LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI TINDAK LANJUT HASIL KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PERFORMA MENGAJAR DOSEN, LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK, DAN FASILITAS PENDIDIKAN SEMESTER GANJIL T.A. 2025/2026

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS SAMUDRA
2026

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Tindak Lanjut Hasil Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Mahasiswa terhadap Performa Mengajar Dosen, Layanan Administrasi Akademik, dan Fasilitas Pendidikan Semester Ganjil T.A. 2025/2026 ini disusun sebagai dokumentasi pelaksanaan tindak lanjut peningkatan mutu Program Studi Pendidikan Ilmu Pengetahuan Alam, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Samudra.

Nama Dokumen	Laporan Tindak Lanjut Hasil Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Mahasiswa
Program Studi	Pendidikan Ilmu Pengetahuan Alam
Fakultas	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Perguruan Tinggi	Universitas Samudra
Periode Monev	Semester Ganjil T.A. 2025/2026
Periode Tindak Lanjut	Semester Genap T.A. 2025/2026
Tanggal Pengesahan	26 Juni 2026

Ditelaah Oleh, Ketua Gugus Kendali Mutu (GKM) Program Studi Pendidikan IPA	Disahkan oleh, Koordinator Program Studi Pendidikan IPA
	
Ria Rahayu, S.Pd.I., M.Pd.	**Nurhafidhah, S.Pd., M.Pd.**
NIP. 199301182025062002	NIPPPK. 198711182024212023

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, Laporan Tindak Lanjut Hasil Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ilmu Pengetahuan Alam Semester Ganjil T.A. 2025/2026 dapat disusun. Laporan ini merupakan kelanjutan dari laporan monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa yang telah menggambarkan tingkat kepuasan terhadap performa mengajar dosen, layanan administrasi akademik, dan fasilitas pendidikan.

Hasil monitoring dan evaluasi menunjukkan bahwa capaian kepuasan mahasiswa secara keseluruhan berada pada kategori Sangat Baik. Walaupun demikian, hasil reviu tetap digunakan untuk mempertahankan mutu dan memperkuat aspek layanan yang masih dapat ditingkatkan. Tindak lanjut disusun berdasarkan lima dimensi layanan, yaitu Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Kepastian (Assurance), Empati (Empathy), dan Bukti Fisik (Tangible), agar hubungan antara hasil evaluasi, strategi, tindakan, monitoring, dan bukti pelaksanaan dapat ditelusuri secara konsisten.

Laporan ini memuat dasar hasil monitoring dan evaluasi, rencana tindak lanjut, realisasi kegiatan, hasil monitoring dan evaluasi tindak lanjut, serta bukti pendukung yang tersedia. Periode tindak lanjut diselaraskan dengan semester setelah pelaksanaan monev, yaitu Semester Genap T.A. 2025/2026.

Terima kasih disampaikan kepada seluruh pihak yang telah mendukung pelaksanaan tindak lanjut dan dokumentasi penjaminan mutu Program Studi Pendidikan Ilmu Pengetahuan Alam. Laporan ini diharapkan menjadi bukti keterlaksanaan siklus peningkatan mutu yang berkelanjutan.

Langsa, 26 Juni 2026

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL i
LEMBAR PENGESAHAN ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI iv
DAFTAR TABEL v
DAFTAR GAMBAR vi
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Dasar Penyusunan 1
1.3 Tujuan 1
1.4 Ruang Lingkup 1
BAB II DASAR HASIL MONEV DAN PRIORITAS TINDAK LANJUT 2
2.1 Ringkasan Hasil Monitoring dan Evaluasi 2
2.2 Hasil Reviu Berdasarkan Lima Dimensi 2
2.3 Arah Tindak Lanjut 3
BAB III PELAKSANAAN TINDAK LANJUT 3
3.1 Prinsip Pelaksanaan 3
3.2 Matriks Pelaksanaan Tindak Lanjut 3
3.3 Uraian Pelaksanaan per Dimensi 5
BAB IV MONITORING DAN EVALUASI TINDAK LANJUT 5
4.1 Mekanisme Monitoring 5
4.2 Hasil Monitoring dan Evaluasi 6
4.3 Keterlacakan Bukti Pendukung 6
4.4 Rencana Keberlanjutan 6
BAB V PENUTUP 7
5.1 Kesimpulan 7
5.2 Rekomendasi 7
LAMPIRAN 8

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Ringkasan Capaian Kepuasan Mahasiswa 2
Tabel 2. Hasil Reviu Berdasarkan Lima Dimensi Layanan 2
Tabel 3. Matriks Pelaksanaan Tindak Lanjut 4
Tabel 4. Hasil Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut 6
Tabel 5. Keterlacakan Bukti Pendukung 6
Tabel 6. Rencana Keberlanjutan 7

