



LAPORAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP DOSEN

SEMESTER GENAP 2023/2024

**PROGRAM STUDI BIMBINGAN DAN KONSELING PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN
TAHUN 2024**

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Program Studi Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam (BKPI) UIN Sumatera Utara ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam kita haturkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang penuh ilmu pengetahuan.

Laporan ini merupakan bagian dari upaya evaluatif dan reflektif yang dilakukan Program Studi BKPI dalam rangka mengidentifikasi persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik dan non-akademik yang diberikan oleh dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola program studi. Survei ini mencakup lima dimensi utama pelayanan berdasarkan model SERVQUAL, yakni keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan bukti fisik. Hasil survei ini akan menjadi bahan penting dalam menyusun strategi pengembangan layanan berbasis mutu dan kebutuhan mahasiswa.

Kami menyadari bahwa mahasiswa adalah pemangku kepentingan utama dalam proses pendidikan tinggi. Oleh karena itu, suara dan pengalaman mereka dalam menerima layanan akademik sangat berharga sebagai dasar perbaikan yang berkelanjutan. Penilaian mahasiswa tidak hanya mencerminkan persepsi mereka terhadap layanan saat ini, tetapi juga menjadi indikator penting dalam meningkatkan reputasi dan akuntabilitas program studi di masa mendatang.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada seluruh mahasiswa Program Studi BKPI yang telah bersedia mengisi kuesioner dengan jujur dan objektif. Terima kasih juga kepada para dosen, tenaga kependidikan, dan tim pengelola program studi yang terus berkomitmen memberikan layanan terbaik kepada mahasiswa. Semoga laporan ini dapat menjadi pijakan dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan dan membentuk iklim akademik yang kondusif, profesional, dan humanis.

Akhir kata, kami berharap laporan ini dapat memberikan manfaat yang besar bagi seluruh pemangku kepentingan, khususnya dalam upaya meningkatkan mutu layanan pendidikan tinggi yang sesuai dengan nilai-nilai Islam dan prinsip profesionalisme. Kritik dan saran yang membangun sangat kami harapkan demi perbaikan di masa yang akan datang.

Wassalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Penelitian	2
C. Manfaat Penelitian	4
BAB II : LANDASAN TEORI	6
A. Konsep Kepuasan Mahasiswa	6
B. Konsep Kinerja dan Kompetensi Dosen	8
C. Dimensi Kualitas Pelayanan Akademik (SERVQUAL)	10
D. Relevansi Model SERVQUAL terhadap Kepuasan Mahasiswa	12
BAB III: METODE PENELITIAN	13
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	13
B. Populasi dan Sampel	13
C. Instrumen Penelitian.....	13
D. Validitas dan Reliabilitas Instrumen	14
E. Teknik Pengumpulan Data	14
F. Teknik Analisis Data	14
BAB IV : HASIL, EVALUASI DAN TINDAK LANJUT	15
A. Gambaran Umum Responden	15
B. Hasil Pengukuran	16
C. Evaluasi	23
D. Rencana Tindak Lanjut	27
BAB V : PENUTUP	30
DAFTAR REFERENSI	31

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan akademik yang berkualitas merupakan salah satu indikator utama dalam menilai mutu perguruan tinggi. Perguruan tinggi sebagai institusi penyelenggara pendidikan tinggi memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan terbaik kepada seluruh civitas akademika, terutama mahasiswa sebagai pengguna utama layanan (Yulianti & Riyadi, 2021). Kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik mencerminkan seberapa jauh layanan tersebut memenuhi harapan, kebutuhan, dan persepsi mahasiswa (Kotler & Keller, 2016).

Program Studi Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam (BKPI) UIN Sumatera Utara merupakan salah satu prodi strategis dalam membentuk calon pendidik dan konselor profesional yang berlandaskan nilai-nilai keislaman. Dalam pelaksanaan tugas akademik dan administratif, keberhasilan penyelenggaraan layanan sangat ditentukan oleh kinerja dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola program studi. Oleh karena itu, penting untuk melakukan survei kepuasan mahasiswa sebagai alat evaluatif dan reflektif guna meningkatkan mutu pelayanan di lingkungan prodi BKPI.

Survei ini disusun berdasarkan kerangka SERVQUAL (Service Quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Model SERVQUAL mengukur kualitas layanan dari lima dimensi utama, yaitu: keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan atau kepastian (*Assurance*), empati (*Empathy*), dan bukti fisik (*Tangible*). Masing-masing dimensi ini memberikan gambaran menyeluruh mengenai persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang diterima selama menjalani proses akademik.

Dimensi keandalan (*Reliability*) merujuk pada kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan yang dapat diandalkan dan akurat. Keandalan pelayanan tercermin dalam ketepatan jadwal mengajar, ketepatan informasi akademik, serta ketepatan waktu dalam penyampaian hasil belajar (Lupiyoadi, 2013).

Sementara itu, daya tanggap (*Responsiveness*) adalah kemauan para pelayan akademik untuk membantu mahasiswa dan menyediakan layanan dengan cepat. Kecepatan dalam merespons pertanyaan, keluhan, dan kebutuhan akademik menjadi penentu utama dalam menciptakan kepuasan mahasiswa (Tjiptono, 2014). Mahasiswa merasa dihargai ketika dosen dan staf memberikan perhatian secara segera terhadap kebutuhan mereka.

Dimensi kepastian (*Assurance*) berkaitan dengan sejauh mana pihak kampus mampu memberikan jaminan kompetensi, sopan santun, dan kepercayaan dalam memberikan layanan. Dalam konteks pendidikan tinggi, dimensi ini meliputi kepercayaan mahasiswa terhadap kemampuan dosen, keamanan akademik, serta kejelasan prosedur pelayanan (Parasuraman et al., 1988). Kepastian juga menjadi penting dalam membangun rasa aman dan kredibilitas lembaga.

Selanjutnya, dimensi empati (*Empathy*) mencerminkan sejauh mana perhatian individu atau lembaga diberikan secara personal dan penuh kepedulian kepada mahasiswa. Sikap empatik ditunjukkan melalui keterbukaan komunikasi, pemahaman terhadap kebutuhan mahasiswa, dan kesediaan untuk membantu secara personal (M. Nasution, 2017). Empati menjadi salah satu pilar penting dalam layanan berbasis nilai-nilai Islam, yang menekankan welas asih dan perhatian terhadap sesama.

Terakhir, bukti fisik (*Tangible*) menggambarkan persepsi mahasiswa terhadap sarana dan prasarana yang tersedia. Lingkungan fisik, fasilitas kelas, perpustakaan, dan akses teknologi menjadi bagian penting dalam menunjang proses belajar mengajar. Sarana dan prasarana yang memadai secara langsung berpengaruh terhadap kenyamanan dan efektivitas mahasiswa dalam mengikuti kegiatan akademik (Zeithaml et al., 2006).

Dalam konteks UIN Sumatera Utara sebagai Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (PTKIN), penyelenggaraan layanan yang unggul juga menjadi bagian dari penguatan mutu internal sebagaimana diamanahkan dalam Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI). Evaluasi rutin terhadap kepuasan mahasiswa menjadi salah satu mekanisme penting untuk mendeteksi celah kualitas dan merancang strategi perbaikan berkelanjutan (Ditjen Pendidikan Islam, 2020).

Dengan memperhatikan pentingnya dimensi-dimensi di atas, maka dilakukan survei kepuasan mahasiswa Program Studi BKPI UIN Sumatera Utara untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola. Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi landasan dalam pengambilan kebijakan akademik dan peningkatan mutu layanan prodi ke depan.

B. Tujuan Penelitian

Penelitian atau survei kepuasan mahasiswa terhadap dosen ini dilaksanakan dengan tujuan utama untuk memperoleh gambaran yang objektif mengenai persepsi mahasiswa terhadap kualitas kinerja dan layanan dosen dalam proses pembelajaran di lingkungan Program Studi Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam (BKPI)

UIN Sumatera Utara. Secara lebih rinci, tujuan dari kegiatan ini adalah sebagai berikut:

1. Menilai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen dalam melaksanakan proses pembelajaran, baik dari segi penguasaan materi, kemampuan mengajar, maupun sikap dan etika profesional dalam interaksi akademik.
2. Mengidentifikasi aspek-aspek layanan dosen yang mendapat penilaian sangat baik, baik, cukup, atau kurang oleh mahasiswa, meliputi lima dimensi kualitas layanan akademik, yaitu:
 - 1) Keandalan (Reliability): konsistensi dosen dalam menyampaikan materi dan menjalankan kewajiban mengajar.
 - 2) Daya tanggap (Responsiveness): kemampuan dosen dalam memberikan respon, bimbingan, dan bantuan kepada mahasiswa.
 - 3) Kepastian (Assurance): tingkat kepercayaan mahasiswa terhadap kompetensi, kejujuran, dan tanggung jawab dosen.
 - 4) Empati (Empathy): kepedulian dan perhatian dosen terhadap kebutuhan, kesulitan, dan perkembangan mahasiswa.
 - 5) Bukti fisik (Tangible): aspek penampilan, kerapian, serta pemanfaatan media dan sarana pendukung pembelajaran.
3. Menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dosen dengan kepuasan mahasiswa, guna mengetahui dimensi mana yang paling dominan memengaruhi persepsi mahasiswa terhadap mutu pembelajaran.
4. Memberikan umpan balik (feedback) bagi dosen dan program studi, sebagai bahan refleksi dan evaluasi kinerja dalam rangka peningkatan profesionalisme, efektivitas pembelajaran, serta kualitas interaksi akademik di kelas.
5. Menjadi dasar perumusan kebijakan dan strategi peningkatan mutu pembelajaran di lingkungan Prodi BKPI, terutama dalam konteks penjaminan mutu internal (SPMI) dan pemenuhan standar mutu nasional pendidikan tinggi (SN-Dikti).
6. Mendukung upaya pencapaian visi dan misi Program Studi BKPI UIN Sumatera Utara, yaitu mewujudkan lulusan yang unggul, berkarakter Islami, dan kompeten di bidang bimbingan dan konseling pendidikan

Islam melalui peningkatan kualitas dosen sebagai tenaga pendidik profesional.

