

L A P O R A N

**SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
PADA PROSES PEMBELAJARAN**

SEMESTER GANJIL DAN GENAP T.A. 2024/2025



**PROGRAM STUDI SASTRA ARAB
FAKULTAS ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA
MEDAN
2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala anugerah, karunia, dan petunjuk-Nya, sehingga Pengelola Program Studi Sastra Arab dapat menyelesaikan laporan survei kepuasan mahasiswa pada proses pembelajaran dengan baik. Laporan survei ini disusun sebagai bagian dari upaya untuk memahami dan mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek yang ada di lingkungan akademik Program Studi Sastra Arab, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Sumatera Utara.

Laporan survei kepuasan mahasiswa ini merupakan hasil kerja keras dan kolaborasi dari berbagai pihak, baik dari mahasiswa itu sendiri maupun pihak-pihak terkait di lingkungan kampus. Melalui survei ini, diharapkan dapat diperoleh wawasan yang lebih mendalam mengenai pandangan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa, yang pada akhirnya akan menjadi dasar untuk melakukan perbaikan dan pengembangan yang lebih baik di masa mendatang.

Survei ini mencakup berbagai aspek kehidupan mahasiswa di kampus, termasuk survei evaluasi layanan program studi, survei evaluasi dosen mengajar, survei evaluasi beban belajar mahasiswa, dan survei evaluasi dosen pembimbing tugas akhir. Laporan survei ini diambil setelah berakhirnya masa studi semester ganjil dan genap T.A. 2024/2025. Hasil survei ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam upaya perbaikan dan pengembangan kualitas pendidikan di Program Studi Sastra Arab untuk menghasilkan lulusan yang kompeten dan siap menghadapi dunia industri dan dunia kerja.

Semoga laporan survei kepuasan mahasiswa ini dapat memberikan manfaat yang baik dan berkelanjutan bagi pengembangan kualitas pendidikan di lingkungan Program Studi Pendidikan Sastra Arab, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Sumatera Utara.

Sekian kata pengantar ini disampaikan dan terima kasih.

Medan, 18 Juli 2025

Ketua Program Studi Sastra Arab

Prof. Dr. Dra. Nursukma Suri, M.Ag.

NIP 196312251987032018

RINGKASAN

Survei kepuasan mahasiswa pada proses pembelajaran di Program Studi Sastra Arab, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Sumatera Utara Tahun Akademik 2024/2025 dilaksanakan untuk mengukur dan menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap empat aspek utama, yakni (1) evaluasi dosen mengajar, (2) kepuasan terhadap proses pendidikan, (3) evaluasi beban belajar mahasiswa, dan (4) evaluasi dosen pembimbing tugas akhir. Survei dilakukan secara daring melalui laman resmi akademik universitas pada akhir Semester Ganjil dan Genap 2024/2025, menggunakan instrumen kuesioner pilihan ganda dengan skala penilaian 1–4. Analisis dilakukan secara kuantitatif dan kualitatif untuk memperoleh gambaran komprehensif terkait kualitas pembelajaran dan layanan akademik.

Hasil survei pada aspek evaluasi dosen mengajar menunjukkan rata-rata skor tinggi, yaitu 3,72 pada Semester Ganjil dan 3,70 pada Semester Genap (skala 4,00). Meskipun demikian, ditemukan variasi skor antar dosen, dengan beberapa memperoleh nilai di bawah rata-rata. Dosen dengan beban mengajar tinggi mampu mempertahankan kualitas, sedangkan beban mengajar rendah tidak selalu menghasilkan skor tinggi, menandakan kompetensi pedagogis dan efektivitas metode mengajar sebagai faktor dominan.

Pada aspek kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan, Semester Ganjil mencatat penilaian positif dengan dominasi kategori “puas” dan “sangat puas”, terutama pada indikator kepastian pelayanan dan kepedulian terhadap mahasiswa. Namun, Semester Genap mengalami penurunan signifikan, ditandai dominasi nilai rendah pada hampir semua indikator, khususnya terkait keandalan dan daya tanggap layanan. Temuan ini mengindikasikan perlunya peningkatan konsistensi layanan melalui pelatihan layanan prima, monitoring kinerja, dan optimalisasi teknologi informasi.

Aspek evaluasi beban belajar mahasiswa pada kedua semester menunjukkan mayoritas penilaian positif terhadap kesesuaian bobot materi, alokasi waktu, dan relevansi tugas dengan tujuan pembelajaran. Meski demikian, Semester Genap mencatat penurunan jumlah responden yang memberi nilai tertinggi, terutama pada indikator kesesuaian tugas dan distribusi beban tugas. Hal ini menunjukkan perlunya penyesuaian desain tugas agar lebih proporsional dan terdistribusi merata sepanjang semester, dengan koordinasi antardosen untuk menghindari penumpukan tenggat.

Pada aspek evaluasi dosen pembimbing tugas akhir, sebagian besar dosen memperoleh nilai tinggi di kedua semester. Terdapat peningkatan signifikan pada dosen yang sebelumnya

memiliki skor rendah, menunjukkan adanya perbaikan metode bimbingan dan komunikasi. Meski demikian, fluktuasi nilai pada beberapa dosen menunjukkan tantangan dalam menjaga konsistensi bimbingan. Disarankan penerapan pendekatan bimbingan terstruktur, pemberian umpan balik konstruktif tepat waktu, serta pemanfaatan platform digital untuk monitoring kemajuan mahasiswa.

Secara keseluruhan, survei menunjukkan kualitas pembelajaran dan layanan akademik Program Studi Sastra Arab berada pada kategori baik, meskipun terdapat perbedaan capaian antarsemester dan antarindividu dosen. Beberapa aspek menunjukkan tren positif, sementara aspek lain memerlukan intervensi strategis untuk perbaikan berkelanjutan. Rekomendasi utama meliputi peningkatan kompetensi pedagogis dosen melalui pelatihan dan mentoring, optimalisasi layanan akademik berbasis teknologi, penataan ulang beban tugas mahasiswa, serta penguatan sistem monitoring dan evaluasi berkala. Pelaksanaan survei kepuasan secara rutin dan partisipatif diharapkan mampu menjadi instrumen strategis dalam menjaga mutu akademik, meningkatkan kepuasan mahasiswa, dan mempersiapkan lulusan yang kompeten serta adaptif terhadap perkembangan dunia kerja dan akademik.

