

L A P O R A N

**SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
PADA PROSES PEMBELAJARAN**

TAHUN AJARAN 2022/2023



**PROGRAM STUDI SASTRA ARAB
FAKULTAS ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA
MEDAN
2023**

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kita panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia, serta bimbingan-Nya, sehingga laporan hasil survei layanan akademik dan evaluasi kinerja dosen di Program Studi Sastra Arab, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Sumatera Utara pada Tahun Ajaran 2022/2023 dapat diselesaikan dengan baik. Laporan ini disusun dalam rangka menggambarkan situasi dan kondisi pembelajaran, sekaligus menjadi instrumen penting untuk memahami kualitas proses pembelajaran yang berlangsung.

Pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa ini merupakan hasil kerja sama yang melibatkan berbagai pihak, baik mahasiswa sebagai responden utama maupun tenaga pendidik dan pengelola program studi. Melalui hasil survei, diperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai dinamika pembelajaran pada tahun 2023, termasuk kelebihan yang sudah dirasakan mahasiswa maupun kendala yang masih dihadapi dalam proses perkuliahan, layanan administrasi akademik, serta layanan program studi. Informasi tersebut diharapkan dapat memperkuat kualitas layanan akademik dan menumbuhkan suasana belajar yang kondusif di Program Studi Sastra Arab.

Data survei ini dikumpulkan setelah berakhirnya Semester Ganjil dan Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023, sehingga mampu memberikan gambaran utuh tentang kondisi pembelajaran pada tahun tersebut. Hasil survei ini diharapkan dapat memberi kontribusi positif bagi pengembangan mutu pendidikan, khususnya dalam mempersiapkan lulusan Program Studi Sastra Arab yang berdaya saing, kompeten, serta mampu menjawab kebutuhan dunia kerja dan dunia industri sehingga Program Studi Sastra Arab dapat bersaing di tingkat Nasional maupun Internasional. Akhir kata, semoga laporan survei ini benar-benar bermanfaat dan menjadi landasan berharga bagi peningkatan kualitas pembelajaran di Program Studi Sastra Arab.

Medan, 20 Juli 2023

Ketua Program Studi Sastra Arab

Dr. Dra. Nursukma Suri, M.Ag.

NIP 196312251987032018

RINGKASAN

Kepuasan mahasiswa merupakan indikator penting dalam mengukur keberhasilan penyelenggaraan pendidikan tinggi, karena mahasiswa adalah pihak yang paling langsung merasakan kualitas proses pembelajaran dan layanan akademik yang disediakan oleh program studi. Tingkat kepuasan yang tinggi mencerminkan keberhasilan institusi dalam menghadirkan pembelajaran yang bermutu, efektif, dan sesuai harapan, sedangkan kepuasan yang rendah menjadi sinyal perlunya evaluasi serta perbaikan berkelanjutan. Dalam konteks Program Studi Sastra Arab, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Sumatera Utara, survei kepuasan mahasiswa memiliki urgensi yang semakin tinggi sejak diberlakukannya kurikulum *Outcome-Based Education (OBE)* pada tahun 2023. Kurikulum ini masih relatif baru, sehingga memerlukan penyesuaian baik dalam metode pengajaran, sistem evaluasi, maupun layanan akademik yang mendukung pencapaian kompetensi lulusan. Oleh karena itu, survei kepuasan mahasiswa dilaksanakan dengan tujuan strategis, yaitu untuk menilai efektivitas penerapan kurikulum baru sekaligus memberikan gambaran mengenai kekuatan dan kelemahan dalam proses pembelajaran serta layanan akademik.

Survei kepuasan mahasiswa Tahun Ajaran 2022/2023 dilakukan secara daring melalui platform Google Form, melibatkan mahasiswa aktif Program Studi Sastra Arab. Survei ini menggunakan instrumen kuesioner dengan skala Likert 1–4 yang mencakup aspek evaluasi dosen mengajar serta layanan akademik, termasuk layanan tenaga kependidikan dan pengelola program studi. Data yang terkumpul dianalisis secara kuantitatif melalui perhitungan skor rata-rata serta analisis deskriptif, dan secara kualitatif melalui kajian terhadap komentar terbuka mahasiswa. Analisis dilakukan untuk memahami persepsi mahasiswa terhadap efektivitas proses pembelajaran, daya tanggap layanan akademik, serta kesesuaian pelaksanaan pendidikan dengan tujuan kurikulum OBE.

Hasil survei evaluasi dosen mengajar menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa berada pada kategori “puas” hingga “sangat puas”, dengan skor rata-rata berkisar antara 3,50 hingga 3,88 dari skala 4,00. Dosen dengan skor tertinggi memperoleh apresiasi atas sikap komunikatif, kesabaran, keterlibatan aktif dalam pembelajaran, dan kemampuan menyampaikan materi secara jelas. Namun, terdapat pula beberapa dosen dengan skor relatif lebih rendah yang dikritisi terkait penyampaian materi yang terlalu cepat, kurang bervariasi dalam penggunaan metode dan media pembelajaran, serta konsistensi dalam evaluasi

mahasiswa. Hal ini menandakan bahwa meskipun mutu pembelajaran secara umum baik, masih ada ruang perbaikan terutama dalam variasi metode mengajar yang sesuai dengan pendekatan OBE.

Selain itu, hasil survei layanan akademik menunjukkan perbedaan tingkat kepuasan pada berbagai unsur layanan. Layanan dosen dan pengelola program studi memperoleh skor relatif tinggi, berkisar antara 3,36–3,47, khususnya pada aspek kepastian prosedural dan keandalan layanan. Sementara itu, layanan tenaga kependidikan mendapat skor lebih rendah, yaitu 3,11–3,16, terutama dalam aspek keandalan, daya tanggap, dan kepedulian. Kondisi ini menegaskan bahwa meskipun tenaga kependidikan cukup responsif, mahasiswa masih menilai ada keterbatasan dalam kompetensi dan konsistensi pelayanan. Secara keseluruhan, capaian ini menunjukkan mutu layanan akademik telah berada pada tingkat memuaskan, namun belum optimal.

Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa Program Studi Sastra Arab telah mampu memberikan layanan akademik dan pembelajaran yang cukup baik, namun masih terdapat tantangan terutama dalam penguatan variasi metode pembelajaran, peningkatan kualitas layanan tenaga kependidikan, dan konsistensi penerapan kurikulum OBE. Oleh karena itu, beberapa saran strategis diajukan, antara lain peningkatan kompetensi dosen melalui pelatihan metode pembelajaran inovatif, penguatan kapasitas tenaga kependidikan melalui pelatihan layanan prima, optimalisasi interaksi pengelola program studi dengan mahasiswa, serta pelaksanaan survei kepuasan secara rutin setiap akhir semester untuk mendukung penjaminan mutu internal. Dengan demikian, survei ini berfungsi tidak hanya sebagai alat evaluasi, tetapi juga sebagai dasar refleksi kolektif dan perumusan kebijakan untuk memastikan tercapainya tujuan kurikulum OBE serta menghasilkan lulusan yang kompeten, adaptif, dan berdaya saing tinggi di tingkat nasional maupun internasional.

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Ringkasan.....	ii
Daftar Isi.....	iv
Bab I Pendahuluan	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	2
C. Tujuan.....	2
D. Ruang Lingkup.....	3
Bab II Pelaksanaan Survei	4
A. Pelaksanaan	4
B. Jenis dan Sumber Data.....	4
C. Bentuk Jawaban	4
D. Analisis Data	5
Bab III Hasil Analisis dan Pembahasan	6
A. Hasil Survei Evaluasi Dosen Mengajar Tahun Ajaran 2022/2023	6
B. Pembahasan Hasil Survei Evaluasi Dosen Mengajar Tahun Ajaran 2022/2023	6
C. Hasil Survei Layanan Program Studi Tahun Ajaran 2022/2023.....	9
D. Pembahasan Hasil Survei Layanan Program Studi Tahun Ajaran 2022/2023.....	10
Bab IV Penutup	13
A. Kesimpulan.....	13
B. Saran.....	14

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan mahasiswa merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pendidikan tinggi. Hal ini karena mahasiswa adalah pihak yang paling langsung merasakan kualitas proses pembelajaran dan layanan akademik yang disediakan oleh program studi. Kepuasan yang tinggi mencerminkan kemampuan institusi dalam menghadirkan pengalaman belajar yang efektif, bermutu, dan sesuai harapan, sedangkan kepuasan yang rendah menjadi sinyal perlunya evaluasi serta perbaikan. Oleh sebab itu, pengukuran kepuasan mahasiswa tidak hanya bersifat formalitas administratif, melainkan menjadi kebutuhan strategis dalam pengembangan kualitas pendidikan.

Dalam lingkup Program Studi Sastra Arab Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sumatera Utara, survei kepuasan mahasiswa menjadi instrumen utama untuk memperoleh gambaran nyata mengenai kualitas proses pembelajaran yang berlangsung. Survei ini memungkinkan pengelola program studi memahami persepsi mahasiswa terhadap efektivitas dosen mengajar, relevansi materi kuliah, pelayanan administrasi akademik, serta ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung proses belajar. Umpan balik dari mahasiswa tersebut memiliki arti penting sebagai dasar evaluasi, agar program studi dapat terus meningkatkan mutu layanan akademik dan menjaga kualitas interaksi antara mahasiswa dan tenaga pendidik.

Kondisi ini semakin krusial karena pada tahun 2023 Program Studi Sastra Arab mulai menerapkan kurikulum *Outcome-Based Education (OBE)* yang masih tergolong baru. Kurikulum OBE menuntut penyesuaian menyeluruh, baik dari sisi perencanaan perkuliahan, metode pengajaran, penilaian capaian pembelajaran, hingga layanan akademik yang mendukung pencapaian kompetensi lulusan. Proses adaptasi ini tentu memerlukan evaluasi yang berkelanjutan, karena keberhasilan implementasi kurikulum tidak hanya ditentukan oleh rancangan akademik, tetapi juga sejauh mana mahasiswa merasakan manfaat dan kebermaknaannya dalam kegiatan perkuliahan sehari-hari.

Hasil survei kepuasan mahasiswa berfungsi sebagai landasan penting dalam mendeteksi keberhasilan maupun hambatan dari penerapan kurikulum baru tersebut. Data yang diperoleh dapat membantu mengidentifikasi kelebihan, misalnya efektivitas metode pengajaran tertentu, sekaligus memperlihatkan area yang membutuhkan perbaikan, seperti konsistensi layanan akademik, daya tanggap administrasi, atau kesesuaian beban belajar

dengan tuntutan kurikulum. Dengan demikian, survei kepuasan mahasiswa bukan hanya sebagai alat ukur, tetapi juga menjadi sarana refleksi kolektif bagi seluruh pemangku kepentingan untuk memastikan keberlangsungan kurikulum OBE berjalan sesuai dengan tujuan awalnya.

Sejalan dengan itu, keterlibatan aktif mahasiswa dalam memberikan penilaian dan masukan menegaskan pentingnya budaya akademik yang terbuka terhadap evaluasi. Suara mahasiswa menjadi bagian integral dari sistem penjaminan mutu internal, sehingga hasil survei dapat dijadikan pijakan dalam merumuskan kebijakan, strategi, dan program pengembangan yang lebih tepat sasaran. Dengan adanya survei kepuasan mahasiswa ini, diharapkan Program Studi Sastra Arab mampu menjaga kualitas pembelajaran dan layanan akademik, sekaligus menyesuaikan diri secara konsisten dengan kurikulum OBE yang baru diterapkan. Pada akhirnya, hal ini akan memperkuat posisi program studi dalam mencetak lulusan yang kompeten, adaptif, dan siap menghadapi tuntutan dunia kerja maupun perkembangan global.

B. Rumusan Masalah

1. Sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik yang disediakan oleh Program Studi Sastra Arab?
2. Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi kepuasan mahasiswa dalam mengikuti proses pembelajaran oleh dosen di Program Studi Sastra Arab?
3. 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 Program Studi Sastra Arab.
2. Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam penyelenggaraan layanan pendidikan, baik dari sisi proses belajar mengajar, 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.
5. Mendukung proses akreditasi dan penjaminan mutu internal dengan menyediakan eviden yang relevan terkait kepuasan mahasiswa.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup survei kepuasan mahasiswa di Program Studi Sastra Arab, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Sumatera Utara meliputi:

1. Survei Evaluasi Dosen Mengajar; dan
2. Survei Evaluasi Layanan Akademik Program Studi.

BAB II

PELAKSANAAN SURVEI

A. Pelaksanaan

Survei kepuasan mahasiswa ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengumpulkan data dan informasi yang relevan terkait pengalaman belajar mahasiswa di Program Studi Sastra Arab, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Sumatera Utara. Proses survei dilakukan secara online melalui laman satu mahasiswa. Pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, pelaksanaan, pengolahan, dan penyajian hasil survei.

Pelaksanaan survei berlangsung pada akhir Tahun Ajaran 2022/2023. Sebelum melakukan pengisian kuesioner melalui google form, mahasiswa diberikan penjelasan mengenai tujuan survei, metode pengisian, dan pentingnya kontribusi mereka dalam memberikan masukan yang akurat. Hasil dari survei 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 bulan Juni hingga Juli tahun 2023, yakni setelah berakhirnya proses pembelajaran selama satu tahun ajaran.

B. Jenis dan Sumber Data

Survei ini menggunakan data primer yang diperoleh langsung dari mahasiswa Program Studi Sastra Arab melalui kuesioner online yang disediakan oleh pengelola Program Studi Sastra Arab untuk dibagikan kepada mahasiswa yang aktif pada Tahun Ajaran 2022/2023. Data yang dikumpulkan mencakup informasi mengenai persepsi mahasiswa terhadap evaluasi dosen mengajar dan kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik program studi. Data-data ini kemudian dianalisis untuk mendapatkan gambaran komprehensif mengenai proses pembelajaran yang dialami mahasiswa selama satu tahun.

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 dalam skala 4.00, 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, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Sumatera Utara.

BAB III

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Teknik pengambilan data pada survei evaluasi dosen mengajar dan survei evaluasi layanan akademik program studi dilakukan secara online oleh mahasiswa melalui platform google form, kemudian jawaban yang diperoleh dianalisis dan dibahas hasilnya dengan dilengkapi tabel maupun diagram. Ruang lingkup survei kepuasan mahasiswa ini meliputi dua aspek utama, yakni Survei Evaluasi Dosen Mengajar dan Survei Layanan Akademik Program Studi.