C. Manfaat Penelitian

Pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa terhadap dosen di Program Studi Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam (BKPI) UIN Sumatera Utara diharapkan dapat memberikan berbagai manfaat, baik secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Akademik (Teoretis)

Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian tentang mutu layanan pendidikan tinggi, khususnya dalam konteks interaksi dosen dan mahasiswa. Hasilnya dapat menjadi bahan referensi ilmiah dalam studi tentang kepuasan pengguna layanan akademik serta menjadi dasar bagi penelitian lanjutan terkait peningkatan kinerja dosen dan efektivitas pembelajaran.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Program Studi BKPI

- a) Menjadi bahan evaluasi internal dalam meningkatkan mutu pembelajaran dan layanan akademik yang berorientasi pada kepuasan mahasiswa.
- b) Memberikan dasar pengambilan kebijakan bagi pimpinan prodi dalam perencanaan pengembangan kompetensi dosen, penyusunan strategi pembelajaran inovatif, serta peningkatan sarana dan prasarana pendukung kegiatan akademik.
- c) Mendukung pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dan proses akreditasi program studi, karena hasil survei menjadi bukti empiris atas komitmen prodi terhadap peningkatan kualitas pendidikan.

b. Bagi Dosen

- a) Menjadi umpan balik (feedback) yang konstruktif untuk menilai efektivitas gaya mengajar, kemampuan komunikasi, dan pendekatan pembelajaran yang digunakan.
- b) Mendorong peningkatan profesionalisme dosen melalui refleksi diri dan perbaikan berkelanjutan dalam menjalankan peran sebagai pendidik, pembimbing, dan teladan bagi mahasiswa.

- c) Memberikan motivasi bagi dosen untuk lebih kreatif dan inovatif dalam merancang strategi pembelajaran yang relevan dengan karakteristik mahasiswa dan perkembangan teknologi pendidikan.
- c. Bagi Mahasiswa
 - a) Memberikan kesempatan berpartisipasi aktif dalam proses penilaian mutu akademik, sehingga mahasiswa merasa memiliki peran dalam upaya peningkatan kualitas layanan pendidikan.
 - b) Menumbuhkan kesadaran kritis dan tanggung jawab akademik dalam menyampaikan penilaian yang objektif terhadap kinerja dosen sebagai bagian dari budaya mutu di lingkungan kampus.
 - c) Mendukung terciptanya suasana belajar yang kondusif, partisipatif, dan inspiratif, di mana hubungan dosen dan mahasiswa dibangun atas dasar saling menghargai dan saling mendukung proses belajar.
- d. Bagi Institusi (UIN Sumatera Utara)
 - a) Menjadi indikator keberhasilan pelaksanaan tridharma perguruan tinggi, khususnya dalam bidang pendidikan dan pengajaran.
 - b) Memperkuat citra dan reputasi institusi sebagai perguruan tinggi Islam yang berkomitmen terhadap peningkatan mutu dan kepuasan stakeholder.
 - c) Mendukung pencapaian visi universitas untuk menjadi lembaga pendidikan tinggi yang unggul, kompetitif, dan berdaya saing global dengan landasan nilai-nilai keislaman dan keilmuan.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Konsep Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan mahasiswa merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas layanan akademik di perguruan tinggi. Konsep kepuasan mahasiswa berangkat dari teori kepuasan pelanggan (customer satisfaction) dalam bidang manajemen dan pemasaran jasa, yang kemudian diadaptasi dalam konteks pendidikan tinggi. Mahasiswa, dalam hal ini, diposisikan sebagai penerima layanan pendidikan, sedangkan dosen dan institusi pendidikan bertindak sebagai penyedia layanan akademik.

Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk (atau jasa) dengan harapannya. Jika kinerja memenuhi atau melebihi harapan, maka individu akan merasa puas; sebaliknya, jika kinerja lebih rendah dari harapan, maka muncul rasa tidak puas. Dalam konteks pendidikan, hal ini berarti bahwa tingkat kepuasan mahasiswa tergantung pada sejauh mana layanan akademik yang diberikan dosen dan institusi memenuhi ekspektasi mereka terhadap proses pembelajaran.

Secara lebih spesifik, kepuasan mahasiswa dapat diartikan sebagai tingkat kesesuaian antara harapan mahasiswa terhadap pengalaman belajar dan layanan yang diterima selama mengikuti kegiatan akademik. Aspek-aspek yang memengaruhi kepuasan mahasiswa meliputi kualitas pengajaran dosen, ketersediaan fasilitas pembelajaran, kemudahan akses terhadap layanan akademik, serta hubungan interpersonal antara dosen dan mahasiswa.

Dalam konteks Program Studi Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam (BKPI), kepuasan mahasiswa terhadap dosen memiliki makna yang lebih luas. Dosen tidak hanya berperan sebagai penyampai ilmu, tetapi juga sebagai pembimbing dan teladan dalam pengembangan karakter dan nilai-nilai spiritual mahasiswa. Oleh karena itu, penilaian terhadap kepuasan mahasiswa tidak hanya mencakup aspek akademik, tetapi juga mencerminkan dimensi moral, etika, dan emosional dalam hubungan dosen dan mahasiswa.

Beberapa peneliti, seperti Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), mengembangkan konsep SERVQUAL (Service Quality) untuk mengukur kepuasan pengguna jasa melalui lima dimensi utama, yaitu:

1. Keandalan (Reliability): kemampuan dosen untuk memberikan layanan akademik secara konsisten, tepat waktu, dan sesuai janji, termasuk

dalam menyampaikan materi, menilai tugas, dan memberikan bimbingan akademik.

2. Daya Tanggap (Responsiveness): kesediaan dosen untuk membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan dengan cepat, seperti menjawab pertanyaan, memberikan arahan, atau membantu kesulitan belajar.
3. Kepastian (Assurance): mencakup pengetahuan, kompetensi, dan kepercayaan diri dosen yang menumbuhkan rasa aman dan keyakinan mahasiswa terhadap proses pembelajaran.
4. Empati (Empathy): perhatian dosen terhadap kebutuhan dan kondisi mahasiswa secara individual, termasuk sikap peduli, memahami perbedaan karakter, dan memberikan bimbingan yang manusiawi.
5. Bukti Fisik (Tangible): penampilan dosen, penggunaan media pembelajaran, serta sarana dan prasarana pendukung proses belajar yang dapat dilihat secara nyata.

Dengan mengukur kelima dimensi tersebut, institusi pendidikan dapat memperoleh gambaran yang lebih objektif mengenai sejauh mana mahasiswa merasa puas terhadap layanan dosen.

Selain itu, kepuasan mahasiswa juga berfungsi sebagai tolok ukur efektivitas pengajaran dan mutu institusi pendidikan. Tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa proses pembelajaran berjalan efektif dan sesuai harapan mahasiswa, sedangkan tingkat kepuasan yang rendah menjadi sinyal perlunya perbaikan dalam aspek tertentu. Oleh karena itu, survei kepuasan mahasiswa merupakan bagian penting dari sistem penjaminan mutu internal (SPMI) yang bertujuan untuk memastikan perbaikan berkelanjutan (continuous improvement) dalam layanan akademik.

Dengan demikian, konsep kepuasan mahasiswa tidak hanya dipahami sebagai hasil dari pengalaman belajar yang menyenangkan, tetapi juga sebagai refleksi dari kualitas interaksi akademik, profesionalitas dosen, dan komitmen institusi dalam memberikan pelayanan pendidikan yang bermutu, beretika, dan berorientasi pada pembentukan karakter mahasiswa yang unggul serta berakhlak mulia sesuai nilai-nilai Islam.

B. Konsep Kinerja dan Kompetensi Dosen

1. Konsep Kinerja Dosen

Kinerja dosen merupakan salah satu faktor utama yang menentukan kualitas proses pembelajaran di perguruan tinggi. Kinerja (performance) dapat diartikan sebagai hasil kerja atau prestasi yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan sesuai dengan standar dan kriteria yang telah ditetapkan. Dalam konteks pendidikan tinggi, kinerja dosen mencakup kemampuan dalam melaksanakan tridharma perguruan tinggi, yaitu pendidikan dan pengajaran, penelitian, serta pengabdian kepada masyarakat.

Menurut Rivai dan Basri (2018), kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan seseorang sebagai bentuk prestasi kerja sesuai dengan perannya dalam organisasi. Dengan demikian, kinerja dosen tidak hanya dilihat dari hasil akhir (output), tetapi juga dari proses, sikap, dan tanggung jawab profesional dalam melaksanakan kegiatan akademik.

