

# LAPORAN

**SURVEI KEPUASAN MAHASISWA  
PADA PROSES PEMBELAJARAN  
Tahun Akademik 2022/2023**



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

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah Swt, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, Laporan Survei “Kepuasan Mahasiswa Program Studi Sastra Indonesia Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sumatera Utara Tahun Ajaran 2022/2023” ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penyusunan laporan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek layanan akademik dan nonakademik, termasuk proses pembelajaran, bimbingan tugas akhir, beban belajar, serta pelayanan administrasi. Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi yang objektif bagi program studi dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan dan pelayanan kepada mahasiswa.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada seluruh mahasiswa yang telah berpartisipasi dalam mengisi survei, serta kepada para dosen dan tenaga kependidikan yang senantiasa berupaya meningkatkan kualitas pendidikan di lingkungan Program Studi Sastra Indonesia. Semoga laporan ini bermanfaat sebagai masukan berharga untuk perbaikan dan pengembangan berkelanjutan.

Medan, 22 Agustus 2025

Tim Penyusun

Program Studi Sastra Indonesia

## RINGKASAN

Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun Akademik 2022/2023 memberikan gambaran menyeluruh mengenai persepsi mahasiswa Program Studi Sastra Indonesia terhadap kualitas layanan pendidikan.

Hasil survei menunjukkan bahwa evaluasi dosen mengajar secara umum berada pada kategori baik hingga sangat baik, dengan rata-rata nilai 3,17–3,76. Namun, terdapat kecenderungan bahwa dosen dengan beban mengajar lebih sedikit memperoleh nilai lebih tinggi dibandingkan dosen dengan beban besar. Kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan relatif rendah pada 2,32 yang menandakan adanya aspek layanan akademik dan manajerial yang perlu diperbaiki. Evaluasi beban belajar mahasiswa stabil dengan nilai 3,51–3,52, yang berarti mayoritas mahasiswa menilai beban kuliah proporsional. Sementara itu, evaluasi bimbingan tugas akhir juga menunjukkan hasil baik hingga sangat baik, dengan beberapa dosen memperoleh nilai sempurna 4,00.

Secara keseluruhan, laporan ini menegaskan bahwa kualitas layanan pendidikan di Program Studi Sastra Indonesia Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sumatera Utara sudah cukup baik, tetapi tetap memerlukan perbaikan pada aspek tertentu. Hasil survei diharapkan menjadi dasar dalam penyusunan strategi peningkatan mutu pembelajaran, distribusi beban mengajar, serta penguatan layanan akademik dan bimbingan mahasiswa.

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	i
Ringkasan.....	ii
Daftar Isi .....	iii
<b>Bab 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	1
C. Tujuan .....	1
D. Ruang Lingkup.....	2
<b>BAB II PELAKSANAAN SURVEI.....</b>	<b>3</b>
A. Pelaksanaan.....	3
B. Jenis dan Sumber Data.....	3
C. Bentuk Jawaban .....	3
D. Analisis Data.....	3
<b>BAB III HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>5</b>
A. Survei Evaluasi Dosen Mengajar Semester Ganjil dan Genap 2022/2023.....	5
B. Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan Semester Ganjil dan Genap 2022/2023 .....	10
C. Survei Evaluasi Beban Belajar Mahasiswa Semester Ganjil dan Genap 2022/2023.....	13
D. Survei Evaluasi Dosen Membimbing Tugas Akhir Semester Ganjil dan Genap 2022/2023 .	16
<b>BAB IV PENUTUP.....</b>	<b>19</b>
A. Simpulan .....	19
B. Saran .....	20

# **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 Indonesia, 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 Program Studi Sastra Indonesia?
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 Indonesia?
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 Indonesia.
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 Indonesia. 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 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 satu tahun ajaran, yaitu Tahun Ajaran 2022/2023 semester ganjil dan semester genap.

#### **B Jenis dan Sumber Data**

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

### **BAB III**

## **HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi hasil jawaban yang diperoleh dari laman survei akademik.usu.ac.id yang kemudian dianalisis dan dibahas hasilnya. Dapat dilengkapi dengan tabel dan diagram.

#### **A. Survei Evaluasi Dosen Mengajar Semester Ganjil dan Genap 2022/2023**

Semester Ganjil 2022/2023

**Tabel Survei Evaluasi Dosen Mengajar Semester Ganjil 2022/2023**

No	Dosen	Total Kelas	Total SKS	Nilai Evaluasi Dosen
1	Dwi Widayati	5	12	3.66
2	Amhar Kudadiri	8	16	3.67
3	Gustianingsih	4	11	3.63
4	Haris Sutan Lubis	5	10	3.65
5	Parlaungan Ritonga	7	15	3.58
6	Dardanila	7	14	3.72
7	Ida Basaria	2	4	3.35
8	Roslina Lubis	6	12	3.74
9	Mulyadi	3	6	3.7
10	Nurhayati Harahap	7	16	3.62
11	Sugihana Sembiring	3	6	3.69
12	Bambang Riyanto	6	12	3.59
13	Hariadi Susilo	8	16	3.74
14	Emma Marsella	6	12	3.59
15	Ikhwanuddin Nasution	3	6	3.43

Berdasarkan hasil survei evaluasi dosen mengajar pada Program Studi Sastra Indonesia Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sumatera Utara, dapat ditarik gambaran umum bahwa kualitas pembelajaran yang diberikan dosen telah berada pada kategori baik. Hal ini terlihat dari rata-rata nilai yang diperoleh para dosen, yang berada pada rentang skor 3,43 hingga 3,74 pada

skala 1 sampai 4. Skor tersebut menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa menilai proses pengajaran sesuai dengan harapan, baik dari aspek penyampaian materi, ketepatan waktu, pemanfaatan media pembelajaran, maupun sikap dosen dalam membimbing dan merespons kebutuhan akademik mahasiswa. Meskipun demikian, variasi nilai antar dosen tetap memperlihatkan adanya perbedaan kinerja yang dapat menjadi bahan evaluasi untuk peningkatan mutu pengajaran secara berkesinambungan.

Hasil tertinggi dalam survei ini dicapai oleh masing-masing dicapai oleh Rosliani Lubis dan Hariadi Susilo yang mencapai skor rata-rata sebesar 3,74 yang menunjukkan bahwa mahasiswa menilai dosen ini memiliki pemahaman dan penyampaian materi yang baik. Nilai tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa menilai dosen ini memiliki penguasaan materi yang sangat baik, penyampaian materi yang sistematis, serta penerapan metode pengajaran yang membantu mahasiswa memahami topik perkuliahan. Hasil yang tidak jauh berbeda juga

Pada posisi berikutnya terdapat Dardanila dengan nilai 3,72. Capaian ini menggambarkan bahwa dosen yang bersangkutan dinilai baik dalam menjelaskan pokok bahasan, mampu menerima kritik dan saran mahasiswa, serta berupaya menyajikan materi secara runtut. Disusul oleh Mulyadi dengan skor 3,7, yang juga berada pada kategori baik. Nilai tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa menilai Mulyadi mampu memberikan pelayanan akademik sesuai kebutuhan, meskipun penguatan dalam aspek penyampaian materi mutakhir dan daya tanggap terhadap permasalahan mahasiswa masih dapat ditingkatkan. Sementara itu, Sugihana Sembiring memperoleh nilai 3,69. Capaian ini memperlihatkan bahwa meskipun mahasiswa menilai pembelajaran sudah berjalan dengan baik, terdapat beberapa indikator yang dapat lebih dioptimalkan, seperti pemberian umpan balik yang lebih konstruktif, pemanfaatan variasi metode pembelajaran, serta integrasi hasil penelitian ke dalam materi kuliah.

