur.

VMTS disusun melalui proses melibatkan seluruh civitas akademik dan *stakeholders* dengan mempertimbangkan berbagai hal termasuk isu-isu strategis baik secara lokal, nasional, maupun secara global. Pada tahap penyusunannya, FITK UIN Sumatera Utara Medan pertama melakukan tabulasi atau rekapitulasi terhadap berbagai isu-isu strategis dan mempertimbangkan VMTS yang dimiliki UIN Sumatera Utara Medan dan beberapa pertimbangan lainnya yang dilakukan melalui workshop dan rapat penyusunan VMTS. Selanjutnya dilakukan penetapan VMTS, lalu kegiatan sosialisasi VMTS kepada Dosen, Mahasiswa, Pegawai, dan *Stakeholders*.

Sosialisasi dilakukan dengan tujuan agar Dosen, Mahasiswa, Pegawai, dan *Stakeholders* memiliki pemahaman dan komitmen terhadap VMTS yang dimiliki oleh FITK UIN Sumatera Utara Medan. Kemudian, untuk memastikan apakah VMTS yang ada telah dapat dipahami oleh setiap unsur yang ada (Dosen, Mahasiswa, Pegawai, dan *Stakeholders*) dan dapat memiliki komitmen terhadap VMTS yang ada sesuai dengan peranan masing-masing pada FITK UIN Sumatera Utara Medan, maka dipandang perlu melaksanakan survei terhadap VMTS FITK UIN Sumatera Utara Medan dengan responden Dosen, Mahasiswa, Pegawai, dan *Stakeholders*.

METODE

Survei ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan tujuan untuk mendeskripsikan secara kuantitatif kondisi tertentu. Dimana kondisi yang akan dideskripsikan adalah pemahaman dan komitmen yang dimiliki Dosen,

Mahasiswa, Pegawai dan *Steakholders* terhadap VMTS yang dimiliki FITK UIN Sumatera Utara Medan.

Responden survei diambil secara proporsional dari masing-masing unsur Dosen, Mahasiswa, Pegawai, dan *Steakholders*. Instrumen pengumpulan data adalah angket tentang pemahaman dan komitmen terhadap VMTS FITK UIN Sumatera Utara Medan yang didistribusikan melalui *google form*.

Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif dengan rumus persentase (%).

HASIL

Hasil survei ini disajikan berdasarkan kelompok responden, yang terdiri dari Dosen, Mahasiswa, Pegawai, dan *Steakholders* dimana masing-masing disajikan tentang tingkat pemahaman, dan komitmen yang dimiliki terhadap VMTS FITK UIN Sumatera Utara Medan.

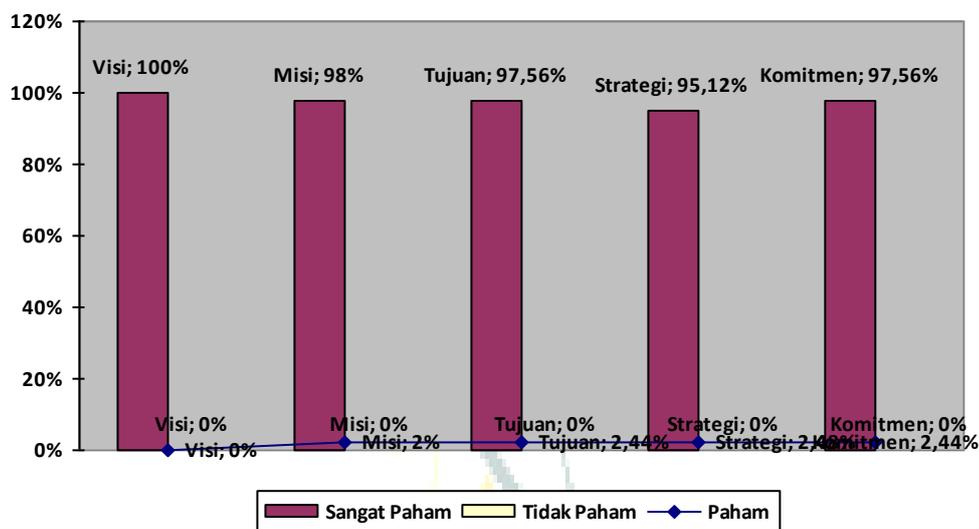
Dosen

Pemahaman Dosen terhadap VMTS FITK UIN Sumatera Utara Medan berada pada indeks pemahaman 96,04% berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 43,22 dari skor ideal 45 atau 96,04%.

Kemudian, untuk mengetahui tingkat pemahaman Dosen tentang VMTS berdasarkan aspek dapat diuraikan sebagai berikut:

Tabel 1: Pemahaman dan Komitmen Dosen Terhadap VMTS

Aspek	Sangat Paham	Paham	Tidak Paham
Visi	100,00%	0,00%	0,00%
Misi	97,56%	2,44%	0,00%
Tujuan	97,56%	2,44%	0,00%
Strategi	95,12%	4,88%	0,00%
Komitmen	97,56%	2,44%	0,00%



Gambar 1: Diagram Tingkat Pemahaman Dosen pada VMTS

Tabel diatas menginformasikan tingkat pemahaman Dosen pada Visi FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah 100%, pemahaman terhadap misi 97,56%, pemahaman terhadap tujuan 97,56%, pemahaman terhadap strategi 95,12%, dan komitmen terhadap VMTS 97,56%.

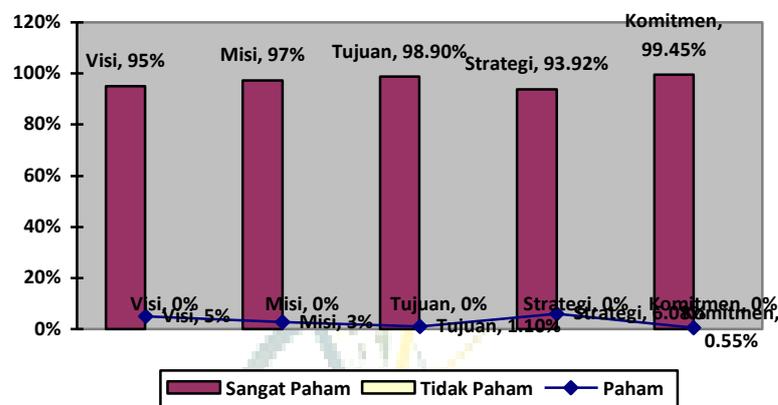
Mahasiswa

Pemahaman Mahasiswa terhadap VMTS FITK UIN Sumatera Utara Medan berada pada indeks pemahaman 92,07 berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 41,43 dari skor ideal 45 atau 92,07%.

Kemudian, untuk mengetahui tingkat pemahaman Mahasiswa tentang VMTS berdasarkan aspek dapat diuraikan sebagai berikut:

Tabel 2: Pemahaman dan Komitmen Mahasiswa Terhadap VMTS

Aspek	Sangat Paham	Paham	Tidak Paham
Visi	95,03%	4,97%	0.00%
Misi	97,24%	2,76%	0.00%
Tujuan	98,90%	1,10%	0.00%
Strategi	93,92%	6,08%	0.00%
Komitmen	99,45%	0,55%	0.00%



Gambar 2: Diagram Tingkat Pemahaman Mahasiswa pada VMTS

Tabel di atas menginformasikan tingkat pemahaman Mahasiswa pada Visi FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah 95,03%, pemahaman terhadap misi 95,07%, pemahaman terhadap tujuan 98,90%, pemahaman terhadap strategi 93,92%, dan komitmen terhadap VMTS 99,45%.

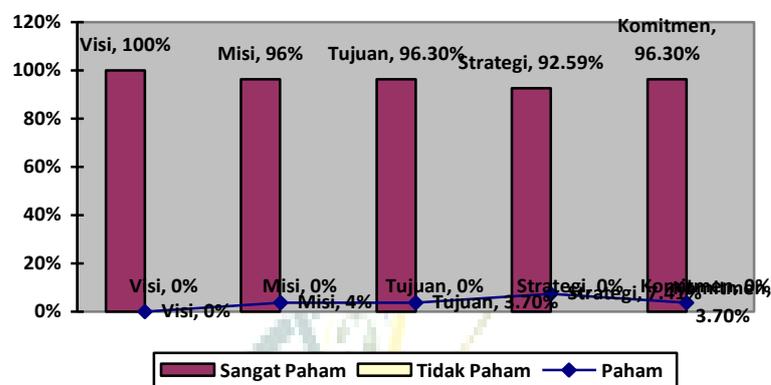
Pegawai

Pemahaman Pegawai terhadap VMTS FITK UIN Sumatera Utara Medan berada pada indeks pemahaman 95,31 berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 42,89 dari skor ideal 45 atau 95,31%.

Kemudian, untuk mengetahui tingkat pemahaman Mahasiswa tentang VMTS berdasarkan aspek dapat diuraikan sebagai berikut:

Tabel 3: Pemahaman dan Komitmen Pegawai Terhadap VMTS

Aspek	Sangat Paham	Paham	Tidak Paham
Visi	100,00%	0,00%	0.00%
Misi	96,30%	3,70%	0.00%
Tujuan	96,30%	3,70%	0.00%
Strategi	92,59%	7,41%	0.00%
Komitmen	96,30%	3,70%	0.00%



Gambar 3: Diagram Tingkat Pemahaman Pegawai pada VMTS

Tabel diatas menginformasikan tingkat pemahaman Pegawai pada Visi FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah 100%, pemahaman terhadap misi 96,30%, pemahaman terhadap tujuan 96,30%, pemahaman terhadap strategi 92,59%, dan komitmen terhadap VMTS 96,30%.

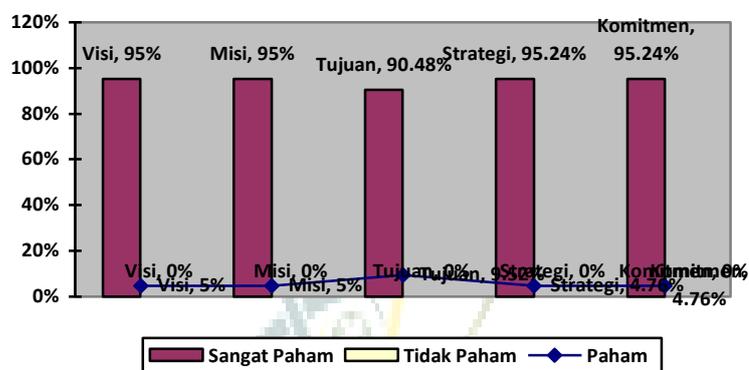
Stakeholders

Pemahaman *Stakeholders* terhadap VMTS FITK UIN Sumatera Utara Medan berada pada indeks pemahaman 94,71 berada pada kategori sangat tinggi dengan skor rata-rata 42,62 dari skor ideal 45 atau 94,71%.

Kemudian, untuk mengetahui tingkat pemahaman *Stakeholders* tentang VMTS berdasarkan aspek dapat diuraikan sebagai berikut:

Tabel 4: Pemahaman dan Komitmen *Stakeholders* Terhadap VMTS

Aspek	Sangat Paham	Paham	Tidak Paham
Visi	95,24%	4,76%	0.00%
Misi	95,24%	4,76%	0.00%
Tujuan	90,48%	9,52%	0.00%
Strategi	95,24%	4,76%	0.00%
Komitmen	95,24%	4,76%	0.00%



Gambar 4: Diagram Tingkat Pemahaman Stakeholders pada VMTS

Tabel diatas menginformasikan tingkat pemahaman *Stakeholders* pada Visi FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah 95,24%, pemahaman terhadap misi 95,24%, pemahaman terhadap tujuan 90,48%, pemahaman terhadap strategi 95,24%, dan komitmen terhadap VMTS 95,24%.

KESIMPULAN

Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi selanjutnya disingkat VMTS adalah salah satu hal paling urgen dalam suatu lembaga yang kemudian menjadi rujukan untuk melaksanakan berbagai kegiatan guna mencapai tujuan yang ditetapkan. VMTS disusun melalui proses dan tahapan-tahapan tertentu guna mencapai VMTS yang sesuai dan terukur.

Berdasarkan hasil perhitungan bahwa pemahaman dosen pada Visi FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah 100%, pemahaman terhadap misi 97,56%, pemahaman terhadap tujuan 97,56%, pemahaman terhadap strategi 95,12%, dan komitmen terhadap VMTS 97,56%. Sedangkan pemahaman mahasiswa pada Visi FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah 95,03%, pemahaman terhadap misi 95,07%, pemahaman terhadap tujuan 98,90%, pemahaman terhadap strategi 93,92%, dan komitmen terhadap VMTS 99,45%. Begitu pula dengan pemahaman pegawai pada Visi FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah 100%, pemahaman terhadap misi 96,30%, pemahaman terhadap tujuan 96,30%, pemahaman terhadap strategi 92,59%, dan komitmen terhadap VMTS 96,30%. Adapun pemahaman

Stakeholders pada Visi FITK UIN Sumatera Utara Medan adalah 95,24%, pemahaman terhadap misi 95,24%, pemahaman terhadap tujuan 90,48%, pemahaman terhadap strategi 95,24%, dan komitmen terhadap VMTS 95,24%.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

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.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Lampiran

1. Instrumen Survei Evaluasi Dosen Oleh Mahasiswa (EDOM)

No	PERNYATAAN	SKALA			
		1	2	3	4
Keandalan (reliability) kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan					
1	Kedisiplinan dosen dalam memberikan kuliah (Waktu, hari, ruang dan jumlah tatap muka) sesuai jadwal yang ditetapkan				
2	Dosen membuat dan menyampaikan silabus, RPS, kontrak kuliah dan teknik penilaian pada setiap awal perkuliahan				
3	Dosen menjaga suasana perkuliahan untuk tetap kondusif				
4	Kesesuaian etika dosen baik dalam perkuliahan maupun bimbingan (tugas akhir dan akademik)				
5	Dosen mampu menggunakan media pembelajaran yang sesuai dengan materi dan kebutuhan pembelajaran				
Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat;					
1	Ketersediaan dosen membimbing mahasiswa (baik tugas akhir maupun akademik)				
2	Dosen sebagai fasilitator dalam perkuliahan				
3	Dosen memberikan arahan terkait referensi pada tugas akhir				
4	Ketersediaan dosen membimbing mahasiswa (baik tugas akhir maupun akademik) di mana saja selama lokasi etis				
5	Keterbukaan Dosen untuk mahasiswa yang mengalami kesulitan				
Kepastian (assurance): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan					

kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan;					
1	Dosen mengucapkan permisi dan salam ketika bertemu mahasiswa				
2	Dosen membudayakan mengucapkan "Tolong" "Terima Kasih" dan "Maaf" baik dalam maupun luar perkuliahan				
3	Dosen menyediakan handout/diktat/buku ajar				
4	Dosen memberikan nilai sesuai teknik penilaian (objektif, adil dan transparan)				
5	Dosen berpenampilan sesuai aturan dan budaya Universitas				
Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa;					
1	Dosen memahami kebutuhan mahasiswa				
2	Dosen memberi solusi terhadap kesulitan mahasiswa				
3	Dosen memotivasi mahasiswa berpartisipasi aktif dalam perkuliahan maupun penyelesaian tugas akhir				
4	Dosen memberi kesempatan dan menghargai mahasiswa untuk menyampaikan pertanyaan dan pendapat				
5	Dosen memberikan dorongan kepada mahasiswa untuk tidak melakukan plagiat dan mendukung mahasiswa mendapatkan referensi terbaru				
Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.					
1	Dosen memanfaatkan Informasi Teknologi (IT) dalam pembelajaran				
2	Dosen menggunakan media pembelajaran (LCD, laptop dengan proyektor, dan sebagainya)				
3	Dosen sebagai informan mengakses referensi/jurnal yang terbaru				
4	Dosen dapat menata kursi dan meja dalam pembelajaran interaktif				
5	Dosen memperhatikan kebersihan dan kerapian ruang belajar				

2. Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa

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 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, aksesibilitas, 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				

3. Instrumen Kepuasan Dosen

PERNYATAAN	SKALA			
	1	2	3	4
Keandalan (<i>reliability</i>) kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan kepada dosen dan tenaga kependidikan				
Kemampuan pengelola secara teknis dalam memberikan pelayanan administrasi				
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 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 menyelesaikan layanan sesuai waktu yang ditetapkan				
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 pengelola untuk memberi keyakinan kepada dosen/tenaga kependidikan 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				
Pengelola memberikan layanan sesuai jadwal pelayanan				
Empati (empathy): kesediaan/kepedulian pengelola untuk memberi perhatian kepada dosen dan mahasiswa;				
Kesopanan dan keramahan pengelola dalam memberikan layanan				
Kebebasan akademis dan otonomi keilmuan				
Kemampuan pengelola dalam menjamin bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan standar keamanan pelayanan (resiko)				
Tangible: penilaian dosen terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.				
Dukungan dan fasilitas untuk studi lanjut				
Dukungan dan fasilitas untuk peningkatan karir				
Dukungan dan fasilitas kesejahteraan selain gaji seperti bantuan sosial dan remunerasi				
Dukungan dan fasilitas untuk penyelenggaraan kegiatan keagamaan				
Dukungan dan fasilitas untuk mengikuti kegiatan workshop/seminar/pelatihan				

4. Instrumen Survei Pengelola

PERNYATAAN	SKALA			
	1	2	3	4
Apakah FITK memiliki standar pengelolaan pembelajaran yang memenuhi perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, pemantauan dan evaluasi serta pelaporan kegiatan pembelajaran pada tingkat Program Studi?				
Apakah tersedia dokumen RENSTRA/Pengembangan dan rencana operasional terkait pembelajaran Prodi yang mengacu pada RENSTRA dan RENOP UIN SU?				
Apakah LP2M memiliki dokumen formal rencana program penelitian yang memuat landasan pengembangan, peta jalan penelitian, sasaran program strategis, dan indikator kinerja serta brorientasi pada daya saing internasional?				
Apakah LP2M memiliki dokumen formal rencana program penelitian yang memuat landasan pengembangan, peta jalan penelitian, sasaran program strategis, dan indikator kinerja serta brorientasi pada integrasi keilmuan/Wahdatul Ulum?				
Apakah FITK UIN SU memiliki pengelolaan pengabdian kepada masyarakat melalui perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, evaluasi, serta pelaporan kegiatan pengabdian kepada masyarakat?				
Apakah ada kelompok pelaksana pengabdian kepada masyarakat yang menghasilkan produk PKM yang bermanfaat untuk menyelesaikan permasalahan di masyarakat?				
Apakah ada produk dari kelompok PKM yang memiliki daya saing nasional?				
Apakah tersedia bukti formal keberfungsian sistem pengelolaan fungsional dan operasional FITK yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, penempatan, pengarahan, dan pengawasan?				
Apakah FITK memiliki ketersediaan dokumen formal dan pedoman pengelolaan yang mencakup: pendidikan, pengembangan suasana akademik dan otonomi keilmuan, kemahasiswaan, penelitian, PKm, SDM, keuangan, sarana dan prasarana, sistem informasi, sistem penjaminan mutu dan kerja sama?				

5. Instrumen Survei Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi (VMTS)

PERNYATAAN	SKALA			
	1	2	3	4
Apakah saudara mengetahui Visi Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sumatera Utara Medan?				
Apakah saudara mengetahui misi FITK UIN SU adalah melaksanakan pendidikan dan pembelajaran Islam terpadu yang berbasis wahdatul ulum transdisipliner?				
Apakah saudara mengetahui bahwa misi FITK UINSU tersebut bertujuan untuk terbentuknya Sarjana, Magister dan doktor Pendidikan yang beriman, bertaqwa dan berakhlakul karimah dengan menguasai ilmu pendidikan Islam berbasis Wahdatul Ulum Transdisipliner?				
Apakah saudara mengetahui strategi yang dilakukan FITK UIN SU dalam mencapai misi melaksanakan pendidikan dan pembelajaran Islam terpadu yang berbasis wahdatul ulum transdisipliner?				
Apakah saudara mengetahui bahwa misi FITK UIN SU melaksanakan penelitian di bidang pendidikan Islam berbasis wahdatul ulum transdisipliner yang menghasikan pengetahuan dan teknologi baru?				
Apakah saudara paham tujuan misi tersebut adalah untuk menghasilkan lulusan yang mampu melaksanakan penelitian berbasis Wahdatul Ulum Transdisipliner yang menghasilkan pengetahuan dan teknologi baru?				
Apakah saudara mengetahui strategi yang dilakukan FITK UIN SU dalam mewujudkan misi melaksanakan penelitian di bidang pendidikan Islam berbasis wahdatul ulum transdisipliner yang menghasikan pengetahuan dan teknologi baru?				
Apakah saudara mengetahui misi FITK UIN SU melaksanakan pengabdian masyarakat dalam bidang pendidikan Islam berbasis wahdatul ulum transdisipliner untuk mewujudkan masyarakat belajar yang mandiri dan sejahtera?				
Apakah saudara mengathui bahwa misi tersebut bertujuan untuk menghasilkan lulusan yang mampu mengaplikasikan keilmuan berbasis Wahdatul Ulum Transdisipliner sesuai dengan kebutuhan masyarakat?				
Apakah saudara mengetahui strategi yang dilakukan FITK UIN SU untk mewujudkan misi melaksanakan pengabdian masyarakat dalam bidang pendidikan Islam berbasis wahdatul ulum transdisipliner untuk mewujudkan masyarakat belajar yang mandiri dan sejahtera?				
Apakah saudara mengetahui misi FITK UIN SU menjalin kerjasama internasional dengan universitas kelas dunia dalam bidang pendidikan?				

Apakah saudara mengetahui misi tersebut bertujuan untuk menghasilkan lulusan mandiri yang mampu bersaing dalam bidang pendidikan Islam di dunia global?				
Apakah saudara mengetahui strategi yang dilakukan FITK UIN SU untuk mewujudkan misi Menjalin kerjasama internasional dengan universitas kelas dunia dalam bidang pendidikan?				
Apakah saudara berkomitmen dalam mewujudkan visi, misi dan tujuan yang dimiliki FITK UINSU?				
Apakah komitmen yang saudara miliki dapat dibuktikan dengan aksi nyata sesuai posisi atau status saudara di FITK UIN SU Medan?				



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN