

# LAPORAN

**SURVEI KEPUASAN MAHASISWA  
PADA PROSES PEMBELAJARAN**



**UNIVERSITAS SUMATERA UTARA  
PROGRAM STUDI BAHASA MANDARIN  
FAKULTAS ILMU BUDAYA  
MEDAN  
2021- 2022 SEMESTER GANJIL**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Program Studi Bahasa Mandarin ini dapat diselesaikan dengan baik. Laporan ini disusun sebagai bentuk evaluasi terhadap pengalaman belajar mahasiswa, khususnya yang berkaitan dengan beban belajar, layanan akademik, serta kualitas proses pembelajaran yang diselenggarakan oleh Program Studi.

Penyusunan laporan survei ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek layanan pendidikan, serta untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan yang masih perlu ditingkatkan. Dengan adanya survei ini, diharapkan Program Studi Bahasa Mandarin memperoleh masukan yang objektif dari mahasiswa sebagai responden utama, sehingga hasilnya dapat dijadikan dasar dalam pengembangan kurikulum, perbaikan metode pembelajaran, serta peningkatan mutu pelayanan akademik di masa mendatang.

Laporan ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh mahasiswa Program Studi Bahasa Mandarin yang telah berpartisipasi dalam mengisi kuesioner survei, serta kepada pihak pengelola program studi yang telah memberikan dukungan penuh dalam pelaksanaan kegiatan ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan laporan di masa yang akan datang. Semoga laporan survei ini dapat memberikan manfaat dan menjadi kontribusi nyata bagi peningkatan kualitas pendidikan di Program Studi Bahasa Mandarin.

## **RINGKASAN**

## **DAFTAR ISI**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perguruan tinggi sebagai lembaga pendidikan tinggi memiliki tanggung jawab utama dalam menyelenggarakan proses pembelajaran yang berkualitas serta mampu menghasilkan lulusan yang berkompeten. Dalam mencapai tujuan tersebut, evaluasi terhadap mutu layanan pendidikan, kualitas pengajaran dosen, serta beban belajar mahasiswa menjadi hal yang sangat penting. Evaluasi ini tidak hanya berfungsi sebagai bentuk akuntabilitas institusi pendidikan kepada mahasiswa dan masyarakat, tetapi juga sebagai sarana refleksi untuk melakukan perbaikan berkelanjutan dalam rangka meningkatkan kualitas pembelajaran.

Kepuasan mahasiswa merupakan salah satu indikator penting dalam mengevaluasi kualitas layanan pendidikan di perguruan tinggi. Tingkat kepuasan yang tinggi mencerminkan bahwa institusi berhasil memenuhi harapan mahasiswa dalam berbagai aspek, seperti proses pembelajaran, fasilitas pendukung, pelayanan administrasi, hingga hubungan antara dosen dan mahasiswa. Sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu pendidikan dan pelayanan, survei kepuasan mahasiswa perlu dilakukan secara berkala. Hasil survei ini tidak hanya menjadi dasar evaluasi internal, tetapi juga berfungsi sebagai bahan perencanaan strategis untuk pengembangan institusi di masa depan.

Program Studi Bahasa Mandarin Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sumatera Utara (FIB USU) sebagai salah satu program studi yang berfokus pada pengembangan keilmuan bahasa, sastra, dan budaya, secara rutin melaksanakan survei kepuasan mahasiswa. Survei ini mencakup beberapa aspek penting, antara lain survei evaluasi dosen mengajar, survei kepuasan terhadap proses pendidikan yang meliputi tenaga kependidikan, pengelola program studi, sarana dan prasarana, serta layanan fakultas, serta survei mengenai beban belajar mahasiswa. Dengan adanya survei ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran menyeluruh mengenai persepsi mahasiswa terhadap layanan pendidikan yang telah diberikan.

### **B. Rumusan Masalah (Sesuai dengan prodi)**

1. Sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan kualitas pengajaran dosen yang disediakan oleh Program Studi Bahasa Mandarin?
2. Aspek layanan apa saja yang dinilai paling sesuai dan paling tidak sesuai oleh mahasiswa?
3. Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi kepuasan mahasiswa dalam mengikuti proses pendidikan di Program Studi Bahasa Mandarin?
4. Apa saja saran dan masukan dari mahasiswa yang dapat digunakan untuk perbaikan layanan ke depannya?

### **C. Tujuan (sesuaikan dan ditambahkan dengan urgensi prodi masing-masing)**

1. Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek layanan

akademik dan non-akademik yang diberikan oleh **Prodi Bahasa Mandarin**

2. Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam penyelenggaraan layanan pendidikan, baik dari sisi proses belajar mengajar, sarana dan prasarana, maupun layanan administratif.
3. Menyediakan data dan informasi yang objektif sebagai dasar dalam pengambilan keputusan dan perumusan strategi peningkatan mutu layanan pendidikan.
4. Menampung aspirasi dan umpan balik mahasiswa sebagai bagian dari evaluasi berkelanjutan untuk menciptakan lingkungan belajar yang kondusif dan responsif terhadap kebutuhan mahasiswa.
5. Mendukung proses akreditasi dan penjaminan mutu internal dengan menyediakan eviden yang relevan terkait kepuasan mahasiswa.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup survei kepuasan mahasiswa meliputi:

1. Survei Evaluasi Dosen Mengajar
2. Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan
3. Survei Evaluasi Beban Belajar Mahasiswa
4. Survei Evaluasi Dosen Membimbing Tugas Akhir

## **BAB II**

### **PELAKSANAAN SURVEY**

#### **A. Pelaksanaan**

Survei kepuasan mahasiswa ini dilaksanakan dengan tujuan mengumpulkan data dan informasi yang relevan terkait pengalaman belajar mahasiswa pada Program Studi Bahasa Mandarin. Proses survei dilakukan secara daring melalui laman *Satu Mahasiswa* dengan tahapan yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, pengolahan, hingga penyajian hasil. Survei ini dilaksanakan pada akhir semester dengan melibatkan seluruh mahasiswa sebagai responden. Sebelum melakukan pengisian kuesioner pada laman *Satu Mahasiswa*, mahasiswa terlebih dahulu diberikan penjelasan mengenai tujuan survei, tata cara pengisian, serta pentingnya kontribusi mereka dalam memberikan masukan yang akurat. Hasil survei dianalisis secara kuantitatif maupun kualitatif untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai beban belajar mahasiswa, sehingga dapat dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan terkait pengembangan kurikulum dan metode pembelajaran di masa mendatang. Pelaksanaan survei ini berlangsung dalam kurun waktu satu semester (2021- 2022 Ganjil) dan diharapkan mampu memberikan data yang valid serta komprehensif guna mendukung peningkatan mutu pendidikan di Program Studi Bahasa Mandarin.

#### **B Jenis dan Sumber Data**

Survei ini menggunakan data primer yang diperoleh langsung dari mahasiswa **Prodi Bahasa Mandarin** melalui kuesioner online. Data yang dikumpulkan mencakup informasi mengenai persepsi mahasiswa terhadap evaluasi dosen mengajar, kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan, evaluasi beban belajar mahasiswa dan evaluasi dosen membimbing tugas akhir. Data-data ini akan dianalisis untuk mendapatkan gambaran komprehensif mengenai beban belajar yang dialami mahasiswa selama mengikuti perkuliahan.

#### **C Bentuk Jawaban**

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari Sangat Sesuai/Sangat Puas sampai dengan Sangat Tidak Sesuai/Sangat Tidak Puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) Sangat Tidak Sesuai/Sangat Tidak Puas, diberi nilai persepsi 1;
- 2) Tidak Sesuai/ Tidak Puas, diberi nilai persepsi 2;
- 3) Sesuai/Puas, diberi nilai persepsi 3;
- 4) Sangat Sesuai/ Sangat Puas, diberi nilai persepsi 4.

#### **D Analisis Data**

Data yang terkumpul dari kuesioner akan dianalisis secara kuantitatif dan kualitatif.

Analisis kuantitatif dilakukan dengan menghitung frekuensi dan persentase dari setiap jawaban responden untuk mendapatkan gambaran umum mengenai persepsi mahasiswa terhadap beban belajar. Selain itu, metode statistik deskriptif akan digunakan untuk mengukur persepsi cara dosen mengajar dan dosen membimbing tugas akhir, kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan dan beban belajar mahasiswa.

Sementara itu, analisis kualitatif akan dilakukan terhadap tanggapan terbuka yang diberikan mahasiswa, untuk memahami lebih dalam faktor-faktor yang mempengaruhi pengalaman mereka. Hasil analisis ini akan digunakan sebagai dasar dalam menyusun rekomendasi guna memperbaiki pelayanan dan cara pembelajaran di **Prodi Bahasa Mandarin**

### BAB III

## HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil jawaban yang diperoleh dari laman survei akademik.usu.ac.id yang kemudian dianalisis dan dibahas hasilnya. Dapat dilengkapi dengan tabel dan diagram.