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa berdasarkan Lima Dimensi 3
Gambar 2. Bukti penyampaian informasi akademik melalui media komunikasi 9
Gambar 3. Bukti komunikasi akademik Semester Genap T.A. 2025/2026 10
Gambar 4. Bukti komunikasi mahasiswa dengan dosen pembina akademik 11
Gambar 5. Bukti komunikasi terkait ruang/fasilitas pembelajaran 12
Gambar 6. Bukti tambahan keberlanjutan komunikasi akademik 13

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa merupakan bagian penting dalam siklus penjaminan mutu Program Studi Pendidikan Ilmu Pengetahuan Alam. Hasil pengukuran digunakan bukan hanya untuk menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa, tetapi juga sebagai dasar reviu, penetapan arah peningkatan, pelaksanaan tindak lanjut, monitoring, dan evaluasi keberlanjutan layanan.

Laporan monitoring dan evaluasi Semester Ganjil T.A. 2025/2026 menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa secara keseluruhan sebesar 95,55% dengan rerata skor 3,822 dan kategori Sangat Baik. Ketiga objek layanan dan seluruh lima dimensi juga berada pada kategori Sangat Baik. Oleh karena itu, tindak lanjut tidak diarahkan karena adanya layanan yang buruk, melainkan untuk mempertahankan capaian yang tinggi dan memperkuat aspek yang masih dapat ditingkatkan.

Laporan ini menggunakan lima dimensi layanan sebagai kerangka operasional, yaitu Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Kepastian (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan Bukti Fisik (*Tangible*). Analisis berdasarkan tiga objek layanan dan butir pernyataan tetap digunakan sebagai informasi pendukung.

1.2 Dasar Penyusunan

Laporan tindak lanjut ini disusun berdasarkan dokumen utama, yaitu Laporan Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Mahasiswa terhadap Performa Mengajar Dosen, Layanan Administrasi Akademik, dan Fasilitas Pendidikan Semester Ganjil T.A. 2025/2026. Periode pelaksanaan tindak lanjut dalam laporan ini ditetapkan pada Semester Genap T.A. 2025/2026, yaitu semester setelah monev Semester Ganjil T.A. 2025/2026 yang disahkan pada Januari 2026.

1.3 Tujuan

1. Memastikan setiap hasil reviu memiliki arah perbaikan, tindakan, bukti, waktu pelaksanaan, dan hasil monitoring yang dapat ditelusuri.
2. Menilai keterlaksanaan tindak lanjut pada lima dimensi layanan.
3. Mendokumentasikan bukti pendukung pelaksanaan tindak lanjut sebagai bagian dari siklus penjaminan mutu.
4. Menetapkan arah keberlanjutan peningkatan mutu pada periode berikutnya.

1.4 Ruang Lingkup

Ruang lingkup laporan mencakup tindak lanjut terhadap lima dimensi layanan yang digunakan pada instrumen kepuasan mahasiswa, yaitu Keandalan, Daya Tanggap, Kepastian, Empati, dan Bukti Fisik. Tindak lanjut meliputi penguatan prosedur dan informasi akademik, penggunaan media komunikasi, penyampaian informasi secara berkala, fasilitasi masukan mahasiswa, serta mekanisme penyampaian kebutuhan atau kendala sarana dan prasarana.

BAB II
DASAR HASIL MONEV DAN PRIORITAS TINDAK LANJUT

2.1 Ringkasan Hasil Monitoring dan Evaluasi

Hasil monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa Semester Ganjil T.A. 2025/2026 menjadi dasar penyusunan tindak lanjut. Data berasal dari 29 responden yang memberikan penilaian terhadap 30 pernyataan. Secara keseluruhan terdapat 870 respons yang dianalisis dan seluruh data terisi lengkap.

Tabel 1. Ringkasan Capaian Kepuasan Mahasiswa

Indikator	Rerata	TKM	Kategori
Keseluruhan	3,822	95,55%	Sangat Baik
Performa Mengajar Dosen	3,807	95,17%	Sangat Baik
Layanan Administrasi Akademik	3,862	96,55%	Sangat Baik
Fasilitas Pendidikan	3,797	94,91%	Sangat Baik