A. Hasil Survei Evaluasi Dosen Mengajar Tahun Ajaran 2022/2023

No	Dosen	Total Kelas	Total SKS	Nilai Evaluasi Dosen
1	Andi Pratama Lubis, S.S., M.Hum.	8	16	3.85
2	Dr. Dra. Nursukma Suri, M.Ag.	9	18	3.78
3	Dr. Fatimatuazzahra Nasution, S.S., M.Si.	9	18	3.70
4	Dr. Rahimah, M.Ag.	9	18	3.81
5	Dr. Windi Chaldun, Lc. M.Hum.	9	18	3.85
6	Dr. Zulfan Lubis, M.Hum.	9	18	3.88
7	Dra. Fauziah, M.A.	8	16	3.50
8	Dra. Kacar Ginting, M.Ag.	8	16	3.66
9	Dra. Khairawati, M.A., Ph.D.	9	18	3.67
10	Dra. Murniati, M.Hum.	8	16	3.74
11	Dra. Rahlina Muskar Nst, M.Hum., Ph.D.	9	18	3.74
12	Drs. Mahmud Khudri, M.Hum.	8	16	3.78
13	Prof. Dr. Khairina Nasution, M.S.	9	18	3.84
14	Prof. M. Husnan Lubis, M.A., Ph.D.	9	18	3.50
15	Prof. Pujiati, M.Soc., Sc., Ph.D.	9	18	3.50

B. Pembahasan Hasil Survei Evaluasi Dosen Mengajar Tahun Ajaran 2022/2023

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap 15 dosen di Program Studi Sastra Arab, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Sumatera Utara memperlihatkan bahwa nilai evaluasi berkisar antara 3,50 hingga 3,88 dari skala 4,00. Secara umum, capaian ini menunjukkan

tingkat kepuasan mahasiswa berada pada kategori puas hingga sangat puas, meskipun masih terdapat variasi antar dosen yang mengindikasikan perbedaan kualitas dalam penyampaian materi, interaksi, dan pengelolaan kelas.

Dosen dengan nilai tertinggi adalah Dr. Zulfan Lubis, M.Hum. (3,88), diikuti oleh Andi Pratama Lubis, S.S., M.Hum. dan Dr. Windi Chaldun, Lc., M.Hum. (3,85). Berdasarkan tanggapan mahasiswa, kelebihan utama dari dosen-dosen ini adalah sikap komunikatif, keterbukaan dalam membimbing, serta kemampuan menjelaskan materi secara jelas dan terstruktur. Beberapa mahasiswa juga menekankan adanya sikap ramah, sabar, serta keterlibatan dosen dalam membangun hubungan emosional yang positif. Apresiasi yang ditunjukkan mahasiswa dalam bentuk ungkapan seperti “sangat kooperatif”, “mudah diajak diskusi”, dan “sangat mengayomi” menunjukkan bahwa aspek kompetensi pedagogis dan kepribadian dosen memiliki kontribusi signifikan dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa. Hal ini sejalan dengan prinsip dalam kurikulum *Outcome-Based Education (OBE)* yang menekankan pada pencapaian learning outcomes berbasis keterlibatan aktif mahasiswa dalam proses belajar.

Lebih dari itu, sebagian besar mahasiswa memberikan penilaian dosen dengan skor yang rendah yaitu dosen atas nama Dra. Fauziah, M.A., Prof. M. Husnan Lubis, M.A., Ph.D., dan Prof. Pujiati, M.Soc.Sc., Ph.D. yang mana masing-masing memperoleh nilai kumulatif sebesar 3,50 dalam skala 4,00. Berdasarkan hal tersebut, maka diperlukan adanya ruang perbaikan dalam kualitas pembelajaran yang bisa diambil dari berbagai saran dari mahasiswa. Beberapa kelemahan yang dirasakan oleh mahasiswa antara lain penyampaian materi yang terlalu cepat sehingga sulit dipahami, keterbatasan dalam variasi penggunaan media pembelajaran, serta kebutuhan akan perkuliahan yang lebih interaktif. Mahasiswa juga menyampaikan harapan agar dosen lebih konsisten dalam memberikan nilai dan lebih memperhatikan variasi metode agar proses pembelajaran tidak monoton. Catatan ini menegaskan bahwa meskipun kualitas pengajaran secara umum dinilai baik, masih terdapat kesenjangan antara harapan mahasiswa dengan praktik pembelajaran yang berlangsung.

Namun demikian, mayoritas saran dari mahasiswa memiliki nada positif dan apresiatif, seperti ungkapan “sudah baik, dan semoga semakin baik”, “semoga tetap sabar”, atau “semoga sehat selalu” menggambarkan kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen secara keseluruhan. Akan tetapi pengelola program studi tidak melupakan masukan yang bersifat konstruktif, misalnya harapan agar dosen dapat memperbanyak interaksi dengan mahasiswa, menggunakan media pembelajaran yang lebih bervariasi, serta menjelaskan materi dengan tempo yang lebih lambat dan disertai contoh kasus nyata. Masukan-masukan

ini mengindikasikan bahwa mahasiswa tidak hanya puas secara emosional dan personal, tetapi juga memiliki ekspektasi akademis yang lebih tinggi terhadap kualitas proses belajar.

