

LAPORAN

**SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
PADA PROSES PEMBELAJARAN**



**UNIVERSITAS SUMATERA UTARA
PROGRAM STUDI SASTRA ARAB
FAKULTAS ILMU BUDAYA
MEDAN
2023/2024**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga laporan hasil survei kepuasan mahasiswa ini dapat diselesaikan dengan baik. Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban dan evaluasi berkelanjutan terhadap kualitas layanan akademik di Program Studi, yang mencakup aspek pembelajaran, beban belajar, dan bimbingan tugas akhir.

Survei ini dilaksanakan melalui platform survei akademik.usu.ac.id, dengan melibatkan mahasiswa sebagai responden utama untuk memberikan penilaian berdasarkan pengalaman dan persepsi mereka. Data yang terkumpul kemudian diolah dan dianalisis secara deskriptif, sehingga menghasilkan gambaran yang jelas mengenai tingkat kepuasan, persepsi, serta harapan mahasiswa terhadap layanan akademik yang mereka terima. Penilaian dilakukan dengan skala 1 hingga 4, di mana nilai 1 menunjukkan “sangat tidak sesuai” dan nilai 4 menunjukkan “sangat sesuai”, sehingga interpretasi hasil dapat dilakukan secara objektif dan terukur.

Kami menyadari bahwa hasil survei ini tidak hanya memberikan informasi mengenai capaian positif yang telah diraih, tetapi juga mengungkap beberapa aspek yang masih memerlukan perhatian dan perbaikan. Oleh karena itu, laporan ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pimpinan Program Studi, dosen, tenaga kependidikan, serta seluruh pihak terkait dalam menyusun strategi peningkatan mutu layanan akademik, demi tercapainya kepuasan mahasiswa yang optimal.

Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berpartisipasi dalam pengisian survei, pengolahan data, dan penyusunan laporan ini. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat nyata dalam upaya peningkatan kualitas pembelajaran di masa yang akan datang.

Medan, 22 Juni 2024
Ketua Program Studi Sastra Arab

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

RINGKASAN

Laporan ini berisi hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek layanan akademik di Program Studi, meliputi kualitas pembelajaran, beban belajar, dan bimbingan tugas akhir. Survei dilakukan melalui platform survei akademik.usu.ac.id, dengan responden mahasiswa yang memberikan penilaian menggunakan skala 1 hingga 4, di mana nilai 1 berarti “sangat tidak sesuai” dan nilai 4 berarti “sangat sesuai”.

Hasil analisis menunjukkan bahwa secara umum tingkat kepuasan mahasiswa berada pada kategori tinggi, ditandai dengan dominasi nilai 4 (sangat sesuai) yang berkisar antara 55%–65% dan nilai 3 (sesuai) sebesar 30%–35%. Penilaian rendah (nilai 1 dan 2) relatif kecil, hanya berkisar 2%–10% pada sebagian indikator. Rata-rata skor untuk survei beban belajar berada di angka 3,42–3,43, sedangkan rata-rata penilaian dosen pembimbing tugas akhir sebagian besar di atas 3,80, bahkan lebih dari setengah jumlah dosen memperoleh nilai sempurna 4,00.

Meski demikian, terdapat beberapa aspek yang masih memerlukan perhatian, seperti adanya kesenjangan nilai pada dosen pembimbing tertentu di semester ganjil (nilai terendah 3,19) serta sedikit meningkatnya persentase nilai rendah pada survei beban belajar semester genap. Kondisi ini menunjukkan bahwa sebagian mahasiswa mulai merasakan ketidaksesuaian dalam beban atau alokasi waktu pada beberapa mata kuliah.

Temuan ini memberikan gambaran yang jelas mengenai persepsi dan harapan mahasiswa terhadap layanan akademik. Oleh karena itu, diperlukan tindak lanjut yang mencakup peningkatan pemerataan kualitas bimbingan tugas akhir, peninjauan beban belajar, optimalisasi komunikasi akademik, perbaikan manajemen waktu pengerjaan tugas dan ujian, serta peningkatan sarana dan prasarana pembelajaran. Langkah-langkah tersebut diharapkan mampu mempertahankan capaian positif yang telah diraih sekaligus memperbaiki aspek-aspek yang dinilai kurang memuaskan, demi terciptanya proses pendidikan yang lebih berkualitas dan berorientasi pada kepuasan mahasiswa.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
RINGKASAN	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	1
C. Tujuan	1
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 Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan	8
C. Survei Evaluasi Beban Belajar Mahasiswa.....	12
D. Survei Evaluasi Dosen Membimbing Tugas Akhir	17
BAB IV	20
A. Kesimpulan.....	20
B. Saran.....	21

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

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 laman satu mahasiswa. 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 laman survei akademik.usu.ac.id 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 Semester Ganjil

No	Dosen	Total Kelas	Total SKS	Nilai Evaluasi Dosen
1	Windi Chaldun	5	10	3.81
2	Fatimatu Zahra Nasution	5	10	3.85
3	Zulfan	2	4	3.73
4	Pujiati	2	4	3.74
5	Nursukma Suri	7	22	3.72
6	Rahlina Muskar	4	8	3.83
7	M. Husnan Lubis	4	8	3.63
8	Kacar Br. Ginting	5	10	3.66
9	Fauziah	2	4	3.61
10	Murniati	3	6	3.92
11	Khairina Nasution	4	8	3.83
12	Rahimah	5	10	3.75
13	Khairawati	3	6	3.82
14	Andi Pratama Lubis	5	10	3.9
15	Masna Meisaroh Nasution	1	3	3.68
16	Mahmud Khudri	4	8	3.74
17	Ema Sri Rezeki	1	3	3.66

Hasil Survei Evaluasi Dosen Mengajar Semester Genap

No	Dosen	Total Kelas	Total SKS	Nilai Evaluasi Dosen
1	Windi Chaldun	5	10	3.7
2	Fatimatuazzahra Nasution	4	8	3.83
3	Zulfan	4	8	3.73
4	Pujiati	2	4	3.65
5	Nursukma Suri	6	18	3.85
6	Rahlina Muskar	3	6	3.77
7	M. Husnan Lubis	4	8	3.34
8	Kacar Br. Ginting	4	8	3.68
9	Murniati	4	8	3.69
10	Khairina Nasution	4	8	3.65
11	Rahimah	5	10	3.74
12	Khairawati	4	8	3.7
13	Andi Pratama Lubis	6	12	3.85
14	Mahmud Khudri	3	6	3.64

Berdasarkan data survei evaluasi dosen mengajar pada semester ganjil, terlihat bahwa nilai evaluasi berada pada rentang 3,61 hingga 3,92, yang berarti seluruh dosen memperoleh penilaian dalam kategori tinggi dan mendekati nilai maksimum 4. Nilai tertinggi diperoleh oleh Murniati dengan skor 3,92 pada 3 kelas (6 SKS) dan diikuti oleh Andi Pratama Lubis dengan skor 3,90 pada 5 kelas (10 SKS). Sementara itu, nilai terendah adalah 3,61 yang diperoleh oleh Fauziah dengan beban 2 kelas (4 SKS). Secara umum, sebagian besar dosen memperoleh nilai di atas 3,70 dan tidak ada yang mendapat skor di bawah 3,5. Dari data ini terlihat bahwa jumlah kelas maupun SKS tidak selalu berbanding lurus dengan nilai evaluasi, karena ada dosen dengan beban mengajar tinggi namun nilainya tidak berada di posisi teratas, seperti Nursukma Suri yang mengajar 7 kelas (22 SKS) tetapi nilainya berada di 3,72.

Pada semester genap, nilai evaluasi dosen berada pada rentang yang lebih lebar, yaitu antara 3,34 hingga 3,85. Nilai tertinggi diperoleh oleh Nursukma Suri dan Andi Pratama Lubis, masing-masing dengan skor 3,85 pada beban 6 kelas (18 SKS) dan 6 kelas (12 SKS). Nilai terendah pada semester ini adalah 3,34 yang diperoleh oleh M. Husnan Lubis dengan beban 4 kelas (8 SKS), yang sekaligus menunjukkan penurunan cukup signifikan dibandingkan nilainya di semester ganjil yang mencapai 3,63. Meski demikian, sebagian besar dosen masih mempertahankan nilai di atas 3,70, walaupun ada beberapa yang mengalami penurunan cukup mencolok.

Jika dibandingkan antara semester ganjil dan semester genap, terlihat bahwa rata-rata

nilai mengalami sedikit penurunan dari sekitar 3,76 menjadi 3,70. Nilai tertinggi di semester ganjil (3,92) sedikit menurun pada semester genap (3,85), sementara nilai terendah turun lebih signifikan dari 3,61 menjadi 3,34. Variasi nilai di semester genap juga lebih lebar, mengindikasikan adanya perbedaan persepsi atau pengalaman mahasiswa yang lebih beragam terhadap kualitas pengajaran. Beberapa dosen menunjukkan konsistensi nilai tinggi, seperti Andi Pratama Lubis, sementara yang lainnya berhasil meningkatkan nilai, seperti Nursukma Suri. Sebaliknya, ada juga yang mengalami penurunan cukup besar, seperti M. Husnan Lubis. Secara keseluruhan, meskipun penilaian tetap berada pada kategori tinggi, tren perbandingan kedua semester ini menunjukkan perlunya evaluasi lebih lanjut terhadap faktor-faktor yang memengaruhi fluktuasi nilai, agar kualitas pengajaran tetap stabil atau meningkat di setiap semester.

B. Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan

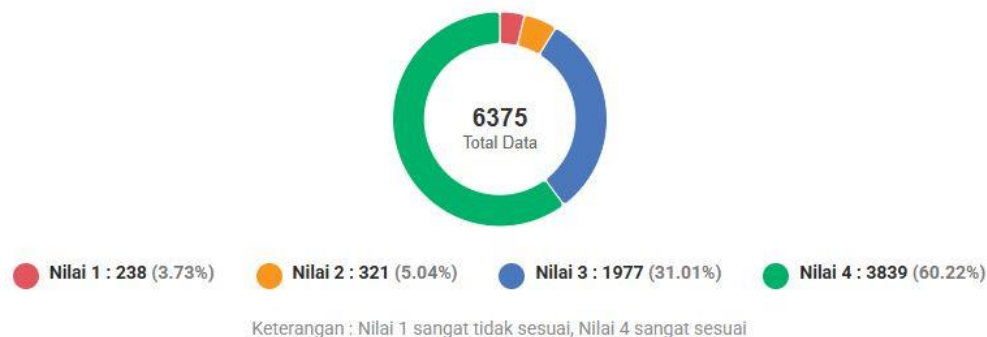
Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan Semester Ganjil

No	Pertanyaan	Nilai 1	Nilai 2	Nilai 3	Nilai 4
A. Dosen					
1	Keandalan (reliability) dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.	17	19	125	264
2	Daya tanggap (responsiveness) dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	15	22	136	252
3	Kepastian (assurance) bahwa kemampuan pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan.	15	22	129	259
4	Kepedulian (empathy) dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	17	21	130	257
5	Keandalan (reliability) dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.	13	25	124	263
6	Daya tanggap (responsiveness) tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	16	22	137	250
7	Kepastian (assurance) bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan.	15	19	139	252
8	Kepedulian (empathy) tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	15	23	125	262
9	Keandalan (reliability) dan kemampuan pengelola program studi dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.	17	21	127	260
10	Daya tanggap (responsiveness) pengelola program studi dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	14	16	143	252
11	Kepastian (assurance) bahwa pelayanan pengelola program studi sesuai dengan ketentuan.	16	16	137	256
12	Kepedulian (empathy) pengelola program studi dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	15	17	135	258
13	Tangible: Kecukupan sarana prasarana yang mendukung proses pembelajaran dan praktikum	20	26	136	243
14	Tangible: Aksesibilitas sarana prasarana yang mendukung proses pembelajaran dan praktikum	19	22	131	253

15	Tangible: Kualitas sarana dan prasarana praktikum	14	30	123	258
----	---	----	----	-----	-----

A. Dosen 3.48

Rincian Penilaian Per Pertanyaan



Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan Semester Genap

No	Pertanyaan	Nilai 1	Nilai 2	Nilai 3	Nilai 4
A. Dosen					
1	Keandalan (reliability) dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.	0	0	1	6
2	Daya tanggap (responsiveness) dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	0	0	1	6
3	Kepastian (assurance) bahwa kemampuan pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan.	0	0	0	7
4	Kepedulian (empathy) dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	0	0	0	7
5	Keandalan (reliability) dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.	0	0	0	7
6	Daya tanggap (responsiveness) tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	0	0	0	7
7	Kepastian (assurance) bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan.	0	0	0	7
8	Kepedulian (empathy) tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	0	0	0	7
9	Keandalan (reliability) dan kemampuan pengelola program studi dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.	0	0	0	7

10	Daya tanggap (responsiveness) pengelola program studi dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	0	0	0	7
11	Kepastian (assurance) bahwa pelayanan pengelola program studi sesuai dengan ketentuan.	0	0	0	7
12	Kepedulian (empathy) pengelola program studi dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	0	0	0	7
13	Tangible: Kecukupan sarana prasarana yang mendukung proses pembelajaran dan praktikum	0	0	1	6
14	Tangible: Aksesibilitas sarana prasarana yang mendukung proses pembelajaran dan praktikum	0	0	1	6
15	Tangible: Kualitas sarana dan prasarana praktikum	0	0	1	6
A. Dosen					
1	Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.	13	3	2	11
2	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan dengan cepat.	14	2	2	11
3	Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan.	13	3	2	11
4	Kepedulian pengelola dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	13	3	2	11
B. Tenaga Kependidikan					
1	Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.	14	3	1	11
2	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	14	3	1	11
3	Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan.	14	3	1	11
4	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	15	2	2	10
C. Pengelola Program Studi					
1	Keandalan dan kemampuan pengelola program studi dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.	14	3	1	11
2	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan dengan cepat.	12	4	3	10
3	Kepastian bahwa pelayanan pengelola program studi sesuai dengan ketentuan.	13	4	2	10
4	Kepedulian pengelola program studi dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	12	5	1	11

D. Kepuasan Sarana dan Prasarana

1	Kecukupan sarana prasarana yang mendukung proses pembelajaran dan praktikum	12	2	4	11
2	Aksesibilitas sarana prasarana yang mendukung proses pembelajaran dan praktikum	12	2	5	10
3	Kualitas sarana dan prasarana praktikum	13	1	4	11

E. Layanan Fakultas

1	Keandalan (reliability) dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan pada tingkat Fakultas terhadap mahasiswa.	12	4	3	10
2	Daya tanggap (responsiveness) tenaga kependidikan pada Tingkat Fakultas dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	11	5	4	9
3	Kepastian (assurance) bahwa pelayanan tenaga kependidikan pada tingkat Fakultas sesuai dengan ketentuan.	14	2	2	11
4	Kepedulian (empathy) tenaga kependidikan pada tingkat Fakultas dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	12	3	4	10

