

L A P O R A N

**SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
PADA PROSES PEMBELAJARAN**



**UNIVERSITAS SUMATERA UTARA
PROGRAM STUDI SASTRA ARAB
FAKULTAS ILMU BUDAYA
MEDAN
2021/2022**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya, laporan hasil survei kepuasan mahasiswa ini dapat diselesaikan dengan baik. Laporan ini disusun berdasarkan hasil pengisian kuesioner oleh mahasiswa yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mereka terhadap berbagai aspek layanan akademik, khususnya terkait kualitas pembelajaran, pelayanan dosen, tenaga kependidikan, serta pengelola program studi.

Survei ini memberikan gambaran nyata mengenai persepsi, pengalaman, serta harapan mahasiswa terhadap layanan yang mereka terima. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara umum tingkat kepuasan mahasiswa berada pada kategori baik, dengan nilai capaian antara 79%–93%. Meskipun demikian, beberapa aspek seperti kepastian layanan prosedural, kecepatan respon, dan kepedulian pengelola program studi masih memerlukan perhatian dan perbaikan lebih lanjut.

Harapan kami, laporan ini dapat menjadi acuan sekaligus bahan evaluasi yang konstruktif bagi Program Studi untuk terus meningkatkan kualitas layanan akademik, sehingga mutu pembelajaran dan kepuasan mahasiswa dapat terus ditingkatkan secara berkelanjutan.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan survei ini, khususnya kepada para mahasiswa yang telah bersedia menjadi responden. Semoga laporan ini bermanfaat bagi pengembangan program studi dan peningkatan mutu pendidikan.

Medan, 22 Juni 2022
Ketua Program Studi Sastra Arab

Dr. Dra. Nursukma Suri, M.Ag.
NIP 196312251987032018

RINGKASAN

Laporan ini menyajikan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik yang mencakup kinerja dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola program studi pada Tahun Ajaran 2021/2022. Survei dilaksanakan melalui pengisian kuesioner dengan skala penilaian 1–4, di mana nilai 1 menunjukkan “sangat tidak sesuai” dan nilai 4 menunjukkan “sangat sesuai”.

Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa berada pada kategori baik, dengan nilai rata-rata berkisar antara 3,16–3,72 atau setara dengan 79%–93% dari capaian maksimal. Hal ini menandakan bahwa mahasiswa pada umumnya puas terhadap layanan yang mereka terima, meskipun terdapat beberapa aspek yang masih memerlukan perbaikan.

Pada evaluasi dosen, nilai rata-rata sebesar 3,53 (88,25%) mengindikasikan mutu pengajaran yang konsisten, dengan lebih dari separuh dosen (53,3%) dinilai “sangat sesuai”. Namun, masih ada dosen dengan skor relatif rendah yaitu 3,24 (81%), sehingga keseragaman mutu antar dosen belum sepenuhnya merata.

Sementara itu, survei layanan program studi memperlihatkan bahwa dosen dan tenaga kependidikan memperoleh nilai relatif baik (3,26–3,30 atau 81,5%–82,7%), dengan kekuatan pada keandalan dan kepedulian. Namun, aspek kepastian prosedural masih perlu ditingkatkan. Untuk pengelola program studi, nilai sedikit lebih rendah (3,16–3,26 atau 79%–81,5%), terutama pada aspek kepedulian mahasiswa yang mendapat skor terendah.

Berdasarkan temuan ini, beberapa tindak lanjut yang diperlukan meliputi: peningkatan kualitas dosen dengan skor di bawah rata-rata, perbaikan kepastian prosedural layanan, peningkatan empati dan kepedulian pengelola program studi, serta penguatan daya tanggap layanan administrasi. Selain itu, dosen dengan skor tinggi dapat dijadikan role model untuk berbagi praktik baik.

Dengan langkah perbaikan yang berkesinambungan, hasil survei ini diharapkan dapat menjadi acuan strategis bagi program studi dalam meningkatkan kualitas pembelajaran dan mutu layanan akademik, sehingga kepuasan mahasiswa dapat terus ditingkatkan menuju kategori “sangat sesuai” ($\geq 3,75$ atau $\geq 93,7\%$).