#### 1. Survei Evaluasi Dosen Mengajar

No	Dosen	Total Kelas	Total SKS	Nilai Evaluasi Dosen
1	Vivi Adryani Nasution	5	10	3.81
2	T. Kasa Rullah Adha	5	10	3.80
3	Jessy	4	8	3.71
4	Intan Erwani	4	8	3.81
5	Julina	5	10	3.73
6	Niza Ayuningtias	5	10	3.79
7	Rudy Sofyan	1	2	3.7
8	Samerdanta Sinulingga	1	2	3.4

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa pada proses pembelajaran di Program Studi Bahasa Mandarin FIB USU, dapat dilihat bahwa nilai rata-rata yang diperoleh dosen pengampu mata kuliah berada pada rentang 3,4 hingga 3,81. Nilai tersebut menunjukkan bahwa secara umum kualitas pengajaran dosen dinilai baik oleh mahasiswa, dengan kecenderungan berada pada kategori “sesuai” hingga mendekati “sangat sesuai” terhadap indikator penilaian yang telah ditetapkan. Survei ini mencakup berbagai aspek yang berhubungan dengan kompetensi pedagogis, profesionalisme, serta sikap dosen dalam mendukung proses pembelajaran, meliputi penguasaan materi, penggunaan metode dan media ajar, objektivitas penilaian, serta kepedulian terhadap mahasiswa.

Secara lebih rinci, dosen dengan nilai tertinggi yaitu Vivi Adryani Nasution dan Intan Erwani yang sama-sama memperoleh skor rata-rata 3,81. Hal ini menunjukkan bahwa keduanya dianggap memiliki kemampuan yang baik dalam mengelola pembelajaran, menjelaskan materi dengan tepat, serta memberikan pelayanan akademik yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Dosen lain yang juga memperoleh nilai relatif tinggi adalah T. Kasa Rullah Adha dengan rata-rata 3,80, serta Niza Ayuningtias dengan 3,79. Hasil ini mengindikasikan adanya konsistensi kualitas pengajaran yang cukup baik dalam penyampaian materi, pemberian penugasan, serta keterampilan dalam menciptakan suasana kelas yang kondusif.

Sementara itu, Jessy dan Julina memperoleh skor rata-rata masing-masing 3,71 dan 3,73, sedangkan Rudy Sofyan mendapat 3,70. Nilai ini masih berada dalam kategori “sesuai”, meskipun sedikit lebih rendah dibandingkan dengan beberapa dosen lainnya. Hal ini dapat ditafsirkan bahwa mahasiswa menilai masih ada ruang peningkatan terutama pada aspek tertentu, misalnya daya tanggap terhadap kebutuhan mahasiswa atau variasi metode pembelajaran. Adapun nilai terendah terdapat pada Samerdanta Sinulingga dengan skor 3,4. Walaupun masih dalam kategori “sesuai”, skor ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk lebih memperhatikan efektivitas penggunaan media pembelajaran, kualitas penilaian, serta interaksi yang lebih intensif dengan mahasiswa.

Secara keseluruhan, hasil survei ini merefleksikan bahwa mayoritas dosen Program Studi Bahasa Mandarin FIB USU telah melaksanakan tugas pengajaran dengan baik, sesuai dengan standar akademik yang ditetapkan. Namun demikian, perbedaan nilai rata-rata antar dosen juga memberikan gambaran bahwa masih terdapat aspek-aspek yang dapat ditingkatkan, baik dalam hal konsistensi penyampaian materi, pendekatan interaktif dalam kelas, maupun perhatian terhadap kebutuhan akademik mahasiswa. Dengan perbaikan yang berkelanjutan, diharapkan kualitas pembelajaran dapat semakin meningkat dan memberikan kontribusi positif bagi perkembangan akademik mahasiswa.

## **2. Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan**

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Program Studi Bahasa Mandarin FIB USU, diperoleh gambaran bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek layanan akademik maupun non-akademik berada pada kisaran nilai rata-rata 2,50 hingga 2,55. Skor tersebut menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa secara umum masih berada dalam kategori “tidak sesuai menuju sesuai”, sehingga menggambarkan adanya kebutuhan peningkatan kualitas layanan pada berbagai lini.