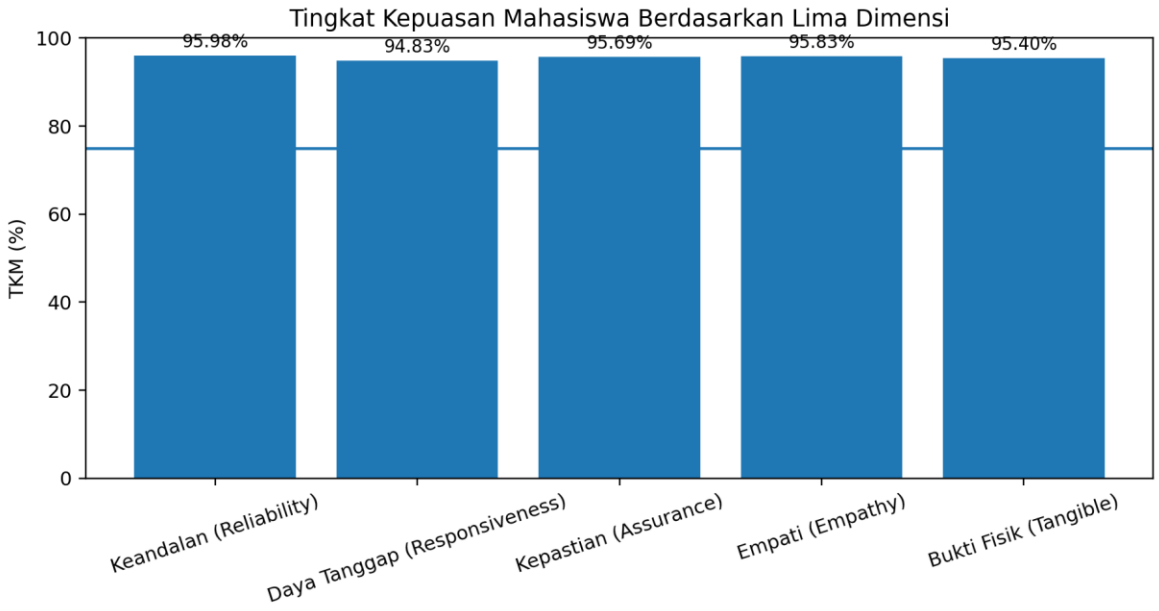
2.2 Hasil Reviu Berdasarkan Lima Dimensi

Reviu difokuskan pada lima dimensi layanan agar tindak lanjut mempunyai alur yang konsisten. Seluruh dimensi berada pada kategori Sangat Baik. Daya Tanggap (Responsiveness) merupakan capaian relatif terendah, sedangkan dimensi lainnya tetap memerlukan pemeliharaan mutu secara berkelanjutan.

Tabel 2. Hasil Reviu Berdasarkan Lima Dimensi Layanan

Dimensi	TKM	Hasil Reviu	Arah Peningkatan
Keandalan (Reliability)	95,98%	Pelayanan dinilai sangat baik. Konsistensi prosedur dan penyampaian informasi akademik perlu terus dipertahankan.	Penguatan konsistensi prosedur dan informasi pelayanan akademik.
Daya Tanggap (Responsiveness)	94,83%	Capaian relatif paling rendah; respons terhadap pertanyaan dan kendala mahasiswa masih dapat diperkuat.	Penguatan media komunikasi dan pemantauan respons layanan.
Kepastian (Assurance)	95,69%	Kejelasan dan kepastian pelayanan telah sangat baik dan perlu dijaga melalui informasi yang konsisten serta terdokumentasi.	Penyampaian informasi akademik dan pelayanan secara jelas, berkala, dan terdokumentasi.
Empati (Empathy)	95,83%	Kepedulian terhadap mahasiswa telah sangat baik; ruang penyampaian saran,	Penguatan media penyampaian saran, kebutuhan, dan kendala mahasiswa.

Dimensi	TKM	Hasil Reviu	Arah Peningkatan
		kebutuhan, dan kendala tetap perlu difasilitasi.	
Bukti Fisik (Tangible)	95,40%	Kondisi sarana dan prasarana dinilai sangat baik, namun kebutuhan atau kendala fasilitas tetap perlu dapat dilaporkan dan ditelusuri.	Penguatan mekanisme pelaporan kebutuhan atau kendala sarana dan prasarana.



Gambar 1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa berdasarkan Lima Dimensi

BAB III
PELAKSANAAN TINDAK LANJUT

3.1 Prinsip Pelaksanaan

Pelaksanaan tindak lanjut dilakukan dengan prinsip relevan terhadap hasil reviu, sederhana, dapat dilaksanakan, terdokumentasi, dan dapat dimonitor. Bukti pelaksanaan terutama berupa tangkapan layar komunikasi dan penyampaian informasi yang terdapat pada dokumen monitoring tindak lanjut. Bukti tersebut digunakan sesuai substansi yang terlihat dan tidak ditafsirkan melebihi informasi yang dapat ditunjukkan.

