

LAPORAN

**SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
PADA PROSES PEMBELAJARAN**



**UNIVERSITAS SUMATERA UTARA
PROGRAM STUDI BAHASA MANDARIN
FAKULTAS ILMU BUDAYA
MEDAN
2024- 2025 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

Hasil survei yang dilakukan terhadap mahasiswa Program Studi Bahasa Mandarin FIB USU memberikan gambaran menyeluruh mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses

pendidikan, layanan akademik, serta beban belajar yang diterapkan dalam kegiatan perkuliahan. Survei ini mencakup beberapa aspek utama, yaitu kualitas pelayanan dosen, tenaga kependidikan, pengelola program studi, ketersediaan sarana dan prasarana, layanan fakultas, serta evaluasi terhadap beban belajar mahasiswa. Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa mahasiswa menilai kualitas layanan dan proses pembelajaran berada pada kategori “sesuai” hingga “sangat sesuai”, meskipun terdapat sejumlah aspek yang masih membutuhkan peningkatan secara berkelanjutan.

Pada aspek kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan, nilai rata-rata yang diperoleh berada pada rentang 2.52 hingga 2.59. Nilai ini mencerminkan bahwa secara umum layanan pendidikan telah sesuai dengan standar, namun belum mencapai tingkat kepuasan yang optimal. Dosen dinilai telah memiliki keandalan dan kemampuan dalam memberikan pelayanan akademik, tetapi daya tanggap dan kepedulian terhadap kebutuhan mahasiswa masih perlu ditingkatkan. Tenaga kependidikan juga menunjukkan kinerja yang cukup baik, meskipun kecepatan pelayanan dan kemampuan memberikan solusi masih belum sepenuhnya memadai. Pengelola program studi memperoleh penilaian yang relatif serupa, di mana keandalan pelayanan telah berjalan, tetapi kepastian layanan dan empati terhadap mahasiswa masih harus diperkuat. Dari sisi sarana dan prasarana, mahasiswa memberikan nilai yang lebih tinggi dibandingkan aspek lain, menunjukkan bahwa fasilitas pembelajaran pada dasarnya sudah cukup mendukung. Namun, kualitas, pemeliharaan, serta aksesibilitas fasilitas tersebut tetap perlu mendapatkan perhatian agar dapat lebih maksimal dalam menunjang proses belajar. Layanan fakultas memperoleh penilaian serupa dengan aspek lainnya, yaitu cukup sesuai, tetapi dengan indikasi perlunya peningkatan dalam hal kesederhanaan prosedur, kecepatan layanan, serta perhatian yang lebih personal kepada mahasiswa.

Sementara itu, pada survei evaluasi beban belajar mahasiswa diperoleh nilai rata-rata sebesar 3.45. Hasil ini menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan aspek layanan pendidikan lainnya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa beban belajar yang diberikan dosen, baik dalam bentuk bobot materi, alokasi waktu tatap muka, tugas mandiri, maupun ujian, telah sesuai dengan jumlah SKS dan tujuan pembelajaran. Mahasiswa merasa beban tugas yang diterapkan masih proporsional serta tidak menghambat mereka untuk tetap menjalani kegiatan di luar akademik. Hal ini mengindikasikan adanya perencanaan yang relatif baik dalam distribusi beban belajar sehingga keseimbangan antara kegiatan akademik dan non-akademik dapat terjaga.

Secara keseluruhan, survei ini menunjukkan bahwa mahasiswa menilai kualitas pendidikan dan layanan akademik di Program Studi Bahasa Mandarin berada pada tingkat yang cukup baik dan sesuai dengan harapan, meskipun belum optimal. Adanya variasi nilai pada masing-masing aspek memperlihatkan bahwa terdapat ruang perbaikan, terutama pada dimensi responsivitas, empati, serta kecepatan pelayanan. Dengan perbaikan berkelanjutan, baik dalam pengelolaan sumber daya manusia maupun penyediaan sarana pendukung, diharapkan kualitas layanan akademik dan pengalaman belajar mahasiswa dapat meningkat lebih signifikan. Ringkasan ini sekaligus menjadi dasar evaluasi bagi pengelola program studi untuk merumuskan strategi peningkatan mutu pendidikan secara berkesinambungan.