Kinerja dosen dalam kegiatan pembelajaran dapat diukur melalui beberapa indikator, antara lain:

- 1) Perencanaan Pembelajaran: kemampuan menyusun Rencana Pembelajaran Semester (RPS), silabus, dan materi ajar sesuai dengan capaian pembelajaran (CPL) yang telah ditetapkan.
- 2) Pelaksanaan Pembelajaran: kemampuan mengelola kelas, menggunakan metode dan media pembelajaran yang tepat, serta menciptakan suasana belajar yang aktif dan partisipatif.
- 3) Evaluasi Pembelajaran: ketepatan dalam menilai hasil belajar mahasiswa, memberikan umpan balik, serta melakukan refleksi terhadap efektivitas pengajaran.
- 4) Kedisiplinan dan Tanggung Jawab: konsistensi dalam kehadiran, ketepatan waktu, serta komitmen dalam menyelesaikan tugas-tugas akademik.
- 5) Hubungan Interpersonal: kemampuan membangun komunikasi yang baik dengan mahasiswa, sikap terbuka, serta kesediaan memberikan bimbingan di luar jam perkuliahan bila diperlukan.

Dalam Permenristekdikti Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi (SN-Dikti), kinerja dosen menjadi bagian dari standar kompetensi pendidik dan tenaga kependidikan yang harus memenuhi

unsur profesionalitas dan kualitas dalam melaksanakan tugas tridharma. Kinerja dosen yang optimal tidak hanya meningkatkan mutu pembelajaran, tetapi juga berpengaruh terhadap tingkat kepuasan dan motivasi belajar mahasiswa.

2. Konsep Kompetensi Dosen

Kompetensi dosen merupakan seperangkat pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang harus dimiliki oleh seorang pendidik dalam melaksanakan tugas profesionalnya. Menurut Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen, kompetensi adalah seperangkat pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang harus dimiliki, dihayati, dan dikuasai dalam melaksanakan tugas keprofesionalan.

Kompetensi dosen berfungsi sebagai pedoman dalam mengukur kemampuan dosen untuk melaksanakan proses pembelajaran secara efektif dan efisien. Secara umum, terdapat empat jenis kompetensi dosen yang diatur dalam regulasi dan literatur akademik, yaitu:

1) Kompetensi Pedagogik. Kemampuan dosen dalam merancang, melaksanakan, dan mengevaluasi proses pembelajaran yang mendidik. Termasuk di dalamnya kemampuan memahami karakteristik mahasiswa, mengembangkan strategi pembelajaran yang inovatif, serta menciptakan suasana belajar yang menyenangkan dan bermakna.

2) Kompetensi Profesional. Penguasaan dosen terhadap bidang ilmu yang diajarkan, termasuk kemampuan mengembangkan diri melalui penelitian dan publikasi ilmiah. Dosen dengan kompetensi profesional yang tinggi akan mampu menyampaikan materi secara mendalam, relevan, dan kontekstual sesuai perkembangan ilmu pengetahuan.

3) Kompetensi Sosial. Kemampuan dosen dalam berinteraksi dan berkomunikasi secara efektif dengan mahasiswa, sesama dosen, tenaga kependidikan, dan masyarakat. Dosen yang memiliki kompetensi sosial yang baik akan menciptakan hubungan yang harmonis dan saling menghargai, sehingga menumbuhkan suasana akademik yang positif.

4) Kompetensi Kepribadian. Cerminan integritas moral, etika, dan keteladanan yang ditunjukkan dosen dalam bersikap dan berperilaku. Kompetensi ini meliputi kejujuran, kedisiplinan, tanggung jawab, keteladanan, serta kemampuan menjaga wibawa dan moralitas sebagai seorang pendidik yang berlandaskan nilai-nilai keislaman.

Dalam konteks Program Studi BKPI UIN Sumatera Utara, keempat kompetensi tersebut memiliki makna yang lebih holistik, karena dosen tidak

hanya berperan sebagai pengajar, tetapi juga sebagai konselor, pembimbing spiritual, dan panutan moral bagi mahasiswa. Oleh sebab itu, dosen diharapkan tidak hanya menguasai aspek kognitif dan metodologis, tetapi juga memiliki empati, keteladanan, dan kemampuan interpersonal yang tinggi sesuai dengan prinsip-prinsip bimbingan dan konseling Islami.

Kompetensi dosen yang baik akan berdampak langsung terhadap kepuasan dan keberhasilan mahasiswa. Dosen yang kompeten mampu menciptakan proses pembelajaran yang efektif, inspiratif, dan bermakna, sehingga mahasiswa merasa dihargai, dipahami, dan termotivasi untuk berkembang. Sebaliknya, rendahnya kompetensi dosen dapat menurunkan minat belajar mahasiswa, melemahkan motivasi, dan berdampak negatif terhadap citra institusi.

Dengan demikian, kinerja dan kompetensi dosen merupakan dua aspek yang saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan. Kinerja mencerminkan bagaimana dosen melaksanakan peran dan tanggung jawabnya dalam praktik, sedangkan kompetensi mencerminkan kapasitas dasar yang memungkinkan dosen untuk menampilkan kinerja yang profesional. Kedua aspek ini menjadi dasar dalam upaya peningkatan mutu pembelajaran serta menjadi variabel penting dalam mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap dosen di lingkungan Prodi BKPI UIN Sumatera Utara.

C. Dimensi Kualitas Pelayanan Akademik (SERVQUAL)

Konsep kualitas pelayanan akademik dalam pendidikan tinggi pada dasarnya mengadaptasi model Service Quality (SERVQUAL) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Model ini menjelaskan bahwa kepuasan pengguna jasa dipengaruhi oleh persepsi terhadap kualitas layanan yang diterima dibandingkan dengan harapan mereka sebelumnya. Jika layanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, maka pengguna akan merasa puas; sebaliknya, apabila layanan berada di bawah harapan, maka muncul ketidakpuasan.

Dalam konteks pendidikan tinggi, mahasiswa berperan sebagai penerima layanan (academic service users), sedangkan dosen dan institusi bertindak sebagai penyedia layanan (service providers). Oleh karena itu, model SERVQUAL menjadi kerangka yang relevan untuk mengukur kualitas interaksi akademik antara dosen dan mahasiswa.

SERVQUAL terdiri dari lima dimensi utama, yaitu Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Kepastian (Assurance), Empati (Empathy), dan Bukti Fisik (Tangible). Masing-masing dimensi dapat diadaptasi dalam konteks layanan dosen terhadap mahasiswa sebagai berikut:

1. Keandalan (Reliability)

Keandalan mencerminkan kemampuan dosen dalam memberikan layanan akademik yang konsisten, akurat, dan sesuai dengan yang dijanjikan. Dalam konteks pembelajaran, hal ini meliputi ketepatan dosen dalam hadir di kelas, kemampuan menjelaskan materi dengan jelas, serta konsistensi dalam memberikan penilaian dan umpan balik terhadap hasil belajar mahasiswa.

Dosen yang andal akan mampu menjalankan tugas pengajaran secara terencana, menyampaikan materi sesuai dengan Rencana Pembelajaran Semester (RPS), dan memenuhi tanggung jawab akademik tepat waktu. Keandalan juga mencakup ketepatan dosen dalam memberikan bimbingan akademik maupun konseling kepada mahasiswa yang membutuhkan pendampingan.

2. Daya Tanggap (Responsiveness)

Daya tanggap mengacu pada kesediaan dan kemampuan dosen untuk membantu mahasiswa serta memberikan layanan secara cepat dan tepat. Dosen yang responsif akan tanggap terhadap kebutuhan mahasiswa, terbuka terhadap pertanyaan, serta bersedia memberikan bimbingan di luar jam kuliah bila diperlukan.

Dalam dunia akademik, daya tanggap dosen dapat terlihat dari kemampuan memberikan umpan balik terhadap tugas atau pertanyaan mahasiswa secara cepat, kesiapan membantu mahasiswa yang menghadapi kesulitan belajar, serta kesiapan dalam menyesuaikan metode pengajaran sesuai kondisi kelas. Dosen yang memiliki daya tanggap tinggi menciptakan suasana pembelajaran yang dinamis, partisipatif, dan berorientasi pada kebutuhan mahasiswa.

3. Kepastian (Assurance)

Kepastian menggambarkan tingkat pengetahuan, keahlian, dan integritas dosen yang dapat menumbuhkan rasa percaya mahasiswa terhadap proses pembelajaran. Dimensi ini berkaitan dengan kompetensi akademik, kredibilitas, dan kejujuran dosen dalam menjalankan peran profesionalnya.

Dosen yang memiliki jaminan kualitas (assurance) akan memberikan rasa aman kepada mahasiswa karena diyakini memiliki kemampuan yang mumpuni, bersikap adil dalam penilaian, serta menunjukkan etika dan integritas tinggi dalam setiap interaksi akademik. Sikap sopan, percaya diri, dan profesionalisme dosen menjadi unsur penting dalam membangun kepercayaan dan kenyamanan belajar mahasiswa.

4. Empati (Empathy)

Empati berarti kemampuan dosen untuk memahami, merasakan, dan memperhatikan kebutuhan serta kondisi mahasiswa secara individual. Dosen yang empatik tidak hanya fokus pada penyampaian materi, tetapi juga berusaha memahami perbedaan kemampuan, minat, dan latar belakang mahasiswa.