Pada aspek dosen, nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 2,50. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun mahasiswa menilai dosen telah berupaya dalam memberikan pelayanan akademik, seperti keandalan dalam menyampaikan materi, daya tanggap terhadap kebutuhan mahasiswa, serta kepastian pelayanan sesuai ketentuan, masih terdapat kesenjangan antara harapan mahasiswa dengan kualitas pelayanan yang diterima. Mahasiswa merasa dosen perlu lebih meningkatkan perhatian dan kepedulian terhadap permasalahan akademik mahasiswa, sekaligus memperkuat kecepatan dan keakuratan respons dalam memberikan layanan akademik di kelas maupun di luar kelas.

Sementara itu, pada aspek tenaga kependidikan, nilai rata-rata yang dicapai adalah 2,51. Nilai ini merefleksikan bahwa layanan administratif yang diberikan tenaga kependidikan masih belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi mahasiswa, baik dari segi keandalan maupun daya tanggap dalam memberikan pelayanan. Mahasiswa menilai masih ada keterlambatan atau kendala dalam proses pelayanan yang seharusnya dapat dilakukan dengan lebih cepat, efisien, dan konsisten.

Untuk aspek pengelola program studi, skor rata-rata sebesar 2,52 memperlihatkan bahwa meskipun layanan yang diberikan telah berjalan, mahasiswa masih mengharapkan adanya peningkatan signifikan, terutama terkait kepastian pelayanan yang sesuai dengan ketentuan akademik serta kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa. Hal ini menunjukkan perlunya strategi pengelolaan yang lebih responsif dan berorientasi pada kebutuhan mahasiswa.

Selanjutnya, aspek kepuasan terhadap sarana dan prasarana memperoleh skor rata-rata 2,53. Skor ini menandakan bahwa mahasiswa menilai ketersediaan, aksesibilitas, serta kualitas sarana dan prasarana pembelajaran dan praktikum belum sepenuhnya optimal. Beberapa fasilitas dinilai masih kurang memadai dalam mendukung efektivitas proses belajar mengajar, sehingga mahasiswa mengharapkan adanya peningkatan kualitas maupun kuantitas sarana pendukung.

Terakhir, pada aspek layanan fakultas, diperoleh skor rata-rata 2,55 yang merupakan nilai tertinggi dalam survei ini, meskipun selisihnya tidak terlalu jauh dengan aspek lainnya. Hal

ini menunjukkan bahwa layanan di tingkat fakultas relatif lebih baik dibandingkan aspek lain, namun tetap masih dalam kategori “cukup” dan belum mencapai tingkat kepuasan yang ideal. Mahasiswa mengharapkan layanan administrasi dan akademik di tingkat fakultas dapat lebih andal, cepat, serta konsisten dalam memberikan pelayanan sesuai ketentuan, disertai dengan peningkatan kepedulian terhadap kebutuhan mahasiswa.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa meskipun berbagai layanan pendidikan di Program Studi Bahasa Mandarin FIB USU sudah berjalan, namun masih terdapat kesenjangan yang cukup jelas antara harapan mahasiswa dengan kenyataan di lapangan. Nilai rata-rata yang berada pada kisaran 2,50 hingga 2,55 menjadi indikator bahwa perbaikan berkelanjutan sangat diperlukan, baik pada aspek pengajaran, layanan administratif, pengelolaan program studi, penyediaan sarana prasarana, maupun pelayanan di tingkat fakultas. Upaya peningkatan kualitas layanan tersebut menjadi penting untuk mendukung tercapainya tujuan pendidikan yang lebih baik dan peningkatan kepuasan mahasiswa secara menyeluruh.

### **3. Survei Evaluasi Beban Belajar Mahasiswa**

Berdasarkan hasil Survei Evaluasi Beban Belajar Mahasiswa pada Program Studi Bahasa Mandarin FIB USU, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,57. Skor ini menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap beban belajar yang diberikan dosen dalam mata kuliah berada dalam kategori tinggi, yakni antara “sesuai” dan mendekati “sangat sesuai”. Hal ini mengindikasikan bahwa secara umum mahasiswa menilai bobot materi, jumlah SKS, alokasi waktu, serta penugasan yang diberikan telah selaras dengan tujuan pembelajaran yang diharapkan.