3.2 Matriks Pelaksanaan Tindak Lanjut

Tabel 3. Matriks Pelaksanaan Tindak Lanjut

No.	Dimensi	Temuan/Reviu	Tindak Lanjut	Waktu	Hasil/Realisasi	Status
1	Keandalan (Reliability)	Konsistensi prosedur dan informasi pelayanan akademik perlu dipertahankan.	Melakukan reviu dan penyampaian kembali prosedur pelayanan akademik kepada dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa.	Awal Semester Genap T.A. 2025/2026	Prosedur/informasi akademik disampaikan kembali melalui forum dan media komunikasi resmi; informasi penting diteruskan melalui grup mahasiswa.	Terlaksana
2	Daya Tanggap (Responsiveness)	Respons terhadap pertanyaan dan kendala mahasiswa perlu tetap cepat dan terpantau.	Memanfaatkan media komunikasi resmi untuk menerima pertanyaan dan keluhan mahasiswa serta memantau respons layanan.	Selama Semester Genap T.A. 2025/2026	Grup WhatsApp kelas/angkatan dan komunikasi dengan dosen pembina dimanfaatkan untuk penyampaian pertanyaan dan kendala; isu diteruskan kepada pihak terkait sesuai kebutuhan.	Terlaksana
3	Kepastian (Assurance)	Informasi akademik dan pelayanan perlu disampaikan secara jelas, berkala, dan terdokumentasi.	Menyampaikan informasi akademik dan pelayanan secara berkala serta terdokumentasi kepada mahasiswa.	Selama Semester Genap T.A. 2025/2026	Informasi akademik seperti kalender, KRS, kegiatan, pengumuman, dan layanan disampaikan melalui media komunikasi resmi Program Studi/angkatan.	Terlaksana
4	Empati (Empathy)	Kesempatan mahasiswa menyampaikan saran, kebutuhan, dan kendala perlu terus difasilitasi.	Menyediakan media bagi mahasiswa untuk menyampaikan saran, masukan, kebutuhan, dan kendala terkait pelayanan.	Semester Genap T.A. 2025/2026	Mahasiswa dapat menyampaikan kebutuhan/kendala melalui dosen pembina, pengelola Program Studi, dan media komunikasi; masukan digunakan sebagai bahan evaluasi.	Terlaksana
5	Bukti Fisik (Tangible)	Kebutuhan atau kendala sarana dan prasarana perlu dapat disampaikan dan	Menyediakan mekanisme penyampaian laporan	Semester Genap T.A.	Media komunikasi digunakan untuk menyampaikan pertanyaan/kebutuhan terkait	Terlaksana pada aspek mekanisme

No.	Dimensi	Temuan/Reviu	Tindak Lanjut	Waktu	Hasil/Realisasi	Status
		ditelusuri.	terkait kebutuhan atau kendala sarana dan prasarana pendidikan.	2025/2026	ruang atau fasilitas; informasi diarahkan sesuai jadwal dan pihak yang berwenang.	komunikasi

3.3 Uraian Pelaksanaan per Dimensi

3.3.1 Keandalan (Reliability)

Tindak lanjut keandalan dilaksanakan melalui penyampaian kembali prosedur dan informasi akademik kepada mahasiswa melalui media komunikasi. Bukti yang tersedia menunjukkan penyampaian pengumuman resmi dan informasi akademik agar mahasiswa memperoleh informasi yang mudah diakses. Pelaksanaan ini mendukung konsistensi layanan dan mengurangi kemungkinan perbedaan informasi.

3.3.2 Daya Tanggap (Responsiveness)

Tindak lanjut daya tanggap dilaksanakan dengan memanfaatkan grup komunikasi dan komunikasi dengan dosen pembina akademik sebagai saluran pertanyaan dan kendala. Bukti yang tersedia menunjukkan mahasiswa dapat menyampaikan pertanyaan akademik dan memperoleh arahan. Mekanisme ini mendukung respons layanan yang lebih mudah ditelusuri.

3.3.3 Kepastian (Assurance)

Tindak lanjut kepastian dilakukan melalui penyampaian informasi akademik yang jelas dan terdokumentasi, termasuk informasi kalender akademik, pengisian KRS, kegiatan, serta pengumuman lainnya. Bukti pada dokumen sumber memperlihatkan informasi resmi diteruskan kepada mahasiswa melalui media komunikasi Program Studi/angkatan.

3.3.4 Empati (Empathy)

Tindak lanjut empati dilakukan dengan memberikan ruang komunikasi bagi mahasiswa untuk menyampaikan kebutuhan dan kendala. Komunikasi dengan dosen pembina akademik menjadi salah satu saluran yang digunakan. Bukti yang tersedia menunjukkan mahasiswa dapat menyampaikan persoalan akademik secara langsung untuk memperoleh arahan.