Empati juga mencakup kemampuan dosen dalam memberikan perhatian personal, menghargai pendapat mahasiswa, serta menciptakan suasana kelas yang terbuka dan menghargai keberagaman. Dalam konteks Prodi BKPI, empati memiliki nilai penting karena berkaitan langsung dengan karakter keilmuan bimbingan dan konseling pendidikan Islam yang menekankan pada aspek kemanusiaan, kasih sayang, dan pembinaan moral.

5. Bukti Fisik (Tangible)

Bukti fisik merupakan dimensi yang berkaitan dengan aspek-aspek nyata dari proses pembelajaran, seperti penampilan dosen, kelengkapan sarana dan prasarana, serta pemanfaatan teknologi pembelajaran.

Dalam konteks ini, dosen yang profesional akan tampil rapi, sopan, dan menjaga wibawa sebagai pendidik. Selain itu, penggunaan media pembelajaran seperti presentasi digital, e-learning, video pembelajaran, dan teknologi interaktif juga menjadi bagian dari bukti nyata kualitas layanan akademik. Lingkungan kelas yang tertata baik dan kondusif turut memperkuat persepsi positif mahasiswa terhadap mutu pembelajaran.

D. Relevansi Model SERVQUAL terhadap Kepuasan Mahasiswa

Penerapan kelima dimensi SERVQUAL dalam konteks pembelajaran di perguruan tinggi memberikan kerangka yang jelas dalam mengevaluasi kualitas layanan dosen. Dosen yang memiliki keandalan tinggi, responsif terhadap kebutuhan mahasiswa, memberikan kepastian melalui kompetensinya, menunjukkan empati dalam interaksi, serta mendukung proses belajar dengan sarana yang memadai akan menghasilkan tingkat kepuasan mahasiswa yang lebih tinggi.

Dengan demikian, dimensi-dimensi kualitas layanan akademik ini tidak hanya berfungsi sebagai alat ukur, tetapi juga sebagai pedoman pengembangan profesionalisme dosen di lingkungan Prodi BKPI UIN Sumatera Utara. Implementasi dan evaluasi berkelanjutan terhadap lima dimensi ini akan membantu program studi memastikan mutu pembelajaran yang unggul, berorientasi pada mahasiswa, serta selaras dengan visi institusi untuk menghasilkan lulusan yang berilmu, berakarakter, dan berakhlak mulia.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, yaitu suatu metode penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat, dan hubungan antar fenomena yang diteliti (Sugiyono, 2021). Penelitian ini dilakukan dalam bentuk survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik yang diberikan oleh dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola Program Studi Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam (BKPI) UIN Sumatera Utara.

B. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif Program Studi BKPI UIN Sumatera Utara pada semester genap tahun akademik 2023/2024. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik proportional random sampling, yaitu teknik pengambilan sampel secara acak yang mempertimbangkan proporsi dari setiap angkatan atau semester (Arikunto, 2019). Jumlah sampel disesuaikan dengan kebutuhan minimum dalam penelitian survei, yaitu minimal 10% dari total populasi bila populasi > 100 orang, atau seluruh populasi bila < 100 orang (S. Nasution, 2003).

C. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan adalah angket/kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan teori SERVQUAL dari Parasuraman et al., (1988), yang terdiri atas lima dimensi:

- 1) Keandalan (*Reliability*): 5 butir pernyataan;
- 2) Daya Tanggap (*Responsiveness*): 5 butir pernyataan;
- 3) Kepastian (*Assurance*): 5 butir pernyataan;
- 4) Empati (*Empathy*): 5 butir pernyataan;
- 5) Bukti Fisik (*Tangible*): 5 butir pernyataan;

Total item instrumen berjumlah 25 pernyataan. Setiap butir menggunakan skala Likert 4 poin, yaitu:

- 1 = Kurang;
- 2 = Cukup;
- 3 = Baik;
- 4 = Sangat Baik.

D. Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Uji validitas isi dilakukan dengan cara expert judgement melalui pendapat ahli bimbingan dan konseling serta ahli evaluasi pendidikan. Selanjutnya, uji validitas empiris dan reliabilitas dilakukan melalui uji coba instrumen kepada sejumlah mahasiswa di luar sampel penelitian. Validitas empiris diuji menggunakan korelasi Pearson Product Moment, sedangkan reliabilitas diuji menggunakan Alpha Cronbach, dengan nilai $\geq 0,70$ dianggap reliabel (Nunnally & Bernstein, 1994).

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner secara daring (online) menggunakan platform seperti Google Form. Mahasiswa diminta mengisi kuesioner secara jujur dan objektif berdasarkan pengalaman layanan akademik yang diterima. Selain angket, data pendukung diperoleh melalui dokumentasi dan catatan administrasi akademik untuk mengetahui jumlah populasi, kebijakan layanan, dan program pengembangan mutu layanan.

F. Teknik Analisis Data

Data yang terkumpul dianalisis secara deskriptif kuantitatif menggunakan distribusi frekuensi, persentase, rata-rata (mean), dan kategori kepuasan. Kategori ditentukan dengan rentang nilai sebagai berikut:

- 1) 3.25 – 4.00 = Sangat Baik;
- 2) 2.50 – 3.24 = Baik;
- 3) 1.75 – 2.49 = Cukup;
- 4) 1.00 – 1.74 = Kurang.

Analisis dilakukan dengan bantuan Microsoft Excel atau SPSS versi terbaru. Hasil analisis ditampilkan dalam bentuk tabel dan grafik untuk memudahkan interpretasi dan penyusunan rekomendasi perbaikan layanan.

BAB IV

HASIL, EVALUASI, DAN TINDAK LANJUT

A. Gambaran Umum Responden

Kuesioner kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen ini diisi oleh 530 orang responden yang merupakan mahasiswa Program Studi Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam (BKPI), Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK), Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UIN SU) Medan. Pengisian angket dilakukan secara online melalui laman resmi program studi, yaitu <https://bkpi.uinsu.ac.id/>, dengan tujuan untuk memudahkan akses mahasiswa dari berbagai angkatan dan memastikan partisipasi yang luas serta representatif dari seluruh jenjang semester.

Responden yang berpartisipasi berasal dari semester 1 hingga semester 13, yang mencerminkan keberagaman pengalaman mahasiswa dalam proses pembelajaran dan interaksi akademik dengan dosen. Variasi semester ini memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan dosen di Prodi BKPI.

Responden dalam survei kepuasan mahasiswa terhadap dosen berasal dari empat jenjang semester, yaitu semester 1, 3, 5, dan 7. Pembagian ini mencerminkan keterwakilan mahasiswa dari setiap tingkat perkembangan akademik-mulai dari mahasiswa baru hingga mahasiswa tingkat akhir.

Distribusi lengkap responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Semester	Jumlah Responden	Persentase (%)
Semester 1	138	26.05%
Semester 3	150	28.30%
Semester 5	141	26.60%
Semester 7	101	19.05%
Total	530	100%

Dari tabel di atas terlihat bahwa responden terbanyak berasal dari semester 3 (28.30%), diikuti oleh semester 5 (26.60%), sedangkan semester 1 (26.05%) dan semester 7 (19.05%).

Distribusi ini menunjukkan bahwa survei mencakup mahasiswa dari seluruh jenjang aktif perkuliahan, dengan dominasi responden dari semester menengah (3 dan 5) yang umumnya sedang intens berinteraksi dengan dosen dalam kegiatan perkuliahan dan bimbingan akademik.

Keberagaman semester ini memberikan gambaran yang komprehensif dan representatif terhadap tingkat kepuasan mahasiswa, baik dari segi pengalaman

awal, proses pembelajaran yang sedang berlangsung, maupun penilaian terhadap kinerja dosen menjelang akhir studi.

B. Hasil Pengukuran

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan terhadap mahasiswa Program Studi Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam (BKPI) UIN Sumatera Utara, diperoleh data mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap lima aspek utama pelayanan akademik, yaitu keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), kepastian (*Assurance*), empati (*Empathy*), dan bukti fisik (*Tangible*). Responden memberikan penilaian dalam empat kategori: **Sangat Baik, Baik, Cukup, dan Kurang Baik.**

Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh gambaran umum tingkat kepuasan mahasiswa terhadap dosen sebagai berikut:

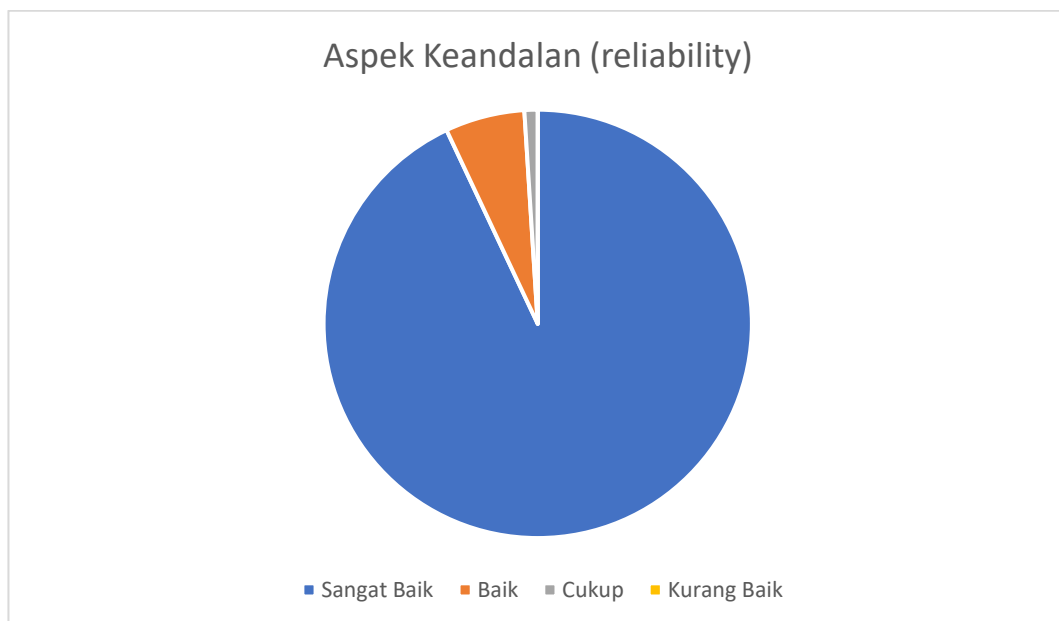
Tabel 1: Deskripsi Hasil Survey

No.	Aspek yang Diukur	Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik
1	2	3	4	5	6
1	Keandalan (<i>Reliability</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.	93%	6%	1%	0%
2	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	96%	3%	1%	0%
3	Kepastian (<i>Assurance</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	90%	8%	2%	0%
4	Empati (<i>Empathy</i>): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	96%	3%	1%	0%
5	<i>Tangible</i> : penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	89%	10%	1%	0%

Jumlah				
---------------	--	--	--	--

1. Aspek Keandalan (reliability)

Berdasarkan hasil survei kepuasan pengguna terhadap layanan Program Studi Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam (BKPI) UIN Sumatera Utara, aspek keandalan (reliability) memperoleh penilaian yang sangat tinggi. Sebanyak 93% responden menyatakan bahwa layanan yang diberikan berada pada kategori sangat baik, 6% menilai baik, 1% menilai cukup dan 0% kurang baik.



Hasil ini menggambarkan bahwa sebagian besar pengguna merasa puas terhadap konsistensi dan ketepatan pelayanan yang diberikan oleh program studi. Keandalan dalam konteks ini mencakup kemampuan prodi dalam melaksanakan kegiatan akademik dan non-akademik sesuai dengan jadwal, menjaga keakuratan informasi, serta memastikan setiap layanan diberikan secara profesional dan bertanggung jawab.

Persentase yang tinggi pada kategori sangat baik menunjukkan bahwa program studi telah mampu membangun sistem pelayanan yang stabil dan terpercaya. Mahasiswa, alumni, dan pengguna lulusan menilai bahwa dosen serta tenaga kependidikan menjalankan tugas dengan komitmen dan ketepatan tinggi, baik dalam proses pembelajaran, layanan administrasi, maupun pendampingan akademik.

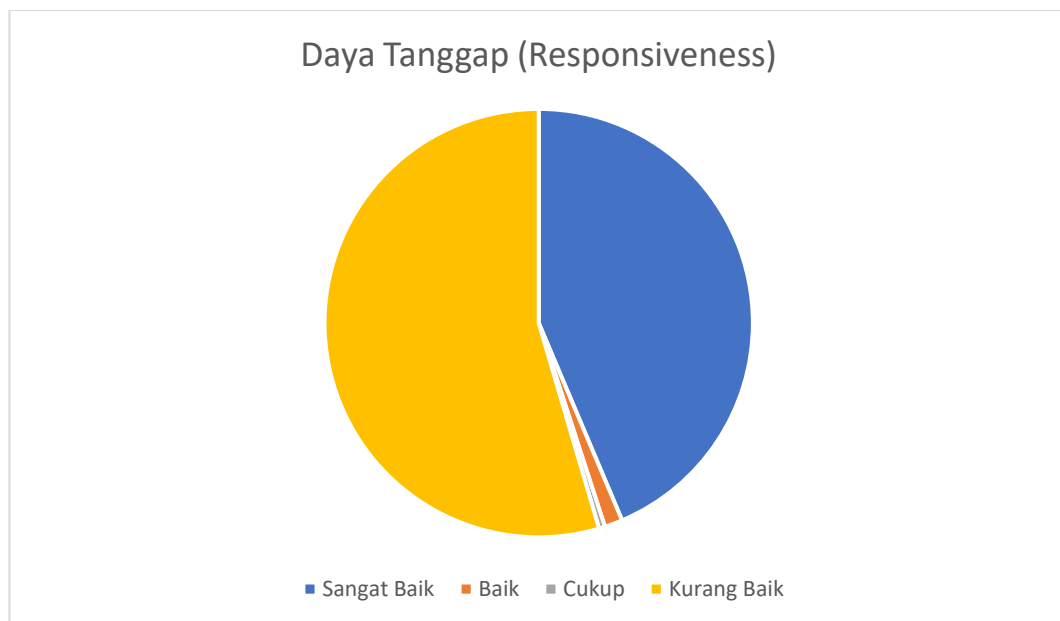
Sementara itu, penilaian baik sebesar 6% dan cukup sebesar 1% memberikan masukan konstruktif bahwa masih terdapat ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal peningkatan kecepatan respons terhadap kebutuhan mahasiswa,

penyampaian informasi yang lebih akurat, serta optimalisasi sistem layanan berbasis digital agar proses administrasi berjalan lebih efisien.

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pada aspek keandalan ini mencerminkan bahwa program studi BKPI UIN Sumatera Utara telah berhasil menunjukkan kinerja yang sangat memuaskan. Keberhasilan tersebut menjadi modal penting untuk mempertahankan mutu layanan sekaligus menjadi dasar pengembangan strategi peningkatan kualitas di masa mendatang, sehingga keandalan layanan akademik dapat terus terjaga dan semakin memenuhi harapan seluruh pemangku kepentingan.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Hasil pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*) menunjukkan capaian yang sangat positif. Sebagian besar mahasiswa, yaitu 96%, memberikan penilaian sangat baik, sementara 5% menilai baik, hanya 3% yang menilai cukup dan 1% yang menilai kurang baik. Persentase ini mencerminkan bahwa mayoritas mahasiswa memiliki persepsi yang sangat positif terhadap kecepatan, kesigapan, dan kepedulian tenaga pendidik maupun tenaga kependidikan dalam memberikan layanan kepada mahasiswa.



Aspek Daya Tanggap dalam konteks pelayanan akademik mencakup kemampuan dosen dan staf program studi untuk menanggapi pertanyaan, keluhan, maupun kebutuhan mahasiswa dengan cepat dan tepat. Nilai sangat baik (96%) menunjukkan bahwa dosen maupun pengelola program studi memiliki komitmen tinggi dalam membangun komunikasi yang efektif, baik melalui pertemuan

langsung, forum akademik, maupun media daring. Mahasiswa merasa bahwa setiap pertanyaan atau permasalahan yang mereka sampaikan mendapat respon yang cepat, jelas, dan solutif. Hal ini juga menggambarkan adanya budaya pelayanan prima yang telah tertanam dengan baik di lingkungan Prodi BKPI.

Selain itu, tingginya angka kepuasan pada kategori sangat baik juga menunjukkan bahwa dosen memiliki sikap terbuka dan mudah dihubungi, baik untuk keperluan akademik seperti bimbingan tugas, konsultasi akademik, maupun non-akademik seperti pembinaan karakter dan pengembangan potensi diri. Respons yang cepat dan bersahabat dari dosen maupun tenaga kependidikan menumbuhkan rasa nyaman, kepercayaan, dan kedekatan antara mahasiswa dengan pihak program studi.

Namun demikian, terdapat 3% mahasiswa yang memberikan penilaian baik, yang menunjukkan masih adanya ruang untuk peningkatan. Kelompok ini mungkin merasakan bahwa meskipun pelayanan sudah berjalan baik, masih diperlukan peningkatan dalam hal konsistensi waktu tanggapan, terutama pada periode sibuk seperti menjelang ujian atau penyusunan laporan akademik.