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
1. Survei Evaluasi Dosen Mengajar	6
A. Hasil Survei Evaluasi Dosen Mengajar Periode Semester Ganjil 2024/2025.....	6
B. Hasil Survei Evaluasi Dosen Mengajar Periode Semester Genap 2024/2025	6
C. Pembahasan.....	7
2. Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan	8
A. Hasil Survei Periode Semester Ganjil 2024/2025	8
B. Hasil Survei Periode Semester Genap 2024/2025	9
C. Pembahasan.....	10
3. Survei Evaluasi Beban Belajar Mahasiswa.....	12
A. Hasil Survei Periode Semester Ganjil 2024/2025	12
B. Hasil Survei Periode Semester Genap 2024/2025	13
C. Pembahasan.....	14

4. Survei Evaluasi Dosen Membimbing Tugas Akhir	15
A. Hasil Survei Periode Semester Ganjil 2024/2025	15
B. Hasil Survei Periode Semester Genap 2024/2025	15
C. Pembahasan.....	16
 Bab IV Penutup	18
A. Kesimpulan.....	18
B. Saran.....	19

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan tinggi merupakan tonggak penting dalam pembentukan individu dan masyarakat yang berkualitas. Perguruan tinggi tidak hanya berperan sebagai pusat pengembangan ilmu pengetahuan, tetapi juga sebagai wadah pembentukan karakter, keterampilan, dan kompetensi lulusan yang relevan dengan kebutuhan zaman. Dalam kerangka tersebut, kepuasan mahasiswa menjadi salah satu pilar utama keberhasilan sistem pendidikan tinggi. Perhatian terhadap aspek ini menjadi krusial karena mahasiswa merupakan pihak yang secara langsung merasakan proses dan hasil dari layanan pendidikan yang diselenggarakan.

Kepuasan mahasiswa mencerminkan sejauh mana perguruan tinggi mampu memenuhi ekspektasi mereka dalam berbagai dimensi, seperti kualitas pembelajaran, ketersediaan fasilitas pendukung, pelayanan administrasi, serta hubungan yang terjalin antara dosen dan mahasiswa. Tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan keberhasilan institusi dalam menyediakan layanan yang efektif dan bermutu, sedangkan tingkat kepuasan yang rendah dapat menjadi sinyal perlunya evaluasi dan perbaikan. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan mahasiswa perlu dilakukan secara sistematis dan berkesinambungan untuk memastikan kualitas pendidikan yang berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan.

Dalam konteks Program Studi Sastra Arab, pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa memiliki urgensi yang tinggi. Survei ini menjadi sarana memperoleh umpan balik langsung terkait efektivitas pembelajaran, relevansi materi ajar, kompetensi dosen, kecukupan sarana-prasarana, serta kesesuaian kurikulum dengan perkembangan ilmu dan tuntutan dunia kerja. Mengingat studi sastra Arab menuntut pemahaman mendalam terhadap bahasa, sastra, dan nilai-nilai intelektual budaya yang kompleks, maka proses pembelajaran harus dirancang secara adaptif dan kontekstual. Masukan mahasiswa dalam hal ini menjadi indikator kunci untuk memastikan pembelajaran tidak hanya bersifat teoritis, tetapi juga aplikatif dan berdaya guna.

Survei kepuasan mahasiswa juga memiliki fungsi strategis dalam mendukung sistem penjaminan mutu internal dan penerapan dalam perbaikan yang berkelanjutan. Data yang diperoleh menjadi landasan untuk perbaikan proses pembelajaran, penguatan kompetensi dosen, dan optimalisasi fasilitas penunjang. Lebih jauh lagi, hasil survei dapat digunakan sebagai bahan perencanaan strategis bagi pengembangan Program Studi Sastra Arab dalam

jangka panjang, sehingga mampu bersaing di tingkat nasional maupun internasional. Hal ini sejalan dengan tuntutan *Outcome-Based Education* (OBE) dan standar akreditasi yang mensyaratkan penggunaan data empiris dalam setiap upaya peningkatan mutu pendidikan.

Dengan melibatkan mahasiswa sebagai responden utama, survei kepuasan ini diharapkan mampu menggambarkan kondisi aktual yang terjadi di lingkungan pembelajaran. Keterlibatan aktif mahasiswa dalam memberikan penilaian menjadi bagian penting dari budaya akademik yang terbuka terhadap evaluasi dan masukan. Hasil survei bukan hanya menjadi catatan evaluatif, tetapi juga pijakan dalam merumuskan kebijakan, strategi, dan program pengembangan yang lebih tepat sasaran. Dengan demikian, survei kepuasan mahasiswa bukan sekadar prosedur administratif, melainkan instrumen penting dalam mewujudkan pendidikan yang berkualitas, relevan, dan berkelanjutan di Program Studi Sastra Arab, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Sumatera Utara.

B. Rumusan Masalah

1. Sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan dosen yang disediakan oleh Program Studi 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 Program Studi 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 Program Studi 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 di Program Studi Sastra Arab, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Sumatera Utara meliputi:

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

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 semester ganjil dan genap T.A. 2024/2025. Sebelum melakukan pengisian kuesioner di laman satu mahasiswa, 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 Desember 2025 hingga Januari 2025 untuk Semester Ganjil 2024/2025 dan Juni hingga Juli 2025 untuk Semester Genap 2024/2025.

B. Jenis dan Sumber Data

Survei ini menggunakan data primer yang diperoleh langsung dari mahasiswa Program Studi Sastra Arab melalui kuesioner online pada masing-masing akun satu mahasiswa. 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, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Sumatera Utara.

