

**LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP LAYANAN AKADEMIK
UIN SUMATERA UTARA MEDAN**



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN**

2016

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Pelaksanaan Survey

Keberhasilan perguruan tinggi dalam mencapai visi dan misi, salah satunya ditentukan oleh kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan perguruan tinggi. Hal ini dikarenakan mahasiswa selain berperan sebagai input, mereka juga adalah pelanggan (konsumen) yang memanfaatkan jasa perguruan tinggi. Karenanya dalam konsep pelayanan, kepuasan mahasiswa menjadi penting.

Pada saat ini, kualitas pelayanan perguruan tinggi terhadap mahasiswa dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif perguruan tinggi. Jika kualitas pelayanan buruk dan kepuasan mahasiswa terhadap layanan perguruan tinggi kurang memuaskan, maka dalam jangka panjang daya saing perguruan tinggi akan melemah dan sulit berkembang. Namun, pelayanan berkualitas oleh perguruan tinggi bukan pekerjaan mudah, karena melibatkan banyak aspek seperti pola penyelenggaraan (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan yang jelas.

Survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik ini dilakukan untuk menjangkau tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh UIN Sumatera Utara Medan. Hasil survey ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan UIN Sumatera Utara di masa selanjutnya.

B. Tinjauan Teoritis

Salah satu cara perguruan tinggi untuk tetap dapat unggul bersaing adalah memberikan jasa dengan kualitas yang lebih tinggi dari perguruan tinggi lain secara konsisten. Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan mahasiswa serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Umumnya mutu pelayanan diketahui dengan cara membandingkan harapan mahasiswa atas layanan yang ideal dengan layanan yang benar-benar mereka terima. Apabila jasa pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka mutu pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka mutu pelayanan dipersepsikan sebagai mutu yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka mutu pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada

kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan/kepentingan pelanggannya secara konsisten.

Kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi UIN Sumatera Utara sesungguhnya wajib menjadi perhatian universitas. Hal ini dikarenakan (1) UIN SU Medan sebagai perguruan tinggi termasuk ke dalam kelompok jasa murni (*pure service*), di mana pemberian jasa yang dilakukan didukung alat kerja atau sarana pendukung semata, seperti ruangan kelas, kursi, meja, dan buku-buku. (2) Jasa yang diberikan membutuhkan kehadiran pengguna jasa (mahasiswa), sehingga mahasiswa yang harus mendapatkan jasa yang diinginkan. (3) Penerimaan jasa adalah orang, sehingga mahasiswa harus menjadi bagian dari sistem jasa tersebut, dan hubungan dengan perguruan tinggi berdasarkan pada *member relationship*, dimana mahasiswa menjadi anggota lembaga pendidikan dan pemberian jasanya secara terus menerus dan teratur sesuai kurikulum yang telah ditetapkan.

Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan yaitu:

1. *Tangibles* adalah bukti konkret kemampuan suatu perguruan tinggi untuk menampilkan yang terbaik bagi mahasiswa, baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan dosen dan tenaga kependidikan.
2. *Reliability* adalah kemampuan perguruan tinggi untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan mahasiswa terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya.
3. *Responsiveness* adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.
4. *Assurance* adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun tenaga kependidikan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya terhadap tenaga kependidikan.
5. *Empathy* adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada mahasiswa, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan mahasiswa secara akurat dan spesifik.¹

Kelima dimensi kualitas pelayanan ini sejatinya harus benar-benar diterapkan oleh perguruan tinggi dalam memberikan layanan terhadap mahasiswa.

C. Metode Survey

Survey merupakan salah satu jenis penelitian yang digunakan untuk meneliti gejala suatu kelompok atau perilaku individu. Dalam survey, penggalan data umumnya menggunakan

¹ A. Parasuraman, et.al "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing*, Volume 64 Number 1 Spring 1988, h. 12-28

kuesioner² sebagai alat pengambil data dengan tujuan untuk mengetahui: siapa, apa yang responden pikirkan, rasakan, atau kecenderungan suatu tindakan. Populasi survey adalah mahasiswa UIN Sumatera Utara sebanyak 12381 orang yang tersebar dalam 7 fakultas dan 1 program pascasarjana. Dalam penelitian survey, ukuran minimum sampel adalah 100, namun untuk menjangkau informasi yang lebih banyak survey ini mengambil sampel sebanyak 50 sampel untuk setiap fakultas, sehingga total sampel berjumlah 450 orang. Dari 450 sampel, jumlah angket yang dikembalikan sebanyak 377 orang, sehingga sampel akhir yang dipergunakan adalah 377 orang dengan ukuran tingkat kesalahan 5% (0,05).