A. Dosen 2.68

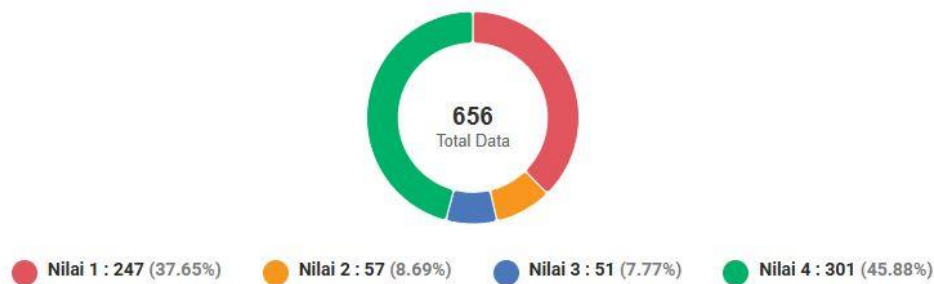
B. Tenaga Kependidikan 2.29

C. Pengelola Program Studi 2.34

D. Kepuasan Sarana dan Prasarana 2.46

E. Layanan Fakultas 2.38

Rincian Penilaian Per Pertanyaan



Keterangan : Nilai 1 sangat tidak sesuai, Nilai 4 sangat sesuai

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan pada semester ganjil, terlihat bahwa penilaian terhadap seluruh aspek layanan—mulai dari dosen, tenaga kependidikan, pengelola program studi, hingga sarana dan prasarana—didominasi oleh skor 4 atau “sangat sesuai”. Jumlah responden yang memilih skor ini berada pada kisaran 243 hingga 264 untuk setiap butir pertanyaan, sementara skor 3 atau “sesuai” juga memiliki porsi cukup besar, berkisar antara 123 hingga 143 responden. Skor rendah, yakni 1 dan 2, relatif

sedikit, umumnya di bawah 30 responden untuk tiap item penilaian. Kondisi ini menunjukkan persepsi positif mahasiswa yang tinggi terhadap keandalan, daya tanggap, kepastian, dan kepedulian dosen maupun pihak pendukung lainnya. Nilai rata-rata untuk aspek dosen berada di angka 3,48, yang berarti mayoritas mahasiswa menilai bahwa pelayanan pengajaran dan dukungan akademik berada pada kategori sangat baik. Jika divisualisasikan dalam grafik, distribusi data pada semester ganjil akan memperlihatkan dominasi batang tinggi pada skor 4, diikuti oleh skor 3, dengan porsi nilai 1 dan 2 yang sangat kecil.

Berbeda dengan semester ganjil, survei pada semester genap memperlihatkan penurunan tingkat kepuasan mahasiswa di hampir seluruh aspek. Meskipun pada bagian awal tabel terdapat beberapa item dengan jumlah responden yang kecil—misalnya hanya 7 orang—dan hampir seluruhnya memberikan nilai 4 tanpa nilai rendah, namun pada bagian utama survei, distribusi skor lebih bervariasi dengan kecenderungan meningkatnya proporsi nilai 1 dan 2. Skor 4 masih ada, tetapi jumlahnya tidak mendominasi seperti pada semester ganjil. Rata-rata per kategori juga menunjukkan penurunan cukup tajam, dengan dosen memperoleh skor rata-rata 2,68, tenaga kependidikan 2,29, pengelola program studi 2,34, kepuasan terhadap sarana dan prasarana 2,46, serta layanan fakultas 2,38. Angka-angka ini mengindikasikan bahwa penilaian mahasiswa lebih banyak berada pada kisaran “sesuai” hingga mendekati “tidak sesuai”. Dalam visualisasi grafik, distribusi nilai semester genap akan menunjukkan batang untuk skor 1 hingga 3 yang lebih tinggi dibandingkan skor 4.

Perbandingan antara kedua semester tersebut mengungkap adanya penurunan signifikan dalam tingkat kepuasan mahasiswa. Pada semester ganjil, skor tinggi mendominasi di seluruh aspek dengan rata-rata dosen mencapai 3,48, sementara di semester genap skor tertinggi per kategori hanya 2,68 dan terendah 2,29. Penurunan ini terjadi merata, baik pada layanan akademik dosen, dukungan tenaga kependidikan, pengelolaan program studi, sarana dan prasarana, maupun layanan fakultas. Distribusi nilai juga mengalami pergeseran, dari dominasi skor 4 di semester ganjil menjadi persebaran yang lebih merata namun dengan peningkatan signifikan pada nilai rendah di semester genap. Kondisi ini menunjukkan adanya perubahan persepsi atau pengalaman mahasiswa yang cenderung kurang positif dibandingkan semester sebelumnya, sehingga memerlukan evaluasi mendalam untuk mengidentifikasi faktor penyebabnya, baik dari aspek kualitas layanan, efektivitas komunikasi, maupun kondisi sarana yang tersedia.