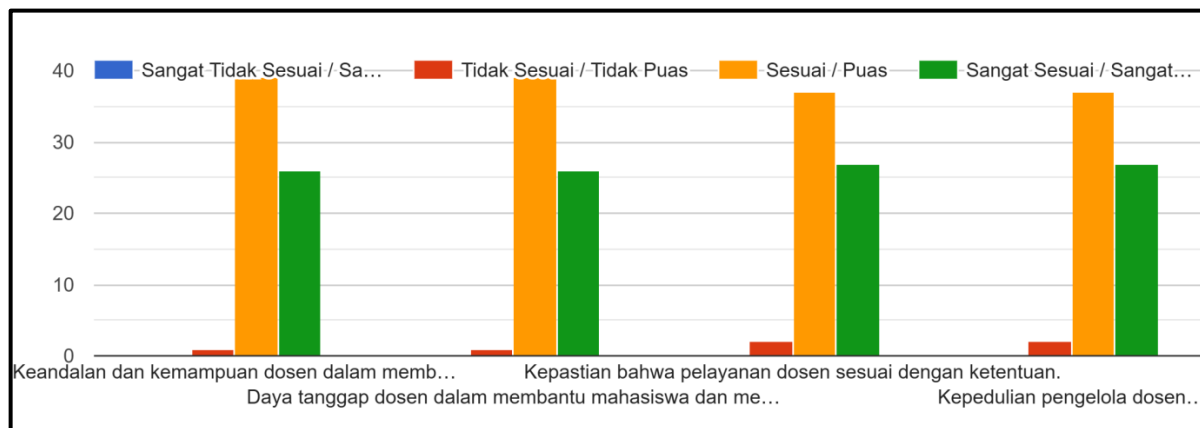
Jika dikaitkan dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian sebagaimana tertuang dalam Bab I, hasil survei ini menunjukkan bahwa faktor yang paling memengaruhi kepuasan mahasiswa adalah kombinasi antara kompetensi akademik dosen dan kualitas layanan personal yang diberikan. Kekuatan yang dirasakan mahasiswa terletak pada sikap ramah, kesabaran, dan keterbukaan dosen dalam membimbing, sementara kelemahannya berada pada aspek variasi metode pembelajaran, pemanfaatan media interaktif, serta konsistensi dalam penerapan prinsip evaluasi pembelajaran. Dengan demikian, survei ini telah berfungsi sesuai dengan tujuannya, yaitu mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan proses pembelajaran serta menyediakan data empiris yang relevan untuk dasar pengambilan keputusan strategis.

Adapun dalam perspektif penjaminan mutu internal sebagaimana dijelaskan pada Bab II, data ini memberikan gambaran komprehensif mengenai keberhasilan dan tantangan dalam implementasi kurikulum OBE yang tergolong baru diterapkan pada tahun 2023. Nilai rata-rata yang relatif tinggi menunjukkan bahwa secara umum dosen telah mampu menyesuaikan diri dengan kurikulum baru. Namun, adanya variasi skor menandakan bahwa proses adaptasi belum berjalan secara merata di seluruh dosen. Oleh karena itu, diperlukan upaya penguatan pedagogis melalui pelatihan metode pembelajaran berbasis OBE, pendampingan bagi dosen dengan skor rendah, serta forum berbagi praktik baik antar dosen untuk mendorong konsistensi mutu pembelajaran.

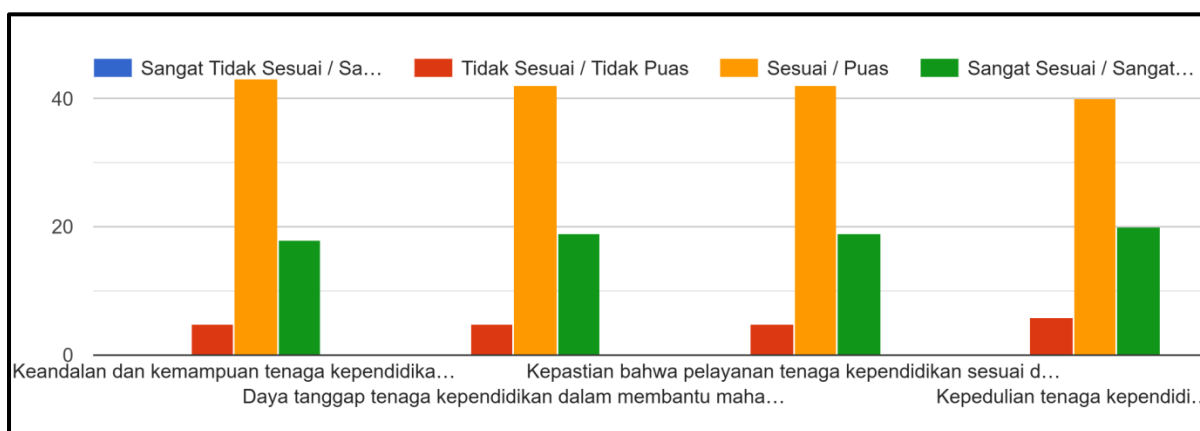
Selain itu, hasil survei ini juga memberikan implikasi perubahan praktis bagi pengembangan strategi pembelajaran yang lebih baik di Program Studi Sastra Arab. Kelebihan yang telah diapresiasi mahasiswa dan kelemahan yang teridentifikasi harus segera ditindaklanjuti agar tidak menimbulkan kesenjangan antara tujuan kurikulum OBE dan pengalaman belajar mahasiswa, sehingga tercapai luaran yang konkret setelah pembelajaran.