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 (2024- 2025 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	Dardanila	1	2	3.29
2	Vivi Adryani Nasution	8	16	3.63
3	Mahriyuni	1	2	3.55
4	Intan Erwani	7	14	3.61
5	Jessy	8	16	3.73
6	T. Kasa Rullah Adha	9	18	3.72
7	Julina	8	16	3.68
8	Niza Ayuningtias	9	20	3.55
9	Mhd. Pujiono	2	4	3.85
10	Isnaini Halimah Rambe	1	3	3.65

Berdasarkan hasil survei evaluasi dosen mengajar pada Program Studi Bahasa Mandarin Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sumatera Utara, diperoleh nilai rata-rata dari sepuluh dosen yang menjadi responden dalam instrumen penilaian. Nilai rata-rata tersebut menggambarkan persepsi mahasiswa terhadap kualitas pengajaran dosen melalui berbagai indikator yang telah ditetapkan, mulai dari penggunaan media pembelajaran, ketepatan waktu, objektivitas penilaian, hingga kemampuan menciptakan suasana kelas yang kondusif. Secara umum, skor yang diperoleh berkisar antara 3,29 hingga 3,85 dalam skala empat, yang menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa menilai kinerja dosen pada kategori “sesuai” hingga mendekati “sangat sesuai”.

Dari sepuluh dosen yang dievaluasi, nilai rata-rata tertinggi diperoleh oleh Mhd. Pujiono dengan skor 3,85. Hal ini menandakan bahwa mahasiswa memberikan apresiasi yang tinggi terhadap kinerjanya, baik dalam penguasaan materi, penyampaian topik, maupun interaksi yang dibangun di kelas. Selanjutnya, Jessy dengan skor 3,73 dan T. Kasa Rullah Adha dengan skor 3,72 menempati posisi berikutnya, menunjukkan konsistensi dalam pelaksanaan pengajaran yang dinilai efektif dan mendukung pemahaman mahasiswa. Julina juga memperoleh nilai yang cukup baik dengan rata-rata 3,68, sedangkan Isnaini Halimah Rambe mendapat skor 3,65, yang keduanya menunjukkan bahwa mahasiswa menilai pembelajaran yang diberikan sudah sesuai dengan harapan akademik.

Sementara itu, Vivi Adryani Nasution dengan skor 3,63 serta Intan Erwani dengan skor 3,61 juga memperoleh penilaian positif, meskipun masih terdapat ruang peningkatan agar dapat mencapai kategori yang lebih optimal. Mahriyuni dan Niza Ayuningtias sama-sama memperoleh skor 3,55, yang menandakan penilaian berada pada tingkat “sesuai” namun memerlukan perhatian untuk aspek tertentu, misalnya dalam pemberian umpan balik maupun variasi metode pembelajaran. Nilai terendah diperoleh oleh Dardanila dengan skor 3,29. Meskipun masih berada dalam kategori “sesuai”, skor ini mengindikasikan perlunya evaluasi lebih lanjut terhadap efektivitas pengajaran dan strategi pembelajaran yang diterapkan.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa kinerja dosen di Program Studi Bahasa Mandarin FIB USU telah berjalan sesuai dengan standar yang diharapkan mahasiswa, dengan mayoritas skor mendekati angka maksimal. Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang dapat ditingkatkan agar kualitas pengajaran semakin optimal dan merata di antara seluruh dosen.

2. Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan pada Program Studi Bahasa Mandarin FIB USU, dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan mahasiswa berada pada kategori sedang dengan rata-rata penilaian mendekati angka 2,5. Skor ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh berbagai elemen pendukung pendidikan, baik akademik maupun non-akademik, dinilai mahasiswa masih berada pada kisaran antara “tidak sesuai” hingga “sesuai”. Temuan ini mencerminkan adanya kebutuhan untuk peningkatan kualitas layanan agar dapat lebih memenuhi ekspektasi mahasiswa.