C. Survei Evaluasi Beban Belajar Mahasiswa

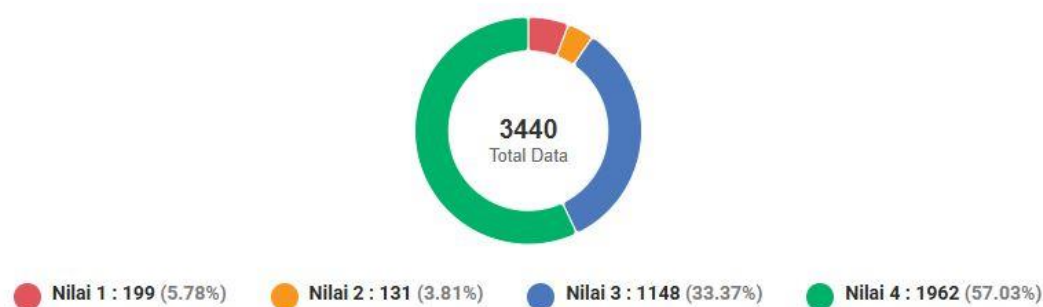
Hasil Survei Evaluasi Beban Belajar Mahasiswa Semester Ganjil

No	Pertanyaan	Nilai 1	Nilai 2	Nilai 3	Nilai 4
1	Bobot materi kuliah/praktikum yang diberikan sesuai dengan jumlah SKS mata kuliah ini	26	12	130	260
2	Bobot SKS mata kuliah sudah memadai untuk mencapai tujuan pembelajaran	22	15	142	249
3	Alokasi waktu tatap muka/praktikum, praktik studio/ praktik bengkel/praktik lapangan/ praktik kerja/ setiap minggu sudah mencukupi untuk mencapai tujuan pembelajaran mata kuliah ini.	24	17	144	243
4	Waktu untuk mengerjakan tugas mandiri (membaca materi kuliah, mencari informasi tambahan yang dibutuhkan, dll) sesuai dengan beban SKS mata kuliah ini	27	19	146	236
5	Alokasi waktu yang diberikan untuk mengerjakan tugas/kuis/ujian dll di sepanjang semester sudah mencukupi dan membantu mahasiswa untuk memahami materi dan mencapai tujuan pembelajaran mata kuliah ini.	26	15	155	232
6	Tugas-tugas yang diberikan sesuai dengan materi perkuliahan mata kuliah ini.	22	18	132	256
7	Beban tugas yang diberikan sesuai dengan tujuan pembelajaran yang akan dicapai pada mata kuliah ini.	25	13	151	239
8	Tugas kuis/ujian dll di sepanjang semester yang diberikan masih memungkinkan saudara untuk melakukan kegiatan lain (kegiatan sehari-hari/rekreasi/hobi)	27	22	142	237
9	Bobot materi kuliah/praktikum yang diberikan sesuai dengan jumlah SKS mata kuliah ini	0	0	1	1
10	Bobot SKS mata kuliah sudah memadai untuk mencapai tujuan pembelajaran	0	0	1	1
11	Alokasi waktu tatap muka/praktikum, praktik studio/ praktik bengkel/praktik lapangan/ praktik kerja/ setiap minggu sudah mencukupi untuk mencapai tujuan pembelajaran mata kuliah ini.	0	0	1	1
12	Waktu untuk mengerjakan tugas mandiri (membaca materi kuliah, mencari informasi tambahan yang dibutuhkan, dll) sesuai dengan beban SKS mata kuliah ini	0	0	1	1

13	Alokasi waktu yang diberikan untuk mengerjakan tugas/kuis/ujian dll di sepanjang semester sudah mencukupi dan membantu mahasiswa untuk memahami materi dan mencapai tujuan pembelajaran mata kuliah ini.	0	0	1	1
14	Tugas-tugas yang diberikan sesuai dengan materi perkuliahan mata kuliah ini.	0	0	0	2
15	Beban tugas yang diberikan sesuai dengan tujuan pembelajaran yang akan dicapai pada mata kuliah ini.	0	0	0	2
16	Tugas kuis/ujian dll di sepanjang semester yang diberikan masih memungkinkan saudara untuk melakukan kegiatan lain (kegiatan sehari-hari/rekreasi/hobi)	0	0	1	1

Pertanyaan 3.42

Rincian Penilaian Per Pertanyaan



Keterangan : Nilai 1 sangat tidak sesuai, Nilai 4 sangat sesuai

Hasil Survei Evaluasi Beban Belajar Mahasiswa Semester Genap

No	Pertanyaan	Nilai 1	Nilai 2	Nilai 3	Nilai 4
Pertanyaan					
1	Bobot materi kuliah/praktikum yang diberikan sesuai dengan jumlah SKS mata kuliah ini	16	14	124	222
2	Bobot SKS mata kuliah sudah memadai untuk mencapai tujuan pembelajaran	13	18	131	214
3	Alokasi waktu tatap muka/praktikum, praktik studio/ praktik bengkel/praktik lapangan/ praktik kerja/ setiap minggu sudah mencukupi untuk mencapai tujuan pembelajaran mata kuliah ini.	14	25	128	209