Dengan memperhatikan kelebihan dan kekurangan yang terungkap, dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa pada dasarnya telah berada pada tingkat yang baik, namun program studi perlu melakukan intervensi strategis untuk menjaga konsistensi dan meningkatkan kualitas secara menyeluruh. Hasil survei ini sekaligus menegaskan pentingnya evaluasi berkelanjutan dan keterlibatan aktif mahasiswa sebagai mitra dalam proses peningkatan mutu pendidikan. Dengan langkah-langkah perbaikan tersebut, diharapkan kualitas pembelajaran di Program Studi Sastra Arab tidak hanya mampu menjawab harapan mahasiswa, tetapi juga selaras dengan standar kompetensi lulusan yang ditargetkan dalam kurikulum OBE.

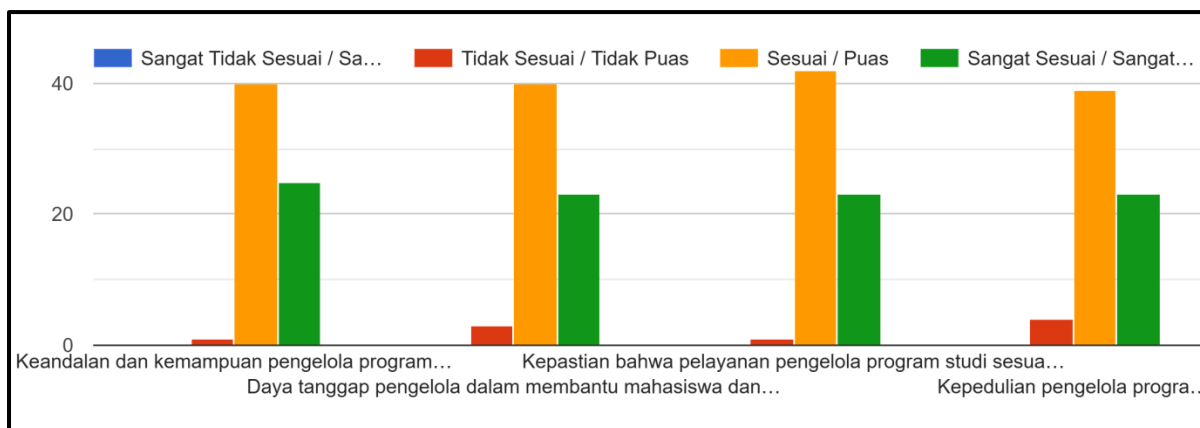
C. Hasil Survei Layanan Akademik Program Studi Tahun Ajaran 2022/2023



Grafik 1. Layanan Dosen



Grafik 2. Layanan Tenaga Kependidikan



Grafik 3. Layanan Pengelola Program Studi

Di atas adalah gambaran grafik dari hasil survei layanan akademik program studi yang mencakup layanan dosen, layanan tenaga kependidikan, dan layanan program studi. Berdasarkan grafik tersebut, dapat diketahui bahwa penilaian mahasiswa secara garis besar adalah “Puas”. Untuk memperoleh data secara kuantitatif maka akan dipaparkan hasil survei layanan akademik program studi dalam bentuk tabel dengan memuat nilai pada skala 4.00.

A. Dosen		Nilai Akhir (Skala 4.00)
1	Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.	3.44
2	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan dengan cepat.	3.44
3	Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan.	3.47
4	Kepedulian pengelola dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	3.44
B. Tenaga Kependidikan		Nilai Akhir (Skala 4.00)
1	Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.	3.11
2	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	3.16
3	Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan.	3.16
4	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	3.13
C. Pengelola Program Studi		Nilai Akhir (Skala 4.00)
1	Keandalan dan kemampuan pengelola program studi dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.	3.44
2	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan dengan cepat.	3.36
3	Kepastian bahwa pelayanan pengelola program studi sesuai dengan ketentuan.	3.41
4	Kepedulian pengelola program studi dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	3.38

D. Pembahasan Hasil Survei Layanan Akademik Program Studi Tahun Ajaran 2022/2023

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik Program Studi Sastra Arab, yang mencakup dimensi layanan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola program studi, secara umum mahasiswa memberikan penilaian pada kategori “puas”. Hal ini terlihat dari skor rata-rata yang berada pada kisaran 3,11 hingga 3,47 dari skala 4,00. Capaian ini merefleksikan bahwa layanan akademik telah berjalan relatif baik, meskipun masih terdapat variasi antar unsur layanan yang perlu diperhatikan secara khusus untuk perbaikan ke depan.