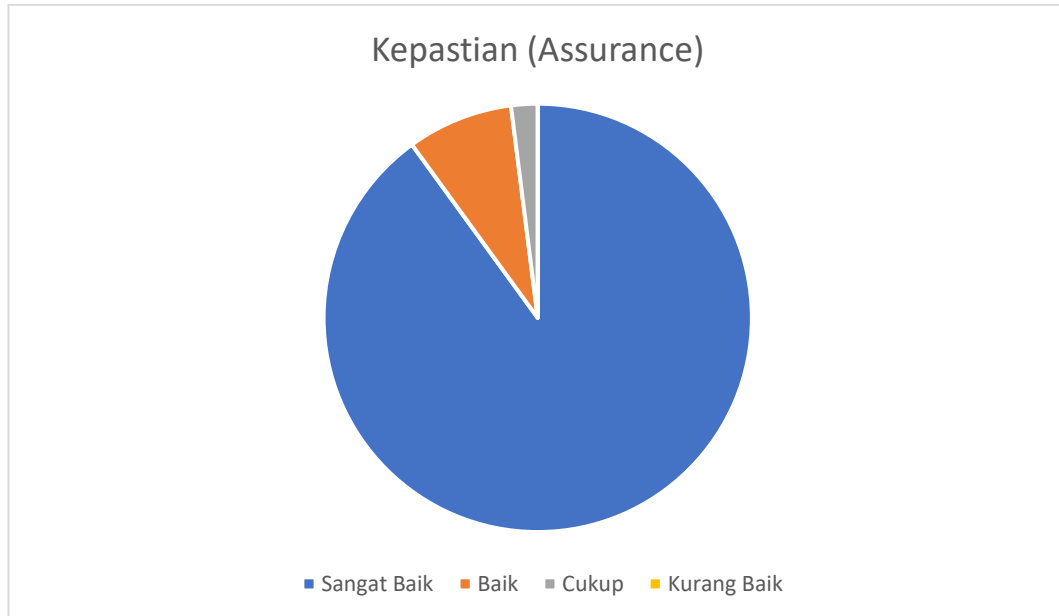
Sementara itu, 1% mahasiswa yang memberikan penilaian cukup mengindikasikan adanya sebagian kecil mahasiswa yang mungkin pernah mengalami keterlambatan respon, kesulitan komunikasi, atau belum mendapatkan perhatian maksimal terhadap keluhan atau kebutuhan spesifik mereka. Meski persentasenya kecil, hal ini tetap menjadi indikator penting bagi program studi untuk melakukan perbaikan berkelanjutan, misalnya dengan memperkuat sistem informasi layanan mahasiswa, memperjelas alur komunikasi, atau menyediakan kanal pengaduan dan umpan balik yang lebih mudah diakses.

Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa aspek daya tanggap di Prodi Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam (BKPI) UIN Sumatera Utara telah berada pada kategori sangat memuaskan. Capaian 92% pada kategori sangat baik menjadi bukti nyata bahwa tenaga pendidik dan tenaga kependidikan mampu memberikan pelayanan yang cepat, tanggap, dan responsif terhadap kebutuhan mahasiswa. Hal ini sekaligus menjadi cerminan kualitas manajemen program studi yang berorientasi pada kepuasan dan kesejahteraan mahasiswa sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu layanan akademik secara berkelanjutan.

3. Kepastian (*Assurance*)

Berdasarkan hasil angket kepuasan mahasiswa terhadap dosen pada aspek kepastian (*assurance*), diperoleh data bahwa sebesar 90% mahasiswa menilai dalam kategori sangat baik, 8% menilai baik, 2% menilai cukup dan 0% kurang baik. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa memiliki tingkat kepuasan yang

sangat tinggi terhadap kemampuan dosen dalam memberikan jaminan dan keyakinan kepada mahasiswa selama proses pembelajaran.



Aspek kepastian (assurance) mencakup beberapa indikator penting, seperti kemampuan dosen dalam menguasai materi, memberikan penjelasan yang meyakinkan, menumbuhkan rasa percaya diri mahasiswa, bersikap sopan dan profesional, serta memberikan rasa aman dalam proses pembelajaran. Persentase “sangat baik” yang mendominasi menunjukkan bahwa mahasiswa merasa dosen mampu memberikan jaminan kualitas dalam setiap proses belajar mengajar, baik dari sisi keilmuan, etika, maupun pelayanan akademik.

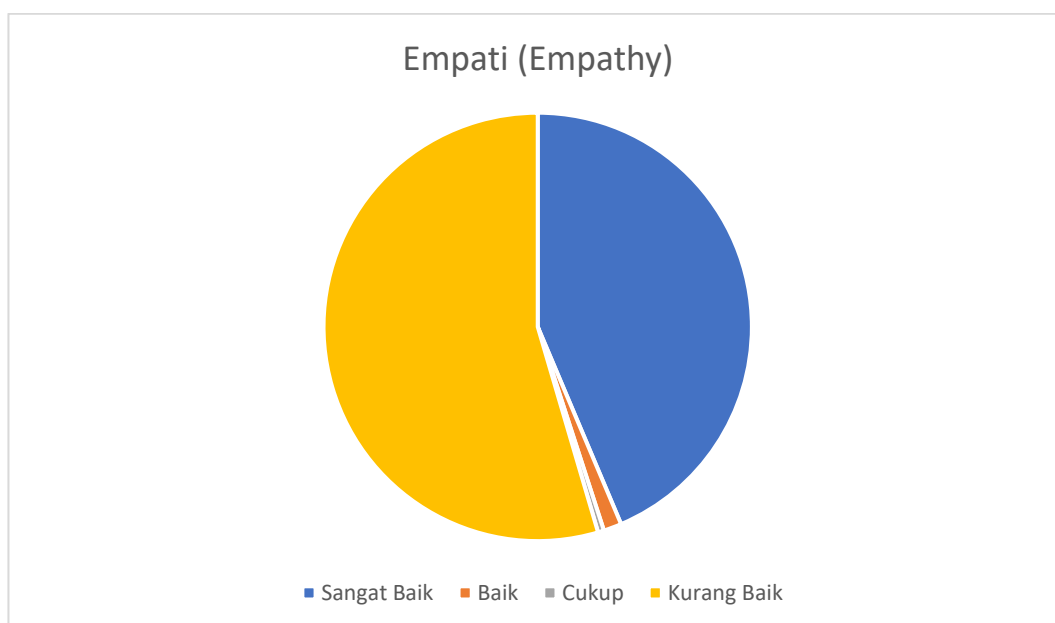
Dominasi penilaian sangat baik juga mengindikasikan bahwa dosen BKPI telah berhasil menciptakan suasana belajar yang kondusif dan penuh kepercayaan, di mana mahasiswa merasa dihargai, dibimbing dengan baik, serta memperoleh kepastian atas kejelasan materi dan arah pembelajaran. Hal ini mencerminkan kompetensi dosen yang tinggi dalam memberikan rasa yakin dan kepastian akademik kepada mahasiswa, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap semangat belajar dan ketercapaian hasil akademik mahasiswa.

Sementara itu, persentase baik (8%) menggambarkan bahwa sebagian kecil mahasiswa masih melihat adanya ruang untuk peningkatan, misalnya dalam hal konsistensi penyampaian materi, kejelasan dalam memberikan umpan balik, atau kecepatan dalam merespons pertanyaan mahasiswa. Adapun penilaian cukup (2%) menunjukkan adanya segelintir mahasiswa yang mungkin belum sepenuhnya merasakan jaminan atau kepastian dalam interaksi pembelajaran, meskipun angkanya sangat kecil dan tidak signifikan. Secara keseluruhan, hasil ini menegaskan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap dosen pada aspek

kepastian tergolong sangat baik, dan mencerminkan profesionalitas dosen dalam membangun kepercayaan akademik, memberikan layanan pendidikan yang berkualitas, serta menunjukkan komitmen terhadap mutu pengajaran di lingkungan Program Studi Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam (BKPI) UIN Sumatera Utara.

4. Empati (*Empathy*)

Berdasarkan hasil angket kepuasan mahasiswa Program Studi Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam (BKPI) UIN Sumatera Utara terhadap dosen pada aspek empati (*empathy*), diperoleh data bahwa sebanyak 96% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 3% memberikan penilaian baik, 1% memberikan penilaian cukup dan 0% kurang cukup. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa merasa sangat puas terhadap sikap empati yang ditunjukkan oleh para dosen selama proses pembelajaran.



Aspek empati mencakup kemampuan dosen dalam memahami kebutuhan, perasaan, serta kesulitan mahasiswa, menunjukkan perhatian dan kepedulian, serta membangun hubungan interpersonal yang positif dan humanis di dalam maupun di luar kelas. Dominasi penilaian sangat baik menandakan bahwa mayoritas mahasiswa merasakan kehadiran dosen yang tidak hanya berperan sebagai pengajar, tetapi juga sebagai pembimbing dan panutan yang mampu memahami kondisi mahasiswa secara menyeluruh.

Dosen dinilai mampu memberikan perhatian personal, bersikap ramah, terbuka, dan menghargai setiap mahasiswa tanpa membedakan, serta menciptakan suasana akademik yang hangat dan inklusif. Sikap empatik ini sangat

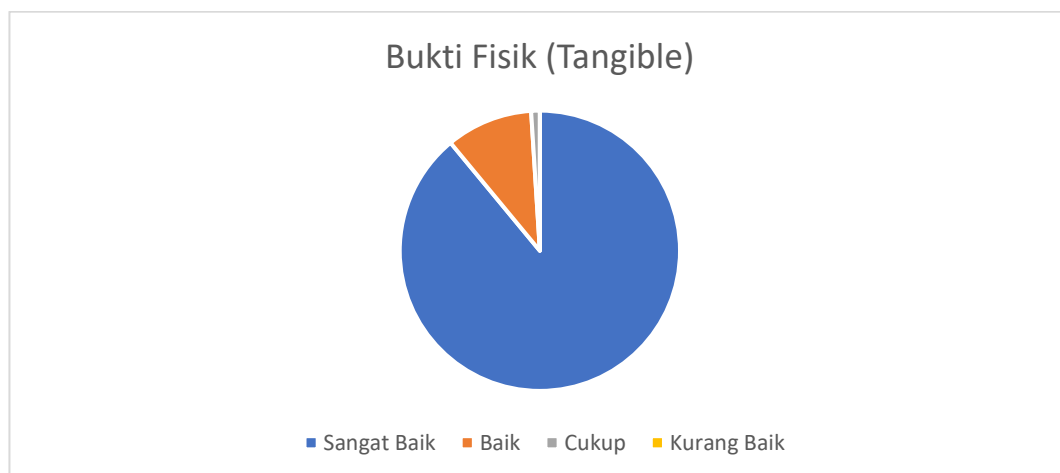
penting dalam konteks Prodi BKPI, karena menjadi teladan bagi mahasiswa calon konselor agar mampu menginternalisasi nilai-nilai empati dalam praktik bimbingan dan konseling kelak.