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
RINGKASAN.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	1
C. Tujuan	1
D. Ruang Lingkup.....	2
BAB II	3
A. Pelaksanaan	3
B Jenis dan Sumber Data	3
C Bentuk Jawaban	3
D Analisis Data	4
BAB III.....	5
A. Survei Evaluasi Dosen Mengajar.....	5
B. Survei Evaluasi Layanan Program Studi	7
BAB IV	11
A. Kesimpulan.....	11
B. Saran.....	12

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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, perlu dilakukan survei kepuasan mahasiswa secara berkala. Hasil survei ini tidak hanya menjadi dasar evaluasi internal, tetapi juga berfungsi sebagai bahan perencanaan strategis untuk pengembangan institusi di masa depan.

Survei ini dilaksanakan untuk mengetahui sejauh mana mahasiswa merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh program studi Sastra Arab, serta untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan. Dengan melibatkan mahasiswa sebagai responden utama, diharapkan hasil survei mencerminkan kondisi yang sebenarnya dan dapat dijadikan acuan dalam proses peningkatan mutu secara berkelanjutan.

B. Rumusan Masalah

1. Sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan dosen yang disediakan oleh Prodi Sastra Arab?
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 Prodi Sastra Arab?
4. Apa saja saran dan masukan dari mahasiswa yang dapat digunakan untuk perbaikan layanan ke depannya?

C. Tujuan

1. Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek layanan akademik

dan non-akademik yang diberikan oleh prodi Sastra Arab.

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 Evaluasi Layanan Program Studi

BAB II

PELAKSANAAN SURVEY

A. Pelaksanaan

Survey kepuasan mahasiswa ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengumpulkan data dan informasi yang relevan terkait pengalaman belajar mahasiswa di Program Studi Sastra Arab Proses survey secara online melalui Google Form. Pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, pelaksanaan, pengolahan, dan penyajian hasil survei.

Pelaksanaan survey berlangsung pada akhir semester. Sebelum melakukan pengisian kuesioner di laman satu mahasiswa, mahasiswa diberi penjelasan mengenai tujuan survey, metode pengisian, dan pentingnya kontribusi mereka dalam memberikan masukan yang akurat. Hasil dari survey ini akan dianalisis secara kuantitatif dan kualitatif untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai beban belajar mahasiswa, sehingga dapat menjadi dasar untuk pengambilan keputusan dalam pengembangan kurikulum dan metode pembelajaran ke depan.

Survei ini dilaksanakan dalam kurun waktu 1 tahun di setiap akhir semester.

B Jenis dan Sumber Data

Survei ini menggunakan data primer yang diperoleh langsung dari mahasiswa Program Studi Sastra Arab 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 Program Studi Sastra Arab.

BAB III

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil penelitian yang diperoleh melalui pengisian kuesioner pada Google Form oleh para responden, yang dalam konteks ini adalah mahasiswa. Data yang terkumpul mencerminkan penilaian mahasiswa terhadap berbagai aspek layanan akademik, khususnya terkait evaluasi dosen dalam membimbing tugas akhir pada semester ganjil dan genap. Setiap jawaban yang masuk kemudian diolah, dianalisis secara deskriptif, dan disajikan dalam bentuk tabel untuk memudahkan pembacaan pola serta tren yang muncul. Analisis dilakukan dengan mempertimbangkan rentang nilai 1 hingga 4, di mana nilai 1 menunjukkan “sangat tidak sesuai” dan nilai 4 menunjukkan “sangat sesuai”, sehingga dapat menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa secara objektif. Hasil pembahasan ini tidak hanya menguraikan distribusi penilaian, tetapi juga membandingkan capaian antarsemester, sehingga dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai konsistensi, peningkatan, maupun penurunan kualitas layanan akademik yang diberikan dosen pembimbing tugas akhir.