Pada aspek layanan dosen, skor berada pada kisaran 3,44–3,47. Nilai tertinggi terdapat pada indikator “kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan” dengan skor 3,47, sedangkan indikator lainnya relatif seragam dengan nilai 3,44. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa menilai dosen secara konsisten mampu memberikan pelayanan yang sesuai prosedur, responsif terhadap kebutuhan akademik, serta memiliki kepedulian terhadap mahasiswa. Meskipun demikian, nilai yang belum menyentuh angka maksimal menandakan masih adanya ruang peningkatan, khususnya dalam aspek interaksi dan daya tanggap agar pelayanan lebih optimal.

Sementara itu, pada dimensi layanan tenaga kependidikan, skor rata-rata lebih rendah dibandingkan unsur lainnya, yakni pada rentang 3,11–3,16. Nilai tertinggi terdapat pada aspek “daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa” dan “kepastian pelayanan sesuai ketentuan” yang mana masing-masing mendapat nilai 3,16, sementara nilai terendah tercatat pada indikator “keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan” mendapat nilai 3,11. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun mahasiswa menilai tenaga kependidikan cukup responsif, masih ada keterbatasan dalam hal kompetensi, keandalan, dan kepedulian yang berdampak pada kualitas layanan akademik secara menyeluruh. Aspek ini perlu mendapat perhatian khusus, karena tenaga kependidikan merupakan salah satu elemen penting dalam mendukung kelancaran administrasi akademik mahasiswa.

Pada kategori layanan pengelola program studi, skor berkisar antara 3,36–3,44. Nilai tertinggi terdapat pada indikator “keandalan dan kemampuan pengelola program studi dalam memberikan pelayanan”, yakni dengan nilai 3,44, sementara skor terendah ada pada indikator “daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa” yakni dengan nilai 3,36. Secara umum, mahasiswa menilai pengelola program studi cukup baik dalam memastikan kepastian prosedur dan kepedulian terhadap mahasiswa yang ditunjukkan dengan nilai masing-masing 3,41 dan 3,38. Hasil ini menunjukkan bahwa pengelola program studi telah mampu menjaga profesionalisme dalam menjalankan tugas, meskipun masih perlu peningkatan dalam hal kecepatan respons dan kedekatan interaksi dengan mahasiswa.

Sementara itu, apabila dikaitkan dengan kerangka Bab I maka hasil survei ini sejalan dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang menekankan pentingnya mengukur kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik. Kekuatan utama dari layanan program studi terletak pada aspek kepastian prosedural yang dinilai konsisten oleh mahasiswa, baik pada dimensi dosen maupun pengelola program studi. Namun, kelemahan masih terlihat pada aspek daya tanggap dan keandalan tenaga kependidikan, yang menjadi titik krusial dalam

mendukung keberlangsungan proses akademik. Hal ini juga terkait erat dengan penerapan kurikulum *Outcome-Based Education (OBE)* yang dimulai pada tahun 2023, karena efektivitas implementasi OBE menuntut layanan akademik yang adaptif, responsif, dan konsisten sepanjang waktu.

Dari perspektif penjaminan mutu internal sebagaimana diuraikan dalam Bab II, hasil survei ini memberikan data empiris yang penting sebagai bahan evaluasi. Analisis kuantitatif memperlihatkan bahwa kualitas layanan akademik sudah berada pada tingkat memuaskan, tetapi analisis kualitatif mengindikasikan adanya kebutuhan perbaikan pada aspek responsivitas dan kepedulian, terutama di lingkungan tenaga kependidikan. Dengan demikian, hasil survei ini dapat dijadikan landasan dalam merumuskan strategi pengembangan layanan akademik, seperti peningkatan kompetensi tenaga kependidikan melalui pelatihan layanan prima, penguatan SOP layanan, serta penerapan sistem layanan berbasis teknologi untuk mempercepat respons.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa mahasiswa merasa cukup puas terhadap layanan akademik yang diberikan oleh dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola program studi. Namun, kepuasan tersebut masih perlu ditingkatkan dengan mengatasi kelemahan-kelemahan yang ada. Melalui evaluasi berkelanjutan, keterlibatan aktif mahasiswa dalam memberikan umpan balik, serta komitmen pengelola program studi dalam menindaklanjuti temuan survei, diharapkan kualitas layanan akademik dapat terus berkembang sehingga mendukung pencapaian tujuan kurikulum OBE dan menghasilkan lulusan yang kompeten, adaptif, serta siap bersaing di tingkat nasional maupun internasional.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa pada Tahun Ajaran 2022/2023 yang telah dianalisis, dapat disimpulkan bahwa secara umum mahasiswa Program Studi Sastra Arab, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Sumatera Utara, memberikan penilaian pada kategori “puas” terhadap layanan akademik, baik dalam aspek proses pembelajaran maupun dukungan administratif. Nilai rata-rata yang diperoleh dari survei evaluasi dosen mengajar menunjukkan capaian yang relatif tinggi, berkisar antara 3,50 hingga 3,88 dari skala 4,00. Hal ini menegaskan bahwa dosen memiliki kinerja yang baik, khususnya dalam aspek kompetensi pedagogis, komunikasi, serta kepedulian terhadap mahasiswa. Namun demikian, terdapat sebagian kecil dosen dengan nilai yang lebih rendah, yang menunjukkan perlunya peningkatan dalam hal variasi metode pembelajaran, pemanfaatan media interaktif, serta kejelasan dalam penyampaian materi.