Sementara itu, penilaian baik (3%) menunjukkan adanya sebagian kecil mahasiswa yang masih menilai perlu adanya peningkatan, misalnya dalam hal kedekatan komunikasi atau intensitas pendampingan akademik. Sedangkan penilaian cukup (1%) mencerminkan jumlah kecil mahasiswa yang mungkin belum sepenuhnya merasakan perhatian dosen secara optimal, baik karena keterbatasan waktu interaksi maupun perbedaan persepsi dalam proses pembelajaran.

Secara keseluruhan, hasil ini menegaskan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa Prodi BKPI terhadap dosen pada aspek empati tergolong sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa dosen telah berhasil membangun hubungan yang positif dan penuh kepedulian dengan mahasiswa, menumbuhkan rasa nyaman dalam belajar, serta menjadi contoh nyata dalam penerapan nilai-nilai kemanusiaan dan keislaman dalam pendidikan. Dengan capaian tersebut, dapat disimpulkan bahwa dosen Prodi BKPI tidak hanya unggul dalam penguasaan akademik, tetapi juga memiliki kepekaan sosial dan emosional yang tinggi, sehingga mampu menciptakan lingkungan pembelajaran yang suportif, inspiratif, dan berorientasi pada kesejahteraan mahasiswa secara holistik.

5. Bukti Fisik (*Tangible*)

Berdasarkan hasil angket kepuasan mahasiswa Program Studi Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam (BKPI) UIN Sumatera Utara terhadap dosen pada aspek bukti fisik (*tangible*), diperoleh hasil bahwa 89% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 10% memberikan penilaian baik, 1% memberikan penilaian cukup dan 0% memberikan penilaian kurang baik. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa menilai kualitas bukti fisik dan fasilitas pendukung yang berkaitan dengan proses pembelajaran berada pada kategori sangat baik.



Aspek tangible mencakup hal-hal yang dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh mahasiswa, seperti penampilan dosen yang rapi dan profesional, ketersediaan serta penggunaan sarana dan prasarana pembelajaran yang memadai, penggunaan media pembelajaran yang menarik dan efektif, serta kenyamanan ruang belajar. Persentase “sangat baik” yang dominan mengindikasikan bahwa mahasiswa merasa puas dengan kesiapan dan profesionalitas dosen dalam mendukung proses pembelajaran melalui aspek-aspek fisik yang nyata dan terukur.

Dosen dinilai mampu menciptakan suasana kelas yang tertata rapi dan kondusif, menggunakan media pembelajaran yang bervariasi (seperti Power Point, video pembelajaran, dan platform digital), serta menunjukkan penampilan yang sopan, rapi, dan mencerminkan citra pendidik profesional. Hal ini menjadi bentuk nyata komitmen dosen dalam memberikan kesan positif dan rasa nyaman bagi mahasiswa selama kegiatan akademik berlangsung. Sementara itu, penilaian baik (10%) menggambarkan bahwa sebagian kecil mahasiswa masih melihat adanya ruang untuk peningkatan, terutama dalam hal pemanfaatan teknologi pembelajaran yang lebih interaktif atau penyediaan fasilitas fisik tertentu yang mendukung efektivitas proses belajar. Adapun penilaian cukup (1%) menunjukkan bahwa masih ada sedikit mahasiswa yang merasa pengalaman belajar mereka belum sepenuhnya optimal dari sisi sarana dan kenyamanan lingkungan belajar, meskipun jumlahnya relatif kecil dan tidak memengaruhi gambaran umum yang sangat positif.

Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap dosen pada aspek bukti fisik tergolong sangat baik, yang berarti para dosen Prodi BKPI telah menunjukkan kesiapan dan profesionalitas tinggi dalam menghadirkan pembelajaran yang berkualitas, baik dari segi penampilan pribadi maupun dukungan sarana dan media yang digunakan.

Capaian ini sekaligus mencerminkan bahwa Prodi BKPI UIN Sumatera Utara memiliki komitmen kuat untuk menjaga mutu layanan akademik dan kenyamanan mahasiswa, sehingga seluruh proses pendidikan tidak hanya menekankan pada substansi keilmuan, tetapi juga pada kualitas lingkungan belajar yang mendukung terciptanya pengalaman akademik yang positif dan bermakna.

C. Evaluasi

Survei kepuasan mahasiswa yang telah dilaksanakan memberikan gambaran umum tentang bagaimana persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik yang diselenggarakan oleh Program Studi BKPI. Secara keseluruhan, seluruh aspek layanan memperoleh tingkat kepuasan **sangat tinggi**, dengan dominasi nilai **Sangat Baik** pada kelima dimensi SERVQUAL. Namun demikian, evaluasi yang baik tidak hanya menyoroti keberhasilan, tetapi juga

mengidentifikasi ruang-ruang perbaikan untuk memastikan keberlanjutan mutu layanan secara menyeluruh.

1. Keandalan (*Reliability*)

Hasil survei menunjukkan bahwa **93%** mahasiswa menilai pelayanan akademik dari sisi keandalan dalam kategori *Sangat Baik* dan 6% baik. Aspek keandalan mencakup kemampuan dosen dalam menyampaikan materi dengan konsisten, akurat, dan tepat waktu, serta menjalankan tanggung jawab akademik secara profesional. Berdasarkan hasil penilaian, mahasiswa memberikan apresiasi sangat tinggi terhadap kemampuan dosen dalam menjaga konsistensi kualitas pengajaran, ketepatan waktu dalam perkuliahan, serta kejelasan penyampaian informasi akademik.

Hal ini menunjukkan bahwa dosen BKPI memiliki komitmen tinggi terhadap mutu layanan pendidikan dan mampu menjadi figur yang dapat diandalkan oleh mahasiswa dalam proses pembelajaran. Dengan demikian, dari aspek keandalan, dosen BKPI menunjukkan kinerja sangat baik dan stabil.

Namun, masih terdapat **1% responden** yang memberikan penilaian *Cukup*. Evaluasi lapangan menunjukkan bahwa kasus ini bisa muncul dari pengalaman mahasiswa dengan dosen yang lambat atau perbedaan antar dosen dalam pengelolaan tugas. Oleh karena itu, **standarisasi SOP (Standar Operasional Prosedur)** dan pelatihan internal untuk peningkatan ketepatan layanan tetap perlu diperkuat.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi ini mendapatkan apresiasi tinggi, dengan **96%** mahasiswa menilai *Sangat Baik* dan 3% *Baik*. Respons cepat terhadap pertanyaan, konsultasi, dan kendala akademik adalah indikator kunci yang menunjukkan adanya budaya layanan yang adaptif. Dalam teori pelayanan publik, daya tanggap merupakan wujud konkret dari orientasi lembaga terhadap kebutuhan pengguna jasa (Grönroos, 2007).

Aspek daya tanggap menilai sejauh mana dosen mampu merespons pertanyaan, kebutuhan, serta keluhan mahasiswa secara cepat dan tepat. Berdasarkan hasil survei, mayoritas mahasiswa merasa dosen BKPI sangat tanggap dalam memberikan penjelasan, membantu penyelesaian masalah akademik, dan membuka ruang komunikasi dua arah yang efektif.

Dosen dinilai mudah dihubungi, terbuka terhadap masukan, serta cepat memberikan umpan balik terhadap tugas atau pertanyaan mahasiswa. Capaian ini menggambarkan bahwa dosen memiliki kepedulian dan perhatian terhadap

kebutuhan mahasiswa, sehingga menciptakan hubungan akademik yang hangat dan produktif.

Realisasi ini patut diapresiasi, tetapi keberlanjutan mutu dalam aspek responsivitas perlu dijaga melalui sistem umpan balik yang cepat dan pencatatan setiap aduan mahasiswa, agar tidak hanya bergantung pada kecepatan individu, tetapi menjadi sistem kerja bersama yang terukur.

3. Kepastian (*Assurance*)

Sebanyak **90% mahasiswa** menyatakan layanan prodi memberikan jaminan mutu dan rasa aman secara *Sangat Baik*, baik **8%** dan **2%** yang menilai *Cukup*. Menurut Parasuraman et al., (1988), *Assurance* mencakup kompetensi petugas layanan, kesopanan, dan kemampuan membangun kepercayaan.

Temuan ini menunjukkan bahwa mahasiswa merasa yakin terhadap kompetensi, integritas, dan profesionalisme dosen dalam memberikan pembelajaran. Dosen BKPI dinilai mampu menguasai materi, menjelaskan konsep dengan jelas, dan menunjukkan sikap sopan serta etika yang tinggi.

Evaluasi menunjukkan bahwa penilaian ini erat kaitannya dengan kredibilitas dosen dan kejelasan informasi akademik. Namun, beberapa mahasiswa masih mengalami kebingungan terhadap prosedur layanan tertentu. Ini mengindikasikan perlunya **penyederhanaan komunikasi kebijakan akademik**, misalnya dengan membuat **panduan layanan mahasiswa digital** yang mudah diakses setiap waktu. Dengan demikian, dari aspek kepastian, mahasiswa memiliki kepercayaan penuh terhadap dosen sebagai pembimbing akademik dan figur panutan.