4	Waktu untuk mengerjakan tugas mandiri (membaca materi kuliah, mencari informasi tambahan yang dibutuhkan, dll) sesuai dengan beban SKS mata kuliah ini	14	23	134	205
5	Alokasi waktu yang diberikan untuk mengerjakan tugas/kuis/ujian dll di sepanjang semester sudah mencukupi dan membantu mahasiswa untuk memahami materi dan mencapai tujuan pembelajaran mata kuliah ini.	14	19	138	205
6	Tugas-tugas yang diberikan sesuai dengan materi perkuliahan mata kuliah ini.	14	17	134	211
7	Beban tugas yang diberikan sesuai dengan tujuan pembelajaran yang akan dicapai pada mata kuliah ini.	13	23	135	205
8	Tugas kuis/ujian dll di sepanjang semester yang diberikan masih memungkinkan saudara untuk melakukan kegiatan lain (kegiatan sehari-hari/rekreasi/hobi)	13	20	138	205
9	Bobot materi kuliah/praktikum yang diberikan sesuai dengan jumlah SKS mata kuliah ini	0	0	0	1
10	Bobot SKS mata kuliah sudah memadai untuk mencapai tujuan pembelajaran	0	0	0	1
11	Alokasi waktu tatap muka/praktikum, praktik studio/ praktik bengkel/praktik lapangan/ praktik kerja/ setiap minggu sudah mencukupi untuk mencapai tujuan pembelajaran mata kuliah ini.	0	0	0	1
12	Waktu untuk mengerjakan tugas mandiri (membaca materi kuliah, mencari informasi tambahan yang dibutuhkan, dll) sesuai dengan beban SKS mata kuliah ini	0	0	0	1
13	Alokasi waktu yang diberikan untuk mengerjakan tugas/kuis/ujian dll di sepanjang semester sudah mencukupi dan membantu mahasiswa untuk memahami materi dan mencapai tujuan pembelajaran mata kuliah ini.	0	0	0	1
14	Tugas-tugas yang diberikan sesuai dengan materi perkuliahan mata kuliah ini.	0	0	0	1
15	Beban tugas yang diberikan sesuai dengan tujuan pembelajaran yang akan dicapai pada mata kuliah ini.	0	0	0	1
16	Tugas kuis/ujian dll di sepanjang semester yang diberikan masih memungkinkan saudara untuk melakukan kegiatan lain (kegiatan sehari-	0	0	0	1

Pertanyaan 3.43

Rincian Penilaian Per Pertanyaan



Berdasarkan data survei evaluasi beban belajar mahasiswa pada semester ganjil, terlihat bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian tinggi (nilai 3 dan 4) pada seluruh aspek yang diukur. Pada item-item utama, jumlah responden yang memberi nilai 4 (“sangat sesuai”) umumnya berada di kisaran 232 hingga 260, sementara nilai 3 (“sesuai”) berkisar antara 130 hingga 155. Nilai rendah (1 = “sangat tidak sesuai” dan 2 = “tidak sesuai”) relatif kecil, umumnya di bawah 30 responden. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa merasa bobot materi, jumlah SKS, alokasi waktu tatap muka, serta kesesuaian tugas dengan tujuan pembelajaran telah memadai. Rata-rata skor keseluruhan berada di angka 3,42, yang berarti beban belajar dinilai berada pada kategori baik hingga sangat baik. Meskipun demikian, masih ada sebagian kecil mahasiswa yang merasa waktu pengerjaan tugas atau beban tugas kurang sesuai, namun jumlahnya jauh lebih sedikit dibandingkan yang merasa puas.

Sementara itu, pada semester genap, pola distribusi penilaian menunjukkan kecenderungan yang hampir sama, meskipun terjadi sedikit pergeseran. Jumlah penilai yang memberikan skor 4 masih mendominasi, berada di kisaran 205 hingga 222 responden pada item utama, dan skor 3 juga cukup besar dengan rentang 124 hingga 138 responden. Namun, jumlah responden yang memberi nilai rendah sedikit lebih tinggi dibanding semester ganjil, khususnya pada nilai 2 (“tidak sesuai”) yang mencapai hingga 25 responden pada beberapa item. Rata-rata skor keseluruhan pada semester genap sedikit meningkat menjadi 3,43, menunjukkan persepsi positif yang konsisten dari mahasiswa terhadap beban belajar. Secara umum, mahasiswa tetap menilai bobot materi, SKS, alokasi waktu, dan kesesuaian tugas berada pada kategori baik, meskipun peningkatan rata-rata ini sangat tipis dibanding semester sebelumnya.