Pada aspek bobot materi kuliah maupun praktikum, mahasiswa menilai kesesuaian antara materi yang disampaikan dengan jumlah SKS sudah cukup proporsional. Hal ini mencerminkan adanya keseimbangan antara kompleksitas materi dengan porsi beban akademik yang dialokasikan dalam kurikulum. Selain itu, nilai 3,57 juga menunjukkan bahwa SKS pada setiap mata kuliah dipandang memadai untuk menunjang pencapaian kompetensi yang ditargetkan. Dengan kata lain, mahasiswa merasa bahwa struktur kurikulum yang diterapkan mampu mendukung pencapaian capaian pembelajaran, meskipun tetap terdapat ruang untuk optimalisasi agar beban belajar lebih efisien.

Terkait dengan alokasi waktu, baik tatap muka di kelas maupun praktik di luar kelas, mahasiswa menilai bahwa waktu yang tersedia cukup membantu untuk mendalami materi pembelajaran. Penilaian ini juga berlaku pada waktu pengerjaan tugas mandiri seperti membaca, mencari informasi tambahan, ataupun menyiapkan laporan. Hasil survei memperlihatkan bahwa mahasiswa merasa beban waktu yang diberikan masih sejalan dengan standar beban SKS, sehingga tidak menimbulkan tekanan akademik yang berlebihan. Demikian pula pada alokasi waktu pengerjaan tugas, kuis, maupun ujian selama satu semester, mahasiswa menilai bahwa waktu yang tersedia relatif memadai untuk memahami materi sekaligus mencapai tujuan pembelajaran.

Lebih jauh, pada aspek penugasan, mahasiswa menilai bahwa tugas-tugas yang diberikan dosen relevan dengan materi perkuliahan dan sesuai dengan tujuan pembelajaran. Penilaian ini menunjukkan adanya keterkaitan langsung antara bentuk penilaian yang diberikan dengan kompetensi yang hendak dicapai. Beban tugas dianggap wajar dan tidak menimbulkan beban tambahan yang berlebihan, bahkan masih memungkinkan mahasiswa untuk melakukan

aktivitas lain di luar perkuliahan seperti hobi, rekreasi, atau kegiatan sehari-hari. Hal ini menegaskan bahwa pengelolaan beban akademik di program studi telah memperhatikan keseimbangan antara kebutuhan akademik dan kebutuhan personal mahasiswa.

Secara keseluruhan, nilai rata-rata 3,57 merefleksikan kepuasan mahasiswa yang relatif baik terhadap beban belajar yang diberikan dalam perkuliahan. Meskipun sudah berada pada kategori memadai, hasil ini juga menunjukkan perlunya evaluasi berkelanjutan agar distribusi beban belajar dapat terus disesuaikan dengan dinamika kebutuhan mahasiswa, perkembangan kurikulum, serta tuntutan kompetensi yang semakin kompleks. Dengan peningkatan yang konsisten, diharapkan beban belajar mahasiswa dapat terus berada pada tingkat yang proporsional, efektif, dan mendukung pencapaian tujuan pembelajaran secara optimal.

#### 4. Survei Evaluasi Dosen Membimbing Tugas Akhir

No	NIP	Dosen	Nilai Evaluasi Dosen
1	199005162017042001	Vivi Adryani Nasution S.S., MTCSOL	3.8
2	199306082021022001	Jessy S.S., MTCSOL	3.70
3	197905112017042001	Julina B.A., M.TCSOL.	3.81
4	199007282015042002	Niza Ayuningtias S.S., MTCSOL.	3.83
5	199006252018031001	Dr. T. Kasa Rullah Adha S.S., MTCSOL	3.82
6	199011212017042001	Intan Erwani S.S., M.Hum	3.79

Berdasarkan hasil Survei Evaluasi Dosen Membimbing Tugas Akhir pada Program Studi Bahasa Mandarin FIB USU, diperoleh nilai rata-rata yang berkisar antara 3,70 hingga 3,83. Rentang nilai tersebut menggambarkan bahwa kualitas pembimbingan yang diberikan oleh para dosen dinilai mahasiswa berada dalam kategori baik, dengan kecenderungan mendekati kategori “sangat sesuai”. Secara umum, hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa merasa cukup puas dengan proses pembimbingan yang telah mereka jalani, baik dari segi kejelasan arahan, ketersediaan waktu, maupun perhatian dosen terhadap kebutuhan akademik dan non-akademik mahasiswa.

