



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH ALI HASAN
AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN**

Alamat : Jalan T.Rizal Nurdin Km.4,5 Sihitang 22733
Telephon (0634) 22080 Faxmile (0634) 24022

- Yth. 1. Dekan
2. Wakil Dekan
3. Ketua Program Studi
4. Dosen dan Tenaga Kependidikan
5. Seluruh Mahasiswa

di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
UIN Syahada Padangsidimpuan

SURAT EDARAN

Nomor: 1690 / Un.28/E/PP.00.9/04/2026

**TENTANG
LAYANAN MAHASISWA**

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan akademik dan administrasi kepada mahasiswa serta mewujudkan pelayanan yang prima, profesional, dan berkelanjutan sehingga berorientasi pada kepuasan mahasiswa dipandang perlu adanya upaya bersama untuk memperbaiki dan mengoptimalkan pelayanan, sehubungan dengan hal tersebut disampaikan beberapa hal sebagai berikut:

1. Prinsip Pelayanan

Seluruh dosen dan tenaga kependidikan wajib:

- Memberikan pelayanan yang **ramah, cepat, tepat, dan transparan**;
 - **Tidak dibatasi ruang dan waktu**;
 - Mengedepankan sikap **profesional, akuntabel, dan berintegritas**;
- Menjunjung tinggi etika dan norma dalam berinteraksi dengan mahasiswa.

2. Standar Pelayanan

- Memastikan setiap layanan sesuai **standar operasional prosedur (SOP)** yang ada;
- Memberikan informasi yang **akurat dan mudah diakses** oleh mahasiswa;
- Menyelesaikan setiap layanan sesuai dengan **waktu yang telah ditetapkan**.

3. Responsivitas

- Menindaklanjuti setiap pertanyaan, keluhan, dan kebutuhan mahasiswa secara **cepat dan solutif**;
- Mengoptimalkan penggunaan media komunikasi (email, sistem informasi akademik, dll.).

4. Evaluasi dan Pengawasan

- Melakukan evaluasi secara berkala terhadap kualitas pelayanan

- Membuka ruang umpan balik dari mahasiswa untuk perbaikan berkelanjutan.

5. Komitmen Bersama

Seluruh sivitas akademika Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syahada Padangsidempuan diharapkan memiliki komitmen bersama dalam menciptakan lingkungan pelayanan yang **prima, humanis dan berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan mahasiswa.**

6. Layanan Aduan Mahasiswa

Layanan aduan mahasiswa adalah wadah aspirasi yang dirancang sebagai **layanan solutif**, layanan ini hadir sebagai sarana komunikasi yang konstruktif antara mahasiswa dan pihak fakultas dalam rangka menciptakan suasana akademik yang lebih baik terukur dan terarah. Layanan aduan ini bertujuan untuk memastikan seluruh program layanan di FTIK UIN Syahada Padangsidempuan. Layanan ini tidak dimaksudkan untuk mencari kesalahan atau memperbesar masalah, melainkan sebagai media perbaikan yang sehat dan membangun. Adapun layanan aduan mahasiswa dimaksud terdapat pada link berikut:
Link Layanan Aduan Mahasiswa FTIK UIN Syahada Padangsidempuan

<https://forms.gle/9ZGxB2TLpUNpWZMw6>

Demikian edaran ini disampaikan untuk diindahkan dan dilaksanakan.



Ditetapkan di: Padangsidempuan
pada tanggal: 27 April 2026
Dekan.

Dr. Hamka, M.Hum. ✓
NIP. 198408152009121005