BAB III

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Teknik pengambilan data pada survei tingkat kepuasan mahasiswa dilakukan secara online melalui laman <https://akademik.usu.ac.id/> kemudian jawaban yang diperoleh dianalisis dan dibahas hasilnya dengan dilengkapi tabel maupun diagram. Ruang lingkup survei kepuasan mahasiswa ini meliputi empat aspek, yakni 1) Survei Evaluasi Dosen Mengajar, 2) Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan, 3) Survei Evaluasi Beban Belajar Mahasiswa, dan 4) Survei Evaluasi Dosen Membimbing Tugas Akhir.

1. Survei Evaluasi Dosen Mengajar

A. Hasil Survei Evaluasi Dosen Mengajar Periode Semester Ganjil 2024/2025

No	Dosen	Total Kelas	Total SKS	Nilai Evaluasi Dosen
1	Windi Chaldun	7	14	3.81
2	Puji Santoso	2	4	3.84
3	Fatimatuzzahra Nasution	6	12	3.82
4	Zulfan	5	10	3.75
5	Muhammad Nashi Huddin Ubaidillah	2	4	3.79
6	Muhammad Jamil	2	4	3.72
7	Pujiati	5	10	3.69
8	Nursukma Suri	6	12	3.73
9	Rahlina Muskar	5	10	3.74
10	M. Husnan Lubis	4	8	3.57
11	Kacar Br. Ginting	5	10	3.58
12	Khairina Nasution	4	8	3.71
13	Fauziah	4	8	3.63
14	Rahimah	5	10	3.74
15	Khairawati	5	10	3.68
16	Andi Pratama Lubis	5	10	3.79
17	Masna Meisaroh Nasution	1	3	3.67
18	Mahmud Khudri	4	8	3.65
19	Ema Sri Rezeki	1	3	3.76

B. Hasil Survei Evaluasi Dosen Mengajar Periode Semester Genap 2024/2025

No	Dosen	Total Kelas	Total SKS	Nilai Evaluasi Dosen
1	Windi Chaldun	5	10	3.81
2	Fatimatuzzahra Nasution	4	8	3.69

3	Zulfan	5	10	3.77
4	Pujiati	3	6	3.69
5	Nursukma Suri	8	16	3.74
6	Rahlina Muskar	4	8	3.72
7	M. Husnan Lubis	3	6	3.51
8	Kacar Br. Ginting	4	8	3.51
9	Fauziah	3	6	3.61
10	Rahimah	4	8	3.74
11	Khairina Nasution	4	8	3.76
12	Khairawati	3	6	3.70
13	Andi Pratama Lubis	3	6	3.85

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis survei kepuasan mahasiswa pada proses pembelajaran khususnya pada bagian survei evaluasi dosen mengajar di Program Studi Sastra Arab pada periode Semester Ganjil 2024/2025, diperoleh rata-rata skor 3,72 dari skala 4,00. Angka ini menunjukkan tingkat kepuasan yang relatif tinggi, meskipun masih terdapat variasi antar dosen. Rentang nilai yang sempit dengan standar deviasi sebesar 0,077 mengindikasikan bahwa kualitas pembelajaran antar dosen secara umum dipersepsikan seragam oleh mahasiswa. Nilai tertinggi diraih oleh Puji Santoso dengan skor 3,84 (4 SKS), sedangkan nilai terendah diperoleh oleh M. Husnan Lubis dengan skor 3,57 (8 SKS). Kecenderungan yang terlihat adalah dosen dengan beban SKS rendah hingga sedang (3–4 SKS) cenderung memperoleh skor tinggi, sementara beban menengah (8 SKS) justru memiliki rata-rata terendah. Menariknya, beban tertinggi (14 SKS) justru memperoleh rata-rata tinggi, yang mengindikasikan adanya efektivitas strategi pengelolaan pembelajaran meskipun beban mengajar besar.

Pada periode Semester Genap 2024/2025, rata-rata skor sedikit menurun menjadi 3,70 pada skala 4.00 dengan rentang nilai standar deviasi yang lebih besar dari periode semester sebelumnya, yakni 0,103. Hal ini tidak menjadi permasalahan yang signifikan dikarenakan jumlah dosen dan mata kuliah pada Semester Genap 2024/2025 lebih sedikit dibanding dengan jumlah dosen dan mata kuliah pada semester sebelumnya. Angka tersebut menandakan perbedaan kualitas antar dosen yang lebih terasa. Skor tertinggi diperoleh oleh Andi Pratama Lubis dengan nilai 3,85 (6 SKS), sedangkan skor terendah kembali diraih oleh M. Husnan Lubis dengan nilai 3,51 (6 SKS). Distribusi skor berdasarkan beban SKS menunjukkan rata-rata tertinggi pada 10 SKS, diikuti oleh 16 SKS, sementara beban 6–8 SKS cenderung menghasilkan nilai terendah. Temuan ini menunjukkan bahwa beban mengajar

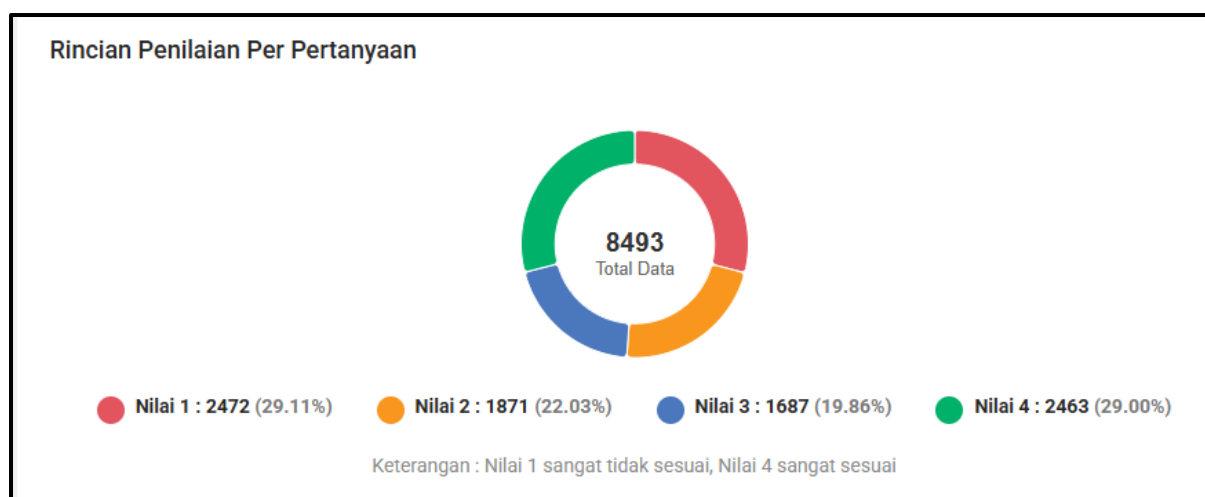
tidak secara konsisten berkorelasi dengan kualitas pembelajaran, sehingga faktor kompetensi pedagogis, efektivitas metode, dan interaksi dosen-mahasiswa menjadi lebih dominan.