Dosen yang memperoleh nilai rata-rata tertinggi adalah Niza Ayuningtias S.S., MTCSOL dengan skor 3,83, diikuti oleh Dr. T. Kasa Rullah Adha S.S., MTCSOL dengan 3,82, serta Julina B.A., M.TCSOL dengan 3,81. Nilai ini mengindikasikan bahwa mahasiswa menilai ketiga dosen tersebut memiliki kemampuan yang sangat baik dalam memberikan pembimbingan yang sistematis, memberi arahan penelitian yang relevan dengan minat mahasiswa, serta menyediakan waktu diskusi yang memadai. Selain itu, umpan balik yang diberikan dalam penyusunan proposal maupun penulisan skripsi dinilai jelas dan membantu mahasiswa memperbaiki hasil penelitiannya.

Di sisi lain, Vivi Adryani Nasution S.S., MTCSOL memperoleh skor 3,80, sedangkan Intan Erwani S.S., M.Hum memperoleh nilai 3,79. Hasil ini menunjukkan bahwa kedua dosen tersebut juga dinilai cukup baik dalam mendukung proses penyelesaian tugas akhir, terutama pada aspek pengarahan metode penelitian, evaluasi kinerja mahasiswa, serta perhatian terhadap kebutuhan non-akademik. Meskipun nilainya sedikit lebih rendah dibandingkan dosen lain, capaian ini tetap merefleksikan kualitas pembimbingan yang sesuai dengan standar akademik yang diharapkan.

Sementara itu, nilai terendah diperoleh Jessy S.S., MTCSOL dengan skor 3,70. Walaupun skor ini masih termasuk dalam kategori baik, hasil ini menandakan bahwa mahasiswa menilai terdapat beberapa aspek pembimbingan yang masih bisa ditingkatkan, misalnya dalam hal konsistensi pemantauan perkembangan penelitian, pemberian umpan balik yang lebih cepat dan detail, serta penguatan perhatian terhadap dinamika yang dihadapi mahasiswa selama penyusunan tugas akhir.

Secara keseluruhan, nilai rata-rata yang mendekati angka maksimal empat menunjukkan bahwa pembimbingan tugas akhir di Program Studi Bahasa Mandarin FIB USU telah berjalan dengan efektif. Mahasiswa merasa bahwa dosen pembimbing memberikan arahan yang jelas, metode yang sistematis, serta bimbingan yang relevan dengan kebutuhan penelitian. Namun demikian, adanya variasi nilai antardosen juga mencerminkan bahwa kualitas pembimbingan masih dapat terus ditingkatkan, baik melalui peningkatan intensitas komunikasi, ketepatan waktu dalam memberikan umpan balik, maupun perhatian lebih besar terhadap kondisi mahasiswa secara holistik. Dengan peningkatan berkelanjutan, diharapkan kualitas bimbingan dapat mencapai standar yang lebih tinggi, sehingga mendukung kelancaran penyelesaian tugas akhir mahasiswa dan meningkatkan mutu lulusan program studi.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan keseluruhan hasil survei yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Program Studi Bahasa Mandarin FIB USU berada pada kategori baik, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan perhatian lebih lanjut. Survei evaluasi beban belajar mahasiswa dengan nilai rata-rata 3,57 menunjukkan bahwa beban akademik yang diberikan sudah sesuai dengan jumlah SKS, alokasi waktu, serta relevansi penugasan, sehingga mahasiswa dapat menyelesaikan pembelajaran secara efektif tanpa mengabaikan aktivitas lain di luar akademik. Selanjutnya, survei evaluasi dosen mengajar dengan nilai rata-rata berkisar antara 3,40 hingga 3,81 memperlihatkan bahwa sebagian besar dosen telah melaksanakan pembelajaran sesuai standar akademik, namun tetap ada perbedaan kualitas di antara dosen yang mengindikasikan perlunya perbaikan dalam hal variasi metode, efektivitas media, serta perhatian terhadap mahasiswa.

Pada aspek kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan, meliputi dosen, tenaga kependidikan, pengelola program studi, sarana prasarana, serta layanan fakultas, nilai rata-rata berada pada kisaran 2,50 hingga 2,55. Hasil ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan sudah berjalan, namun masih belum sepenuhnya memenuhi harapan mahasiswa. Perbaikan dalam keandalan, daya tanggap, kepastian layanan, serta perhatian terhadap kebutuhan mahasiswa perlu menjadi prioritas agar kualitas layanan akademik dan non-akademik dapat lebih optimal.

Sementara itu, survei evaluasi dosen membimbing tugas akhir dengan nilai rata-rata antara 3,70 hingga 3,83 menunjukkan bahwa mahasiswa cukup puas terhadap proses bimbingan yang diberikan. Para dosen dinilai telah mampu memberikan arahan penelitian yang jelas, umpan balik yang konstruktif, serta perhatian terhadap kondisi mahasiswa, meskipun masih terdapat aspek yang dapat ditingkatkan seperti konsistensi pemantauan penelitian dan kecepatan pemberian masukan.

Secara umum, hasil survei ini memberikan gambaran bahwa kualitas proses pendidikan di Program Studi Bahasa Mandarin FIB USU telah berada pada kategori baik, namun belum mencapai tingkat optimal. Diperlukan peningkatan secara berkelanjutan, baik dalam hal pembelajaran, layanan akademik, fasilitas penunjang, maupun bimbingan tugas akhir, agar kepuasan mahasiswa semakin meningkat. Dengan perbaikan yang sistematis dan konsisten, diharapkan mutu layanan pendidikan di program studi dapat semakin berkualitas serta mendukung pencapaian tujuan akademik dan peningkatan daya saing lulusan.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil survei yang telah diperoleh, terdapat beberapa saran yang dapat dijadikan acuan untuk meningkatkan kualitas proses pendidikan di Program Studi Bahasa Mandarin FIB USU. Pertama, perlu dilakukan optimalisasi dalam aspek layanan akademik dan non-akademik yang saat ini masih berada pada kategori cukup. Penguatan keandalan,

kecepatan respons, serta konsistensi pelayanan dari dosen, tenaga kependidikan, pengelola program studi, hingga fakultas sangat penting agar mahasiswa merasa lebih diperhatikan dan mendapatkan layanan yang sesuai dengan ketentuan akademik.

Kedua, dalam aspek pembelajaran, dosen diharapkan terus meningkatkan variasi metode pengajaran dan penggunaan media pembelajaran yang lebih efektif serta interaktif. Hal ini akan membantu mahasiswa dalam memahami materi dengan lebih baik, sekaligus menciptakan suasana kelas yang kondusif dan partisipatif. Dosen juga perlu memperkuat keterhubungan antara materi ajar dengan konteks nyata, sehingga mahasiswa dapat melihat relevansi pembelajaran dengan dunia kerja maupun kehidupan sehari-hari.

Ketiga, terkait dengan beban belajar mahasiswa, meskipun hasil survei menunjukkan nilai yang baik, evaluasi secara berkala tetap perlu dilakukan untuk memastikan bahwa bobot materi, alokasi waktu, serta penugasan tetap proporsional. Program studi dapat mengembangkan strategi penugasan yang lebih variatif dan aplikatif agar mahasiswa tidak hanya terbebani secara administratif, tetapi juga memperoleh pengalaman belajar yang bermakna.

Keempat, pada aspek bimbingan tugas akhir, meskipun dosen pembimbing telah mendapatkan penilaian baik, peningkatan kualitas bimbingan tetap diperlukan. Hal ini mencakup konsistensi dalam pemantauan perkembangan penelitian, ketepatan waktu dalam memberikan umpan balik, serta penguatan komunikasi akademik yang intensif. Dengan demikian, mahasiswa dapat lebih terbantu dalam menyelesaikan tugas akhir secara tepat waktu dan berkualitas.

Kelima, perbaikan sarana dan prasarana juga harus menjadi prioritas. Ketersediaan dan kualitas fasilitas pembelajaran, baik berupa ruang kelas, perangkat teknologi, maupun sarana praktikum, perlu ditingkatkan agar mendukung efektivitas proses belajar mengajar. Selain itu, peningkatan layanan administratif di tingkat fakultas juga perlu dilakukan secara berkesinambungan dengan mengedepankan sikap ramah, responsif, dan peduli terhadap kebutuhan mahasiswa.

Dengan melaksanakan saran-saran tersebut secara konsisten dan berkelanjutan, diharapkan kualitas layanan pendidikan di Program Studi Bahasa Mandarin FIB USU dapat semakin meningkat, sehingga kepuasan mahasiswa terjaga dan tujuan akademik program studi dapat tercapai secara optimal.