Selain itu, hasil survei layanan akademik memperlihatkan adanya perbedaan tingkat kepuasan antar unsur layanan. Layanan dosen dan pengelola program studi memperoleh nilai yang relatif tinggi, berkisar antara 3,36–3,47, terutama dalam aspek kepastian prosedural dan keandalan pelayanan. Sebaliknya, layanan tenaga kependidikan menunjukkan skor yang lebih rendah, yaitu pada kisaran 3,11–3,16, khususnya pada indikator keandalan dan kepedulian. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun mahasiswa menilai tenaga kependidikan cukup responsif, masih terdapat kelemahan dalam hal kompetensi dan konsistensi pelayanan.

Secara keseluruhan, capaian survei ini menunjukkan bahwa mutu layanan akademik di Program Studi Sastra Arab sudah berada pada tingkat memuaskan, namun masih menyisakan ruang perbaikan. Kelebihan utama terletak pada kualitas interaksi dosen dengan mahasiswa serta kepastian prosedur layanan yang terjaga. Adapun kelemahannya terletak pada variasi metode pembelajaran yang terbatas, tempo penyampaian materi yang dirasakan terlalu cepat, serta daya tanggap dan keandalan tenaga kependidikan yang masih perlu ditingkatkan. Temuan ini sejalan dengan tujuan survei yang telah dirumuskan dalam Bab I, yaitu mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan layanan pendidikan serta menyediakan data empiris bagi pengambilan keputusan strategis dalam mendukung implementasi kurikulum *Outcome-Based Education (OBE)* yang baru diterapkan.

Dengan demikian, hasil survei ini menegaskan pentingnya evaluasi berkelanjutan dan keterlibatan aktif mahasiswa dalam memberikan umpan balik sebagai bagian integral dari

sistem penjaminan mutu internal. Data yang diperoleh dapat menjadi dasar pengembangan kebijakan akademik yang lebih responsif, sehingga Program Studi Sastra Arab mampu menjaga konsistensi mutu pendidikan, memperbaiki kelemahan yang ada, dan memperkuat pencapaian kompetensi lulusan sesuai dengan standar kurikulum OBE.

B. Saran

Berdasarkan hasil survei mahasiswa dan temuan-temuan yang telah dibahas, terdapat beberapa saran yang dapat dijadikan acuan dalam upaya peningkatan kualitas pembelajaran dan layanan akademik yang diberikan oleh Pengelola Program Studi Sastra Arab.

1. Peningkatan Kompetensi Dosen, yakni dosen diharapkan untuk lebih memperkaya variasi metode pembelajaran dan memanfaatkan media pembelajaran yang inovatif serta interaktif. Hal ini penting agar mahasiswa dapat lebih mudah memahami materi, tidak merasa monoton, serta mampu menghubungkan teori dengan praktik. Selain itu, penyampaian materi perlu dilakukan dengan tempo yang lebih proporsional agar semua mahasiswa memiliki kesempatan yang sama dalam menyerap pengetahuan.
2. Mengingat nilai kepuasan mahasiswa pada layanan tenaga kependidikan masih relatif rendah, maka diperlukan program pelatihan layanan prima untuk meningkatkan keandalan, responsivitas, dan kepedulian mereka dalam melayani kebutuhan akademik mahasiswa. Penguatan sistem administrasi berbasis digital juga dapat menjadi solusi untuk mempercepat respons dan meningkatkan akurasi pada pelayanan.
3. Meskipun layanan pengelola program studi memperoleh penilaian cukup tinggi, aspek daya tanggap masih perlu diperkuat. Pengelola program studi dapat meningkatkan kualitas interaksi dengan mahasiswa melalui forum diskusi, konsultasi rutin, maupun penggunaan platform digital untuk menjawab pertanyaan mahasiswa dengan lebih cepat dan akurat.
4. Optimalisasi implementasi kurikulum OBE sangat diperlukan untuk konsistensi dalam integrasi antara metode pembelajaran, evaluasi capaian pembelajaran, serta layanan akademik yang adaptif. Program studi dapat menyelenggarakan *workshop* maupun forum berbagi praktik baik antar dosen sebagai upaya meningkatkan pemahaman dan konsistensi dalam melaksanakan kurikulum tersebut.
5. Survei kepuasan mahasiswa perlu dilakukan secara rutin pada setiap akhir semester untuk memantau perkembangan kualitas layanan akademik.