A. Survei Evaluasi Dosen Mengajar

Hasil Survei Evaluasi Dosen Mengajar Tahun Ajaran 2021/2022

No	Dosen	Total Kelas	Total SKS	Nilai Evaluasi Dosen
1	Andi Pratama Lubis, S.S., M.Hum.	6	16	3.57
2	Dr. Dra. Nursukma Suri, M.Ag.	9	18	3.72
3	Dr. Fatimatu Zahra Nasution, S.S., M.Si.	9	18	3.68
4	Dr. Rahimah, M.Ag.	9	18	3.44
5	Dr. Windi Chaldun, Lc. M.Hum.	9	18	3.60
6	Dr. Zulfan Lubis, M.Hum.	9	18	3.46
7	Dra. Fauziah, M.A.	6	16	3.46
8	Dra. Kacar Ginting, M.Ag.	6	16	3.24
9	Dra. Khairawati, M.A., Ph.D.	9	18	3.48
10	Dra. Murniati, M.Hum.	6	16	3.55
11	Dra. Rahlina Muskar Nst, M.Hum., Ph.D.	9	18	3.66
12	Drs. Mahmud Khudri, M.Hum.	6	16	3.64
13	Prof. Dr. Khairina Nasution, M.S.	9	18	3.53
14	Prof. M. Husnan Lubis, M.A., Ph.D.	9	18	3.45
15	Prof. Pujiati, M.Soc., Sc., Ph.D.	9	18	3.42

Berdasarkan hasil survei evaluasi dosen Tahun Ajaran 2021/2022, terdapat 15 dosen yang dievaluasi dengan nilai rata-rata sebesar 3,53 dari skala 1–4. Angka ini menunjukkan

secara umum kinerja dosen berada pada kategori yang baik, mendekati tingkat “sangat sesuai”. Nilai terendah berada pada 3,24, sementara nilai tertinggi adalah 3,72, yang berarti tidak ada dosen dengan kategori rendah (1 = sangat tidak sesuai atau 2 = tidak sesuai).

Jika dilihat dari distribusi kategori, sebanyak 53,3% dosen berada pada kategori “sangat sesuai (4)”, sedangkan sisanya 46,7% berada pada kategori “sesuai (3)”. Ini berarti lebih dari separuh dosen sudah dianggap sangat sesuai oleh mahasiswa atau responden, sementara hampir setengahnya masih berada di level cukup baik tetapi belum maksimal. Tidak ada dosen yang masuk kategori buruk.

Dari segi tren, nilai evaluasi cenderung terkonsentrasi di kisaran 3,4 hingga 3,7, yang artinya konsistensi mutu pengajaran relatif stabil antar dosen. Namun, terdapat sedikit gap di antara dosen dengan skor lebih tinggi (misalnya Dr. Nursukma Suri dengan 3,72 dan Dr. Fatimatuazzahra dengan 3,68) dibandingkan dengan dosen yang nilainya relatif rendah (misalnya Dra. Kacar Ginting dengan 3,24). Pola ini menunjukkan bahwa meskipun secara keseluruhan kualitas cukup baik, ada beberapa dosen yang masih dapat ditingkatkan agar keseragaman mutu lebih merata.

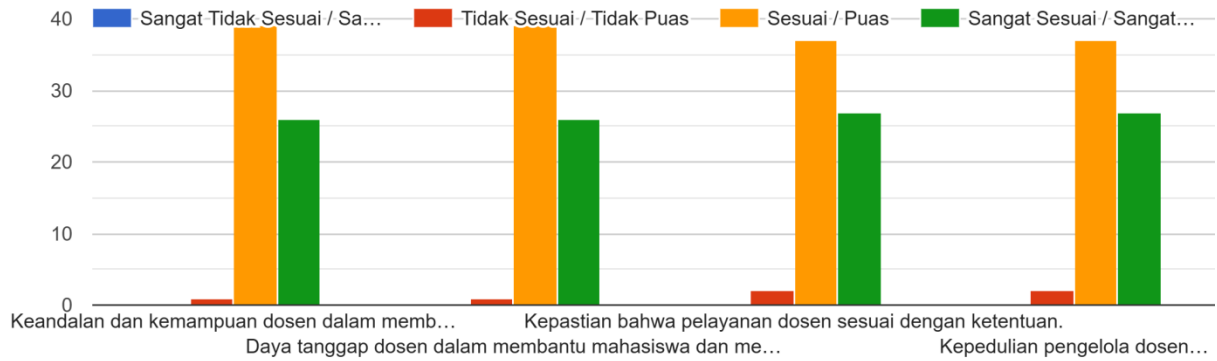
Wawasan yang dapat ditindaklanjuti adalah pentingnya fokus pada peningkatan kualitas dosen dengan skor di bawah rata-rata (misalnya mereka yang berada di rentang 3,2–3,4), melalui pelatihan metode mengajar, peningkatan interaksi dengan mahasiswa, atau perbaikan strategi evaluasi. Sementara itu, dosen dengan skor tinggi dapat dijadikan role model dalam berbagi praktik baik. Dengan langkah ini, diharapkan distribusi mutu pengajaran semakin merata dan rata-rata nilai evaluasi dapat naik mendekati skor maksimum.

Apabila tren perbaikan ini dilanjutkan, kampus berpotensi memiliki standar kualitas dosen yang semakin setara, sehingga pengalaman belajar mahasiswa menjadi lebih konsisten dan berkualitas.

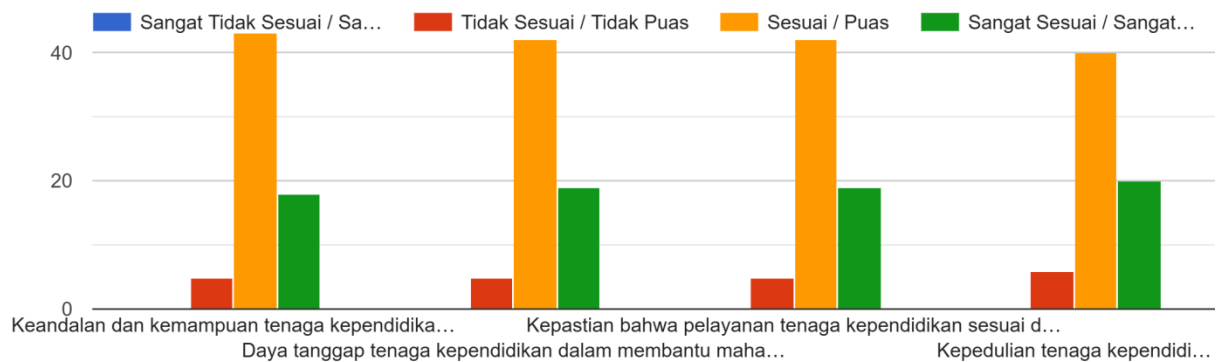
B. Survei Evaluasi Layanan Program Studi

Hasil Survei Evaluasi Layanan Program Studi Tahun Ajaran 2021/2022

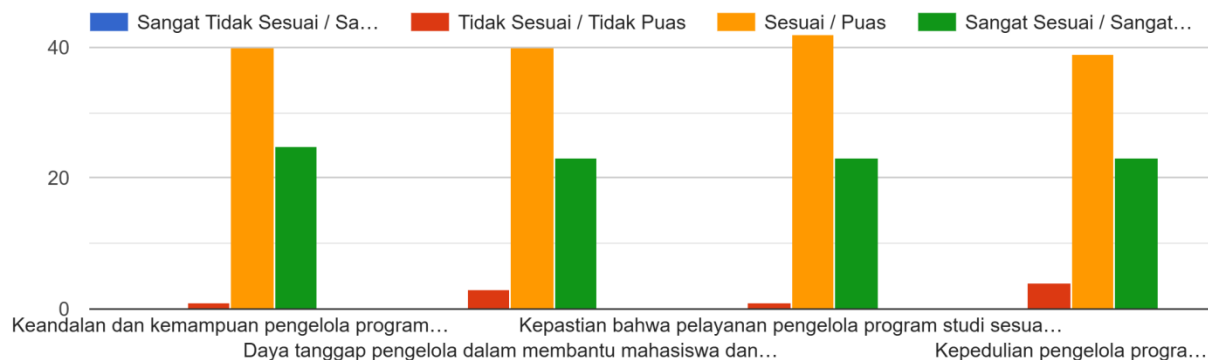
A. Layanan Dosen



B. Layanan Tenaga Kependidikan



C. Layanan Pengelola Program Studi



A. Dosen		Nilai Akhir (Skala 4)
1	Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.	3.30
2	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan dengan cepat.	3.30
3	Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan.	3.26
4	Kepedulian pengelola dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	3.30
B. Tenaga Kependidikan		Nilai Akhir (Skala 4)
1	Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.	3.30
2	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	3.26
3	Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan.	3.26
4	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	3.30
C. Pengelola Program Studi		Nilai Akhir (Skala 4)
1	Keandalan dan kemampuan pengelola program studi dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.	3.26
2	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan dengan cepat.	3.23
3	Kepastian bahwa pelayanan pengelola program studi sesuai dengan ketentuan.	3.23

4	Kepedulian pengelola program studi dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	3.16
---	--	------

Survei layanan program studi tahun ajaran 2021/2022 memberikan gambaran penting mengenai persepsi mahasiswa terhadap tiga komponen utama penyelenggara layanan akademik, yaitu dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola program studi. Hasil survei ini disusun menggunakan skala penilaian 1–4, dengan kategori (1) sangat tidak sesuai, (2) tidak sesuai, (3) sesuai, dan (4) sangat sesuai. Dengan demikian, skor yang mendekati angka 4 menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa yang tinggi, sementara skor yang lebih rendah menandakan adanya ruang perbaikan.