3.3.5 Bukti Fisik (Tangible)

Tindak lanjut bukti fisik diarahkan pada tersedianya mekanisme penyampaian kebutuhan atau kendala sarana dan prasarana. Bukti komunikasi yang tersedia menunjukkan mahasiswa dapat menanyakan informasi terkait ruang pembelajaran dan memperoleh arahan sesuai jadwal. Bukti tersebut mendukung keberadaan mekanisme komunikasi, namun tidak digunakan untuk menyatakan bahwa setiap kebutuhan perbaikan fisik telah diselesaikan.

BAB IV
MONITORING DAN EVALUASI TINDAK LANJUT

4.1 Mekanisme Monitoring

Monitoring dilakukan dengan membandingkan rencana tindak lanjut dengan catatan realisasi dan bukti pendukung yang tersedia. Pemantauan difokuskan pada keterlaksanaan mekanisme layanan, keterlacakan komunikasi, dan ketersediaan dokumentasi. Karena bukti yang tersedia terutama berbentuk tangkapan layar komunikasi, evaluasi diarahkan pada apakah mekanisme tindak lanjut telah digunakan dan dapat ditelusuri, bukan pada penilaian hasil yang tidak didukung bukti sumber.

4.2 Hasil Monitoring dan Evaluasi.

Tabel 4. Hasil Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut

Dimensi	Indikator Monitoring	Hasil Evaluasi	Tindak Lanjut Berikutnya
Keandalan	Penyampaian kembali prosedur/informasi akademik	Terlaksana; informasi akademik disampaikan melalui media komunikasi resmi.	Pertahankan penyampaian informasi yang konsisten dan arsipkan bukti setiap periode.
Daya Tanggap	Pemanfaatan media komunikasi untuk pertanyaan/kendala	Terlaksana; mahasiswa menggunakan media komunikasi dan dosen pembina untuk menyampaikan pertanyaan/kendala.	Lanjutkan pemantauan respons dan dokumentasikan tindak lanjut yang memerlukan koordinasi.
Kepastian	Penyampaian informasi akademik yang jelas dan terdokumentasi	Terlaksana; pengumuman dan informasi akademik disampaikan dan dapat ditelusuri.	Pertahankan satu sumber informasi resmi dan arsipkan pengumuman penting.
Empati	Penyediaan ruang penyampaian kebutuhan/kendala mahasiswa	Terlaksana; mahasiswa dapat menyampaikan kebutuhan melalui dosen pembina dan media komunikasi.	Himpun masukan yang berulang sebagai bahan evaluasi layanan.
Bukti Fisik	Mekanisme pelaporan kebutuhan/kendala sarana-prasarana	Mekanisme komunikasi tersedia dan digunakan untuk pertanyaan terkait ruang/fasilitas;	Tambahkan pencatatan penerusan dan hasil tindak lanjut bila terdapat laporan kerusakan/kebutuhan fasilitas.

Dimensi	Indikator Monitoring	Hasil Evaluasi	Tindak Lanjut Berikutnya
		bukti tidak menunjukkan seluruh perbaikan fisik selesai.	

4.3 Keterlacakan Bukti Pendukung

Tabel 5. Keterlacakan Bukti Pendukung

Dimensi	Bukti Pendukung yang Tersedia	Lokasi Bukti
Keandalan	Tangkapan layar penyampaian informasi/pengumuman akademik melalui grup komunikasi.	Lampiran 2
Daya Tanggap	Tangkapan layar komunikasi mahasiswa dengan dosen pembina akademik dan media komunikasi Program Studi.	Lampiran 4
Kepastian	Tangkapan layar pengumuman resmi/kalender akademik/KRS yang disampaikan kepada mahasiswa.	Lampiran 2
Empati	Tangkapan layar mahasiswa menyampaikan kebutuhan akademik kepada dosen pembina dan memperoleh arahan.	Lampiran 4
Bukti Fisik	Tangkapan layar komunikasi terkait ruang pembelajaran/fasilitas.	Lampiran 5

Satu tangkapan layar dapat mendukung lebih dari satu dimensi apabila substansi komunikasi yang terlihat memang relevan. Bukti tambahan yang berasal dari Semester Ganjil T.A. 2026/2027 ditempatkan sebagai bukti keberlanjutan pada lampiran terpisah dan tidak digunakan sebagai bukti utama pelaksanaan Semester Genap T.A. 2025/2026.

4.4 Rencana Keberlanjutan

Tabel 6. Rencana Keberlanjutan

Aspek	Rencana Keberlanjutan	Waktu
Penyampaian informasi akademik	Dilanjutkan secara berkala melalui media komunikasi resmi dan diarsipkan.	Setiap ada informasi penting
Respons pertanyaan/kendala	Dipantau melalui media komunikasi dan diteruskan sesuai kewenangan.	Sepanjang semester
Masukan mahasiswa	Masukan yang berulang dihimpun sebagai bahan evaluasi layanan.	Berkala
Sarana dan prasarana	Laporan kebutuhan/kendala dicatat, diteruskan, dan bila memungkinkan dilengkapi bukti penyelesaian.	Sesuai kebutuhan
Survei kepuasan	Survei dilaksanakan kembali dan dibandingkan	Akhir semester

Aspek	Rencana Keberlanjutan	Waktu
	dengan hasil periode sebelumnya.	