Kedua periode semester menunjukkan pola umum bahwa hubungan antara jumlah kelas atau SKS dengan tingkat kepuasan mahasiswa tidak linear. Dosen dengan beban mengajar tinggi masih dapat meraih skor tinggi apabila memiliki kemampuan manajemen pembelajaran dan strategi pengajaran yang efektif. Hal ini terlihat pada beberapa dosen yang mampu mempertahankan kualitas meskipun jumlah kelas dan SKS relatif besar. Sebaliknya, beban mengajar rendah tidak menjamin capaian skor tinggi apabila tidak diiringi kualitas penyampaian materi dan interaksi yang optimal.

Berdasarkan hasil tersebut, rekomendasi perbaikan diarahkan pada pembinaan spesifik bagi dosen yang memiliki skor di bawah rata-rata, dengan fokus pada indikator-indikator yang menjadi kelemahan dalam survei evaluasi dosen mengajar. Dosen yang memperoleh skor tinggi perlu dioptimalkan sebagai model praktik terbaik untuk berbagi strategi pengajaran yang efektif. Selain itu, analisis lanjutan per indikator evaluasi direkomendasikan untuk mengidentifikasi aspek yang paling memengaruhi kepuasan mahasiswa, sehingga dapat menjadi dasar perumusan strategi peningkatan mutu pembelajaran secara berkelanjutan di masa mendatang.

2. Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan

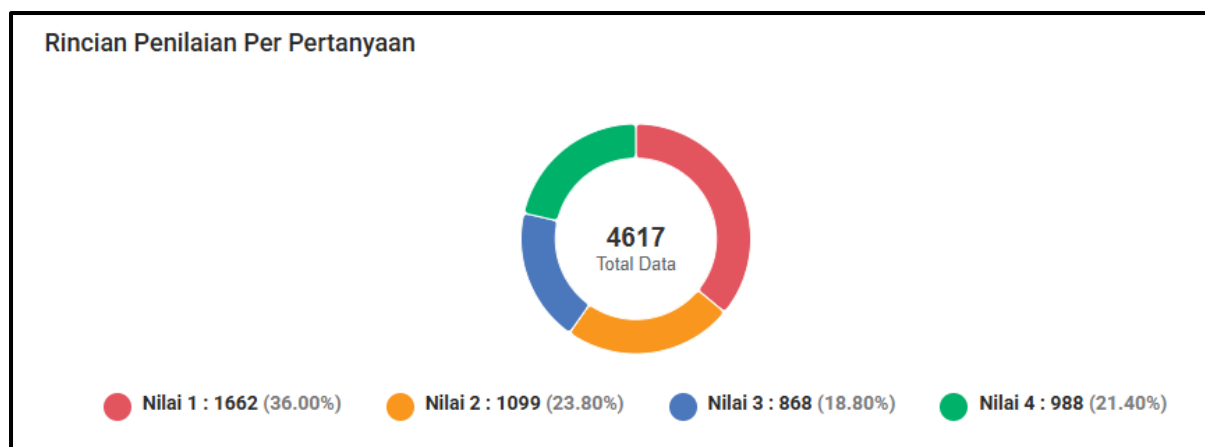
A. Hasil Survei Periode Semester Ganjil 2024/2025



No	Pertanyaan	Nilai 1	Nilai 2	Nilai 3	Nilai 4
A. Dosen					
1	Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.	146	83	88	130
2	Daya tanggap dosen dalam membantu	131	96	93	127

	mahasiswa dan memberikan pelayanan dengan cepat.				
3	Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan.	129	101	89	128
4	Kepedulian pengelola dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	131	95	89	132
B. Tenaga Kependidikan					
1	Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.	123	103	90	131
2	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	122	101	96	128
3	Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan.	123	104	91	129
4	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	127	98	91	131
C. Pengelola Program Studi					
1	Keandalan dan kemampuan pengelola program studi dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.	136	96	82	133
2	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan dengan cepat.	130	101	87	129
3	Kepastian bahwa pelayanan pengelola program studi sesuai dengan ketentuan.	136	95	77	139
4	Kepedulian pengelola program studi dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	134	94	88	131

B. Hasil Survei Periode Semester Genap 2024/2025



No	Pertanyaan	Nilai 1	Nilai 2	Nilai 3	Nilai 4
----	------------	---------	---------	---------	---------

A. Dosen					
1	Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.	102	44	43	54
2	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan dengan cepat.	96	52	44	51
3	Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan.	93	55	40	55
4	Kepedulian pengelola dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	93	53	45	52
B. Tenaga Kependidikan					
1	Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.	88	53	49	53
2	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	87	59	42	55
3	Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan.	86	59	45	53
4	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	82	61	47	53
C. Pengelola Program Studi					
1	Keandalan dan kemampuan pengelola program studi dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.	98	54	41	50
2	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan dengan cepat.	93	58	40	52
3	Kepastian bahwa pelayanan pengelola program studi sesuai dengan ketentuan.	95	55	39	54
4	Kepedulian pengelola program studi dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	92	56	42	53