Secara umum, dosen memperoleh skor yang baik dengan rentang 3,26–3,30. Nilai ini menunjukkan bahwa mahasiswa menilai pelayanan dosen sudah berada pada kategori “sesuai” menuju “sangat sesuai.” Aspek keandalan, daya tanggap, serta kepedulian terhadap mahasiswa memperoleh skor tertinggi (3,30), sementara kepastian layanan berada sedikit di bawahnya (3,26). Jika dikonversikan ke persentase, pencapaian ini setara dengan sekitar 82,5%–82,7% dari nilai maksimal. Artinya, dosen dipersepsikan cukup konsisten dalam memberi pelayanan, walaupun aspek kepastian prosedural masih bisa diperkuat.

Tenaga kependidikan menunjukkan pola yang hampir sama dengan dosen, dengan skor rata-rata pada kisaran 3,26–3,30 atau sekitar 81,5%–82,5%. Kekuatan utama ada pada keandalan dan kepedulian (3,30), sedangkan kepastian layanan dan kecepatan daya tanggap sedikit lebih rendah (3,26). Temuan ini mengindikasikan bahwa tenaga kependidikan dianggap cukup responsif dan peduli, tetapi konsistensi prosedur serta kecepatan layanan administratif masih perlu ditingkatkan agar pelayanan lebih optimal.

Sementara itu, pengelola program studi mendapatkan skor sedikit lebih rendah dibanding dua komponen lainnya, dengan nilai berkisar 3,16–3,26 atau sekitar 79%–81,5% dari capaian maksimal. Aspek keandalan tercatat paling tinggi (3,26), namun kepedulian pengelola terhadap mahasiswa berada pada titik terendah (3,16). Pola ini memperlihatkan bahwa pengelola program studi dipandang mampu secara teknis, tetapi mahasiswa menilai perhatian personal atau empati dari pengelola masih belum maksimal.

Dari keseluruhan hasil survei, dapat ditarik pola umum bahwa ketiga komponen memiliki kekuatan dalam hal keandalan dan kepedulian, tetapi aspek kepastian prosedural dan daya tanggap cepat cenderung menjadi titik lemah bersama. Khusus bagi pengelola program studi, kesenjangan terbesar terlihat pada aspek kepedulian, yang menjadi catatan penting

untuk ditindaklanjuti. Peningkatan komunikasi, pendampingan, serta forum interaksi langsung dengan mahasiswa bisa menjadi langkah strategis untuk memperbaiki persepsi ini.

Dengan demikian, survei ini memberikan wawasan yang jelas bahwa layanan program studi sudah berada pada tingkat baik, namun tetap memerlukan perhatian di beberapa aspek kunci. Upaya memperbaiki kecepatan pelayanan, memperjelas prosedur, serta meningkatkan kepedulian terutama dari pengelola program studi akan berkontribusi besar dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa dan memperkuat kualitas layanan akademik secara menyeluruh.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa secara umum layanan akademik yang diberikan, baik oleh dosen, tenaga kependidikan, maupun pengelola program studi sudah berada pada kategori baik, dengan nilai rata-rata berkisar antara 3,16–3,72 dari skala 4. Jika dikonversi ke persentase, capaian ini setara dengan 79%–93% dari nilai maksimal. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa secara umum merasa puas terhadap layanan yang diterima.

Namun demikian, terdapat beberapa aspek yang masih dinilai kurang memuaskan. Pada survei evaluasi dosen, meskipun nilai rata-rata mencapai 3,53 (88,25%), masih terdapat dosen dengan skor relatif rendah yaitu 3,24 (81%), sehingga keseragaman mutu antar dosen belum sepenuhnya merata. Sementara itu, dalam survei layanan program studi, aspek kepastian layanan prosedural hanya memperoleh nilai 3,23–3,26 (sekitar 80,7%–81,5%), dan khusus untuk pengelola program studi, aspek kepedulian terhadap mahasiswa menjadi titik terendah dengan nilai 3,16 (79%). Ini mengindikasikan bahwa meskipun pelayanan teknis dinilai cukup baik, sisi kepedulian, empati, serta kecepatan respons masih perlu diperbaiki.