Dosen selanjutnya, yakni Amhar Kudadiri dengan skor tidak jauh berbeda 3,67, Dwi Widayati dengan skor 3,66, dan Haris Sutan Lubis 3,65 memperoleh nilai rata-rata sedang dibandingkan dosen lain. Capaian tersebut masih berada dalam kategori sesuai. Mahasiswa menilai bahwa kedua dosen tersebut masih menjalankan proses pembelajaran sesuai dengan standar yang diharapkan, tetapi perlu memperkuat daya tanggap, menciptakan interaksi kelas yang lebih aktif, serta memperbarui bahan ajar secara lebih berkala agar mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa di era pembelajaran yang dinamis. Pada posisi selanjutnya dengan skor rata-rata tipis secara berurutan adalah Gustia Ningsih dan Nurhayati Harahap dengan skor masing-masing 3.63 dan 3.62. Penilaian ini masih berada dalam kategori sesuai. Mahasiswa menilai bahwa kedua dosen tersebut masih menjalankan proses pembelajaran sesuai dengan standar yang diharapkan, tetapi perlu memperkuat daya tanggap, menciptakan interaksi kelas yang lebih aktif, serta memperbarui bahan ajar secara lebih berkala agar mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa di era pembelajaran yang dinamis.

Selanjutnya, skor nilai yang sama juga dicapai oleh Emma Marsela dan Bambang Riyanto, serta tidak jauh di bawahnya Parlaungan Ritonga dengan skor rata-rata 3,58. Untuk dosen Emma Marsela dan Bambang Riyanto mahasiswa menilai secara umum bahwa dosen tersebut masih menilai dalam kategori baik, namun masih sesuai. Mahasiswa menilai bahwa kedua dosen tersebut masih menjalankan proses pembelajaran sesuai dengan standar yang diharapkan, tetapi perlu memperkuat daya tanggap, menciptakan interaksi kelas yang lebih aktif, serta memperbarui bahan ajar secara lebih berkala agar mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa di era pembelajaran yang dinamis. Penilaian yang tidak jauh berbeda juga berlaku hal yang sama untuk Parlaungan Ritonga.

Dua dosen terakhir, yakni Ikhwanuddin Nasution dengan skor 3,43 dan Ida Basaria dengan skor 3,35, memperoleh nilai rata-rata cukup baik dibandingkan dosen lain. Namun, capaian tersebut masih berada dalam kategori sesuai. Mahasiswa menilai bahwa kedua dosen tersebut tetap menjalankan proses pembelajaran sesuai dengan standar minimal yang diharapkan, tetapi perlu memperkuat daya tanggap, menciptakan interaksi kelas yang lebih aktif, serta memperbarui bahan ajar secara lebih berkala agar mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa di era pembelajaran yang dinamis.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa mutu pembelajaran pada Program Studi Sastra Indonesia FIB USU sudah baik dan memadai, namun masih terdapat ruang pengembangan yang signifikan. Dengan meningkatkan konsistensi kualitas di semua aspek, baik dalam penguasaan materi, penerapan metode pembelajaran, maupun kepedulian terhadap kebutuhan mahasiswa, diharapkan tingkat kepuasan mahasiswa akan semakin meningkat. Temuan ini juga dapat menjadi dasar strategis bagi program studi untuk menyusun langkah perbaikan berkelanjutan, sehingga kualitas pengajaran yang dihadirkan tidak hanya memenuhi standar nasional, tetapi juga mampu bersaing dalam konteks pendidikan internasional.

Semester Genap 2022/2023

**Tabel Survei Evaluasi Dosen Mengajar Semester Genap 2022/2023**

No	Dosen	Total Kelas	Total SKS	Nilai Evaluasi Dosen
1	Maulida Yanti	1	3	3.74
2	Dwi Widayati	4	8	3.69
3	Amhar Kudadiri	2	4	3.73
4	Gustianingsih	2	4	3.54
5	Dardanila	2	4	3.56
6	Parlaungan Ritonga	5	10	3.18
7	Putri Khairiah Nasution	1	3	3.51
8	Ida Basaria	3	6	3.17
9	Mulyadi	5	10	3.64
10	Nurhayati Harahap	7	14	3.6
11	Roslina Lubis	6	12	3.76
12	Hariadi Susilo	2	4	3.4
13	Bambang Riyanto	2	4	3.56

Berdasarkan hasil survei evaluasi dosen mengajar pada Program Studi Sastra Indonesia Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sumatera Utara, dapat ditarik gambaran umum bahwa

kualitas pembelajaran yang diberikan dosen telah berada pada kategori baik. Hal ini terlihat dari rata-rata nilai yang diperoleh para dosen, yang berada pada rentang skor 3,17 hingga 3,76 pada skala 1 sampai 4. Skor tersebut menunjukkan penurunan dari semester sebelumnya, namun mahasiswa menilai bahwa proses pengajaran masih sesuai dengan harapan, baik dari aspek penyampaian materi, ketepatan waktu, pemanfaatan media pembelajaran, maupun sikap dosen dalam membimbing dan merespons kebutuhan akademik mahasiswa. Meskipun demikian, variasi nilai antar dosen tetap memperlihatkan adanya perbedaan kinerja yang dapat menjadi bahan evaluasi untuk peningkatan mutu pengajaran secara berkesinambungan.

Hasil tertinggi dalam survei ini dicapai oleh Rosliana Lubis dengan skor rata-rata 3,76. Nilai tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa menilai dosen tersebut memiliki penguasaan materi yang sangat baik, penyampaian materi yang sistematis, serta penerapan metode pengajaran yang membantu mahasiswa memahami topik perkuliahan. Hal ini juga mengindikasikan bahwa dosen mampu memanfaatkan berbagai media pembelajaran dengan efektif dan menjaga kedisiplinan waktu kuliah sesuai ketentuan. Hasil yang tidak jauh berbeda juga masing-masing dicapai oleh Maulida Yanti yang mencapai skor rata-rata sebesar 3,74 yang menunjukkan bahwa mahasiswa menilai dosen ini memiliki pemahaman dan penyampaian materi yang baik.