4. Empati (*Empathy*)

Pada aspek empati, hasil penilaian menunjukkan bahwa **96%** mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, **3%** baik, dan **1%** cukup. Hal ini menandakan bahwa dosen BKPI sangat unggul dalam menunjukkan perhatian, kepedulian, dan pemahaman terhadap kondisi mahasiswa.

Mahasiswa merasa bahwa dosen tidak hanya berperan sebagai pengajar, tetapi juga sebagai pembimbing yang memahami perbedaan individu, memberikan motivasi, dan menciptakan suasana belajar yang humanis serta suportif. Aspek ini menjadi kekuatan utama Prodi BKPI karena empati merupakan nilai dasar dalam praktik bimbingan dan konseling, sekaligus mencerminkan pembentukan karakter konselor yang berjiwa sosial dan islami.

Dengan demikian, aspek empati memperoleh kategori sangat baik dan menjadi aspek paling menonjol dalam kepuasan mahasiswa.

5. Bukti Fisik (*Tangible*)

Aspek bukti fisik menilai penampilan dosen, kesiapan sarana pembelajaran, serta kelengkapan fasilitas yang menunjang kegiatan belajar. Hasil survei menunjukkan 89% sangat baik, 10% baik, dan 1% cukup, yang menandakan bahwa mahasiswa merasa puas terhadap aspek fisik dan visual dalam kegiatan pembelajaran.

Dosen dinilai tampil rapi, sopan, dan profesional, serta menggunakan media pembelajaran modern dan bervariasi, seperti presentasi digital, video, dan platform e-learning. Fasilitas ruang belajar juga dinilai mendukung suasana belajar yang nyaman dan kondusif. Secara umum, aspek ini menunjukkan bahwa Prodi BKPI telah menyediakan lingkungan pembelajaran yang representatif dan mencerminkan mutu pendidikan tinggi yang unggul. *Tangible* dalam konteks ini meliputi ruang kelas, akses internet, perpustakaan, dan fasilitas penunjang lainnya. Menurut Lovelock & Wirtz (2016), persepsi terhadap kualitas fisik mempengaruhi citra institusi dan kenyamanan belajar.

Evaluasi menunjukkan bahwa beberapa mahasiswa masih menghadapi kendala dalam **akses internet di lingkungan kampus atau keterbatasan sumber referensi di perpustakaan**. Hal ini perlu dijadikan bahan evaluasi oleh pengelola untuk meningkatkan **aksesibilitas fasilitas digital dan fisik**, termasuk integrasi perpustakaan online dan perbaikan jaringan Wi-Fi di lingkungan kampus.

D. Rencana Tindak Lanjut

Merujuk pada hasil survey dan evaluasi sebelumnya, maka Prodi BKPI FITK UIN Sumatera Utara perlu membuat rencana tindak lanjut (RTL) guna meningkatkan pelayanan prodi dan mahasiswa mendapatkan kepuasan terhadap layanan tersebut. Adapun rencana tindak lanjut yang dilakukan prodi adalah sebagai berikut:

Tabel 1: Rencana Tindak Lanjut

No.	Aspek yang Dinilai	Hasil Evaluasi	Temuan Utama	Rencana Tindak Lanjut	Penanggung Jawab	Waktu Pelaksanaan
1	Keandalan (Reliability)	Sangat Baik ($\geq 93\%$)	Dosen telah menyampaikan materi secara konsisten, tepat waktu, dan sesuai RPS.	- Mempertahankan disiplin dan konsistensi dosen dalam pengajaran.- Meningkatkan inovasi dalam metode pembelajaran berbasis proyek dan studi kasus.	Ketua Prodi BKPI, Dosen	Setiap semester
2	Daya Tanggap (Responsiveness)	Sangat Baik ($\geq 96\%$)	Dosen tanggap terhadap pertanyaan dan kebutuhan mahasiswa, namun sebagian perlu peningkatan dalam kecepatan umpan balik tugas.	- Mengoptimalkan komunikasi akademik melalui platform daring (LMS, grup diskusi, e-mail).- Menetapkan standar waktu respon maksimal terhadap pertanyaan dan tugas mahasiswa.	Dosen Pengampu, GKM (Gugus Kendali Mutu)	Setiap semester
3	Kepastian (Assurance)	Sangat Baik (90%)	Mahasiswa percaya pada kompetensi dan integritas dosen,	- Menyelenggarakan pelatihan peningkatan profesionalisme dan etika	Prodi BKPI, LPM (Lembaga	Awal dan akhir tahun akademik

			meskipun sebagian kecil berharap peningkatan konsistensi umpan balik.	akademik dosen.- Menyusun pedoman komunikasi akademik yang jelas dan transparan.	Penjaminan Mutu)	
4	Empati (Empathy)	Sangat Baik (96%)	Dosen menunjukkan kepedulian tinggi terhadap mahasiswa, menjadi teladan dalam interaksi dan pembinaan karakter.	- Melanjutkan pembinaan karakter islami dan empatik bagi dosen.- Menambah kegiatan mentoring akademik dan konseling mahasiswa.	Dosen PA (Pembimbing Akademik), Prodi BKPI	Sepanjang tahun akademik
5	Bukti Fisik (Tangible)	Sangat Baik (89%)	Penampilan dan fasilitas pembelajaran dinilai baik; sebagian mahasiswa berharap peningkatan media pembelajaran digital.	- Meningkatkan ketersediaan media pembelajaran berbasis teknologi.- Mendorong dosen memanfaatkan e-learning dan visual interaktif.	Dosen, Laboratorium BKPI, Tim IT Fakultas	Setiap tahun atau sesuai kebutuhan

Strategi:

- 1) Setiap tindak lanjut akan dimonitor melalui rapat rutin prodi dan dievaluasi oleh Unit Penjaminan Mutu (UPM).
- 2) *Feedback* dari mahasiswa akan dihimpun melalui kuesioner lanjutan dan forum dialog.
- 3) Laporan kemajuan akan dibuat per semester dan menjadi bahan laporan akreditasi.

Indikator Evaluasi:

- 1) Kepuasan meningkat minimal 5% di setiap dimensi pada survei berikutnya.
- 2) Waktu tanggap layanan turun di bawah 24 jam.
- 3) Terpenuhinya usulan peningkatan fasilitas prioritas.

BAB V

PENUTUP

Survei kepuasan mahasiswa Program Studi Bimbingan Konseling Pendidikan Islam (BKPI) UIN Sumatera Utara yang dilaksanakan pada tahun akademik Genap 2023/2024 ini memberikan gambaran menyeluruh mengenai persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik dan non-akademik yang diberikan oleh dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola program studi. Berdasarkan hasil survei, dapat disimpulkan bahwa secara umum tingkat kepuasan mahasiswa berada dalam kategori sangat baik, khususnya pada aspek empati dan daya tanggap. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas civitas akademika telah menjalankan tugas pelayanan dengan baik dan penuh kepedulian terhadap kebutuhan mahasiswa.

Namun demikian, beberapa catatan kritis juga muncul, terutama pada aspek keandalan dan *Tangible*, yang masih menyisakan penilaian “cukup” dari sebagian kecil mahasiswa. Temuan ini harus menjadi perhatian bersama, sebab kualitas layanan yang unggul tidak hanya diukur dari mayoritas persepsi positif, tetapi juga dari kemampuan institusi untuk merespons masukan secara menyeluruh dan berkelanjutan. Oleh karena itu, tindak lanjut yang sistematis dan berorientasi pada perbaikan mutu harus menjadi prioritas utama dalam pengembangan program studi ke depan.

Pelaksanaan survei ini juga sekaligus menjadi bagian penting dari mekanisme penjaminan mutu internal, sebagaimana diamanatkan dalam sistem penjaminan mutu perguruan tinggi. Hasil evaluasi ini diharapkan menjadi dasar yang kuat bagi pengambilan kebijakan, perencanaan program, serta peningkatan layanan berbasis kebutuhan riil mahasiswa. Program Studi BKPI UIN Sumatera Utara berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat budaya akademik yang berorientasi pada mahasiswa (*student centered*), serta mendorong terciptanya suasana kampus yang inklusif, adaptif, dan berdaya saing.

Akhir kata, ucapan terima kasih disampaikan kepada seluruh mahasiswa yang telah berpartisipasi dalam survei ini. Semoga laporan ini dapat menjadi pijakan penting dalam peningkatan mutu pendidikan dan layanan di lingkungan Program Studi BKPI UIN Sumatera Utara.

DAFTAR REFERENSI

- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Ditjen Pendidikan Islam. (2020). *Pedoman Penjaminan Mutu Pendidikan Islam*. Kementerian Agama Republik Indonesia.
- Grönroos, C. (2007). *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition* (3rd ed.). John Wiley & Sons.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (8th ed.). Pearson Education.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa* (3rd ed.). Salemba Empat.
- Nasution, M. (2017). *Manajemen Pelayanan Pendidikan*. Raja Grafindo Persada.
- Nasution, S. (2003). *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Tarsito.
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric Theory* (3rd ed.). McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi.
- Yulianti, R., & Riyadi, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 3(2), 45–58.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2006). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (4th ed.). McGraw-Hill.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.