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis data survei kepuasan mahasiswa pada periode Semester Ganjil 2024/2025, kualitas layanan akademik yang diberikan oleh dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola program studi menunjukkan kecenderungan penilaian yang relatif positif. Hal ini terlihat dari dominasi kategori nilai 3 dan 4 pada sebagian besar indikator, khususnya pada aspek kepastian pelayanan sesuai ketentuan dan kepedulian terhadap mahasiswa. Sebagai contoh, pada indikator “kepedulian pengelola program studi”

tercatat 131 responden memberikan nilai 4, sedangkan pada “kepastian pelayanan sesuai ketentuan” oleh pengelola program studi, 139 responden memberikan nilai 4. Meskipun demikian, masih terdapat proporsi nilai 1 dan 2 pada semua aspek, yang mengindikasikan adanya ruang perbaikan dalam kecepatan respons dan keandalan pelayanan, terutama pada indikator yang berhubungan dengan daya tanggap.

Memasuki Semester Genap 2024/2025, terjadi penurunan signifikan pada distribusi penilaian positif dan peningkatan jumlah responden yang memberikan nilai rendah. Hampir seluruh indikator di ketiga aspek menunjukkan dominasi kategori nilai 1. Sebagai ilustrasi, indikator “keandalan dan kemampuan dosen” memperoleh 102 responden pada nilai 1, sementara “daya tanggap dosen” mencatat 96 responden pada kategori yang sama. Kondisi serupa terjadi pada tenaga kependidikan dan pengelola program studi, dengan nilai 1 yang mendominasi, seperti pada indikator “keandalan dan kemampuan pengelola program studi” (98 responden). Meskipun terdapat penilaian kategori nilai 4 pada kisaran 50–55 responden, proporsinya jauh lebih kecil dibandingkan semester ganjil, yang menunjukkan penurunan persepsi kepuasan mahasiswa.

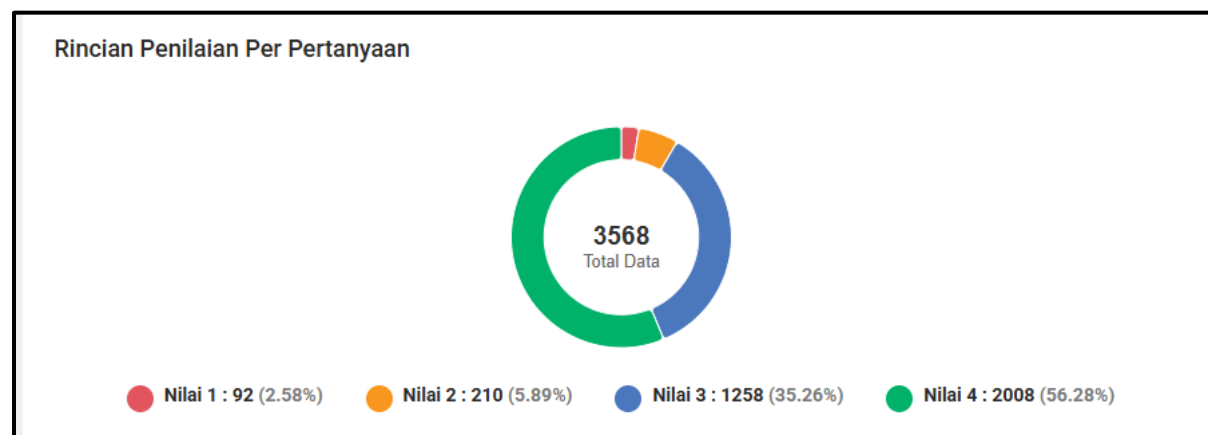
Perbandingan kedua semester tersebut menunjukkan bahwa Semester Ganjil 2024/2025 memiliki tren kepuasan yang lebih baik dibandingkan Semester Genap 2024/2025. Jika pada semester ganjil kategori nilai tinggi (3 dan 4) relatif mendominasi dan mencerminkan apresiasi mahasiswa terhadap pelayanan akademik, maka pada semester genap terjadi pergeseran ke arah dominasi penilaian rendah (nilai 1). Perubahan ini dapat mengindikasikan adanya faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan, seperti beban kerja yang meningkat, penurunan konsistensi dalam penerapan prosedur, atau menurunnya intensitas interaksi antara mahasiswa dan pihak pemberi layanan.

Secara keseluruhan, temuan ini menegaskan pentingnya evaluasi berkelanjutan terhadap kualitas layanan akademik di setiap semester. Penurunan signifikan pada Semester Genap 2024/2025 menunjukkan perlunya strategi perbaikan yang terarah, terutama pada aspek keandalan, daya tanggap, dan kepastian prosedural. Upaya peningkatan dapat dilakukan melalui pelatihan layanan prima bagi dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola program studi, optimalisasi sistem layanan berbasis teknologi untuk mempercepat respons, serta penguatan mekanisme monitoring kinerja agar kualitas pelayanan tetap terjaga secara konsisten sepanjang tahun akademik. Untuk masa mendatang, disarankan agar pihak-pihak terkait tersebut dapat melakukan umpan balik secara rutin dengan mahasiswa guna mengidentifikasi masalah lebih dini, menerapkan sistem penghargaan bagi dosen dan tenaga kependidikan yang berkinerja baik, serta mengintegrasikan indikator kepuasan mahasiswa ke

dalam penilaian kinerja tahunan. Dengan tersebut, diharapkan kualitas layanan akademik dapat meningkat secara berkelanjutan dan mampu mempertahankan kepercayaan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Program Studi Sastra Arab.