Pada posisi berikutnya terdapat Amhar Kudadiri dengan nilai 3,73. Capaian ini menggambarkan bahwa dosen yang bersangkutan dinilai baik dalam menjelaskan pokok bahasan, mampu menerima kritik dan saran mahasiswa, serta berupaya menyajikan materi secara runtut. Disusul oleh Dwi Widayati dengan skor 3,69, yang juga berada pada kategori baik. Nilai tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa menilai dosen ini mampu memberikan pelayanan akademik sesuai kebutuhan, meskipun penguatan dalam aspek penyampaian materi mutakhir dan daya tanggap terhadap permasalahan mahasiswa masih dapat ditingkatkan. Sementara itu, Mulyadi memperoleh nilai 3,64. Capaian ini memperlihatkan bahwa meskipun mahasiswa menilai pembelajaran sudah berjalan dengan baik, terdapat beberapa indikator yang dapat lebih dioptimalkan, seperti pemberian umpan balik yang lebih konstruktif, pemanfaatan variasi metode pembelajaran, serta integrasi hasil penelitian ke dalam materi kuliah.

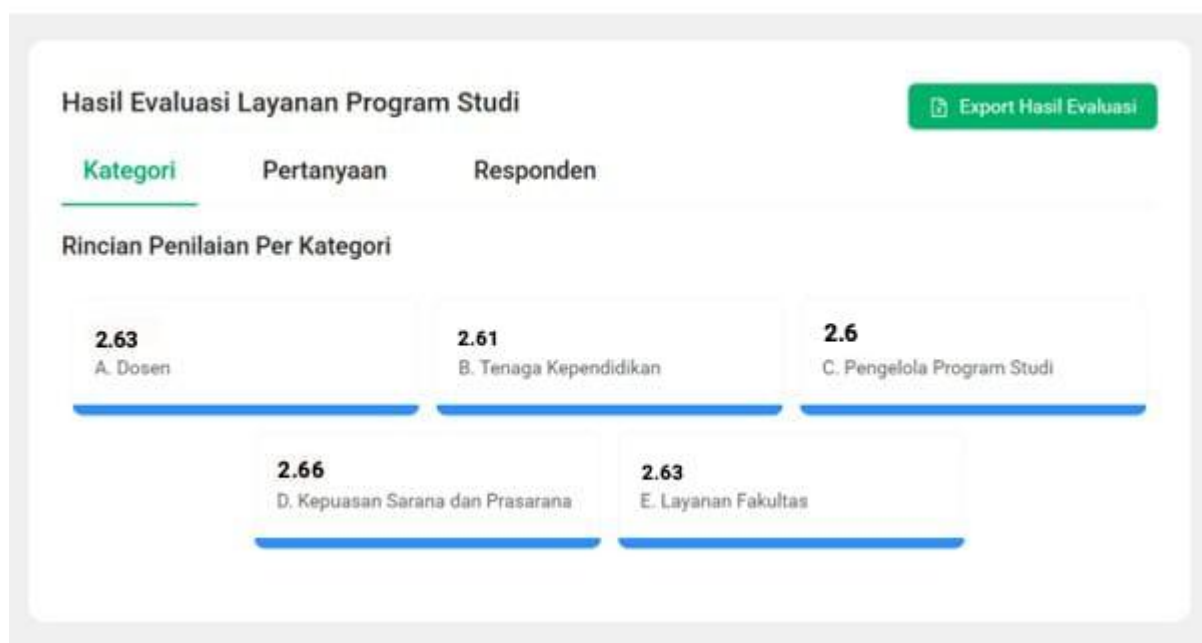
Dosen selanjutnya, yakni Nurhayati Harahap dengan skor 3,6, Bambang Riyanto dan Dardanila dengan skor 3,56, serta Gustia Ningsih dengan skor 3,54 memperoleh nilai rata-rata sedang dibandingkan dosen lain. Capaian tersebut masih berada dalam kategori sesuai. Mahasiswa menilai bahwa kedua dosen tersebut masih menjalankan proses pembelajaran sesuai dengan standar yang diharapkan, tetapi perlu memperkuat daya tanggap, menciptakan interaksi kelas yang lebih aktif, serta memperbarui bahan ajar secara lebih berkala agar mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa di era pembelajaran yang dinamis. Pada posisi selanjutnya dengan skor rata-rata 3,51 adalah Putri Khairiyah Harahap. Penilaian ini masih berada dalam kategori sesuai. Mahasiswa menilai bahwa dosen tersebut masih menjalankan proses pembelajaran sesuai dengan standar yang diharapkan, tetapi perlu memperkuat daya tanggap, menciptakan interaksi kelas yang lebih aktif, serta memperbarui bahan ajar secara lebih berkala agar mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa di era pembelajaran yang dinamis.

Dua dosen terakhir, yakni Ida Basaria dengan skor 3,17 dan Parlaungan Ritonga dengan skor 3,18 memperoleh nilai rata-rata terendah dibandingkan dosen lain. Capaian tersebut berada dalam kategori kurang. Mahasiswa menilai bahwa kedua dosen tersebut kurang menjalankan proses pembelajaran sesuai dengan standar minimal yang diharapkan, sehingga perlu memperkuat daya tanggap, menciptakan interaksi kelas yang lebih aktif, serta memperbarui bahan ajar secara lebih berkala agar mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa di era pembelajaran yang dinamis.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa mutu pembelajaran pada Program Studi Sastra Indonesia FIB USU sudah baik dan memadai, namun masih terdapat ruang pengembangan yang signifikan. Dengan meningkatkan konsistensi kualitas di semua aspek, baik dalam penguasaan materi, penerapan metode pembelajaran, maupun kepedulian terhadap kebutuhan mahasiswa, diharapkan tingkat kepuasan mahasiswa akan semakin meningkat. Temuan ini juga dapat menjadi dasar strategis bagi program studi untuk menyusun langkah perbaikan berkelanjutan, sehingga kualitas pengajaran yang dihadirkan tidak hanya memenuhi standar nasional, tetapi juga mampu bersaing dalam konteks pendidikan internasional.

## B. Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan Semester Ganjil dan Genap 2022/2023

Semester Ganjil 2022/2023



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan pada Program Studi Sastra Indonesia FIB USU, dapat dilihat bahwa capaian rata-rata nilai untuk seluruh aspek yang diukur masih berada pada kisaran sedang, yaitu antara 2,6 hingga 2,66 dari skala penilaian 1 sampai 4. Hal ini menunjukkan bahwa layanan pendidikan yang diberikan sudah berjalan sesuai standar minimal, namun belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi mahasiswa. Penilaian mahasiswa pada aspek dosen memperoleh nilai rata-rata 2,63, yang mengindikasikan bahwa keandalan, daya tanggap, kepastian pelayanan, serta kepedulian dosen dinilai cukup baik tetapi masih memerlukan peningkatan. Capaian ini dapat dimaknai bahwa mahasiswa mengharapkan dosen tidak hanya berperan sebagai pengajar, tetapi juga mampu menjadi pembimbing yang responsif, memberikan pelayanan akademik dengan lebih cepat, serta menunjukkan perhatian yang lebih mendalam terhadap perkembangan mahasiswa.