BAB V
PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Hasil monitoring dan evaluasi Semester Ganjil T.A. 2025/2026 menunjukkan TKM keseluruhan sebesar 95,55% dengan kategori Sangat Baik dan menjadi dasar penyusunan tindak lanjut.
2. Tindak lanjut disusun berdasarkan lima dimensi layanan agar hasil reviu, strategi, pelaksanaan, monitoring, dan bukti mempunyai alur yang konsisten.
3. Pelaksanaan tindak lanjut mencakup penyampaian kembali prosedur/informasi akademik, pemanfaatan media komunikasi, penyampaian informasi berkala, fasilitasi masukan mahasiswa, dan mekanisme komunikasi terkait sarana-prasarana.
4. Dokumen monitoring tindak lanjut memuat catatan realisasi dan bukti komunikasi yang menunjukkan mekanisme tindak lanjut telah digunakan. Bukti pada aspek sarana-prasarana mendukung adanya mekanisme komunikasi, tetapi tidak digunakan untuk menyatakan bahwa seluruh kebutuhan perbaikan fisik telah selesai.
5. Keberlanjutan tindak lanjut perlu dijaga melalui pengarsipan bukti, pencatatan respons, pengukuran kepuasan kembali, dan perbandingan hasil antarperiode.

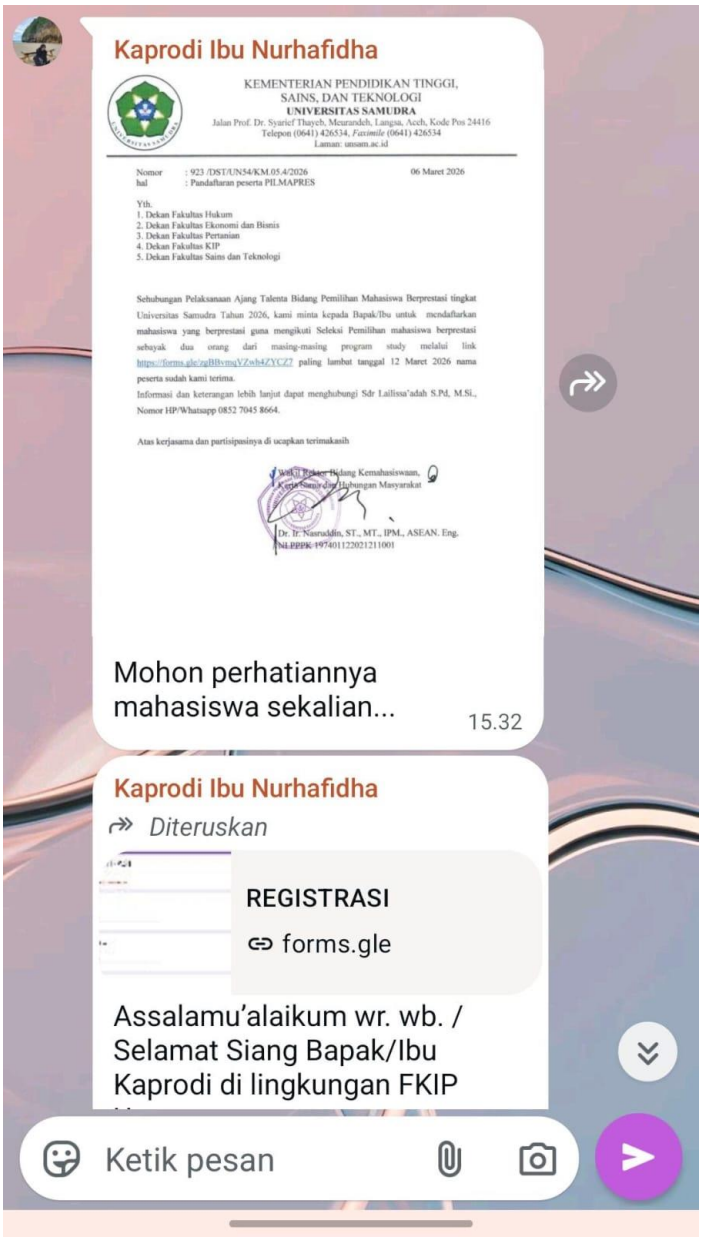
LAMPIRAN

Lampiran 1. Matriks Ringkas Tindak Lanjut dan Realisasi

Dimensi	Tindak Lanjut	Waktu	Hasil/Realisasi	Status
Keandalan (Reliability)	Melakukan reviu dan penyampaian kembali prosedur pelayanan akademik kepada dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa.	Awal Semester Genap T.A. 2025/2026	Prosedur/informasi akademik disampaikan kembali melalui forum dan media komunikasi resmi; informasi penting diteruskan melalui grup mahasiswa.	Terlaksana