3. Survei Evaluasi Beban Belajar Mahasiswa

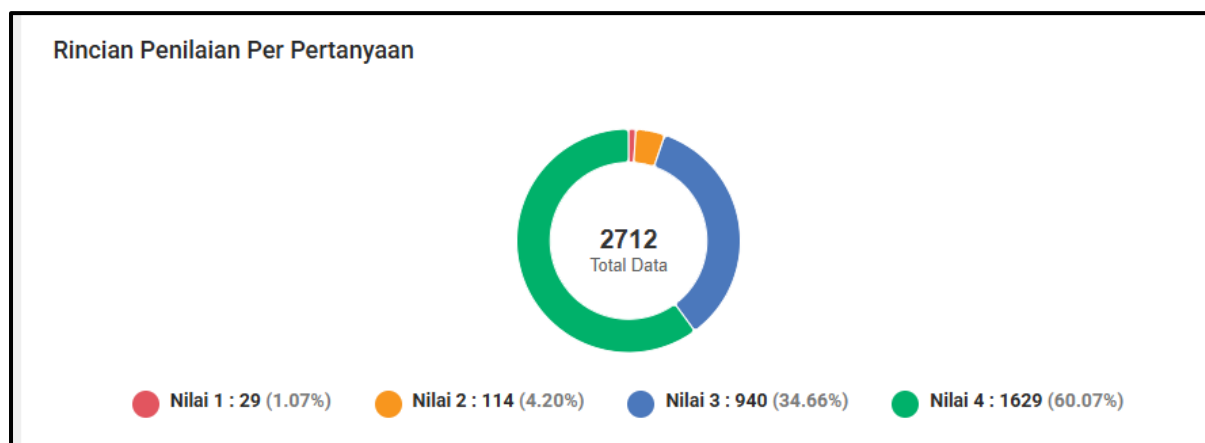
A. Hasil Survei Periode Semester Ganjil 2024/2025



No	Pertanyaan	Nilai 1	Nilai 2	Nilai 3	Nilai 4
1	Bobot materi kuliah/praktikum yang diberikan sesuai dengan jumlah SKS mata kuliah ini	13	18	147	268
2	Bobot SKS mata kuliah sudah memadai untuk mencapai tujuan pembelajaran	12	23	145	266
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.	16	26	160	244
4	Waktu untuk mengerjakan tugas mandiri (membaca materi kuliah, mencari informasi tambahan yang dibutuhkan, dll) sesuai dengan beban SKS mata kuliah ini	9	31	158	248
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.	10	27	169	240
6	Tugas-tugas yang diberikan sesuai dengan materi perkuliahan mata kuliah ini.	11	25	155	255
7	Beban tugas yang diberikan sesuai	9	28	162	247

	dengan tujuan pembelajaran yang akan dicapai pada mata kuliah ini.				
8	Tugas kuis/ujian dll di sepanjang semester yang diberikan masih memungkinkan saudara untuk melakukan kegiatan lain (kegiatan sehari-hari/rekreasi/hobi)	12	32	162	240

B. Hasil Survei Periode Semester Genap 2024/2025



No	Pertanyaan	Nilai 1	Nilai 2	Nilai 3	Nilai 4
1	Bobot materi kuliah/praktikum yang diberikan sesuai dengan jumlah SKS mata kuliah ini	5	11	110	212
2	Bobot SKS mata kuliah sudah memadai untuk mencapai tujuan pembelajaran	4	11	116	207
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.	3	16	117	202
4	Waktu untuk mengerjakan tugas mandiri (membaca materi kuliah, mencari informasi tambahan yang dibutuhkan, dll) sesuai dengan beban SKS mata kuliah ini	3	19	118	198
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.	3	16	119	200
6	Tugas-tugas yang diberikan sesuai dengan materi perkuliahan mata kuliah	3	13	121	201

	ini.				
7	Beban tugas yang diberikan sesuai dengan tujuan pembelajaran yang akan dicapai pada mata kuliah ini.	3	16	117	202
8	Tugas kuis/ujian dll di sepanjang semester yang diberikan masih memungkinkan saudara untuk melakukan kegiatan lain (kegiatan sehari-hari/rekreasi/hobi)	5	12	120	201

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil survei evaluasi beban belajar mahasiswa pada periode Semester Ganjil 2024/2025, mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif dengan dominasi nilai 3 dan 4 pada seluruh indikator. Persentase nilai 4 terlihat cukup tinggi, misalnya pada indikator “Bobot materi kuliah sesuai dengan jumlah SKS” yang mencapai 268 responden dan “Beban tugas sesuai dengan tujuan pembelajaran” dengan 247 responden. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa umumnya menilai bobot materi, alokasi waktu tatap muka, serta beban tugas yang diberikan telah proporsional dengan jumlah SKS dan mendukung pencapaian tujuan pembelajaran. Meskipun demikian, masih terdapat responden yang memberikan nilai 1 dan 2, mengindikasikan perlunya perbaikan pada aspek penyelarasan antara beban tugas mandiri dengan kemampuan mahasiswa dalam mengatur waktu.

Pada periode Semester Genap 2024/2025, pola penilaian tetap menunjukkan kecenderungan positif dengan dominasi nilai 3 dan 4, namun jumlah responden yang memberikan nilai 4 sedikit menurun dibandingkan semester ganjil. Misalnya, pada indikator “Bobot materi kuliah sesuai dengan jumlah SKS” hanya tercatat 212 responden memberikan nilai 4, turun dari 268 pada semester sebelumnya. Penurunan serupa terlihat pada indikator lain seperti “Tugas sesuai materi perkuliahan” (dari 255 menjadi 201) dan “Beban tugas sesuai tujuan pembelajaran” (dari 247 menjadi 202). Penurunan ini dapat mengindikasikan adanya tantangan pada semester genap, baik terkait intensitas materi, manajemen waktu, maupun beban tugas yang mungkin dirasakan lebih berat oleh mahasiswa.

Jika dibandingkan antara kedua periode, semester ganjil cenderung menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi pada seluruh indikator. Faktor yang mungkin memengaruhi penurunan di semester genap antara lain variasi mata kuliah yang diambil mahasiswa, tingkat kesulitan materi yang meningkat, ataupun jadwal akademik yang lebih padat. Meski demikian, indikator-indikator utama seperti kesesuaian bobot materi dengan SKS, kecukupan alokasi waktu tatap muka, dan relevansi tugas terhadap tujuan pembelajaran

tetap mendapat penilaian positif mayoritas responden di kedua semester, menandakan bahwa secara umum beban belajar telah berada dalam batas wajar.