Tabel 1: Jumlah Sampel

NO	FAKULTAS	SAMPEL
1	Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK)	45
2	Fakultas Syariah dan ilmu Hukum (FASIH)	49
3	Fakultas Ushuluddin dan Studi Islam (FUSI)	40
4	Fakultas Dakwah dan Komunikasi (FDK)	49
5	Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)	50
6	Fakultas Sains dan Teknologi (FST)	46
7	Fakultas Kesehatan Masyarakat (FKM)	35
8	Fakultas Ilmu Sosial (FIS)	36
9	Program Pascasarjana (PPS)	27
Jumlah Sampel		377

Angket penelitian disusun dengan menggunakan Skala Likert dengan skor penilaian 1 – 4, dimana 1 = tidak puas, 2 = kurang puas, 3 = puas dan 4 = sangat puas. Sedangkan isi angket dikonstruksi sedemikian rupa sehingga mampu mencerminkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi.

Tabel 3: Angket Survey Layanan Akademik

No	Pernyataan	Pilihan			
1	Secara Umum dalam pengurusan administrasi di Fakultas/Biro AAKK	1	2	3	4
2	Proses pengurusan pembayaran Uang SPP				
3	Proses pengurusan Registrasi				
4	Proses Pengurusan dan penyelesaian surat Keterangan masih terdaftar sebagai mahasiswa				

² Prasetya Irawan, *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif Untuk Ilmu-ilmu Sosial*, (Depok: FISIP UI, 2006), h.101

5	Proses Pengurusan dan penyelesaian surat Keterangan Cuti kuliah				
6	Proses pengurusan dan penyelesaian aktif kuliah				
7	Proses pemberian informasi mata kuliah untuk semester atas				
8	Proses pengisian dan penerbitan KRS online				
9	Sikap dan kejelasan pelayanan staf akademik				
10	Proses dan akses pelayanan di fakultas/ Biro AAKK				
11	Komunikasi staf fakultas/ Biro AAKK dengan pengguna layanan				
12	Prosedur penyampaian informasi fakultas/ Biro AAKK				
13	Proses pengurusan beasiswa				
14	Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu proses pelayanan				
15	Proses waktu penyelesaian segala administrasi				

Angket yang disebar kepada mahasiswa kemudian diolah secara deskriptif, dengan membuat skala 1 – 4 yang dikonversikan dalam bentuk skala penilaian sebagai berikut:

Tabel 4: Skala Penilaian

Rentang	Kualifikasi	Keterangan
3.60 – 4,00	A	Sangat Puas
3.00 - 3,59	B	Puas
2,40 - 2,99	C	Cukup
1,00 - 2,39	D	Kurang

Berdasarkan rentang tersebut akan tergambar tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademi UIN Sumatera Utara Medan

D. Hasil Survey

Berdasarkan angket yang disebar kepada mahasiswa UIN Sumatera Utara, diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa FITK

Tingkat kepuasan mahasiswa FITK terhadap layanan akademik di UIN Sumatera Utara disajikan dalam table berikut:

Tabel 5: Tingkat Kepuasan Mahasiswa FITK

No	Pernyataan	Skor	Tingkat Kepuasan
1	Pengurusan administrasi di Fakultas/Biro AAKK	3,33	Puas
2	Pengurusan pembayaran Uang SPP	3,44	Puas
3	Pengurusan Registrasi	3,38	Puas
4	Pengurusan dan penyelesaian surat Keterangan Mahasiswa	3,36	Puas
5	Pengurusan dan penyelesaian surat Keterangan Cuti kuliah	3,27	Puas
6	Pengurusan dan penyelesaian aktif kuliah	3,33	Puas
7	Informasi mata kuliah untuk semester atas	3,42	Puas
8	Pengisian dan penerbitan KRS online	3,31	Puas
9	Sikap dan kejelasan pelayanan staf akademik	3,38	Puas
10	Proses dan akses pelayanan di fakultas/Biro AAKK	3,24	Puas
11	Komunikasi staf fakultas/ Biro AAKK dengan pengguna layanan	3,36	Puas
12	Penyampaian informasi fakultas/Biro AAKK	3,33	Puas
13	Pengurusan beasiswa	3,33	Puas
14	Kemampuan petugas menggunakan alat bantu proses pelayanan	3,40	Puas
15	Waktu penyelesaian segala administrasi	3,33	Puas
Rerata		3.35	

Hasil survey terhadap mahasiswa FITK menunjukkan bahwa secara rata-rata mahasiswa merasa puas dengan layanan akademik UIN Sumatera Utara

2. Tingkat Kepuasan Mahasiswa FASIH

Tingkat kepuasan mahasiswa FASIH terhadap layanan akademik di UIN Sumatera Utara disajikan dalam table berikut:

Tabel 6: Tingkat Kepuasan Mahasiswa FASIH

No	Pernyataan	Skor	Tingkat Kepuasan
1	Pengurusan administrasi di fakultas/Biro AAKK	3,29	Puas
2	Pengurusan pembayaran Uang SPP	3,31	Puas
3	Pengurusan Registrasi	3,31	Puas
4	Pengurusan dan penyelesaian surat Keterangan Mahasiswa	3,31	Puas
5	Pengurusan dan penyelesaian surat Keterangan Cuti kuliah	3,27	Puas
6	Pengurusan dan penyelesaian aktif kuliah	3,41	Puas

7	Informasi mata kuliah untuk semester atas	3,57	Puas
8	Pengisian dan penerbitan KRS online	3,49	Puas
9	Sikap dan kejelasan pelayanan staf akademik	3,43	Puas
10	Proses dan akses pelayanan di fakultas/Biro AAKK	3,41	Puas
11	Komunikasi staf fakultas/Biro AAKK dengan pengguna layanan	3,45	Puas
12	Penyampaian informasi fakultas/Biro AAKK	3,49	Puas
13	Pengurusan beasiswa	3,65	Sangat Puas
14	Kemampuan petugas menggunakan alat bantu proses pelayanan	3,35	Puas
15	Waktu penyelesaian segala administrasi	3,39	Puas
Rerata		3,41	

Hasil survey terhadap mahasiswa FASIH menunjukkan bahwa secara rata-rata mahasiswa merasa puas dengan layanan akademik UIN Sumatera Utara

3. Tingkat Kepuasan Mahasiswa FUSI

Tingkat kepuasan mahasiswa FUSI terhadap layanan akademik di UIN Sumatera Utara disajikan dalam table berikut:

Tabel 7: Tingkat Kepuasan Mahasiswa FUSI

No	Pernyataan	Skor	Tingkat Kepuasan
1	Pengurusan administrasi di fakultas/Biro AAKK	3,43	Puas
2	Pengurusan pembayaran Uang SPP	3,33	Puas
3	Pengurusan Registrasi	3,30	Puas
4	Pengurusan dan penyelesaian surat Keterangan Mahasiswa	3,20	Puas
5	Pengurusan dan penyelesaian surat Keterangan Cuti kuliah	3,58	Puas
6	Pengurusan dan penyelesaian aktif kuliah	2,93	Cukup Puas
7	Informasi mata kuliah untuk semester atas	3,58	Puas
8	Pengisian dan penerbitan KRS online	3,40	Puas
9	Sikap dan kejelasan pelayanan staf akademik	3,15	Puas
10	Proses dan akses pelayanan di fakultas/Biro AAKK	3,35	Puas
11	Komunikasi staf fakultas/Biro AAKK dengan pengguna layanan	3,50	Puas
12	Penyampaian informasi fakultas/Biro AAKK	3,40	Puas
13	Pengurusan beasiswa	3,38	Puas
14	Kemampuan petugas menggunakan alat bantu proses pelayanan	3,48	Puas
15	Waktu penyelesaian segala administrasi	3,45	Puas
Rerata		3,36	