Daya Tanggap (Responsiveness)	Memanfaatkan media komunikasi resmi untuk menerima pertanyaan dan keluhan mahasiswa serta memantau respons layanan.	Selama Semester Genap T.A. 2025/2026	Grup WhatsApp kelas/angkatan dan komunikasi dengan dosen pembina dimanfaatkan untuk penyampaian pertanyaan dan kendala; isu diteruskan kepada pihak terkait sesuai kebutuhan.	Terlaksana
Kepastian (Assurance)	Menyampaikan informasi akademik dan pelayanan secara berkala serta terdokumentasi kepada mahasiswa.	Selama Semester Genap T.A. 2025/2026	Informasi akademik seperti kalender, KRS, kegiatan, pengumuman, dan layanan disampaikan melalui media komunikasi resmi Program Studi/angkatan.	Terlaksana
Empati (Empathy)	Menyediakan media bagi mahasiswa untuk menyampaikan saran, masukan, kebutuhan, dan kendala terkait pelayanan.	Semester Genap T.A. 2025/2026	Mahasiswa dapat menyampaikan kebutuhan/kendala melalui dosen pembina, pengelola Program Studi, dan media komunikasi; masukan digunakan sebagai bahan evaluasi.	Terlaksana
Bukti Fisik (Tangible)	Menyediakan mekanisme penyampaian	Semester Genap T.A. 2025/2026	Media komunikasi digunakan untuk menyampaikan	Terlaksana pada aspek mekanisme

Dimensi	Tindak Lanjut	Waktu	Hasil/Realisasi	Status
	laporan terkait kebutuhan atau kendala sarana dan prasarana pendidikan.		pertanyaan/kebutuhan terkait ruang atau fasilitas; informasi diarahkan sesuai jadwal dan pihak yang berwenang.	komunikasi

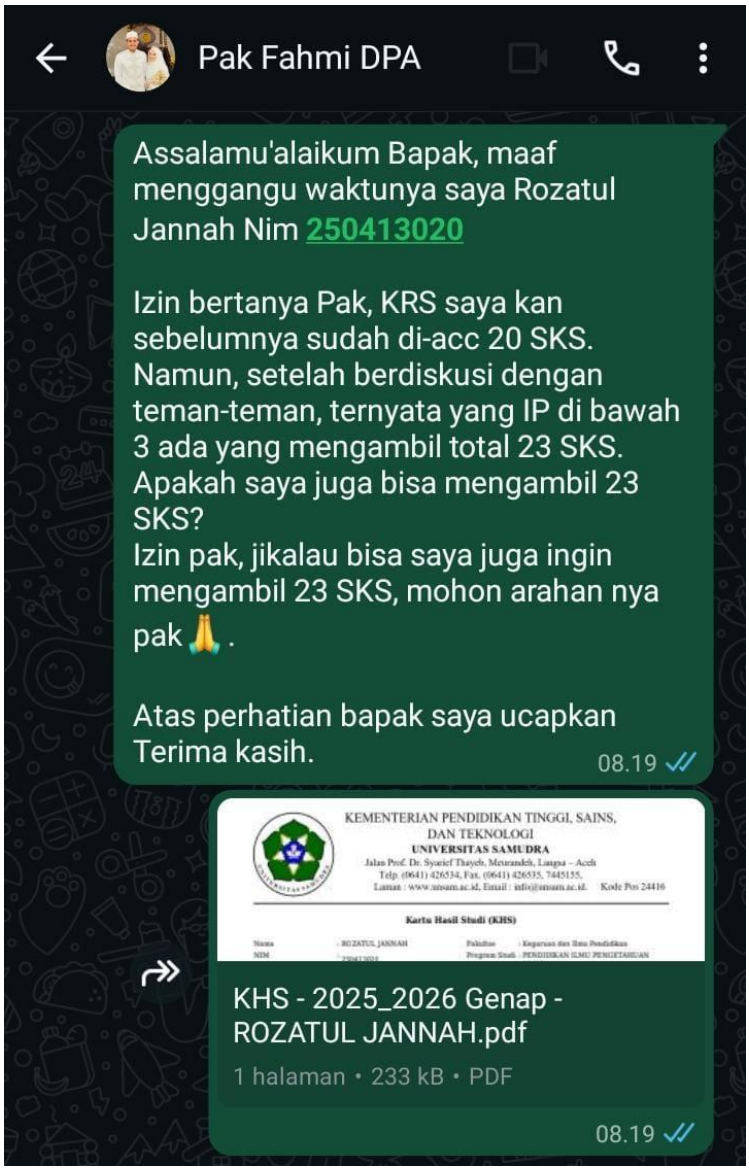
Lampiran 2. Bukti Penyampaian Informasi Akademik



Gambar 2. Tangkapan layar penyampaian pengumuman/informasi akademik melalui media komunikasi; salah satu informasi terlihat bertanggal Maret 2026.