Berdasarkan temuan tersebut, rekomendasi perbaikan untuk masa mendatang meliputi peninjauan kembali desain beban tugas pada semester genap, agar tidak menurunkan kepuasan mahasiswa secara signifikan. Pengelola program studi dapat menerapkan sistem distribusi tugas yang lebih merata sepanjang semester, memperkuat koordinasi antar dosen untuk menghindari penumpukan deadline, serta menyediakan panduan manajemen waktu bagi mahasiswa. Selain itu, evaluasi berkala melalui feedback di pertengahan semester dapat membantu mendeteksi potensi masalah lebih awal, sehingga perbaikan dapat dilakukan secara responsif tanpa harus menunggu hasil survei akhir semester.

4. Survei Evaluasi Dosen Membimbing Tugas Akhir

A. Hasil Survei Periode Semester Ganjil 2024/2025

No	NIP	Dosen	Total Mahasiswa Dibimbing	Nilai Evaluasi Dosen
1	196104111988032004	Dr. Rahimah M.Ag	1	4.00
2	196005041987031005	Drs. Mahmud Khudri M.Hum.	2	3.50
3	198107112019081001	Dr. Windi Chaldun Lc., M.Hum	2	4.00
4	198502122015041001	Andi Pratama Lubis S.S., M.Hum.	3	3.93
5	198712062017062001	Dr. Fatimatuazzahra Nasution S.S.,M.Si	2	4.00
6	196405041990032002	Dra. Kacar Br. Ginting M.Ag	5	3.76
7	198601182019101001	Dr. Zulfan S.S., M.Hum.	1	4.00
8	196211041987032002	Prof. Dr. Khairina Nasution MS	3	2.69
9	196111161987032006	Dra. Rahlina Muskar M.Hum.,Ph.D	1	1.00

B. Hasil Survei Periode Semester Genap 2024/2025

No	NIP	Dosen	Total Mahasiswa Dibimbing	Nilai Evaluasi Dosen
1	196104111988032004	Dr. Rahimah M.Ag	2	3.75
2	196501121990032001	Dra. Fauziah MA.	1	3.93

3	196111161987032006	Dra. Rahlina Muskar M.Hum.,Ph.D	1	4.00
4	198601182019101001	Dr. Zulfan S.S., M.Hum.	2	4.00
5	196211041987032002	Prof. Dr. Khairina Nasution MS	3	4.00
6	196312251987032018	Prof. Dr. Dra. Nursukma Suri M.Ag.	2	3.54
7	196405041990032002	Dra. Kacar Br. Ginting M.Ag	3	3.43
8	196201161987031003	Prof. M. Husnan Lubis MA., Ph.D.	1	4.00
9	198502122015041001	Andi Pratama Lubis S.S., M.Hum.	1	4.00

C. Pembahasan

Hasil survei periode Semester Ganjil 2024/2025 menunjukkan variasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen pembimbing tugas akhir. Sebagian besar dosen memperoleh nilai evaluasi tinggi, yaitu pada kisaran 3,76 hingga 4,00, seperti Dr. Rahimah M.Ag, Dr. Windi Chaldun Lc., M.Hum, Dr. Fatimatuzzahra Nasution S.S., M.Si, dan Dr. Zulfan S.S., M.Hum. Namun, terdapat pula dosen dengan nilai evaluasi sedang hingga rendah, misalnya Prof. Dr. Khairina Nasution MS (2,69) dan Dra. Rahlina Muskar M.Hum., Ph.D (1,00), yang menunjukkan perlunya perhatian khusus terhadap strategi pembimbingan, komunikasi, dan dukungan akademik kepada mahasiswa.

Pada periode Semester Genap 2024/2025, hasil survei secara umum menunjukkan perbaikan kinerja pembimbing. Sebagian besar dosen memperoleh nilai tinggi mendekati angka maksimal (3,75–4,00), termasuk dosen yang pada semester sebelumnya memiliki nilai lebih rendah seperti Prof. Dr. Khairina Nasution MS yang meningkat menjadi 4,00, dan Dra. Rahlina Muskar M.Hum., Ph.D yang meningkat signifikan menjadi 4,00. Namun, terdapat pula penurunan nilai pada beberapa dosen, seperti Dra. Kacar Br. Ginting M.Ag yang turun dari 3,76 menjadi 3,43, dan Andi Pratama Lubis S.S., M.Hum yang menurun jumlah mahasiswa bimbingannya meskipun nilai tetap tinggi.

Perbandingan kedua periode menunjukkan tren perbaikan umum, terutama bagi dosen yang sebelumnya memiliki nilai rendah. Hal ini mengindikasikan adanya kemungkinan perbaikan metode bimbingan atau komunikasi yang dilakukan dosen, serta peningkatan kualitas interaksi dengan mahasiswa. Meski demikian, fluktuasi nilai pada beberapa dosen menandakan bahwa konsistensi dalam kinerja pembimbingan masih menjadi tantangan yang perlu diatasi, khususnya terkait dengan manajemen waktu, kedisiplinan pertemuan bimbingan, dan responsivitas terhadap kemajuan mahasiswa.

Berdasarkan temuan tersebut, direkomendasikan agar dosen pembimbing tugas akhir

melakukan perbaikan khususnya dalam hal penerapan pendekatan bimbingan yang efektif, pemberian umpan balik yang konstruktif, serta pemanfaatan teknologi. Program studi juga memberikan saran dan rekomendasi kepada dosen untuk aktif mengikuti kegiatan atau forum diskusi dosen sastra Arab antar universitas. Selain itu, sistem monitoring bimbingan berbasis digital dapat membantu memastikan konsistensi kualitas bimbingan tugas akhir mahasiswa.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan survei kepuasan mahasiswa Program Studi Sastra Arab Tahun Akademik 2024/2025, dapat disimpulkan bahwa kualitas pembelajaran, layanan akademik, beban belajar, dan bimbingan tugas akhir secara umum berada pada kategori baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu mendapat perhatian khusus untuk perbaikan di masa mendatang.

Pada aspek Evaluasi Dosen Mengajar, tingkat kepuasan mahasiswa tergolong tinggi pada kedua semester, dengan skor rata-rata 3,72 pada Semester Ganjil dan 3,70 pada Semester Genap dari skala 4,00. Beberapa dosen dengan beban mengajar tinggi terbukti mampu mempertahankan kualitas pembelajaran. Meski demikian, masih terdapat dosen yang memperoleh skor di bawah rata-rata, yang menunjukkan adanya perbedaan kualitas antar pengajar. Untuk itu, diperlukan pembinaan spesifik dan pendampingan bagi dosen dengan skor rendah, serta pemanfaatan dosen berprestasi sebagai model untuk berbagi strategi pengajaran yang efektif.

Pada aspek Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan, Semester Ganjil menunjukkan hasil positif dengan dominasi penilaian tinggi pada indikator kepastian prosedural dan kepedulian terhadap mahasiswa. Namun, pada Semester Genap terjadi penurunan signifikan dengan dominasi penilaian rendah pada hampir semua indikator, terutama keandalan dan daya tanggap layanan. Kondisi ini memerlukan tindak lanjut berupa pelatihan layanan prima bagi seluruh unsur pelaksana akademik, penerapan sistem monitoring kinerja secara berkala, serta optimalisasi penggunaan teknologi untuk mempercepat respons pelayanan.

Dalam Evaluasi Beban Belajar Mahasiswa, mayoritas responden menilai bobot materi, alokasi waktu tatap muka, dan beban tugas telah sesuai dengan jumlah SKS dan mendukung pencapaian tujuan pembelajaran. Kendati demikian, pada Semester Genap terjadi penurunan jumlah responden yang memberikan penilaian tertinggi, khususnya terkait kesesuaian tugas dengan materi dan distribusi beban tugas. Oleh karena itu, perlu dilakukan peninjauan desain beban tugas, pengaturan distribusi yang lebih merata sepanjang semester, serta peningkatan koordinasi antar dosen untuk menghindari penumpukan tenggat.

Pada aspek Evaluasi Dosen Membimbing Tugas Akhir, sebagian besar dosen memperoleh nilai tinggi dengan peningkatan signifikan pada dosen yang sebelumnya

memiliki skor rendah. Meski demikian, masih ditemukan fluktuasi nilai pada beberapa dosen, termasuk kasus nilai yang sangat rendah pada Semester Ganjil. Untuk meningkatkan kualitas bimbingan, diperlukan penerapan pendekatan yang lebih terstruktur, pemberian umpan balik yang konstruktif, pemanfaatan platform digital untuk monitoring proses bimbingan, serta partisipasi aktif dosen dalam forum akademik lintas universitas.

Secara keseluruhan, meskipun survei menunjukkan pencapaian yang baik pada berbagai aspek, upaya perbaikan tetap diperlukan untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan mahasiswa. Langkah strategis seperti evaluasi pertengahan semester, pelatihan berkelanjutan, penguatan sistem monitoring, serta peningkatan koordinasi antar pemangku kepentingan menjadi kunci dalam memastikan kualitas layanan akademik yang konsisten di Program Studi Sastra Arab.

B. Saran

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa dan temuan-temuan yang telah dibahas, terdapat beberapa saran yang dapat dijadikan acuan dalam upaya peningkatan kualitas pembelajaran, layanan akademik, beban belajar, dan bimbingan tugas akhir di Program Studi Sastra Arab.

1. Pada aspek pembelajaran, perlu dilakukan peningkatan kompetensi pedagogis dosen melalui pelatihan metode mengajar inovatif, workshop strategi pembelajaran aktif, dan kegiatan berbagi praktik terbaik antar dosen. Dosen yang memperoleh skor di bawah rata-rata perlu mendapatkan pendampingan intensif, sedangkan dosen dengan skor tinggi dapat dijadikan model atau mentor dalam pengembangan strategi pengajaran yang efektif.
2. Dalam hal layanan akademik, perlu dilakukan optimalisasi keandalan dan daya tanggap seluruh unsur pelaksana akademik, baik dosen, tenaga kependidikan, maupun pengelola program studi. Hal ini dapat dicapai melalui pelatihan layanan prima, penerapan prosedur operasional standar (SOP) yang konsisten, serta pemanfaatan teknologi untuk mempercepat respons pelayanan. Monitoring kinerja layanan hendaknya dilakukan secara berkala agar kualitas tetap terjaga sepanjang semester.
3. Terkait beban belajar mahasiswa, disarankan agar desain beban tugas diatur secara lebih proporsional, dengan distribusi yang merata sepanjang semester. Koordinasi antar dosen perlu diperkuat untuk menghindari penumpukan tenggat tugas dan ujian. Selain itu, penyediaan panduan manajemen waktu bagi mahasiswa dapat membantu mereka menyeimbangkan kegiatan akademik dan non-akademik secara efektif.

4. Pada aspek bimbingan tugas akhir, perlu diterapkan pendekatan bimbingan yang lebih terstruktur dan konsisten. Dosen pembimbing diharapkan memberikan umpan balik konstruktif secara tepat waktu, memanfaatkan platform digital untuk memantau kemajuan mahasiswa, serta aktif mengikuti forum atau diskusi akademik lintas universitas guna meningkatkan wawasan dan keterampilan bimbingan.
5. Program Studi disarankan melakukan evaluasi kepuasan mahasiswa secara rutin, termasuk di pertengahan semester, sebagai langkah deteksi dini terhadap potensi masalah. Mekanisme umpan balik dua arah antara mahasiswa dan pengelola program studi perlu difasilitasi agar setiap permasalahan dapat diidentifikasi dan ditangani segera. Dengan demikian, diharapkan kualitas layanan akademik dapat meningkat secara berkelanjutan dan kepuasan mahasiswa tetap terjaga pada tingkat yang optimal.