Aspek tenaga kependidikan memperoleh rata-rata nilai 2,61, yang menjadi skor terendah kedua dalam survei ini meskipun selisihnya tidak signifikan. Hasil ini menunjukkan bahwa tenaga kependidikan dinilai cukup andal dalam memberikan pelayanan administrasi dan memiliki daya tanggap yang relatif lebih baik dibanding aspek lainnya. Walaupun demikian, mahasiswa tetap menilai bahwa kecepatan layanan, ketepatan prosedur, serta konsistensi pelayanan masih perlu ditingkatkan agar kualitas pelayanan administrasi semakin optimal.

Sementara itu, pengelola program studi memperoleh nilai rata-rata 2,6, yang merupakan salah satu skor terendah. Hal ini mengindikasikan adanya kebutuhan untuk memperbaiki kinerja pengelola dalam hal keandalan, daya tanggap, kepastian pelayanan, dan kepedulian terhadap mahasiswa. Mahasiswa tampaknya menilai bahwa pengelolaan akademik di tingkat program studi belum sepenuhnya berjalan sesuai harapan, terutama dalam memastikan layanan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

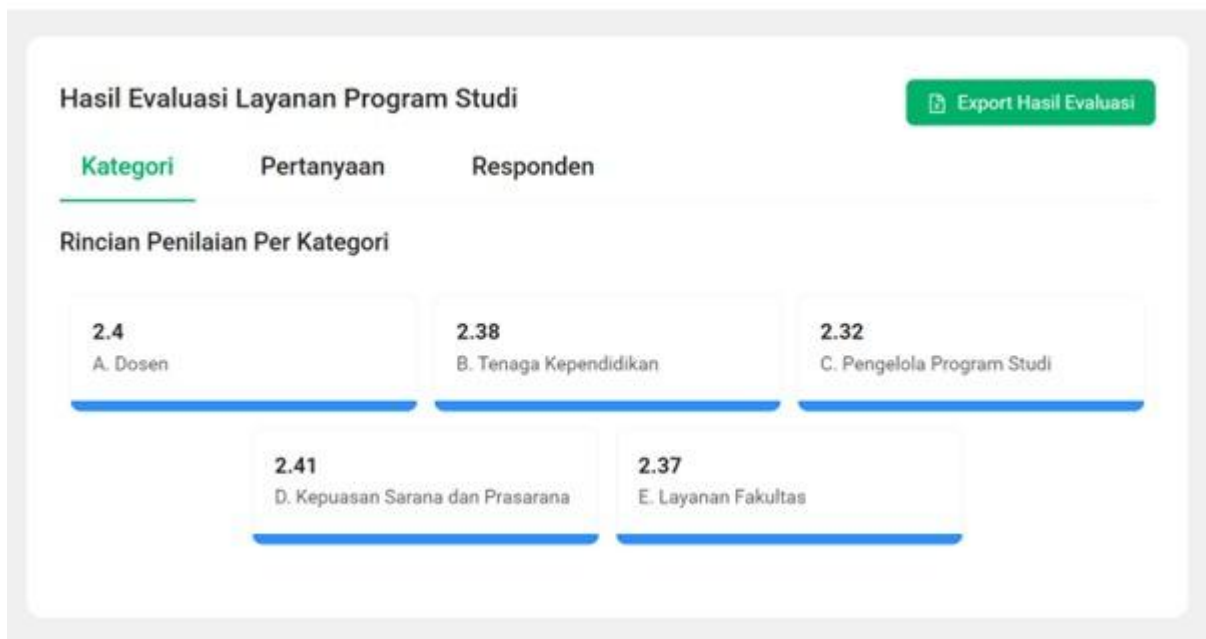
Pada aspek kepuasan terhadap sarana dan prasarana, rata-rata nilai yang diperoleh adalah 2,66 yang merupakan skor tertinggi dalam evaluasi ini. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa menilai ketersediaan, aksesibilitas, serta kualitas sarana prasarana pembelajaran dan

praktikum masih belum optimal. Beberapa mahasiswa kemungkinan merasakan keterbatasan dalam hal jumlah maupun kualitas fasilitas yang disediakan, sehingga berpengaruh pada kelancaran proses pembelajaran.

Terakhir, layanan di tingkat fakultas memperoleh nilai rata-rata 2,63, yang menunjukkan bahwa keandalan, daya tanggap, kepastian, serta kepedulian tenaga kependidikan di tingkat fakultas masih perlu mendapat perhatian serius. Mahasiswa menilai bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya konsisten, sehingga menimbulkan kesenjangan antara kebutuhan mahasiswa dengan layanan yang tersedia.

Secara keseluruhan, hasil survei ini memberikan gambaran bahwa kualitas layanan pendidikan, baik yang melibatkan dosen, tenaga kependidikan, pengelola program studi, sarana prasarana, maupun layanan fakultas, sudah berjalan pada tingkat cukup sesuai tetapi belum optimal. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan berkelanjutan dengan menekankan pada peningkatan responsivitas, kepastian prosedural, serta penyediaan sarana yang lebih memadai agar tingkat kepuasan mahasiswa dapat meningkat secara signifikan.

Semester Genap 2022/2023



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan pada Program Studi Sastra Indonesia FIB USU, dapat dilihat bahwa capaian rata-rata nilai untuk seluruh aspek yang diukur masih berada pada kisaran sedang, yaitu antara 2,32 hingga 2,41 dari skala penilaian 1 sampai 4. Hal ini menunjukkan bahwa layanan pendidikan yang diberikan sudah berjalan sesuai standar minimal, namun belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi mahasiswa. Penilaian mahasiswa pada aspek dosen memperoleh nilai rata-rata 2,4, yang mengindikasikan bahwa keandalan, daya tanggap, kepastian pelayanan, serta kepedulian dosen dinilai cukup baik tetapi masih memerlukan peningkatan. Capaian ini dapat dimaknai bahwa mahasiswa mengharapkan dosen tidak hanya berperan sebagai pengajar, tetapi juga mampu menjadi pembimbing yang responsif, memberikan pelayanan akademik dengan lebih cepat, serta menunjukkan perhatian yang lebih mendalam terhadap perkembangan mahasiswa.

Aspek tenaga kependidikan memperoleh rata-rata nilai 2,38, skor turun dari semester lalu dalam survei ini dengan selisih yang cukup signifikan. Hasil ini menunjukkan bahwa tenaga kependidikan dinilai cukup andal dalam memberikan pelayanan administrasi dan memiliki daya

tanggap yang relatif lebih baik dibanding aspek lainnya. Walaupun demikian, mahasiswa tetap menilai bahwa kecepatan layanan, ketepatan prosedur, serta konsistensi pelayanan masih perlu ditingkatkan agar kualitas pelayanan administrasi semakin optimal.

Sementara itu, pengelola program studi memperoleh nilai rata-rata 2,32, yang merupakan salah satu skor terendah. Hal ini mengindikasikan adanya kebutuhan untuk memperbaiki kinerja pengelola dalam hal keandalan, daya tanggap, kepastian pelayanan, dan kepedulian terhadap mahasiswa. Mahasiswa tampaknya menilai bahwa pengelolaan akademik di tingkat program studi belum sepenuhnya berjalan sesuai harapan, terutama dalam memastikan layanan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

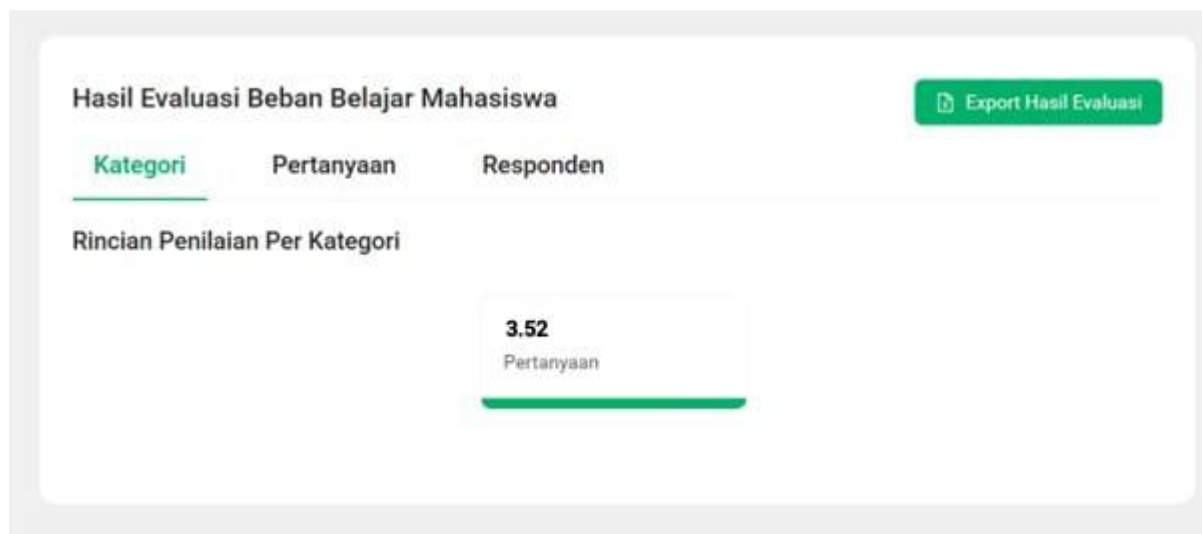
Pada aspek kepuasan terhadap sarana dan prasarana, rata-rata nilai yang diperoleh adalah 2,41 yang merupakan skor tertinggi dalam evaluasi ini. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa menilai ketersediaan, aksesibilitas, serta kualitas sarana prasarana pembelajaran dan praktikum masih belum optimal. Beberapa mahasiswa kemungkinan merasakan keterbatasan dalam hal jumlah maupun kualitas fasilitas yang disediakan, sehingga berpengaruh pada kelancaran proses pembelajaran.

Terakhir, layanan di tingkat fakultas memperoleh nilai rata-rata 2,37, yang menunjukkan bahwa keandalan, daya tanggap, kepastian, serta kepedulian tenaga kependidikan di tingkat fakultas masih perlu mendapat perhatian serius. Mahasiswa menilai bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya konsisten, sehingga menimbulkan kesenjangan antara kebutuhan mahasiswa dengan layanan yang tersedia.

Secara keseluruhan, hasil survei ini memberikan gambaran bahwa kualitas layanan pendidikan, baik yang melibatkan dosen, tenaga kependidikan, pengelola program studi, sarana prasarana, maupun layanan fakultas, sudah berjalan pada tingkat cukup sesuai tetapi belum optimal dan mengalami penurunan penilaian evaluasi. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan berkelanjutan dengan menekankan pada peningkatan responsivitas, kepastian prosedural, serta penyediaan sarana yang lebih memadai agar tingkat kepuasan mahasiswa dapat meningkat secara signifikan.

## C. Survei Evaluasi Beban Belajar Mahasiswa Semester Ganjil dan Genap 2022/2023

### Ganjil 2022/2023



Hasil survei evaluasi beban belajar mahasiswa pada Program Studi Sastra Indonesia FIB USU menunjukkan nilai rata-rata sebesar 3,52 dari skala penilaian 1 sampai 4. Skor ini menggambarkan bahwa mahasiswa secara umum menilai beban belajar yang mereka jalani berada dalam kategori baik dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Nilai yang mendekati angka maksimal tersebut memperlihatkan bahwa mahasiswa merasa distribusi bobot materi kuliah, penugasan, serta alokasi waktu pembelajaran sudah cukup proporsional dalam mendukung pencapaian tujuan pembelajaran. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas mahasiswa memiliki persepsi positif terhadap keseimbangan antara beban akademik yang diberikan dengan kapasitas mereka untuk menjalaninya.

Dari hasil survei ini, terlihat bahwa bobot materi kuliah maupun praktikum dianggap sepadan dengan jumlah SKS yang ditetapkan. Hal ini menandakan bahwa perancangan kurikulum dan pembagian materi telah diatur secara memadai sehingga tidak menimbulkan beban yang berlebihan bagi mahasiswa. Selain itu, mahasiswa juga menilai bahwa alokasi waktu tatap muka maupun kegiatan praktik setiap minggu cukup mencukupi untuk mendukung ketercapaian tujuan pembelajaran. Penilaian positif ini memperlihatkan bahwa dosen mampu mengelola waktu perkuliahan secara efektif dan menyesuaikan dengan kebutuhan pembelajaran di kelas.

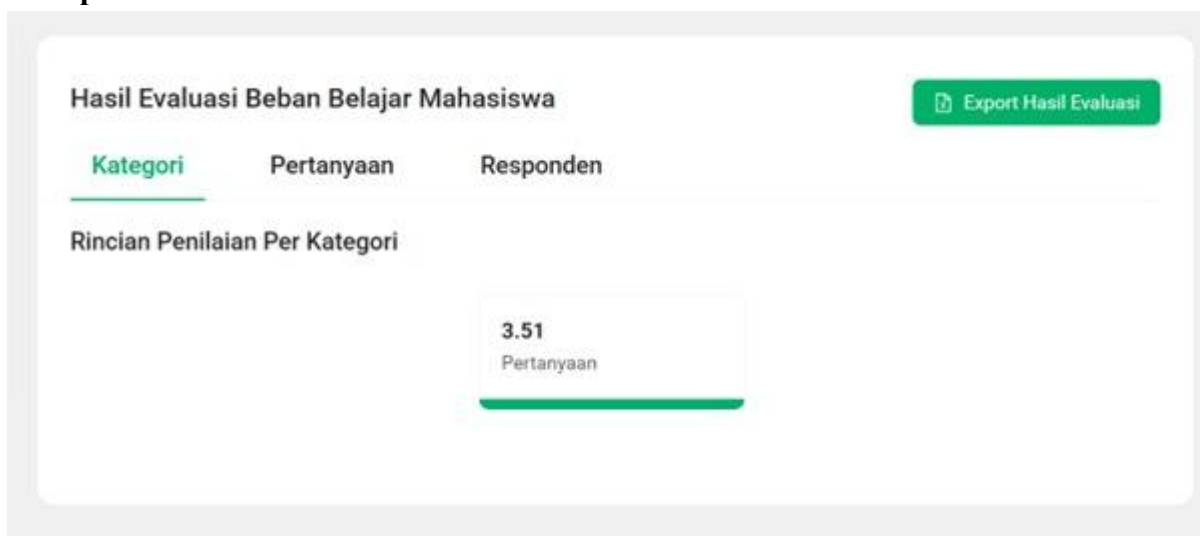
Aspek lain yang dinilai cukup baik adalah kesesuaian waktu untuk mengerjakan tugas mandiri dengan beban SKS yang diambil. Mahasiswa merasa bahwa beban tugas, baik berupa membaca materi, mencari referensi tambahan, maupun mengerjakan tugas-tugas perkuliahan, masih berada dalam batas kewajaran sehingga tetap memungkinkan mereka untuk melakukan aktivitas non-akademik. Demikian pula, alokasi waktu yang diberikan untuk pengerjaan tugas, kuis, maupun ujian selama satu semester dianggap sudah cukup mendukung pemahaman mahasiswa terhadap materi perkuliahan. Hal ini memperlihatkan adanya keseimbangan antara tuntutan akademik dengan kesempatan mahasiswa untuk mengatur ritme belajarnya sendiri.

Selain itu, kesesuaian antara tugas-tugas yang diberikan dengan materi perkuliahan menjadi salah satu faktor penting yang turut berkontribusi pada tingginya skor rata-rata. Mahasiswa menilai bahwa tugas yang diberikan tidak hanya relevan dengan materi yang dipelajari, tetapi juga sejalan dengan tujuan pembelajaran yang ingin dicapai. Dengan demikian, beban tugas

yang diterima tidak dipandang sebagai beban tambahan semata, melainkan sebagai sarana untuk memperdalam pemahaman materi.

Secara keseluruhan, nilai rata-rata 3,52 menunjukkan bahwa beban belajar mahasiswa dalam proses pembelajaran telah dikelola dengan baik dan proporsional. Meskipun masih terdapat ruang untuk penyempurnaan, hasil survei ini memperlihatkan bahwa mahasiswa merasa cukup puas dengan perencanaan beban studi yang diterapkan. Kondisi ini penting untuk terus dijaga agar keseimbangan antara kegiatan akademik dan non-akademik mahasiswa tetap terpelihara, sehingga tujuan pembelajaran dapat dicapai secara optimal tanpa menimbulkan tekanan yang berlebihan.

### Genap 2022/2023



Hasil survei evaluasi beban belajar mahasiswa pada Program Studi Sastra Indonesia FIB USU menunjukkan nilai rata-rata sebesar 3,51 dari skala penilaian 1 sampai 4. Skor ini menggambarkan bahwa mahasiswa secara umum menilai beban belajar yang mereka jalani berada dalam kategori baik dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Nilai yang mendekati angka maksimal tersebut memperlihatkan bahwa mahasiswa merasa distribusi bobot materi kuliah, penugasan, serta alokasi waktu pembelajaran sudah cukup proporsional dalam mendukung pencapaian tujuan pembelajaran. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas mahasiswa memiliki persepsi positif terhadap keseimbangan antara beban akademik yang diberikan dengan kapasitas mereka untuk menjalaninya.

Dari hasil survei ini, terlihat bahwa bobot materi kuliah maupun praktikum dianggap sepadan dengan jumlah SKS yang ditetapkan. Hal ini menandakan bahwa perancangan kurikulum dan pembagian materi telah diatur secara memadai sehingga tidak menimbulkan beban yang berlebihan bagi mahasiswa. Selain itu, mahasiswa juga menilai bahwa alokasi waktu tatap muka maupun kegiatan praktik setiap minggu cukup mencukupi untuk mendukung ketercapaian tujuan pembelajaran. Penilaian positif ini memperlihatkan bahwa dosen mampu mengelola waktu perkuliahan secara efektif dan menyesuaikan dengan kebutuhan pembelajaran di kelas.

Aspek lain yang dinilai cukup baik adalah kesesuaian waktu untuk mengerjakan tugas mandiri dengan beban SKS yang diambil. Mahasiswa merasa bahwa beban tugas, baik berupa membaca materi, mencari referensi tambahan, maupun mengerjakan tugas-tugas perkuliahan, masih berada dalam batas kewajaran sehingga tetap memungkinkan mereka untuk melakukan aktivitas non-akademik. Demikian pula, alokasi waktu yang diberikan untuk pengerjaan tugas,

kuis, maupun ujian selama satu semester dianggap sudah cukup mendukung pemahaman mahasiswa terhadap materi perkuliahan. Hal ini memperlihatkan adanya keseimbangan antara tuntutan akademik dengan kesempatan mahasiswa untuk mengatur ritme belajarnya sendiri.

Selain itu, kesesuaian antara tugas-tugas yang diberikan dengan materi perkuliahan menjadi salah satu faktor penting yang turut berkontribusi pada tingginya skor rata-rata. Mahasiswa menilai bahwa tugas yang diberikan tidak hanya relevan dengan materi yang dipelajari, tetapi juga sejalan dengan tujuan pembelajaran yang ingin dicapai. Dengan demikian, beban tugas yang diterima tidak dipandang sebagai beban tambahan semata, melainkan sebagai sarana untuk memperdalam pemahaman materi.

Secara keseluruhan, nilai rata-rata 3,51 menunjukkan bahwa beban belajar mahasiswa dalam proses pembelajaran telah dikelola dengan baik dan proporsional. Meskipun masih terdapat ruang untuk penyempurnaan, hasil survei ini memperlihatkan bahwa mahasiswa merasa cukup puas dengan perencanaan beban studi yang diterapkan. Kondisi ini penting untuk terus dijaga agar keseimbangan antara kegiatan akademik dan non-akademik mahasiswa tetap terpelihara, sehingga tujuan pembelajaran dapat dicapai secara optimal tanpa menimbulkan tekanan yang berlebihan.

## D. Survei Evaluasi Dosen Membimbing Tugas Akhir Semester Ganjil dan Genap 2022/2023

### Ganjil 2022/2023

No	NIP	Dosen	Total Mahasiswa Dibimbing	Nilai Evaluasi Dosen
1	196204191987032001	Dra. Nurhayati Harahap M.Hum.	6	3.85
2	196007251986011002	Drs. Amhar Kudadiri M.Hum.	6	3.46
3	196209251989031017	Prof. Dr. Ikhwanuddin Nasution M.Si.	4	3.25
4	199101152017042001	Emma Marsella S.S., M.Si.	9	3.11
5	1207222510860002	Bambang Riyanto S.S., M.Si	4	4
6	196107211988031001	Drs. Parlaungan Ritonga M.Hum.	4	3.91
7	196505141988032001	Prof. Dr. Dwi Widayati M.Hum.	1	3.64
8	195909071987021002	Drs. Haris Sutan Lubis M.SP	1	3
9	196408281989032001	Dr. Gustianingsih M.Hum.	3	3.62
10	196305241989032002	Dra. Rosliana Lubis M.Si	1	3.93
11	196407311989031004	Prof. Dr, Drs. Mulyadi, M.Hum.	1	3.86
12	196103311987022001	Prof. Dr. Dardanila, M.Hum.	2	2.95

Berdasarkan hasil survei mahasiswa, performa dosen pembimbing tugas akhir pada semester Ganjil 2022/2023 menunjukkan hasil yang bervariasi. Penilaian ini memberikan gambaran tentang efektivitas setiap dosen dalam memandu mahasiswa hingga menyelesaikan tugas akhirnya.

Bambang Riyanto menempati posisi teratas dengan nilai sempurna 4.00 dari 4 mahasiswa yang dibimbing. Hasil ini menunjukkan bahwa beliau sangat efektif dalam memberikan bimbingan, dinilai sangat responsif, dan memberikan arahan yang jelas serta motivasi yang kuat kepada mahasiswanya.

Diikuti oleh Dra. Rosliana Lubis, M.Si. dengan nilai 3.93 dan Drs. Parlaungan Ritonga, M.Hum. dengan nilai 3.91. Keduanya menunjukkan komitmen tinggi dalam membimbing, di mana Dra. Rosliana memberikan bimbingan yang sangat memuaskan kepada satu mahasiswa, sementara Drs. Parlaungan berhasil menjaga kualitas bimbingan yang sangat baik kepada 4 mahasiswa.

Selanjutnya, Prof. Dr. Drs. Mulyadi, M.Hum. dan Dra. Nurhayati Harahap M.Hum. juga mendapatkan nilai yang sangat baik, yaitu 3.86 dan 3.85. Nilai ini mencerminkan kemampuan mereka dalam memberikan arahan yang tepat dan dukungan yang dibutuhkan oleh mahasiswa. Dra. Nurhayati khususnya, berhasil mempertahankan nilai yang tinggi meski membimbing 6 mahasiswa.

Dosen-dosen lain seperti Prof. Dr. Dwi Widayati, M.Hum. (3.64), Dr. Gustianingsih, M.Hum. (3.62), dan Drs. Amhar Kudadiri M.Hum. (3.46) juga menunjukkan kinerja bimbingan yang baik. Meskipun nilainya tidak setinggi peringkat teratas, mereka tetap dinilai mampu memberikan panduan yang solid.

Pada kategori nilai di bawah rata-rata, Prof. Dr. Ikhwanuddin Nasution M.Si. (3.25), Emma Marsela, S.S., M.Si. (3.11), dan Drs. Haris Sutan Lubis, M.SP (3.00) memiliki ruang untuk meningkatkan kualitas bimbingan mereka. Nilai ini bisa mengindikasikan adanya kendala, seperti ketersediaan waktu atau kejelasan dalam komunikasi, yang perlu diperbaiki di masa mendatang.

Terakhir, Prof. Dr. Dardanila, M.Hum. berada di peringkat terbawah dengan nilai 2.95. Nilai ini menunjukkan adanya ketidakpuasan signifikan dari mahasiswa terhadap proses bimbingan yang diberikan. Penting untuk meninjau lebih dalam aspek-aspek yang menyebabkan penilaian rendah ini agar dapat dilakukan perbaikan yang relevan di masa depan.

#### Genap 2022/2023

No	NIP	Dosen	Total Mahasiswa Dibimbing	Nilai Evaluasi Dosen
1	196204191987032001	Dra. Nurhayati Harahap M.Hum.	6	3.6
2	196007251986011002	Drs. Amhar Kudadiri M.Hum.	6	3.6
3	196209251989031017	Prof. Dr. Ikhwanuddin Nasution M.Si.	4	3.25
4	199101152017042001	Emma Marsella S.S., M.Si.	9	3.11
5	1207222510860002	Bambang Riyanto S.S., M.Si	4	4
6	196107211988031001	Drs. Parlaungan Ritonga M.Hum.	4	3.91
7	196505141988032001	Prof. Dr. Dwi Widayati M.Hum.	6	3.62
8	195909071987021002	Drs. Haris Sutan Lubis M.SP	1	3
9	196408281989032001	Dr. Gustianingsih M.Hum.	6	3.64
10	196305241989032002	Dra. Rosliana Lubis M.Si	1	3.93

Berdasarkan hasil survei mahasiswa, performa dosen pembimbing tugas akhir pada semester Ganjil 2022/2023 menunjukkan hasil yang bervariasi. Penilaian ini memberikan gambaran tentang efektivitas setiap dosen dalam memandu mahasiswa hingga menyelesaikan tugas akhirnya.

Bambang Riyanto menempati posisi teratas dengan nilai sempurna 4.00 dari 4 mahasiswa yang dibimbing. Hasil ini menunjukkan bahwa beliau sangat efektif dalam memberikan bimbingan, dinilai sangat responsif, dan memberikan arahan yang jelas serta motivasi yang kuat kepada mahasiswanya.

Diikuti oleh Dra. Rosliana Lubis, M.Si. dengan nilai 3.93 dan Drs. Parlaungan Ritonga, M.Hum. dengan nilai 3.91. Keduanya menunjukkan komitmen tinggi dalam membimbing, di mana Dra. Rosliana memberikan bimbingan yang sangat memuaskan kepada satu mahasiswa, sementara Drs. Parlaungan berhasil menjaga kualitas bimbingan yang sangat baik kepada 4 mahasiswa.

Selanjutnya, Prof. Dr. Drs. Mulyadi, M.Hum. dan Dra. Nurhayati Harahap M.Hum. juga mendapatkan nilai yang sangat baik, yaitu 3.86 dan 3.85. Nilai ini mencerminkan kemampuan mereka dalam memberikan arahan yang tepat dan dukungan yang dibutuhkan oleh mahasiswa. Dra. Nurhayati khususnya, berhasil mempertahankan nilai yang tinggi meski membimbing 6 mahasiswa.

Dosen-dosen lain seperti Dr. Gustianingsih, M.Hum. (3.64), Dr. Dwi Widayati, M.Hum. (3.62). Selanjutnya, Drs. Amhar Kudadiri, M.Hum. dan Dra. Nurhayati Harahap M.Hum. juga mendapatkan nilai yang baik, yaitu 3.6. Nilai ini mencerminkan kemampuan mereka dalam memberikan arahan yang tepat dan dukungan yang dibutuhkan oleh mahasiswa. Keempat dosen tersebut berhasil mempertahankan nilai yang tinggi meski membimbing 6 mahasiswa.

Pada kategori nilai baik, Prof. Dr. Ikhwanuddin Nasution M.Si. (3.25), Emma Marsela, S.S., M.Si. (3.11), dan Drs. Haris Sutan Lubis, M.SP (3.00) memiliki ruang untuk meningkatkan kualitas bimbingan mereka. Nilai ini bisa mengindikasikan adanya kendala, seperti ketersediaan waktu atau kejelasan dalam komunikasi, yang perlu diperbaiki di masa mendatang.

Terakhir, Prof. Dr. Dardanila, M.Hum. berada di peringkat cukup baik dengan nilai 2.95. Nilai ini menunjukkan adanya ketidakpuasan signifikan dari mahasiswa terhadap proses bimbingan yang diberikan. Penting untuk meninjau lebih dalam aspek-aspek yang menyebabkan penilaian rendah ini agar dapat dilakukan perbaikan yang relevan di masa depan.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan keseluruhan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan, evaluasi dosen mengajar, serta beban belajar mahasiswa pada Program Studi Sastra Indonesia FIB USU, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas penyelenggaraan pendidikan secara umum berada pada kategori baik, meskipun masih terdapat sejumlah aspek yang perlu diperbaiki. Pada aspek evaluasi dosen mengajar, hasil rata-rata penilaian berkisar antara 3,49 hingga 3,81 yang menunjukkan bahwa mahasiswa menilai penguasaan materi, metode pembelajaran, serta interaksi dosen dengan mahasiswa sudah sesuai dan mendukung tercapainya tujuan pembelajaran. Namun demikian, perbedaan skor antar dosen memperlihatkan adanya variasi kualitas pengajaran, sehingga beberapa dosen masih perlu meningkatkan daya tanggap, pemutakhiran materi ajar, serta integrasi hasil penelitian ke dalam perkuliahan.

Sementara itu, hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan yang mencakup dosen, tenaga kependidikan, pengelola program studi, sarana prasarana, dan layanan fakultas menunjukkan nilai rata-rata antara 2,32 hingga 2,66. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan pendidikan dinilai cukup memadai, namun belum optimal. Mahasiswa masih merasakan adanya keterbatasan dalam aspek responsivitas, kepastian prosedural, perhatian terhadap kebutuhan mahasiswa, serta kecukupan sarana dan prasarana pendukung pembelajaran. Dengan demikian, diperlukan peningkatan yang lebih sistematis dalam hal kualitas layanan akademik, pengelolaan program studi, serta perbaikan fasilitas agar kepuasan mahasiswa dapat ditingkatkan.

Pada aspek beban belajar mahasiswa, hasil survei dengan rata-rata nilai 3,46 menunjukkan bahwa mahasiswa menilai beban akademik yang diterima sudah proporsional dengan jumlah SKS, sesuai dengan tujuan pembelajaran, serta masih memberikan ruang bagi mahasiswa untuk menjalankan aktivitas non-akademik. Tugas, ujian, maupun kegiatan mandiri yang diberikan dinilai relevan dengan materi kuliah dan membantu mahasiswa memperdalam pemahaman. Hal ini menandakan bahwa perencanaan beban studi pada program studi telah dikelola dengan baik dan sesuai harapan.

Secara keseluruhan, hasil analisis dari ketiga survei ini memperlihatkan bahwa Program Studi Sastra Indonesia FIB USU telah mampu menyelenggarakan proses pendidikan yang cukup baik, dengan pengajaran yang berkualitas, pelayanan yang memadai, serta beban belajar yang proporsional. Namun demikian, kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan, terutama terkait tenaga kependidikan, pengelolaan program studi, serta sarana prasarana, masih berada pada tingkat sedang. Oleh karena itu, dibutuhkan upaya perbaikan berkelanjutan dalam aspek layanan administrasi, peningkatan fasilitas, serta konsistensi mutu pengajaran agar kualitas pendidikan semakin optimal dan mampu memenuhi harapan mahasiswa secara menyeluruh.

## B. Saran

Berdasarkan hasil analisis survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan, evaluasi dosen mengajar, serta beban belajar mahasiswa pada Program Studi Sastra Indonesia FIB USU, terdapat beberapa saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk peningkatan mutu penyelenggaraan pendidikan. Pertama, pada aspek pengajaran dosen, meskipun capaian rata-rata sudah berada pada kategori baik, diperlukan konsistensi kualitas di antara seluruh dosen. Hal ini dapat dilakukan melalui pelatihan peningkatan kompetensi pedagogis, pengembangan metode pembelajaran yang lebih interaktif, serta pemutakhiran materi ajar secara berkala agar sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan kebutuhan mahasiswa. Selain itu, dosen juga diharapkan lebih responsif terhadap permasalahan mahasiswa, serta mampu mengintegrasikan hasil penelitian dan pengabdian ke dalam perkuliahan guna memperkaya pengalaman belajar.

Kedua, pada aspek layanan tenaga kependidikan dan pengelola program studi, hasil survei menunjukkan bahwa nilai rata-rata masih berada pada kategori cukup. Oleh karena itu, perlu dilakukan peningkatan kapasitas pelayanan melalui pelatihan soft skills, khususnya dalam hal komunikasi efektif, ketepatan prosedural, dan peningkatan daya tanggap terhadap kebutuhan mahasiswa. Transparansi dalam prosedur akademik dan administrasi juga perlu diperkuat agar mahasiswa merasa lebih terlayani secara adil dan efisien.

Ketiga, terkait sarana dan prasarana, perlu adanya upaya penyediaan fasilitas pembelajaran yang lebih memadai baik dari segi jumlah, aksesibilitas, maupun kualitas. Program studi bersama fakultas dapat menyusun rencana pengembangan fasilitas secara bertahap dengan mempertimbangkan prioritas kebutuhan mahasiswa, seperti ruang kelas yang nyaman, laboratorium bahasa, akses literatur digital, serta fasilitas pendukung pembelajaran praktikum.

Keempat, pada aspek layanan fakultas, diperlukan perbaikan yang menekankan pada kepastian pelayanan, sikap empati, dan kecepatan dalam menanggapi kebutuhan mahasiswa. Penerapan sistem layanan berbasis teknologi dapat menjadi solusi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan administrasi.

Terakhir, mengenai beban belajar mahasiswa yang sudah dinilai proporsional, program studi disarankan untuk terus menjaga keseimbangan antara bobot SKS, tugas, dan waktu belajar mandiri agar tidak menimbulkan tekanan berlebihan. Namun demikian, variasi bentuk penugasan dapat terus dikembangkan agar mahasiswa tidak hanya terfokus pada aspek kognitif, tetapi juga memiliki kesempatan mengasah keterampilan kritis, kreatif, dan praktis sesuai kebutuhan dunia kerja.

Dengan melaksanakan perbaikan pada aspek pengajaran, layanan administrasi, pengelolaan program studi, sarana prasarana, serta inovasi dalam penugasan, diharapkan kualitas penyelenggaraan pendidikan pada Program Studi Sastra Indonesia FIB USU dapat semakin meningkat dan memberikan kepuasan yang lebih tinggi bagi mahasiswa.