Bukti ini mendukung dimensi Keandalan dan Kepastian karena menunjukkan informasi resmi diteruskan kepada mahasiswa melalui media komunikasi.

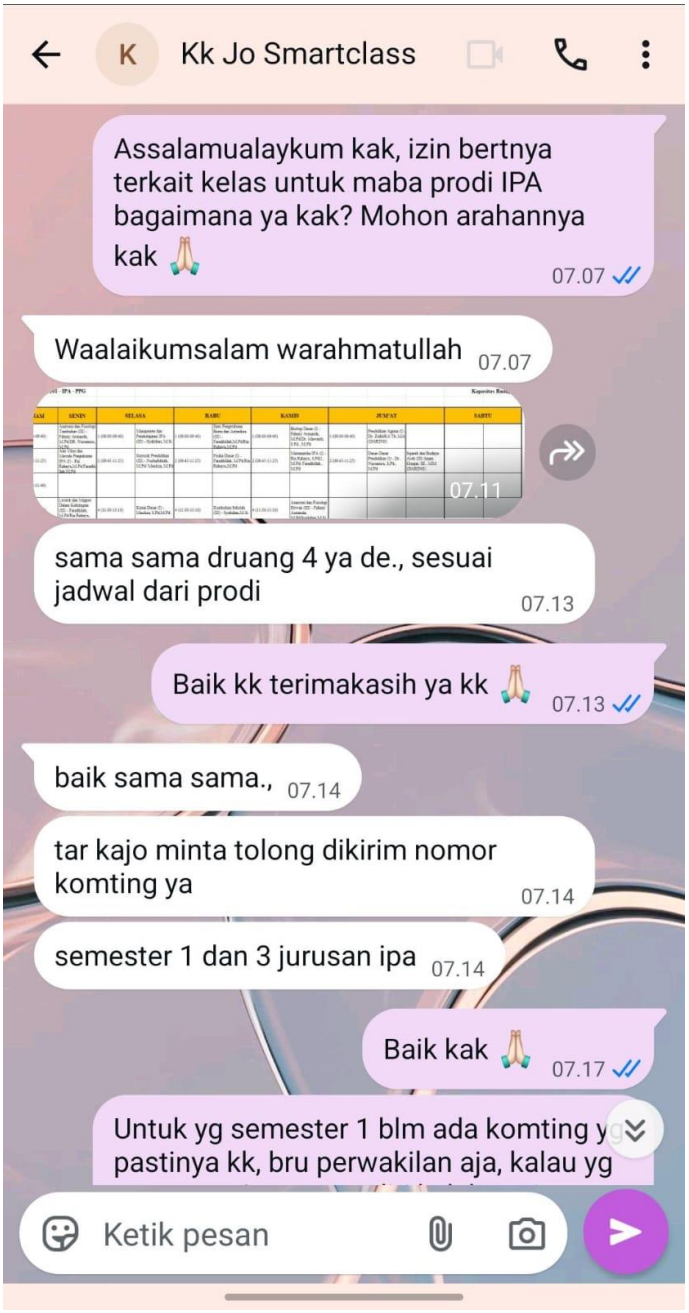
Lampiran 3. Bukti Komunikasi Mahasiswa dengan Dosen Pembina Akademik



Gambar 3. Tangkapan layar mahasiswa menyampaikan pertanyaan akademik kepada dosen pembina; berkas yang terlihat mencantumkan KHS 2025/2026 Genap.

Bukti ini mendukung dimensi Daya Tanggap dan Empati karena menunjukkan adanya saluran komunikasi untuk menyampaikan kebutuhan akademik dan memperoleh arahan.

Lampiran 4. Bukti Komunikasi Terkait Ruang/Fasilitas Pembelajaran



Gambar 4. Tangkapan layar komunikasi mahasiswa terkait ruang kelas dan arahan lokasi pembelajaran.

Bukti ini mendukung keberadaan mekanisme komunikasi pada dimensi Bukti Fisik. Bukti ini tidak digunakan untuk menyatakan adanya perbaikan fisik fasilitas.