Pada aspek dosen, nilai rata-rata yang diperoleh adalah 2,54. Nilai ini menggambarkan bahwa mahasiswa menilai pelayanan dosen dalam hal keandalan, daya tanggap, kepastian, serta kepedulian terhadap mahasiswa belum sepenuhnya memuaskan. Meskipun dosen telah menjalankan fungsinya sebagai pengajar, mahasiswa menilai bahwa ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan, seperti perhatian lebih terhadap kebutuhan individu, konsistensi pelayanan sesuai ketentuan, serta peningkatan daya tanggap dalam memberikan bantuan akademik. Dengan demikian, meskipun proses pembelajaran telah berjalan, efektivitasnya masih dapat ditingkatkan.

Tenaga kependidikan memperoleh rata-rata 2,52. Skor ini menegaskan bahwa mahasiswa menilai aspek pelayanan administratif belum optimal. Keandalan tenaga kependidikan dalam menjalankan tugas serta daya tanggap dalam membantu mahasiswa masih belum sepenuhnya memenuhi harapan. Hal ini mengindikasikan perlunya upaya peningkatan pada aspek profesionalitas, ketepatan pelayanan, serta kecepatan dalam menanggapi kebutuhan administratif mahasiswa.

Pengelola program studi memperoleh nilai rata-rata 2,57, yang merupakan salah satu skor tertinggi dibanding aspek lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa cukup menghargai kinerja pengelola program studi, khususnya dalam hal kepastian layanan sesuai ketentuan dan kepedulian terhadap mahasiswa. Meskipun demikian, skor yang belum mencapai angka 3 menandakan masih adanya ruang untuk perbaikan, terutama dalam meningkatkan kualitas komunikasi, keterlibatan, serta daya tanggap terhadap kebutuhan mahasiswa.

Sarana dan prasarana memperoleh skor tertinggi dengan rata-rata 2,59. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa relatif lebih puas terhadap fasilitas yang mendukung proses pembelajaran, baik dari segi kecukupan, aksesibilitas, maupun kualitas. Namun demikian, skor ini tetap berada pada kategori sedang, sehingga masih diperlukan perbaikan dan pengembangan fasilitas yang lebih memadai agar mampu menunjang kegiatan akademik secara maksimal.

Terakhir, layanan fakultas memperoleh rata-rata nilai 2,52. Skor ini menggambarkan bahwa mahasiswa menilai kualitas layanan di tingkat fakultas masih rendah dalam hal keandalan, daya tanggap, kepastian, maupun empati. Kondisi ini mengindikasikan perlunya

peningkatan yang lebih signifikan dalam sistem pelayanan, baik dari segi efisiensi prosedur, kecepatan layanan, maupun sikap kepedulian tenaga kependidikan terhadap mahasiswa.

Secara keseluruhan, hasil survei ini memperlihatkan bahwa meskipun ada aspek yang relatif lebih baik seperti sarana prasarana dan pengelolaan program studi, tingkat kepuasan mahasiswa masih berada pada kategori sedang. Oleh karena itu, upaya perbaikan di berbagai lini, terutama dalam hal pelayanan dosen, tenaga kependidikan, serta layanan fakultas, menjadi sangat penting untuk meningkatkan mutu pendidikan secara berkelanjutan.

3. Survei Evaluasi Beban Belajar Mahasiswa

Berdasarkan hasil Survei Evaluasi Beban Belajar Mahasiswa pada Program Studi Bahasa Mandarin FIB USU, diperoleh rata-rata nilai sebesar 3,45 dari skala empat. Nilai tersebut menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa menilai beban belajar yang mereka jalani berada pada kategori tinggi dalam arti “sesuai” hingga mendekati “sangat sesuai” dengan standar yang diharapkan. Angka ini memberikan gambaran bahwa mayoritas aspek yang diukur melalui indikator pertanyaan terkait bobot materi, alokasi waktu, serta kesesuaian tugas dengan tujuan pembelajaran telah berjalan cukup baik dan dianggap proporsional oleh mahasiswa, meskipun masih terdapat ruang perbaikan untuk mencapai tingkat optimal.

Dari sisi bobot materi kuliah maupun praktikum, mahasiswa menilai bahwa penyusunan materi telah sejalan dengan jumlah SKS yang ditetapkan. Hal ini tercermin dari rata-rata yang tinggi, yang menandakan adanya kesesuaian antara beban akademik dan struktur kurikulum. Selain itu, penilaian mahasiswa terhadap bobot SKS juga menunjukkan bahwa alokasi yang ditentukan sudah memadai untuk mendukung pencapaian tujuan pembelajaran. Dengan demikian, mahasiswa merasa bahwa struktur perkuliahan yang ada relatif seimbang dan memungkinkan mereka untuk memahami materi dengan baik.

Alokasi waktu tatap muka, praktikum, maupun bentuk pembelajaran langsung lainnya juga dinilai cukup mencukupi dalam mendukung ketercapaian tujuan mata kuliah. Mahasiswa merasakan bahwa durasi perkuliahan sesuai dengan kebutuhan materi, sehingga dapat memfasilitasi interaksi yang efektif dengan dosen dan memberikan ruang untuk pendalaman topik. Selain itu, waktu yang diberikan untuk mengerjakan tugas mandiri, seperti membaca, mencari referensi tambahan, maupun menyiapkan bahan kuliah, dianggap sesuai dengan beban SKS. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa merasa memiliki kesempatan yang cukup untuk mengelola proses belajar secara mandiri di luar jam kuliah.

Terkait dengan tugas, kuis, dan ujian yang diberikan sepanjang semester, mahasiswa menilai bahwa alokasi waktu yang tersedia sudah cukup mendukung pemahaman materi. Penugasan dianggap relevan dengan materi perkuliahan dan sejalan dengan tujuan pembelajaran yang telah ditetapkan. Dengan demikian, mahasiswa dapat menilai tugas tidak sekadar sebagai beban administratif, melainkan sebagai sarana untuk memperkuat penguasaan materi. Lebih lanjut, hasil survei juga menunjukkan bahwa meskipun mahasiswa menghadapi sejumlah penugasan, kuis, maupun ujian, beban akademik tersebut masih memungkinkan mereka untuk tetap menjalani aktivitas non-akademik, seperti kegiatan sehari-hari, hobi, maupun rekreasi.

Secara keseluruhan, rata-rata nilai 3,45 ini menggambarkan bahwa beban belajar

mahasiswa sudah dikelola dengan cukup baik, baik dari segi bobot materi, alokasi waktu, maupun relevansi penugasan. Capaian ini mencerminkan kesesuaian antara rancangan pembelajaran dengan realitas pengalaman mahasiswa, sekaligus menunjukkan bahwa proses perkuliahan telah berjalan dengan cukup efektif. Meski demikian, hasil survei ini juga dapat menjadi dasar untuk evaluasi lebih lanjut agar kualitas pembelajaran terus ditingkatkan, sehingga beban belajar tidak hanya sesuai dengan standar formal, tetapi juga lebih adaptif terhadap kebutuhan dan perkembangan mahasiswa.

4. Survei Evaluasi Dosen Membimbing Tugas Akhir

.....

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan keseluruhan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan pada Program Studi Bahasa Mandarin FIB USU, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa secara umum berada pada kategori sedang hingga baik. Pada aspek evaluasi dosen mengajar, skor rata-rata yang diperoleh menunjukkan bahwa mahasiswa menilai proses pembelajaran telah berjalan cukup efektif, meskipun masih terdapat kebutuhan untuk peningkatan dalam hal interaksi, pemberian umpan balik, serta variasi metode pengajaran. Survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan juga memperlihatkan bahwa nilai yang diperoleh masing-masing indikator, yakni dosen, tenaga kependidikan, pengelola program studi, sarana prasarana, serta layanan fakultas, berada pada kisaran 2,52 hingga 2,59. Angka ini menunjukkan bahwa kualitas layanan telah terlaksana, tetapi masih berada pada tingkat yang belum sepenuhnya optimal, sehingga peningkatan mutu pelayanan menjadi hal yang penting untuk diperhatikan.

Sementara itu, pada evaluasi beban belajar mahasiswa diperoleh rata-rata 3,45 yang tergolong tinggi, mencerminkan bahwa bobot materi, alokasi waktu perkuliahan, serta penugasan dinilai sesuai dengan jumlah SKS dan tujuan pembelajaran. Hal ini mengindikasikan bahwa secara umum rancangan pembelajaran telah berjalan efektif dan mahasiswa merasa beban akademik yang diberikan masih dalam batas wajar serta tidak menghambat aktivitas di luar perkuliahan.

Dengan demikian, keseluruhan hasil survei menggambarkan bahwa meskipun mahasiswa relatif puas dengan bobot pembelajaran dan pelaksanaan kurikulum, kepuasan terhadap aspek layanan akademik dan non-akademik masih memerlukan perhatian lebih lanjut. Upaya peningkatan kualitas dosen, tenaga kependidikan, pengelola program studi, sarana prasarana, dan layanan fakultas menjadi kunci utama dalam mendorong tercapainya mutu pendidikan yang lebih baik. Evaluasi secara berkala serta tindak lanjut dari hasil survei ini penting dilakukan agar setiap aspek pelayanan pendidikan semakin responsif, relevan, dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

B. Saran

Berdasarkan hasil survei yang telah dilaksanakan, terdapat beberapa saran yang dapat diajukan sebagai upaya pengembangan mutu pembelajaran dan peningkatan kualitas pelayanan akademik di Program Studi Bahasa Mandarin FIB USU. Pertama, pada aspek dosen, diperlukan peningkatan konsistensi dalam penerapan metode pengajaran yang lebih variatif, partisipatif, serta relevan dengan kebutuhan mahasiswa. Dosen juga disarankan untuk lebih optimal dalam memberikan umpan balik yang konstruktif, meningkatkan sensitivitas terhadap kebutuhan akademik mahasiswa, serta membangun komunikasi yang lebih terbuka sehingga proses pembelajaran dapat berlangsung lebih efektif dan kondusif.

Kedua, pada aspek tenaga kependidikan, penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi melalui peningkatan profesionalitas, kecepatan, dan ketepatan dalam menanggapi kebutuhan mahasiswa. Pelatihan khusus dalam bidang pelayanan akademik serta

pemanfaatan teknologi informasi secara lebih optimal dapat membantu memperbaiki kualitas layanan, sehingga mahasiswa memperoleh pengalaman administratif yang lebih efisien dan transparan.

Ketiga, pada aspek pengelola program studi, disarankan untuk memperkuat keterlibatan aktif dalam mendampingi mahasiswa, baik melalui penyediaan layanan konsultasi, transparansi informasi akademik, maupun responsivitas terhadap dinamika dan kebutuhan mahasiswa. Langkah ini diharapkan dapat mempererat hubungan antara mahasiswa dan pengelola program studi, serta meningkatkan kepercayaan terhadap sistem pengelolaan akademik.

Keempat, dalam aspek sarana dan prasarana, meskipun memperoleh nilai relatif lebih tinggi dibandingkan aspek lainnya, upaya pengembangan tetap perlu dilakukan. Penyediaan fasilitas belajar yang lebih modern, terjangkau, dan terpelihara dengan baik sangat penting untuk mendukung efektivitas pembelajaran. Selain itu, peningkatan kualitas sarana praktikum dan laboratorium juga perlu menjadi perhatian agar proses pembelajaran lebih aplikatif dan sesuai dengan tuntutan kompetensi yang ingin dicapai.

Kelima, pada aspek layanan fakultas, perlu adanya penyederhanaan prosedur, peningkatan kecepatan pelayanan, serta penguatan aspek empati dalam melayani mahasiswa. Hal ini dapat diwujudkan melalui penguatan sistem manajemen layanan berbasis teknologi, peningkatan keterampilan interpersonal tenaga kependidikan, serta pengembangan mekanisme penanganan keluhan mahasiswa yang lebih responsif.

Terakhir, terkait dengan beban belajar mahasiswa yang memperoleh nilai cukup tinggi, penting untuk tetap menjaga keseimbangan dalam distribusi tugas, kuis, dan ujian. Evaluasi berkala terhadap kesesuaian beban akademik dengan jumlah SKS perlu dilakukan agar mahasiswa tetap dapat mengelola waktu secara proporsional antara aktivitas akademik dan non-akademik.

Dengan mengimplementasikan saran-saran tersebut, diharapkan kualitas pembelajaran, pelayanan akademik, serta fasilitas pendukung di Program Studi Bahasa Mandarin FIB USU dapat semakin ditingkatkan sehingga mampu menghasilkan pengalaman pendidikan yang lebih bermakna, efektif, dan sesuai dengan harapan mahasiswa.