Hasil survey terhadap mahasiswa FUSI menunjukkan bahwa secara rata-rata mahasiswa merasa puas dengan layanan akademik UIN Sumatera Utara

4. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dakwah dan Komunikasi (FDK)

Tingkat kepuasan mahasiswa FDK terhadap layanan akademik di UIN Sumatera Utara disajikan dalam table berikut:

Tabel 8: Tingkat Kepuasan Mahasiswa FDK

No	Pernyataan	Skor	Tingkat Kepuasan
1	Pengurusan administrasi di fakultas/Biro AAKK	3,02	Puas
2	Pengurusan pembayaran Uang SPP	3,27	Puas
3	Pengurusan Registrasi	3,33	Puas
4	Pengurusan dan penyelesaian surat Keterangan Mahasiswa	3,20	Puas
5	Pengurusan dan penyelesaian surat Keterangan Cuti kuliah	3,39	Puas
6	Pengurusan dan penyelesaian aktif kuliah	3,51	Puas
7	Informasi mata kuliah untuk semester atas	3,33	Puas
8	Pengisian dan penerbitan KRS online	3,39	Puas
9	Sikap dan kejelasan pelayanan staf akademik	3,33	Puas
10	Proses dan akses pelayanan di fakultas/Biro AAKK	3,33	Puas
11	Komunikasi staf fakultas/Biro AAKK dengan pengguna layanan	3,35	Puas
12	Penyampaian informasi fakultas/Biro AAKK	3,33	Puas
13	Pengurusan beasiswa	3,31	Puas
14	Kemampuan petugas menggunakan alat bantu proses pelayanan	3,29	Puas
15	Waktu penyelesaian segala administrasi	3,35	Puas
Rerata		3,31	

Hasil survey terhadap mahasiswa FDK menunjukkan bahwa secara rata-rata mahasiswa merasa puas dengan layanan akademik UIN Sumatera Utara

5. Tingkat Kepuasan Mahasiswa FEBI

Tingkat kepuasan mahasiswa FEBI terhadap layanan akademik di UIN Sumatera Utara disajikan dalam table berikut:

Tabel 9: Tingkat Kepuasan Mahasiswa FEBI

No	Pernyataan	Skor	Tingkat Kepuasan
1	Pengurusan administrasi di fakultas/Biro AAKK	3,50	Puas
2	Pengurusan pembayaran Uang SPP	3,36	Puas
3	Pengurusan Registrasi	3,42	Puas
4	Pengurusan dan penyelesaian surat Keterangan Mahasiswa	3,52	Puas
5	Pengurusan dan penyelesaian surat Keterangan Cuti kuliah	3,42	Puas
6	Pengurusan dan penyelesaian aktif kuliah	3,46	Puas
7	Informasi mata kuliah untuk semester atas	3,44	Puas
8	Pengisian dan penerbitan KRS online	3,50	Puas
9	Sikap dan kejelasan pelayanan staf akademik	3,52	Puas
10	Proses dan akses pelayanan di fakultas/Biro AAKK	3,58	Puas
11	Komunikasi staf fakultas/Biro AAKK dengan pengguna layanan	3,64	Sangat Puas
12	Penyampaian informasi fakultas/Biro AAKK	3,54	Puas
13	Pengurusan beasiswa	3,56	Puas
14	Kemampuan petugas menggunakan alat bantu proses pelayanan	3,42	Puas
15	Waktu penyelesaian segala administrasi	3,54	Puas
Rerata		3,49	

Hasil survey terhadap mahasiswa FEBI menunjukkan bahwa secara rata-rata mahasiswa merasa puas dengan layanan akademik UIN Sumatera Utara

6. Tingkat Kepuasan Mahasiswa FST

Tingkat kepuasan mahasiswa FST terhadap layanan akademik di UIN Sumatera Utara disajikan dalam table berikut:

Tabel 10: Tingkat Kepuasan Mahasiswa FST

No	Pernyataan	Skor	Tingkat Kepuasan
1	Pengurusan administrasi di fakultas/Biro AAKK	3,48	Puas
2	Pengurusan pembayaran Uang SPP	3,30	Puas
3	Pengurusan Registrasi	3,46	Puas
4	Pengurusan dan penyelesaian surat Keterangan Mahasiswa	3,59	Puas
5	Pengurusan dan penyelesaian surat Keterangan Cuti kuliah	3,54	Puas
6	Pengurusan dan penyelesaian aktif kuliah	3,54	Puas
7	Informasi mata kuliah untuk semester atas	3,65	Sangat Puas

8	Pengisian dan penerbitan KRS online	3,72	Sangat Puas
9	Sikap dan kejelasan pelayanan staf akademik	3,52	Puas
10	Proses dan akses pelayanan di fakultas/Biro AAKK	3,50	Puas
11	Komunikasi staf fakultas/Biro AAKK dengan pengguna layanan	3,39	Puas
12	Penyampaian informasi fakultas/Biro AAKK	3,52	Puas
13	Pengurusan beasiswa	3,54	Puas
14	Kemampuan petugas menggunakan alat bantu proses pelayanan	3,54	Puas
15	Waktu penyelesaian segala administrasi	3,59	Puas
Rerata		3,53	

Hasil survey terhadap mahasiswa FST menunjukkan bahwa secara rata-rata mahasiswa merasa puas dengan layanan akademik UIN Sumatera Utara

7. Tingkat Kepuasan Mahasiswa FKM

Tingkat kepuasan mahasiswa FKM terhadap layanan akademik di UIN Sumatera Utara disajikan dalam table berikut:

Tabel 11: Tingkat Kepuasan Mahasiswa FKM

No	Pernyataan	Skor	Tingkat Kepuasan
1	Pengurusan administrasi di fakultas/Biro AAKK	3,17	Puas
2	Pengurusan pembayaran Uang SPP	3,17	Puas
3	Pengurusan Registrasi	3,20	Puas
4	Pengurusan dan penyelesaian surat Keterangan Mahasiswa	3,26	Puas
5	Pengurusan dan penyelesaian surat Keterangan Cuti kuliah	3,31	Puas
6	Pengurusan dan penyelesaian aktif kuliah	3,20	Puas
7	Informasi mata kuliah untuk semester atas	3,54	Puas
8	Pengisian dan penerbitan KRS online	3,31	Puas
9	Sikap dan kejelasan pelayanan staf akademik	3,17	Puas
10	Proses dan akses pelayanan di fakultas/Biro AAKK	3,26	Puas
11	Komunikasi staf fakultas/Biro AAKK dengan pengguna layanan	3,26	Puas
12	Penyampaian informasi fakultas/Biro AAKK	3,11	Puas
13	Pengurusan beasiswa	3,43	Puas
14	Kemampuan petugas menggunakan alat bantu proses pelayanan	3,17	Puas
15	Waktu penyelesaian segala administrasi	3,14	Puas
Rerata		3,25	

Hasil survey terhadap mahasiswa FKM menunjukkan bahwa secara rata-rata mahasiswa merasa puas dengan layanan akademik UIN Sumatera Utara

8. Tingkat Kepuasan Mahasiswa FIS

Tingkat kepuasan mahasiswa FIS terhadap layanan akademik di UIN Sumatera Utara disajikan dalam table berikut:

Tabel 12: Tingkat Kepuasan Mahasiswa FIS

No	Pernyataan	Skor	Tingkat Kepuasan
1	Pengurusan administrasi di fakultas/Biro AAKK	3,17	Puas
2	Pengurusan pembayaran Uang SPP	3,17	Puas
3	Pengurusan Registrasi	3,06	Puas
4	Pengurusan dan penyelesaian surat Keterangan Mahasiswa	3,06	Puas
5	Pengurusan dan penyelesaian surat Keterangan Cuti kuliah	3,17	Puas
6	Pengurusan dan penyelesaian aktif kuliah	3,08	Puas
7	Informasi mata kuliah untuk semester atas	3,28	Puas
8	Pengisian dan penerbitan KRS online	3,28	Puas
9	Sikap dan kejelasan pelayanan staf akademik	3,22	Puas
10	Proses dan akses pelayanan di fakultas/Biro AAKK	3,19	Puas
11	Komunikasi staf fakultas/Biro AAKK dengan pengguna layanan	3,22	Puas
12	Penyampaian informasi fakultas/Biro AAKK	3,36	Puas
13	Pengurusan beasiswa	3,28	Puas
14	Kemampuan petugas menggunakan alat bantu proses pelayanan	3,25	Puas
15	Waktu penyelesaian segala administrasi	3,17	Puas
Rerata		3,20	