Jika dibandingkan, kedua semester menunjukkan tingkat kepuasan yang relatif sama tinggi, dengan rata-rata skor semester ganjil sebesar 3,42 dan semester genap sebesar 3,43. Perbedaannya

terletak pada distribusi penilaian, di mana pada semester genap nilai rendah (1 dan 2) sedikit lebih banyak, meskipun tidak memengaruhi rata-rata secara signifikan. Hal ini dapat diartikan bahwa persepsi mahasiswa terhadap beban belajar cukup stabil dari satu semester ke semester berikutnya, namun ada indikasi bahwa sebagian kecil mahasiswa mulai merasakan peningkatan beban atau ketidaksesuaian di beberapa aspek. Evaluasi lanjutan bisa difokuskan pada faktor-faktor yang memicu munculnya penilaian rendah ini agar kualitas pembelajaran tetap terjaga dan kepuasan mahasiswa dapat ditingkatkan.

D. Survei Evaluasi Dosen Membimbing Tugas Akhir

Hasil Survei Evaluasi Dosen Membimbing Tugas Akhir Semester Ganjil

No	NIP	Dosen	Total Mahasiswa Dibimbing	Nilai Evaluasi Dosen
1	198502122015041001	Andi Pratama Lubis S.S., M.Hum.	2	3.19
2	196312251987032018	Prof. Dr. Dra. Nursukma Suri M.Ag.	1	4
3	196405041990032002	Dra. Kacar Br. Ginting M.Ag	3	3.51
4	198601182019101001	Dr. Zulfan S.S., M.Hum.	1	4
5	196212041988032001	Prof. Dra. Pujiati M.Soc.Sc, Ph.D.	1	4
6	196211041987032002	Prof. Dr. Khairina Nasution MS	1	3.77

Hasil Survei Evaluasi Dosen Membimbing Tugas Akhir Semester Genap

No	NIP	Dosen	Total Mahasiswa Dibimbing	Nilai Evaluasi Dosen
1	196212041988032001	Prof. Dra. Pujiati M.Soc.Sc, Ph.D.	2	4
2	198502122015041001	Andi Pratama Lubis S.S., M.Hum.	7	4
3	196312251987032018	Prof. Dr. Dra. Nursukma Suri M.Ag.	6	4
4	196005041987031005	Drs. Mahmud Khudri M.Hum.	4	4
5	196201161987031003	Prof. M. Husnan Lubis MA., Ph.D.	3	4
6	198601182019101001	Dr. Zulfan S.S., M.Hum.	5	3.6
7	196111161987032006	Dra. Rahlina Muskar M.Hum.,Ph.D	4	3.6

8	198107112019081001	Dr. Windi Chaldun Lc., M.Hum	3	3.67
9	196104111988032004	Dr. Rahimah M.Ag	6	3.68
10	196211041987032002	Prof. Dr. Khairina Nasution MS	3	4
11	195907201989032002	Dra. Murniati M.Hum.	3	3.98
12	196302111989032001	Dra. Khairawati MA., Ph.D.	4	4
13	198712062017062001	Dr. Fatimatuzzahra Nasution S.S.,M.Si	4	3.89
14	196405041990032002	Dra. Kacar Br. Ginting M.Ag	3	3.67

Berdasarkan data survei evaluasi dosen membimbing tugas akhir pada semester ganjil, jumlah dosen yang terlibat relatif sedikit, yaitu enam orang, dengan jumlah mahasiswa yang dibimbing antara satu hingga tiga orang per dosen. Nilai evaluasi berada pada rentang 3,19 hingga 4,00, dengan dua dosen, yaitu Prof. Dr. Dra. Nursukma Suri M.Ag. dan Dr. Zulfan S.S., M.Hum., memperoleh nilai sempurna 4,00, meskipun jumlah mahasiswa yang dibimbing hanya satu orang. Prof. Dra. Pujiati M.Soc.Sc, Ph.D. juga mendapat nilai 4,00 dengan jumlah mahasiswa satu orang. Nilai terendah diperoleh oleh Andi Pratama Lubis S.S., M.Hum. dengan skor 3,19, membimbing dua mahasiswa. Secara umum, skor yang diperoleh berada pada kategori tinggi (“sesuai” hingga “sangat sesuai”), meskipun ada variasi yang cukup lebar antar dosen.

Pada semester genap, jumlah dosen yang terlibat meningkat signifikan menjadi 14 orang, dengan jumlah mahasiswa dibimbing yang bervariasi antara dua hingga tujuh orang. Mayoritas dosen mendapatkan nilai 4,00 penuh, seperti Prof. Dra. Pujiati, Andi Pratama Lubis, Prof. Dr. Nursukma Suri, Drs. Mahmud Khudri, Prof. M. Husnan Lubis, Prof. Dr. Khairina Nasution, dan Dra. Khairawati. Nilai terendah adalah 3,60, diperoleh oleh Dr. Zulfan dan Dra. Rahlina Muskar, sedangkan beberapa dosen lainnya memperoleh nilai di kisaran 3,67 hingga 3,98. Dibandingkan semester ganjil, distribusi nilai pada semester genap lebih merata di kisaran tinggi, dengan sebagian besar berada pada kategori “sangat sesuai” dan jumlah yang mendapatkan nilai di bawah 3,70 sangat sedikit.

Jika dibandingkan antara semester ganjil dan genap, terlihat adanya peningkatan jumlah dosen yang terlibat dan jumlah mahasiswa yang dibimbing, namun kualitas penilaian tetap berada pada kategori tinggi. Pada semester ganjil, meskipun ada yang mendapatkan nilai sempurna, terdapat juga gap yang cukup lebar antara skor terendah (3,19) dan tertinggi (4,00).

Sementara pada semester genap, gap ini menyempit dengan nilai terendah 3,60, menandakan persepsi mahasiswa terhadap pembimbing tugas akhir lebih konsisten positif. Hal ini juga menunjukkan bahwa beban bimbingan yang lebih besar pada semester genap tidak menurunkan secara signifikan kualitas bimbingan menurut penilaian mahasiswa.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa secara umum persepsi mahasiswa terhadap layanan akademik, baik pada aspek pembelajaran, beban belajar, maupun bimbingan tugas akhir, berada pada kategori tinggi dengan dominasi penilaian “sangat sesuai”. Pada sebagian besar indikator, nilai 4 (sangat sesuai) mendominasi dengan persentase antara 55% hingga 65%, diikuti nilai 3 (sesuai) sebesar 30%–35%, sementara nilai rendah (1 dan 2) hanya berkisar 2%–10%. Misalnya, pada survei beban belajar mahasiswa semester ganjil, indikator “Bobot SKS mata kuliah memadai” memperoleh nilai 4 dari 249 responden ($\approx 59,2\%$) dan nilai 3 dari 142 responden ($\approx 33,8\%$), sehingga total penilaian positif mencapai lebih dari 93%. Begitu pula pada survei evaluasi dosen membimbing tugas akhir semester genap, mayoritas dosen memperoleh nilai rata-rata di atas 3,80, bahkan lebih dari 50% dosen memperoleh nilai sempurna 4,00.

Namun demikian, terdapat beberapa aspek yang masih dinilai kurang memuaskan, seperti adanya gap nilai pada semester tertentu—contohnya pada survei bimbingan tugas akhir semester ganjil, nilai terendah mencapai 3,19 atau setara dengan tingkat kepuasan sekitar 79,75%, yang relatif lebih rendah dibanding nilai tertinggi 4,00. Selain itu, pada survei beban belajar semester genap, persentase nilai rendah (1 dan 2) sedikit meningkat hingga menyentuh angka 10% pada beberapa indikator, yang mengindikasikan sebagian mahasiswa mulai merasakan beban atau alokasi waktu yang kurang optimal.

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 pemerataan kualitas bimbingan tugas akhir dengan fokus pada dosen yang nilai rataratanya masih di bawah 3,50, melalui pelatihan atau pendampingan khusus.
2. Evaluasi beban dan alokasi waktu tugas pada beberapa mata kuliah yang mendapat penilaian rendah, agar proporsinya tetap mendukung pencapaian tujuan pembelajaran tanpa memberatkan mahasiswa.
3. Penguatan komunikasi dan umpan balik antara mahasiswa dan pihak pengajar, sehingga kendala akademik dapat diidentifikasi dan diselesaikan lebih cepat.

4. Monitoring berkala dengan format survei yang sama setiap semester untuk memantau tren perubahan kepuasan mahasiswa dan mengukur efektivitas perbaikan yang dilakukan.

B. Saran

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

1. Meningkatkan pemerataan mutu bimbingan tugas akhir dengan memberikan pelatihan metode bimbingan efektif bagi dosen yang nilai rataratanya masih di bawah 3,50, serta memperkuat koordinasi antara pembimbing utama dan pembimbing pendamping agar mahasiswa mendapat dukungan yang konsisten.
2. Meninjau ulang beban belajar dan alokasi waktu pada mata kuliah yang mendapat penilaian rendah, sehingga bobot materi, tugas, dan evaluasi dapat lebih seimbang dengan jumlah SKS serta kemampuan rata-rata mahasiswa.
3. Mengoptimalkan komunikasi akademik melalui forum diskusi rutin antara mahasiswa dan dosen, baik secara tatap muka maupun daring, agar keluhan dan masukan dapat ditangani secara cepat dan tepat.
4. Memperbaiki manajemen waktu dan penyusunan jadwal untuk tugas, kuis, dan ujian, sehingga mahasiswa memiliki cukup waktu untuk mengerjakan tanpa mengorbankan kegiatan lain yang mendukung kesejahteraan mereka.
5. Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pendukung pembelajaran, khususnya fasilitas praktikum dan aksesibilitas ruang belajar, agar pengalaman belajar mahasiswa semakin nyaman dan kondusif.
6. Melakukan evaluasi dan monitoring berkala setiap semester menggunakan instrumen survei yang sama, sehingga efektivitas langkah perbaikan dapat diukur secara objektif dan berkelanjutan.