Hasil survei ini memberikan gambaran yang cukup jelas mengenai persepsi dan harapan mahasiswa terhadap layanan yang mereka terima. Oleh karena itu diperlukan tindak lanjut berupa:

1. Peningkatan kualitas dosen dengan skor di bawah rata-rata (3,2–3,4) melalui pelatihan metode mengajar, pendalaman interaksi akademik, serta evaluasi berkelanjutan.
2. Perbaikan kepastian prosedural dalam pelayanan akademik, agar mahasiswa mendapatkan kejelasan yang konsisten terkait aturan maupun alur administrasi.
3. Peningkatan kepedulian dan empati pengelola program studi, misalnya dengan membangun forum komunikasi rutin, pendampingan personal, atau sesi konsultasi yang lebih terbuka.
4. Penguatan daya tanggap layanan baik oleh tenaga kependidikan maupun pengelola, dengan mendorong percepatan respons atas kebutuhan administratif mahasiswa.

5. Mendorong dosen dengan skor tinggi (3,6–3,7 atau 90% ke atas) untuk menjadi role model dan berbagi praktik baik dengan rekan sejawat, agar mutu layanan menjadi lebih merata.

Dengan tindak lanjut yang tepat, rata-rata nilai kepuasan mahasiswa berpotensi meningkat mendekati kategori “sangat sesuai” ($\geq 3,75$ atau 93,7%), sehingga kualitas pengalaman akademik mahasiswa menjadi lebih konsisten dan unggul.

B. Saran

Berikut adalah beberapa saran yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas pembelajaran dan kepuasan mahasiswa dalam Program Studi:

1. Mengoptimalkan pelatihan dan pengembangan dosen – terutama bagi dosen dengan skor evaluasi di bawah rata-rata (3,2–3,4). Fokus pada peningkatan metode pembelajaran, kemampuan komunikasi akademik, serta strategi bimbingan tugas akhir agar lebih interaktif dan efektif.
2. Menetapkan standar kepastian prosedural yang jelas – memperbaiki aspek kepastian layanan akademik (yang hanya memperoleh skor 3,23–3,26 atau sekitar 80,7–81,5%), misalnya dengan membuat panduan tertulis, alur pelayanan digital, serta sistem monitoring agar mahasiswa tidak bingung dengan aturan dan tata cara.
3. Meningkatkan kepedulian dan empati pengelola program studi – mengingat skor terendah (3,16 atau 79%) ada pada aspek kepedulian. Langkah praktis yang bisa dilakukan adalah membuka forum komunikasi rutin, menyediakan kanal pengaduan/respon cepat, dan memberi pendampingan personal pada mahasiswa yang membutuhkan.
4. Memperkuat daya tanggap pelayanan – tenaga kependidikan dan pengelola program studi sebaiknya memiliki mekanisme respon lebih cepat, misalnya melalui layanan daring (chat/email resmi) dengan SLA (service level agreement) tertentu sehingga mahasiswa merasa diperhatikan.
5. Mengadopsi best practices dari dosen berprestasi – dosen dengan skor tinggi ($\geq 3,68$ atau $\geq 92\%$) seperti Dr. Nursukma Suri dan Dr. Fatimatuzzahra dapat dijadikan role model untuk berbagi strategi pengajaran dan pelayanan yang terbukti efektif.

6. Meningkatkan keterlibatan mahasiswa dalam evaluasi berkelanjutan – misalnya dengan survei singkat setiap akhir semester untuk memantau tren perbaikan secara real time, sehingga program tindak lanjut bisa segera disesuaikan.
7. Mengembangkan inovasi layanan berbasis teknologi – penggunaan platform digital untuk administrasi, konsultasi, dan bimbingan dapat mempercepat proses serta mengurangi hambatan komunikasi.

Saran-saran ini sejalan dengan kondisi survei, di mana aspek teknis sudah tergolong baik (skor di atas 3,2 atau 80%), namun sisi kepastian, kepedulian, dan kecepatan respons masih menjadi titik kritis yang perlu ditingkatkan agar kepuasan mahasiswa bisa naik mendekati kategori sangat sesuai ($\geq 3,75$ atau $\geq 93,7\%$).