Hasil survey terhadap mahasiswa FIS menunjukkan bahwa secara rata-rata mahasiswa merasa puas dengan layanan akademik UIN Sumatera Utara

9. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana (PPS)

Tingkat kepuasan mahasiswa PPS terhadap layanan akademik di UIN Sumatera Utara disajikan dalam table berikut:

Tabel 13: Tingkat Kepuasan Mahasiswa PPS

No	Pernyataan	Skor	Tingkat Kepuasan
1	Pengurusan administrasi di fakultas/Biro AAKK	3,48	Puas
2	Pengurusan pembayaran Uang SPP	3,30	Puas
3	Pengurusan Registrasi	3,44	Puas
4	Pengurusan dan penyelesaian surat Keterangan Mahasiswa	3,37	Puas
5	Pengurusan dan penyelesaian surat Keterangan Cuti kuliah	3,37	Puas
6	Pengurusan dan penyelesaian aktif kuliah	3,22	Puas
7	Informasi mata kuliah untuk semester atas	3,44	Puas
8	Pengisian dan penerbitan KRS online	3,52	Puas
9	Sikap dan kejelasan pelayanan staf akademik	3,56	Puas
10	Proses dan akses pelayanan di fakultas/Biro AAKK	3,52	Puas
11	Komunikasi staf fakultas/Biro AAKK dengan pengguna layanan	3,52	Puas
12	Penyampaian informasi fakultas/Biro AAKK	3,41	Puas
13	Pengurusan beasiswa	3,33	Puas
14	Kemampuan petugas menggunakan alat bantu proses pelayanan	3,48	Puas
15	Waktu penyelesaian segala administrasi	3,30	Puas
Rerata		3,42	

Hasil survey terhadap mahasiswa PPS menunjukkan bahwa secara rata-rata mahasiswa merasa puas dengan layanan akademik UIN Sumatera Utara

10. Tingkat Kepuasan Mahasiswa UIN Sumatera Utara

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan mahasiswa UINSU Medan terhadap layanan akademik di UIN Sumatera Utara disajikan dalam table berikut:

Tabel 14: Tingkat Kepuasan Mahasiswa UINSU Medan

No	Pernyataan	Skor	Tingkat Kepuasan
1	Pengurusan administrasi di fakultas/Biro AAKK	3,32	Puas
2	Pengurusan pembayaran Uang SPP	3,29	Puas
3	Pengurusan Registrasi	3,32	Puas
4	Pengurusan dan penyelesaian surat Keterangan Mahasiswa	3,32	Puas
5	Pengurusan dan penyelesaian surat Keterangan Cuti kuliah	3,37	Puas
6	Pengurusan dan penyelesaian aktif kuliah	3,30	Puas
7	Informasi mata kuliah untuk semester atas	3,47	Puas
8	Pengisian dan penerbitan KRS online	3,44	Puas

9	Sikap dan kejelasan pelayanan staf akademik	3,36	Puas
10	Proses dan akses pelayanan di fakultas/Biro AAKK	3,38	Puas
11	Komunikasi staf fakultas/Biro AAKK dengan pengguna layanan	3,41	Puas
12	Penyampaian informasi fakultas/Biro AAKK	3,39	Puas
13	Pengurusan beasiswa	3,42	Puas
14	Kemampuan petugas menggunakan alat bantu proses pelayanan	3,37	Puas
15	Waktu penyelesaian segala administrasi	3,36	Puas
Rerata		3,37	

Hasil survey terhadap mahasiswa menunjukkan bahwa secara rata-rata mahasiswa merasa puas dengan layanan akademik UIN Sumatera Utara

E. Penutup

Survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik menunjukkan bahwa secara rata-rata mahasiswa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan UIN Sumatera Utara. Hal ini harus menjadi bahan masukan berharga bagi UIN Sumatera Utara untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik.