

LAPORAN

**SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
PADA PROSES PEMBELAJARAN**



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

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kita panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan segala nikmat dan karunia-Nya, sehingga penyusunan laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Pada Proses Pembelajaran program Studi Sarjana Sastra Melayu Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sumatera Utara dapat diselesaikan. Laporan ini menyajikan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan, evaluasi pengajaran, dan beban kerja mahasiswa di Program Studi Sastra Melayu, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Sumatera Utara. Survei dilakukan selama beberapa semester, dari tahun 2021 hingga 2025.

Diharapkan dari penyusunan penyusunan laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Pada Proses Pembelajaran ini, Program Studi Sarjana Sastra Melayu FIB USU siap untuk melaksanakan tridarma Perguruan tinggi yang sesuai dengan visi misi USU dan menjadikan TALENTA dan karakter Bintang pada mahasiswa dan memberikan inovasi yang terus menerus baik dari arahan dosen maupun kreativitas mahasiswa

Terima kasih kami sampaikan kepada Rektor USU, Dekan FIB USU, BPM USU, dan seluruh jajarannya serta dosen Sastra Melayu FIB USU dan semua pihak yang telah membantu tersusunnya laporan ini. Semoga segala usaha kebajikannya menjadi amal soleh dan mendapat pahala dari Allah SWT.

Ketua Program Studi Sarjana Sastra Melayu



Dr. Mardiah Mawar Kembaren, M. A, Ph.D
NIP.196502281991032001

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan, mutu pengajaran, dan beban belajar Program Studi Sastra Melayu Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sumatera Utara (USU). Penelitian ini menggunakan metode survei, dengan pengumpulan data melalui kuesioner daring yang diberikan kepada mahasiswa selama beberapa semester, mulai tahun 2021 hingga 2025. Aspek yang dinilai meliputi kinerja dosen, layanan administrasi, pengelolaan program studi, sarana dan prasarana, serta layanan tingkat fakultas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan, mutu pendidikan berada dalam kategori baik, dengan skor rata-rata di atas 3 dari skala 4. Namun, terdapat variasi mutu pengajaran antar dosen, yang menunjukkan perlunya peningkatan daya tanggap, pemutakhiran materi, dan integrasi penelitian ke dalam perkuliahan. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan, khususnya yang berkaitan dengan tenaga administrasi, pengelolaan program studi, dan sarana, berada pada tingkat sedang, sehingga memerlukan peningkatan mutu layanan dan prasarana secara sistematis. Beban belajar dinilai proporsional dengan SKS, relevan dengan tujuan pembelajaran, dan memberikan ruang untuk kegiatan non-akademik. Hasil survei menunjukkan bahwa mutu pendidikan Program Studi Sastra Melayu USU secara keseluruhan berada dalam kategori baik. Nilai evaluasi pengajaran bervariasi antardosen, menunjukkan perbedaan kinerja pengajaran yang dapat digunakan untuk perbaikan berkelanjutan. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan, termasuk dosen, staf, manajemen program studi, fasilitas, dan layanan fakultas, memadai tetapi belum optimal. Mahasiswa mempersepsikan beban akademik proporsional dengan jumlah SKS, selaras dengan tujuan pembelajaran, dan menyediakan waktu untuk kegiatan non-akademik. Perlu upaya peningkatan mutu layanan, manajemen program studi, dan fasilitas untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa secara signifikan. Dosen perlu mengupayakan mutu pengajaran yang konsisten melalui pelatihan pedagogi, metode interaktif, dan pengintegrasian penelitian ke dalam perkuliahan. Peningkatan kapasitas staf dan pengelola program studi diperlukan untuk meningkatkan ketepatan prosedur, daya tanggap, dan keterampilan komunikasi. Dengan demikian, Program Studi Sastra Melayu telah berhasil menyelenggarakan proses pendidikan yang cukup baik, namun perlu adanya upaya perbaikan secara berkelanjutan dengan menitikberatkan pada daya tanggap, kepastian prosedur, dan sarana prasarana yang memadai agar mutu pendidikan dapat optimal dan dapat memenuhi harapan mahasiswa secara komprehensif.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	2
RINGKASAN	3
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	1
C. Tujuan	1
D. Ruang Lingkup.....	2
BAB II	3
PELAKSANAAN SURVEY	3
A. Pelaksanaan.....	3
B. Jenis dan Sumber Data	3
C. Bentuk Jawaban	3
D. Analisis Data	3
BAB III	5
HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	5
1. Survei Evaluasi Dosen Mengajar.....	5
2. Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan	15
3. Survei Evaluasi Beban Belajar Mahasiswa.....	26
4. Survei Evaluasi Dosen Membimbing Tugas Akhir	34
BAB IV	38
A. Kesimpulan.....	38
B. Saran.....	39

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, 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.

Survei kepuasan mahasiswa juga dapat memberikan wawasan berharga tentang tren dan perubahan preferensi mahasiswa dari waktu ke waktu. Dengan menganalisis data longitudinal, institusi dapat mengidentifikasi area-area yang konsisten memerlukan perhatian serta aspek-aspek baru yang muncul seiring perkembangan teknologi dan perubahan kebutuhan pasar kerja. Selain itu, hasil survei dapat digunakan sebagai alat komunikasi yang efektif antara institusi dan pemangku kepentingan lainnya, seperti orang tua, calon mahasiswa, dan mitra industri. Transparansi dalam menyajikan hasil survei dan rencana tindak lanjut dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap komitmen institusi dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pendidikan yang ditawarkan.

B. Rumusan Masalah

1. Sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan dosen yang disediakan oleh Prodi Sastra Melayu?
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 Melayu?
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 Melayu

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 Prodi Sastra Melayu. 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 satu semester

B Jenis dan Sumber Data

Survei ini menggunakan data primer yang diperoleh langsung dari mahasiswa Prodi Sastra Melayu 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 Prodi Sastra Melayu.

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.

1. Survei Evaluasi Dosen Mengajar

a. Semester Ganjil 2021/2022

Berdasarkan hasil survei evaluasi dosen mengajar pada Program Studi Sastra Melayu Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sumatera Utara pada semester ini, 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 3,595 dengan nilai evaluasi terendah 3,08 hingga 3,85 yang tertinggi 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 nilai evaluasi dosen Program Studi Sastra Melayu dapat dilihat pada tabel berikut.

No	Dosen	Total Kelas	Total SKS	Nilai Evaluasi Dosen
1	Zulfan	1	2	3,85
2	Lestari Dara Cinta Utami Ginting	1	2	3,67
3	Dedy Rahmad Sitinjak	4	8	3,63
4	Rozanna Mulyani	5	10	3,75
5	Dwi Widayati	2	4	3,08
6	Syaifuddin	4	8	3,53
7	Irwan	3	6	3,66
8	Arifninetrirosa	2	2	3,64
9	Baharuddin	4	8	3,57
10	Arie Azhari Nasution	6	12	3,75
11	Mardiah Mawar Kembaren	5	10	3,60
12	Bambang Riyanto	1	2	3,55
13	Rozanna Mulyani, Prof. Dr., M.A	8	16	3,67
14	Fauziah, Dra., M.A.	1	2	3,56
15	Peninna Simanjuntak, Dra., M.S.	1	2	3,45
16	Rudy Sofyan , Dr., S.S, M. Hum	1	2	3,68
17	Muhammad Yusuf, , S.Pd., M.A	1	2	3,5
18	Muhammad Amin, , S.Kom., M.Kom.	1	2	3,6
19	Gustianingsih, Dr, M.Hum.	1	2	3,55

Dari tabel di atas, dapat dilihat persebaran nilai evaluasi dosen Program Studi Sastra Melayu yang cukup bervariasi. Nilai di atas merupakan nilai rata-rata setiap dosen dari jumlah mata kuliah dan beban sks yang diampunya. Dari data di atas, dapat dilihat nilai tertinggi didapatkan oleh Zulfan dengan nilai 3,85 yang mengampu hanya 1 mata kuliah dengan beban 2 sks dan nilai terendah didapat oleh Dwi Widayati dengan nilai 3,08 yang mengampu 2 mata kuliah dengan beban 4 sks. Meskipun nilai tertinggi dan terendah terpaut cukup jauh, namun ini masih merupakan hasil yang baik bagi program studi. Dosen ditekankan memiliki kemampuan adaptif, mengombinasikan kegiatan mengajar dengan menggunakan alat bantu sebagai pendukung. Berdasarkan penilaian, dosen tersebut memberikan penyampaian materi yang cukup baik, komunikatif dan memberikan contoh yang relevan untuk mendukung pemahaman mahasiswa. Hal ini juga mengindikasikan bahwa dosen mampu memanfaatkan berbagai media pembelajaran dengan efektif dan menjaga kedisiplinan waktu kuliah sesuai ketentuan.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa mutu pembelajaran pada Program Studi Sastra Melayu FIB USU sudah baik dan memadai, meskipun 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. Semester Genap 2021/2022

Berdasarkan hasil survei evaluasi dosen mengajar pada Program Studi Sastra Melayu Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sumatera Utara pada semester ini, 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 3,52 dengan nilai evaluasi terendah 3,29 hingga 3,7 yang tertinggi 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 nilai evaluasi dosen Program Studi Sastra Melayu semester ini dapat dilihat pada tabel berikut.

No	Dosen	Total Kelas	Total SKS	Nilai Evaluasi Dosen
1	Zulfan	1	2	3,70
2	Dedy Rahmad Sitinjak	1	2	3,63
3	Rozanna Mulyani	3	6	3,46
4	Syaifuddin	2	8	3,61
5	Irwan	1	2	3,29

6	Baharuddin	3	6	3,43
7	Mardiah Mawar Kembaren	10	20	3,72
8	Arie Azhari Nasution	7	14	3,61
9	Dwi Widayati, Dr, M.Hum	1	2	3,46
10	Wara Sinuhaji, Drs., M.Hum.	1	2	3,30
11	Rini Salsa Bella Hardi, , S.S., M. Si.	1	2	3,50
12	Rudy Sofyan , Dr., S.S, M. Hum	1	2	3,70
13	Arwina Sufika, , S.E.,M.Si.	1	2	3,45
14	Dardanila, Dr., M.Hum.	1	2	3,65
15	Himma Dewiyana, S.T, M.Hum	1	2	3,30

Dari tabel di atas, dapat dilihat persebaran nilai evaluasi dosen Program Studi Sastra Melayu yang cukup bervariasi. Nilai di atas merupakan nilai rata-rata setiap dosen dari jumlah mata kuliah dan beban sks yang diampunya. Dari data di atas, dapat dilihat nilai tertinggi didapatkan oleh Zulfan dengan nilai 3,70 yang mengampu hanya 1 mata kuliah dengan beban 2 sks dan nilai terendah didapat oleh Irwan dengan nilai 3,29 yang mengampu 1 mata kuliah dengan beban 2 sks. Hasil ini masih merupakan hasil yang baik bagi program studi. Dosen ditekankan memiliki kemampuan adaptif, mengombinasikan kegiatan mengajar dengan menggunakan alat bantu sebagai pendukung. Berdasarkan penilaian, dosen tersebut memberikan penyampaian materi yang cukup baik, komunikatif dan memberikan contoh yang relevan untuk mendukung pemahaman mahasiswa. Hal ini juga mengindikasikan bahwa dosen mampu memanfaatkan berbagai media pembelajaran dengan efektif dan menjaga kedisiplinan waktu kuliah sesuai ketentuan.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa mutu pembelajaran pada Program Studi Sastra Melayu FIB USU sudah baik dan memadai, meskipun 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.

c. Semester Ganjil 2022/2023

Berdasarkan hasil survei evaluasi dosen mengajar pada Program Studi Sastra Melayu Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sumatera Utara pada semester ini, 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 3,55 dengan nilai evaluasi terendah 3,18 hingga 3,78 yang tertinggi 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 nilai evaluasi dosen Program Studi Sastra Melayu dapat

dilihat pada tabel berikut. Hasil nilai evaluasi dosen Program Studi Sastra Melayu pada semester ini dapat dilihat pada tabel berikut.

No	Dosen	Total Kelas	Total SKS	Nilai Evaluasi Dosen
1	Zulfan	1	2	3,78
2	Lestari Dara Cinta Utami Ginting	1	2	3,65
3	Dedy Rahmad Sitinjak	5	10	3,55
4	Rozanna Mulyani	7	15	3,68
5	Dwi Widayati	1	2	3,18
6	Syaifuddin	5	10	3,48
7	Irwan	5	10	3,69
8	Suprayitno	1	2	3,62
9	Rohani Ganie	1	2	3,52
10	Arifninetrirosa	1	2	3,53
11	Baharuddin	4	8	3,55
12	Arie Azhari Nasution	4	8	3,63
13	Mardiah Mawar Kembaren	6	12	3,56
14	Bambang Riyanto	1	2	3,61
15	Gustianingsih, Dr, M.Hum.	1	2	3,38
16	Fajar Utama Ritonga	1	2	3,40

Dari tabel di atas, dapat dilihat persebaran nilai evaluasi dosen Program Studi Sastra Melayu yang cukup bervariasi. Nilai di atas merupakan nilai rata-rata setiap dosen dari jumlah mata kuliah dan beban sks yang diampunya. Dari data di atas, dapat dilihat nilai tertinggi didapatkan oleh Zulfan dengan nilai 3,78 yang mengampu hanya 1 mata kuliah dengan beban 2 sks dan nilai terendah didapat oleh Dwi Widayati dengan nilai 3,18 yang mengampu 1 mata kuliah dengan beban 2 sks. Meskipun nilai tertinggi dan terendah terpaut cukup jauh, namun ini masih merupakan hasil yang baik bagi program studi. Dosen ditekankan memiliki kemampuan adaptif, mengombinasikan kegiatan mengajar dengan menggunakan alat bantu sebagai pendukung. Berdasarkan penilaian, dosen tersebut memberikan penyampaian materi yang cukup baik, komunikatif dan memberikan contoh yang relevan untuk mendukung pemahaman mahasiswa. Hal ini juga mengindikasikan bahwa dosen mampu memanfaatkan berbagai media pembelajaran dengan efektif dan menjaga kedisiplinan waktu kuliah sesuai ketentuan.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa mutu pembelajaran pada Program Studi Sastra Melayu FIB USU sudah baik dan memadai, meskipun 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.

d. Semester Genap 2022/2023

Berdasarkan hasil survei evaluasi dosen mengajar pada Program Studi Sastra Melayu Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sumatera Utara pada semester ini, 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 3,52 dengan nilai evaluasi terendah 3,13 hingga 3,75 yang tertinggi 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 nilai evaluasi dosen Program Studi Sastra Melayu pada semester ini dapat dilihat pada tabel berikut.

No	Dosen	Total Kelas	Total SKS	Nilai Evaluasi Dosen
1	Zulfan	1	2	3,75
2	Dedy Rahmad Sitinjak	3	5	3,63
3	Rozanna Mulyani	3	6	3,52
4	Syaifuddin	3	5	3,63
5	Irwan	6	7	3,13
6	Baharuddin	3	5	3,35
7	Mardiah Mawar Kembaren	6	12	3,68
8	Arie Azhari Nasution	8	15	3,53
9	Galih Ari Wirawan Siregar , , S.Pt.,M.Si	1	2	3,46
10	Dardanila, Dr., M.Hum.	1	2	3,56
11	Himma Dewiyana, S.T, M.Hum	1	2	3,53

Dari tabel di atas, dapat dilihat persebaran nilai evaluasi dosen Program Studi Sastra Melayu yang cukup bervariasi. Nilai di atas merupakan nilai rata-rata setiap dosen dari jumlah mata kuliah dan beban sks yang diampunya. Dari data di atas, dapat dilihat nilai tertinggi didapatkan oleh Zulfan dengan nilai 3,75 yang mengampu hanya 1 mata kuliah dengan beban 2 sks dan nilai terendah didapat oleh Irwan dengan nilai 3,13 yang mengampu 6 mata kuliah dengan beban 12 sks. Hasil ini masih merupakan hasil yang baik bagi program studi. Dosen ditekankan memiliki kemampuan adaptif, mengombinasikan kegiatan mengajar dengan menggunakan alat bantu sebagai pendukung. Berdasarkan penilaian, dosen tersebut memberikan penyampaian materi yang cukup baik, komunikatif dan memberikan contoh yang relevan untuk mendukung pemahaman mahasiswa. Hal ini juga mengindikasikan bahwa dosen mampu memanfaatkan berbagai media pembelajaran dengan efektif dan menjaga kedisiplinan waktu kuliah sesuai ketentuan.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa mutu pembelajaran pada Program Studi Sastra Melayu FIB USU sudah baik dan memadai, meskipun 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.

e. Semester Ganjil 2023/2024

Berdasarkan hasil survei evaluasi dosen mengajar pada Program Studi Sastra Melayu Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sumatera Utara pada semester ini, 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 3,70 dengan nilai evaluasi terendah 3,19 hingga 3,91 yang tertinggi 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 nilai evaluasi dosen Program Studi Sastra Melayu pada semester ini dapat dilihat pada tabel berikut.

No	Dosen	Total Kelas	Total SKS	Nilai Evaluasi Dosen
1	Zulfan	1	2	3.91
2	Lestari Dara Cinta Utami Ginting	1	2	3.7
3	Dedy Rahmad Sitinjak	5	10	3.69
4	Rozanna Mulyani	5	10	3.85
5	Dwi Widayati	2	4	3.19
6	Syaifuddin	2	4	3.79
7	Irwan	5	10	3.69
8	Suprayitno	1	2	3.82
9	Rohani Ganie	1	2	3.68
10	Fadlin	1	2	3.68
11	Arifninetrirosa	1	2	3.66
12	Baharuddin	5	10	3.72
13	Arie Azhari Nasution	7	14	3.68
14	Mardiah Mawar Kembaren	8	20	3.64
15	Bambang Riyanto	1	2	3.51
16	Hariadi Susilo	2	4	3.86
17	Prayogo, S. S., M. Si	2	4	3.64
18	Ikhwanuddin Nasution	1	2	3.8

Dari tabel di atas, dapat dilihat persebaran nilai evaluasi dosen Program Studi Sastra Melayu yang cukup bervariasi. Nilai di atas merupakan nilai rata-rata setiap dosen dari jumlah mata kuliah dan beban sks yang diampunya. Dari data di atas, dapat dilihat nilai tertinggi didapatkan oleh Zulfan dengan nilai 3,91 yang mengampu hanya 1 mata kuliah dengan beban 2 sks dan nilai terendah didapat oleh Dwi Widayati dengan nilai 3,19 yang mengampu 2 mata kuliah dengan beban 4 sks. Meskipun nilai tertinggi dan terendah terpaut cukup jauh, namun ini masih merupakan hasil yang baik bagi program studi. Dosen ditekankan memiliki kemampuan adaptif, mengombinasikan kegiatan mengajar dengan menggunakan alat bantu sebagai pendukung. Berdasarkan penilaian, dosen tersebut memberikan penyampaian materi yang cukup baik, komunikatif dan memberikan contoh yang relevan untuk mendukung pemahaman mahasiswa. Hal ini juga mengindikasikan bahwa dosen mampu memanfaatkan berbagai media pembelajaran dengan efektif dan menjaga kedisiplinan waktu kuliah sesuai ketentuan.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa mutu pembelajaran pada Program Studi Sastra Melayu FIB USU sudah baik dan memadai, meskipun 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.

f. Semester Genap 2023/2024

Berdasarkan hasil survei evaluasi dosen mengajar pada Program Studi Sastra Melayu Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sumatera Utara pada semester ini, 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 3,53 dengan nilai evaluasi terendah 2,97 hingga 3,82 yang tertinggi 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 nilai evaluasi dosen Program Studi Sastra Melayu pada semester ini dapat dilihat pada tabel berikut.

No	Dosen	Total Kelas	Total SKS	Nilai Evaluasi Dosen
1	Zulfan	1	2	3.79
2	Dedy Rahmad Sitinjak	5	10	3.64
3	Rozanna Mulyani	5	10	3.57
4	Syaifuddin	2	4	3.66
5	Irwan	5	10	2.97
6	Baharuddin	6	12	3.27
7	Rithaony	2	4	3.64

8	Mardiah Mawar Kembaren	11	26	3.46
9	Arie Azhari Nasution	8	16	3.46
10	Raka Gunaika, S.S, M.A	3	6	3.82
11	Ikhwanuddin Nasution	1	2	3.55
12	Prayogo, S. S., M. Si	3	6	3.38
13	Isnaini Halimah Rambe	1	3	3.66

Dari tabel di atas, dapat dilihat persebaran nilai evaluasi dosen Program Studi Sastra Melayu yang cukup bervariasi. Nilai di atas merupakan nilai rata-rata setiap dosen dari jumlah mata kuliah dan beban sks yang diampunya. Dari data di atas, dapat dilihat nilai tertinggi didapatkan oleh Zulfan dengan nilai 3,79 yang mengampu hanya 1 mata kuliah dengan beban 2 sks dan nilai terendah didapat oleh Irwan dengan nilai 2,97 yang mengampu 5 mata kuliah dengan beban 10 sks. Meskipun nilai tertinggi dan terendah terpaut cukup jauh, namun ini masih merupakan hasil yang baik bagi program studi. Dosen dengan nilai terendah, (2,97) pada saat semester berjalan mendapatkan nilai di bawah 3 disebabkan oleh kondisi dosen yang pada saat itu sedang sakit dan mesti digantikan oleh dosen lainnya. Dosen ditekankan memiliki kemampuan adaptif, mengombinasikan kegiatan mengajar dengan menggunakan alat bantu sebagai pendukung. Berdasarkan penilaian, dosen tersebut memberikan penyampaian materi yang cukup baik, komunikatif dan memberikan contoh yang relevan untuk mendukung pemahaman mahasiswa. Hal ini juga mengindikasikan bahwa dosen mampu memanfaatkan berbagai media pembelajaran dengan efektif dan menjaga kedisiplinan waktu kuliah sesuai ketentuan.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa mutu pembelajaran pada Program Studi Sastra Melayu FIB USU sudah baik dan memadai, meskipun 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.

g. Semester Ganjil 2024/2025

Berdasarkan hasil survei evaluasi dosen mengajar pada Program Studi Sastra Melayu Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sumatera Utara pada semester ini, 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 3,60 dengan nilai evaluasi terendah 3,11 hingga 3,85 yang tertinggi 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 nilai evaluasi dosen Program Studi Sastra Melayu pada semester ini dapat dilihat pada tabel berikut.

No	Dosen	Total Kelas	Total SKS	Nilai Evaluasi Dosen
1	Zulfan	1	2	3.85
2	Lestari Dara Cinta Utami Ginting	1	2	3.65
3	Dedy Rahmad Sitinjak	6	12	3.65
4	Rozanna Mulyani	5	10	3.69
5	Syaifuddin	1	2	3.7
6	Irwan	10	20	3.11
7	Rohani Ganie	1	2	3.61
8	Suprayitno	2	4	3.61
9	Baharuddin	4	8	3.35
10	Mardiah Mawar Kembaren	15	34	3.55
11	Arie Azhari Nasution	14	28	3.6
12	Raka Gunaika, S.S, M.A	3	6	3.58
13	Ely Hayati Nasution	1	2	3.8
14	Ikhwanuddin Nasution	1	2	3.75
15	Prayogo, S. S., M. Si	7	14	3.46

Dari tabel di atas, dapat dilihat persebaran nilai evaluasi dosen Program Studi Sastra Melayu yang cukup bervariasi. Nilai di atas merupakan nilai rata-rata setiap dosen dari jumlah mata kuliah dan beban sks yang diampunya. Dari data di atas, dapat dilihat nilai tertinggi didapatkan oleh Zulfan dengan nilai 3,85 yang mengampu hanya 1 mata kuliah dengan beban 2 sks dan nilai terendah didapat oleh Irwan dengan nilai 3,11 yang mengampu 3 mata kuliah dengan beban 6 sks. Meskipun nilai tertinggi dan terendah terpaut cukup jauh, namun ini masih merupakan hasil yang baik bagi program studi. Dosen ditekankan memiliki kemampuan adaptif, mengombinasikan kegiatan mengajar dengan menggunakan alat bantu sebagai pendukung. Berdasarkan penilaian, dosen tersebut memberikan penyampaian materi yang cukup baik, komunikatif dan memberikan contoh yang relevan untuk mendukung pemahaman mahasiswa. Hal ini juga mengindikasikan bahwa dosen mampu memanfaatkan berbagai media pembelajaran dengan efektif dan menjaga kedisiplinan waktu kuliah sesuai ketentuan.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa mutu pembelajaran pada Program Studi Sastra Melayu FIB USU sudah baik dan memadai, meskipun 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.

h. Semester Genap 2024/2025

Berdasarkan hasil survei evaluasi dosen mengajar pada Program Studi Sastra Melayu Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sumatera Utara pada semester ini, 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 3,65 dengan nilai evaluasi terendah 3,43 hingga 3,90 yang tertinggi 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 nilai evaluasi dosen Program Studi Sastra Melayu pada semester ini dapat dilihat pada tabel berikut.

No	Dosen	Total Kelas	Total SKS	Nilai Evaluasi Dosen
1	Zulfan	1	2	3.9
2	Dedy Rahmad Sitinjak	5	10	3.76
3	Rozanna Mulyani	4	8	3.74
4	Syaifuddin	2	4	3.77
5	Irwan	3	6	3.43
6	Baharuddin	3	6	3.63
7	Rithaony	1	2	3.46
8	Arie Azhari Nasution	8	16	3.72
9	Mardiah Mawar Kembaren	12	30	3.55
10	Ikhwanuddin Nasution	1	2	3.59
11	Prayogo, S. S., M. Si	6	12	3.47
12	Rahmatika Luthfiana Sholikhah	2	4	3.63
13	Isnaini Halimah Rambe	1	3	3.78

Dari tabel di atas, dapat dilihat persebaran nilai evaluasi dosen Program Studi Sastra Melayu yang cukup bervariasi. Nilai di atas merupakan nilai rata-rata setiap dosen dari jumlah mata kuliah dan beban sks yang diampunya. Dari data di atas, dapat dilihat nilai tertinggi didapatkan oleh Zulfan dengan nilai 3,90 yang mengampu hanya 1 mata kuliah dengan beban 2 sks dan nilai terendah didapat oleh Irwan dengan nilai 3,43 yang mengampu 3 mata kuliah dengan beban 6 sks. Hasil ini merupakan hasil yang baik bagi program studi. Dosen ditekankan memiliki kemampuan adaptif, mengombinasikan kegiatan mengajar dengan menggunakan alat bantu sebagai pendukung. Berdasarkan penilaian, dosen tersebut memberikan penyampaian materi yang cukup baik, komunikatif dan memberikan contoh yang relevan untuk mendukung pemahaman mahasiswa. Hal ini juga mengindikasikan bahwa dosen mampu memanfaatkan berbagai media pembelajaran dengan efektif dan menjaga kedisiplinan waktu kuliah sesuai ketentuan.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa mutu pembelajaran pada Program Studi Sastra Melayu FIB USU sudah baik dan memadai, meskipun 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.

2. Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan

a. Semester Ganjil 2021/2022

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan pada Program Studi Sastra Melayu FIB USU, dapat dilihat bahwa capaian nilai 4 (sangat sesuai) mendapat nilai paling tinggi, sebesar 56,36% dan nilai paling rendah hanya 7,59%. Pada periode ini, survei yang dilakukan masih hanya terkhusus untuk dosen. Rincian penilaian per kategori yang pada saat semester berjalan dapat dilihat dari tabel berikut.

No	Pertanyaan	Nilai 1	Nilai 2	Nilai 3	Nilai 4
1	Keandalan (reliability) dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.	10	9	48	85
2	Daya tanggap (responsiveness) dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	12	11	40	89
3	Kepastian (assurance) bahwa kemampuan pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan.	13	10	45	84
4	Kepedulian (empathy) dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	10	15	42	85
5	Keandalan (reliability) dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.	10	9	45	88
6	Daya tanggap (responsiveness) tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	11	7	46	88
7	Kepastian (assurance) bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan.	10	8	48	86
8	Kepedulian (empathy) tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	11	10	43	88
9	Keandalan (reliability) dan kemampuan pengelola program studi dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.	12	12	47	81
10	Daya tanggap (responsiveness) pengelola program studi dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	11	9	41	91
11	Kepastian (assurance) bahwa pelayanan pengelola program studi sesuai dengan	10	9	46	87

	ketentuan.				
12	Kepedulian (empathy) pengelola program studi dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	12	11	43	86
13	Tangible: Kecukupan sarana prasarana yang mendukung proses pembelajaran dan praktikum	12	9	47	84
14	Tangible: Aksesibilitas sarana prasarana yang mendukung proses pembelajaran dan praktikum	14	9	49	80
15	Tangible: Kualitas sarana dan prasarana praktikum	15	9	45	83
Total		173	147	675	1285
		7,59%	6,45%	29,61%	56,36%

Nilai 1 : 173 (7,59%)

Nilai 2 : 147 (6,45%)

Nilai 3 : 675 (29,61%)

Nilai 4 : 1285 (56,36%)

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

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan kepuasan mahasiswa masih bagus dalam proses pendidikan yang dijalankan di program studi. Secara umum, mahasiswa selalu mendapatkan informasi terkait pendidikan mereka dari dosen-dosen dan tenaga kependidikan yang ada di program studi. Pengelola program studi juga selalu menyampaikan hal-hal yang dibutuhkan mahasiswa melalui grup *whatsapp* sehingga mahasiswa dapat mengetahui informasi yang berkembang dengan cepat.

b. Semester Genap 2021/2022

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan pada Program Studi Sastra Melayu FIB USU, dapat dilihat bahwa capaian nilai 4 (sangat sesuai) mendapat nilai paling tinggi, sebesar 57,09% dan nilai paling rendah hanya 6,14%. Pada periode ini, survei yang dilakukan mencakup keseluruhan bidang pendidikan baik dari dosen, tenaga kependidikan dan pengelola program studi. Rincian penilaian per kategori yang pada saat semester berjalan dapat dilihat dari tabel berikut.

No	Pertanyaan	Nilai 1	Nilai 2	Nilai 3	Nilai 4
1	Keandalan (reliability) dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.	8	12	45	86
2	Daya tanggap (responsiveness) dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	13	14	38	86
3	Kepastian (assurance) bahwa kemampuan pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan.	9	10	44	88
4	Kepedulian (empathy) dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	14	12	40	85
5	Keandalan (reliability) dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.	7	10	47	87
6	Daya tanggap (responsiveness) tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan	9	12	45	85

	memberikan jasa dengan cepat.				
7	Kepastian (assurance) bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan.	9	11	46	85
8	Kepedulian (empathy) tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	10	11	42	88
9	Keandalan (reliability) dan kemampuan pengelola program studi dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.	10	10	46	85
10	Daya tanggap (responsiveness) pengelola program studi dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	8	13	41	89
11	Kepastian (assurance) bahwa pelayanan pengelola program studi sesuai dengan ketentuan.	8	10	45	88
12	Kepedulian (empathy) pengelola program studi dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	10	12	41	88
13	Tangible: Kecukupan sarana prasarana yang mendukung proses pembelajaran dan praktikum	8	14	45	84
14	Tangible: Aksesibilitas sarana prasarana yang mendukung proses pembelajaran dan praktikum	8	13	48	82
15	Tangible: Kualitas sarana dan prasarana praktikum	8	14	42	87
		139	178	655	1293
		6,14%	7,86%	28,92%	57,09%

Nilai 1 : 139 (6,14%)

Nilai 2 : 178 (7,86%)

Nilai 3 : 655 (28,92%)

Nilai 4 : 1293 (57,09%)

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

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan kepuasan mahasiswa masih bagus dalam proses Pendidikan yang dijalankan di program studi. Secara umum, mahasiswa selalu mendapatkan informasi terkait pendidikan mereka dari dosen-dosen dan tenaga kependidikan yang ada di program studi. Pengelola program studi juga selalu menyampaikan hal-hal yang dibutuhkan mahasiswa melalui grup *whatsapp* sehingga mahasiswa dapat mengetahui informasi yang berkembang dengan cepat.

c. Semester Ganjil 2022/2023

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan pada Program Studi Sastra Melayu FIB USU, dapat dilihat bahwa capaian nilai 4 (sangat sesuai) mendapat nilai paling tinggi, sebesar 55,45% dan nilai paling rendah hanya 5,51%. Pada periode ini, survei yang dilakukan mencakup keseluruhan bidang pendidikan baik dari dosen, tenaga kependidikan dan pengelola program studi. Rincian penilaian per kategori yang pada saat semester berjalan dapat dilihat dari tabel berikut.

No	Pertanyaan	Nilai 1	Nilai 2	Nilai 3	Nilai 4
1	Keandalan (reliability) dan kemampuan dosen dalam	6	11	42	73

	memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.				
2	Daya tanggap (responsiveness) dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	11	13	35	73
3	Kepastian (assurance) bahwa kemampuan pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan.	7	9	41	75
4	Kepedulian (empathy) dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	12	11	37	72
5	Keandalan (reliability) dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.	5	9	44	74
6	Daya tanggap (responsiveness) tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	7	11	42	72
7	Kepastian (assurance) bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan.	7	10	43	72
8	Kepedulian (empathy) tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	8	10	39	75
9	Keandalan (reliability) dan kemampuan pengelola program studi dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.	8	9	43	72
10	Daya tanggap (responsiveness) pengelola program studi dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	6	12	38	76
11	Kepastian (assurance) bahwa pelayanan pengelola program studi sesuai dengan ketentuan.	6	9	42	75
12	Kepedulian (empathy) pengelola program studi dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	8	11	38	75
13	Tangible: Kecukupan sarana prasarana yang mendukung proses pembelajaran dan praktikum	6	13	42	71
14	Tangible: Aksesibilitas sarana prasarana yang mendukung proses pembelajaran dan praktikum	6	12	45	69
15	Tangible: Kualitas sarana dan prasarana praktikum	6	13	39	74
		109	163	610	1098
		5,51%	8,23%	30,81%	55,45%

Nilai 1 : 109 (5,51%)
 Nilai 2 : 163 (30,81%)
 Nilai 3 : 610 (30,81%)
 Nilai 4 : 1098 (55,45%)

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

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan kepuasan mahasiswa masih bagus dalam proses Pendidikan yang dijalankan di program studi. Secara umum, mahasiswa selalu mendapatkan informasi terkait pendidikan mereka dari dosen-dosen dan tenaga kependidikan yang ada di program studi. Pengelola program studi juga selalu menyampaikan hal-hal yang dibutuhkan mahasiswa melalui grup whatsapp sehingga mahasiswa dapat mengetahui informasi yang berkembang dengan cepat.

d. Semester Genap 2022/2023

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan pada Program Studi Sastra Melayu FIB USU, dapat dilihat bahwa capaian nilai 4 (sangat sesuai) mendapat nilai paling tinggi, sebesar 53,76% dan nilai paling rendah hanya 7,89%. Pada periode ini, survei yang dilakukan mencakup keseluruhan bidang pendidikan baik dari dosen, tenaga kependidikan dan pengelola program studi. Rincian penilaian per kategori yang pada saat semester berjalan dapat dilihat dari tabel berikut.

No	Pertanyaan	Nilai 1	Nilai 2	Nilai 3	Nilai 4
A. Dosen					
1	Keandalan (reliability) dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.	10	7	41	67
2	Daya tanggap (responsiveness) dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	12	12	34	67
3	Kepastian (assurance) bahwa kemampuan pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan.	8	8	40	69
4	Kepedulian (empathy) dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	10	13	36	66
5	Keandalan (reliability) dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.	8	6	43	68
6	Daya tanggap (responsiveness) tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	10	8	41	66
7	Kepastian (assurance) bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan.	9	8	42	66
8	Kepedulian (empathy) tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	9	9	38	69
9	Keandalan (reliability) dan kemampuan pengelola program studi dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.	8	9	42	66
10	Daya tanggap (responsiveness) pengelola program studi dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	11	7	37	70
11	Kepastian (assurance) bahwa pelayanan pengelola program studi sesuai dengan ketentuan.	8	7	41	69
12	Kepedulian (empathy) pengelola program studi dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	10	9	37	69
13	Tangible: Kecukupan sarana prasarana yang mendukung proses pembelajaran dan praktikum	12	7	41	65
14	Tangible: Aksesibilitas sarana prasarana yang mendukung proses pembelajaran dan praktikum	11	7	44	63
15	Tangible: Kualitas sarana dan prasarana praktikum	12	7	38	68
Rincian Penilaian Per Pertanyaan		148	124	595	1008
		7,89%	6,61%	31,7%	53,76%
		%	%	3%	%

Nilai 1 : 148 (7,89%)
 Nilai 2 : 124 (6,61%)
 Nilai 3 : 595 (31,73%)
 Nilai 4 : 1008 (53,76%)

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

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan kepuasan mahasiswa masih bagus dalam proses Pendidikan yang dijalankan di program studi. Secara umum, mahasiswa selalu mendapatkan informasi terkait pendidikan mereka dari dosen-dosen dan tenaga kependidikan yang ada di program studi. Pengelola program studi juga selalu menyampaikan hal-hal yang dibutuhkan mahasiswa melalui grup *whatsapp* sehingga mahasiswa dapat mengetahui informasi yang berkembang dengan cepat.

e. Semester Ganjil 2023/2024

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan pada Program Studi Sastra Melayu FIB USU, dapat dilihat bahwa capaian rata-rata keseluruhan adalah **3,33** terkhusus untuk dosen. Rincian Penilaian Per Kategori yang pada saat semester berjalan diisi oleh 103 responden dapat dilihat dari tabel berikut.

No	Pertanyaan	Nilai 1	Nilai 2	Nilai 3	Nilai 4
A. Dosen					
1	Keandalan (reliability) dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.	8	4	36	55
2	Daya tanggap (responsiveness) dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	10	9	29	55
3	Kepastian (assurance) bahwa kemampuan pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan.	6	5	35	57
4	Kepedulian (empathy) dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	8	10	31	54
5	Keandalan (reliability) dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.	6	3	38	56
6	Daya tanggap (responsiveness) tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	8	5	36	54
7	Kepastian (assurance) bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan.	7	5	37	54
8	Kepedulian (empathy) tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	7	6	33	57
9	Keandalan (reliability) dan kemampuan pengelola program studi dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.	6	6	37	54
10	Daya tanggap (responsiveness) pengelola program studi dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	9	4	32	58
11	Kepastian (assurance) bahwa pelayanan pengelola program studi sesuai dengan ketentuan.	6	4	36	57
12	Kepedulian (empathy) pengelola program studi dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	8	6	32	57
13	Tangible: Kecukupan sarana prasarana yang mendukung proses pembelajaran dan praktikum	10	4	36	53
14	Tangible: Aksesibilitas sarana prasarana yang	9	4	39	51

	mendukung proses pembelajaran dan praktikum				
15	Tangible: Kualitas sarana dan prasarana praktikum	10	4	33	56

Rincian Penilaian Per Pertanyaan

Nilai 1 : 118 (7.64%)

Nilai 2 : 79 (5.11%)

Nilai 3 : 520 (33.66%)

Nilai 4 : 828 (53.59%)

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

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan kepuasan mahasiswa masih bagus dalam proses Pendidikan yang dijalani di program studi. Secara umum, mahasiswa selalu mendapatkan informasi terkait pendidikan mereka dari dosen-dosen dan tenaga kependidikan yang ada di program studi. Pengelola program studi juga selalu menyampaikan hal-hal yang dibutuhkan mahasiswa melalui grup *whatsapp* sehingga mahasiswa dapat mengetahui informasi yang berkembang dengan cepat.

f. Semester Genap 2023/2024

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan pada Program Studi Sastra Melayu FIB USU, dapat dilihat bahwa capaian rata-rata keseluruhan adalah 2,1 dan capaian rata-rata per kategori adalah 2.11 (Dosen), 1.6 (Tenaga Kependidikan), 1.6 (Pengelola Program Studi), 1.6 (Kepuasan Sarana dan Prasarana), 1.65 (Layanan Fakultas). Rincian Penilaian Per Kategori yang pada saat semester berjalan hanya diisi oleh 5 responden dapat dilihat dari tabel berikut.

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	3	0
2	Daya tanggap (responsiveness) dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	0	0	3	0
3	Kepastian (assurance) bahwa kemampuan pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan.	0	1	1	1
4	Kepedulian (empathy) dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	0	1	2	0
5	Keandalan (reliability) dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.	0	0	3	0
6	Daya tanggap (responsiveness) tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	0	1	2	0
7	Kepastian (assurance) bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan.	0	0	3	0
8	Kepedulian (empathy) tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	0	1	2	0

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

E. Layanan Fakultas					
1	Keandalan (reliability) dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan pada tingkat Fakultas terhadap mahasiswa.	2	2	1	0
2	Daya tanggap (responsiveness) tenaga kependidikan pada Tingkat Fakultas dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	2	3	0	0
3	Kepastian (assurance) bahwa pelayanan tenaga kependidikan pada tingkat Fakultas sesuai dengan ketentuan.	2	3	0	0
4	Kepedulian (empathy) tenaga kependidikan pada tingkat Fakultas dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	2	3	0	0

Rincian Penilaian Per Pertanyaan

Nilai 1 : 38 (27.14%)

Nilai 2 : 61 (43.57%)

Nilai 3 : 40 (28.57%)

Nilai 4 : 1 (0.71%)

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

g. Semester Ganjil 2024/2025

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan pada Program Studi Sastra Melayu FIB USU, dapat dilihat bahwa capaian rata-rata keseluruhan adalah 2,79 dan capaian rata-rata per kategori adalah 2.78 (Dosen), 2.81 (Tenaga Kependidikan), 2.78 (Pengelola Program Studi), 2.76 (Kepuasan Sarana dan Prasarana), 2.8 (Layanan Fakultas). Rincian Penilaian Per Kategori yang pada saat semester berjalan diisi oleh 92 responden dapat dilihat dari tabel berikut.

No	Pertanyaan	Nilai 1	Nilai 2	Nilai 3	Nilai 4
A. Dosen					
1	Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.	25	12	16	39
2	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan dengan cepat.	26	8	18	40
3	Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan.	23	13	18	38
4	Kepedulian pengelola dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	23	11	19	39
B. Tenaga Kependidikan					
1	Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.	22	13	17	40
2	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	22	13	18	39
3	Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan.	22	13	18	39

4	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	23	13	14	42
C. Pengelola Program Studi					
1	Keandalan dan kemampuan pengelola program studi dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.	24	10	18	40
2	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan dengan cepat.	25	9	20	38
3	Kepastian bahwa pelayanan pengelola program studi sesuai dengan ketentuan.	24	10	21	37
4	Kepedulian pengelola program studi dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	24	11	18	39
D. Kepuasan Sarana dan Prasarana					
1	Kecukupan sarana prasarana yang mendukung proses pembelajaran dan praktikum	22	13	18	39
2	Aksesibilitas sarana prasarana yang mendukung proses pembelajaran dan praktikum	24	14	18	36
3	Kualitas sarana dan prasarana praktikum	24	12	19	37
E. Layanan Fakultas					
1	Keandalan (reliability) dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan pada tingkat Fakultas terhadap mahasiswa.	23	12	18	39
2	Daya tanggap (responsiveness) tenaga kependidikan pada Tingkat Fakultas dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	23	11	19	39
3	Kepastian (assurance) bahwa pelayanan tenaga kependidikan pada tingkat Fakultas sesuai dengan ketentuan.	23	11	19	39
4	Kepedulian (empathy) tenaga kependidikan pada tingkat Fakultas dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	24	11	16	41

Nilai 1 : 446 (25.51%)

Nilai 2 : 220 (12.59%)

Nilai 3 : 342 (19.57%)

Nilai 4 : 740 (42.33%)

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

h. Semester Genap 2024/2025

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan pada Program Studi Sastra Melayu FIB USU, dapat dilihat bahwa capaian rata-rata keseluruhan adalah 2,34 dan capaian rata-rata per kategori adalah 2.39 (Dosen), 2.28 (Tenaga Kependidikan), 2.31 (Pengelola Program Studi), 2.35 (Kepuasan Sarana dan Prasarana), 2.36 (Layanan Fakultas). Rincian Penilaian Per Kategori yang pada saat semester berjalan diisi oleh 66 responden dapat dilihat dari tabel berikut.

No	Pertanyaan	Nilai 1	Nilai 2	Nilai 3	Nilai 4
	A. Dosen				

1	Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.	21	11	16	18
2	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan dengan cepat.	22	10	18	16
3	Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan.	24	12	16	14
4	Kepedulian pengelola dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	24	11	15	16
	B. Tenaga Kependidikan				
1	Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.	24	12	16	14
2	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	25	12	15	14
3	Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan.	24	14	15	13
4	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	24	12	16	14
	C. Pengelola Program Studi				
1	Keandalan dan kemampuan pengelola program studi dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.	25	10	15	16
2	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan dengan cepat.	25	11	14	16
3	Kepastian bahwa pelayanan pengelola program studi sesuai dengan ketentuan.	26	10	14	16
4	Kepedulian pengelola program studi dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	26	9	16	15
	D. Kepuasan Sarana dan Prasarana				
1	Kecukupan sarana prasarana yang mendukung proses pembelajaran dan praktikum	23	12	17	14
2	Aksesibilitas sarana prasarana yang mendukung proses pembelajaran dan praktikum	23	11	19	13
3	Kualitas sarana dan prasarana praktikum	22	10	20	14
	E. Layanan Fakultas				
1	Keandalan (reliability) dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan pada tingkat Fakultas terhadap mahasiswa.	22	12	19	13
2	Daya tanggap (responsiveness) tenaga kependidikan pada Tingkat Fakultas dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	21	12	19	14
3	Kepastian (assurance) bahwa pelayanan tenaga kependidikan pada tingkat Fakultas sesuai dengan ketentuan.	22	11	20	13
4	Kepedulian (empathy) tenaga kependidikan pada tingkat Fakultas dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	22	12	19	13

Nilai 1 : 445 (35.49%)

Nilai 2 : 214 (17.07%)

Nilai 3 : 319 (25.44%)

Nilai 4 : 276 (22.01%)

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

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan pada Program Studi Sastra Melayu FIB USU, dapat dilihat bahwa capaian rata-rata nilai untuk seluruh aspek yang diukur masih berada pada kisaran sedang. Hal ini menunjukkan bahwa layanan pendidikan yang diberikan sudah berjalan sesuai standar minimal, namun belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi mahasiswa. Penilaian mahasiswa pada aspek dosen 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 dalam survei 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 dalam survei ini menunjukkan bahwa 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, 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 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.

3. Survei Evaluasi Beban Belajar Mahasiswa

a. Semester Ganjil 2021/2022

Hasil survei evaluasi beban belajar mahasiswa pada Program Studi Sastra Melayu FIB USU dari 152 responden dapat dilihat pada tabel berikut.

N	Pertanyaan	Nilai	Nilai	Nilai	Nilai 4
---	------------	-------	-------	-------	---------

o		1	2	3	
1	Bobot materi kuliah/praktikum yang diberikan sesuai dengan jumlah SKS mata kuliah ini	14	5	49	84
2	Bobot SKS mata kuliah sudah memadai untuk mencapai tujuan pembelajaran	13	7	49	83
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.	30	20	42	60
4	Waktu untuk mengerjakan tugas mandiri (membaca materi kuliah, mencari informasi tambahan yang dibutuhkan, dll) sesuai dengan beban SKS mata kuliah ini	15	12	46	79
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	13	49	76
6	Tugas-tugas yang diberikan sesuai dengan materi perkuliahan mata kuliah ini.	16	10	48	78
7	Beban tugas yang diberikan sesuai dengan tujuan pembelajaran yang akan dicapai pada mata kuliah ini.	13	12	55	72
8	Tugas kuis/ujian dll di sepanjang semester yang diberikan masih memungkinkan saudara untuk melakukan kegiatan lain (kegiatan sehari-hari/rekreasi/hobi)	15	13	54	70

Jumlah 130 92 392 602

Nilai 1: 130 (10,69%)

10,69% 7,57% 32,24% 49,51%

Nilai 2: 92 (7,57%)

Nilai 3: 392 (32,24%)

Nilai 4: 602 (49,51%)

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

b. Semester Genap 2021/2022

Hasil survei evaluasi beban belajar mahasiswa pada Program Studi Sastra Melayu FIB USU dari 151 responden dapat dilihat pada tabel berikut.

No	Pertanyaan	Nilai 1	Nilai 2	Nilai 3	Nilai 4
1	Bobot materi kuliah/praktikum yang diberikan sesuai dengan jumlah SKS mata kuliah ini	10	6	48	87
2	Bobot SKS mata kuliah sudah memadai untuk mencapai tujuan pembelajaran	9	7	49	86
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	11	50	66
4	Waktu untuk mengerjakan tugas mandiri (membaca materi kuliah, mencari informasi tambahan yang dibutuhkan, dll) sesuai dengan beban SKS mata kuliah	13	9	53	76

	ini				
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.	12	8	54	77
6	Tugas-tugas yang diberikan sesuai dengan materi perkuliahan mata kuliah ini.	14	10	51	76
7	Beban tugas yang diberikan sesuai dengan tujuan pembelajaran yang akan dicapai pada mata kuliah ini.	13	11	55	72
8	Tugas kuis/ujian dll di sepanjang semester yang diberikan masih memungkinkan saudara untuk melakukan kegiatan lain (kegiatan sehari-hari/rekreasi/hobi)	14	12	57	68

Jumlah 109 74 417 608

Nilai 1 : 109 (9,02%)

9,02 6,13 34,52 50,33

% % % %

Nilai 2 : 44(6,13%)

Nilai 3 : 417 (34.52%)

Nilai 4 : 608 (50.33%)

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

c. Semester Ganjil 2022/2023

Hasil survei evaluasi beban belajar mahasiswa pada Program Studi Sastra Melayu FIB USU dari 132 responden dapat dilihat pada tabel berikut.

No	Pertanyaan	Nilai 1	Nilai 2	Nilai 3	Nilai 4
1	Bobot materi kuliah/praktikum yang diberikan sesuai dengan jumlah SKS mata kuliah ini	8	5	44	75
2	Bobot SKS mata kuliah sudah memadai untuk mencapai tujuan pembelajaran	7	6	40	79
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.	11	8	46	67
4	Waktu untuk mengerjakan tugas mandiri (membaca materi kuliah, mencari informasi tambahan yang dibutuhkan, dll) sesuai dengan beban SKS mata kuliah ini	12	7	45	68
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.	11	7	47	67
6	Tugas-tugas yang diberikan sesuai dengan materi perkuliahan mata kuliah ini.	11	6	46	65
7	Beban tugas yang diberikan sesuai dengan tujuan pembelajaran yang akan dicapai pada mata kuliah ini.	10	8	48	66

8	Tugas kuis/ujian dll di sepanjang semester yang diberikan masih memungkinkan saudara untuk melakukan kegiatan lain (kegiatan sehari-hari/rekreasi/hobi)	14	9	40	69
---	---	----	---	----	----

	Jumlah	84	56	356	556
Nilai 1: 84 (7,98%)		7,98	5,32	33,84	52,85
		%	%	%	%
Nilai 2: 56 (5,32%)					
Nilai 3: 356 (33.84%)					
Nilai 4: 556 (52.85%)					

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

d. Semester Genap 2022/2023

Hasil survei evaluasi beban belajar mahasiswa pada Program Studi Sastra Melayu FIB USU dari 152 responden dapat dilihat pada tabel berikut.

No	Pertanyaan	Nilai 1	Nilai 2	Nilai 3	Nilai 4
1	Bobot materi kuliah/praktikum yang diberikan sesuai dengan jumlah SKS mata kuliah ini	7	3	47	68
2	Bobot SKS mata kuliah sudah memadai untuk mencapai tujuan pembelajaran	7	5	46	67
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.	10	5	50	60
4	Waktu untuk mengerjakan tugas mandiri (membaca materi kuliah, mencari informasi tambahan yang dibutuhkan, dll) sesuai dengan beban SKS mata kuliah ini	14	6	40	65
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.	13	7	42	63
6	Tugas-tugas yang diberikan sesuai dengan materi perkuliahan mata kuliah ini.	14	6	40	65
7	Beban tugas yang diberikan sesuai dengan tujuan pembelajaran yang akan dicapai pada mata kuliah ini.	12	6	39	68
8	Tugas kuis/ujian dll di sepanjang semester yang diberikan masih memungkinkan saudara untuk melakukan kegiatan lain (kegiatan sehari-hari/rekreasi/hobi)	12	9	38	66

	Jumlah	89	47	342	522
Nilai 1 : 89 (8,9%)		8,90%	4,70%	34,20	52,20
				%	%
Nilai 2 : 47 (4,7%)					
Nilai 3 : 342 (34.2%)					

Nilai 4 : 522 (52.20%)

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

e. Semester Ganjil 2023/2024

Hasil survei evaluasi beban belajar mahasiswa pada Program Studi Sastra Melayu FIB USU menunjukkan nilai rata-rata sebesar 3,22 dari skala penilaian 1 sampai 4 dari 104 responden.

No	Pertanyaan	Nilai 1	Nilai 2	Nilai 3	Nilai 4
1	Bobot materi kuliah/praktikum yang diberikan sesuai dengan jumlah SKS mata kuliah ini	10	5	32	57
2	Bobot SKS mata kuliah sudah memadai untuk mencapai tujuan pembelajaran	11	3	38	52
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	7	35	48
4	Waktu untuk mengerjakan tugas mandiri (membaca materi kuliah, mencari informasi tambahan yang dibutuhkan, dll) sesuai dengan beban SKS mata kuliah ini	12	7	31	54
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.	12	6	33	53
6	Tugas-tugas yang diberikan sesuai dengan materi perkuliahan mata kuliah ini.	13	6	32	53
7	Beban tugas yang diberikan sesuai dengan tujuan pembelajaran yang akan dicapai pada mata kuliah ini.	12	6	35	51
8	Tugas kuis/ujian dll di sepanjang semester yang diberikan masih memungkinkan saudara untuk melakukan kegiatan lain (kegiatan sehari-hari/rekreasi/hobi)	12	7	27	58

Nilai 1 : 96 (11.54%)

Nilai 2 : 47 (5.65%)

Nilai 3 : 263 (31.61%)

Nilai 4 : 426 (51.20%)

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

f. Semester Genap 2023/2024

Hasil survei evaluasi beban belajar mahasiswa pada Program Studi Sastra Melayu FIB USU menunjukkan nilai rata-rata sebesar 3,37 dari skala penilaian 1 sampai 4 dari 83 responden.

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

1	Bobot materi kuliah/praktikum yang diberikan sesuai dengan jumlah SKS mata kuliah ini	4	5	26	48
2	Bobot SKS mata kuliah sudah memadai untuk mencapai tujuan pembelajaran	4	7	29	43
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	9	25	46
4	Waktu untuk mengerjakan tugas mandiri (membaca materi kuliah, mencari informasi tambahan yang dibutuhkan, dll) sesuai dengan beban SKS mata kuliah ini	2	7	31	43
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.	4	7	28	44
6	Tugas-tugas yang diberikan sesuai dengan materi perkuliahan mata kuliah ini.	4	6	26	47
7	Beban tugas yang diberikan sesuai dengan tujuan pembelajaran yang akan dicapai pada mata kuliah ini.	5	7	25	46
8	Tugas kuis/ujian dll di sepanjang semester yang diberikan masih memungkinkan saudara untuk melakukan kegiatan lain (kegiatan sehari-hari/rekreasi/hobi)	5	8	24	46

Nilai 1 : 31 (4.67%)

Nilai 2 : 56 (8.43%)

Nilai 3 : 214 (32.23%)

Nilai 4 : 363 (54.67%)

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

g. Semester Ganjil 2024/2025

Hasil survei evaluasi beban belajar mahasiswa pada Program Studi Sastra Melayu FIB USU menunjukkan nilai rata-rata sebesar 3,46 dari skala penilaian 1 sampai 4 dari 92 responden.

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	5	21	61
2	Bobot SKS mata kuliah sudah memadai untuk mencapai tujuan pembelajaran	5	6	19	62
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.	4	7	22	59
4	Waktu untuk mengerjakan tugas mandiri (membaca	6	9	18	59

	materi kuliah, mencari informasi tambahan yang dibutuhkan, dll) sesuai dengan beban SKS mata kuliah ini				
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.	4	7	20	61
6	Tugas-tugas yang diberikan sesuai dengan materi perkuliahan mata kuliah ini.	4	9	18	61
7	Beban tugas yang diberikan sesuai dengan tujuan pembelajaran yang akan dicapai pada mata kuliah ini.	5	9	22	56
8	Tugas kuis/ujian dll di sepanjang semester yang diberikan masih memungkinkan saudara untuk melakukan kegiatan lain (kegiatan sehari-hari/rekreasi/hobi)	7	9	18	58

Nilai 1 : 40 (5.43%)

Nilai 2 : 61 (8.29%)

Nilai 3 : 158 (21.47%)

Nilai 4 : 477 (64.81%)

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

h. Semester Genap 2024/2025

Hasil survei evaluasi beban belajar mahasiswa pada Program Studi Sastra Melayu FIB USU menunjukkan nilai rata-rata sebesar 3,42 dari skala penilaian 1 sampai 4 dari 79 responden.

No	Pertanyaan	Nilai 1	Nilai 2	Nilai 3	Nilai 4
1	Bobot materi kuliah/praktikum yang diberikan sesuai dengan jumlah SKS mata kuliah ini	3	4	25	47
2	Bobot SKS mata kuliah sudah memadai untuk mencapai tujuan pembelajaran	3	5	25	46
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	6	24	46
4	Waktu untuk mengerjakan tugas mandiri (membaca materi kuliah, mencari informasi tambahan yang dibutuhkan, dll) sesuai dengan beban SKS mata kuliah ini	3	6	24	46
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.	4	5	25	45
6	Tugas-tugas yang diberikan sesuai dengan materi perkuliahan mata kuliah ini.	3	6	26	44
7	Beban tugas yang diberikan sesuai dengan tujuan	5	6	24	44

	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)	4	6	24	45

Nilai 1 : 28 (4.43%)

Nilai 2 : 44 (6.96%)

Nilai 3 : 197 (31.17%)

Nilai 4 : 363 (57.44%)

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

Hasil survei evaluasi beban belajar mahasiswa pada Program Studi Sastra Melayu FIB USU menunjukkan nilai rata-rata di atas 3 dari skala 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 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 di atas skor 3 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.

4. Survei Evaluasi Dosen Membimbing Tugas Akhir

a. Semester Ganjil 2021/2022

Survei Evaluasi Dosen Membimbing Tugas Akhir pada periode semester ini, menurut data di akademik USU, terdapat 17 mahasiswa Program Studi Sastra Melayu FIB USU menunjukkan lulus dengan nilai rata-rata evaluasi sebesar 3,29.

No	NIP	Dosen	Total Mahasiswa Dibimbing	Nilai Evaluasi Dosen
1	196006091986122000	Prof. Dr. Rozanna Mulyani MA	6	3,43
2	196110121990101000	Drs. Irwan M.Si	3	3,1
3	196502281991032000	Dra. Mardiah Mawar Kembaren MA. Ph.D	3	3,45
4	196001011988031000	Dr. Drs. Baharuddin M.Hum.	3	3,3
5	198904142020011000	Prof. Syaifuddin, M.A., Ph.D	2	3,2
			Total	16,48
			Rata2	3,296

b. Semester Genap 2021/2022

Survei Evaluasi Dosen Membimbing Tugas Akhir pada periode semester ini, menurut data di akademik USU, terdapat 19 mahasiswa Program Studi Sastra Melayu FIB USU menunjukkan lulus dengan nilai rata-rata evaluasi sebesar 3,45 dari 14 responden.

No	NIP	Dosen	Total Mahasiswa Dibimbing	Nilai Evaluasi Dosen
1	196006091986122000	Prof. Dr. Rozanna Mulyani MA	5	3,65
2	196110121990101000	Drs. Irwan M.Si	1	3,25
3	196502281991032000	Dra. Mardiah Mawar Kembaren MA. Ph.D	3	3,55
4	196001011988031000	Dr. Drs. Baharuddin M.Hum.	3	3,4
5	198904142020011000	Prof. Syaifuddin, M.A., Ph.D	2	3,4
			Total	14
			Rata-Rata	17,25
				3,45

c. Semester Ganjil 2022/2023

Survei Evaluasi Dosen Membimbing Tugas Akhir pada periode semester ini, menurut data di akademik USU, terdapat 11 mahasiswa Program Studi Sastra Melayu FIB USU menunjukkan lulus dengan nilai rata-rata evaluasi sebesar 3,52.

No	NIP	Dosen	Total Mahasiswa Dibimbing	Nilai Evaluasi Dosen
1	196006091986122000	Prof. Dr. Rozanna Mulyani MA	3	3,55
2	196110121990101000	Drs. Irwan M.Si	1	3,35
3	196502281991032000	Dra. Mardiah Mawar Kembaren MA. Ph.D	3	3,65
4	196001011988031000	Dr. Drs. Baharuddin M.Hum.	2	3,5
5	198904142020011000	Prof. Syaifuddin, M.A., Ph.D	2	3,54
Total			11	17,59
Rata-Rata				3,518

d. Semester Genap 2022/2023

Survei Evaluasi Dosen Membimbing Tugas Akhir pada periode semester ini, menurut data di akademik USU, terdapat 22 mahasiswa Program Studi Sastra Melayu FIB USU menunjukkan lulus dengan nilai rata-rata evaluasi sebesar 3,72.

No	NIP	Dosen	Total Mahasiswa Dibimbing	Nilai Evaluasi Dosen
1	196006091986122000	Prof. Dr. Rozanna Mulyani MA	5	4,43
2	196110121990101000	Drs. Irwan M.Si	3	3,25
3	196502281991032000	Dra. Mardiah Mawar Kembaren MA. Ph.D	6	3,7
4	196001011988031000	Dr. Drs. Baharuddin M.Hum.	5	3,45
5	198904142020011000	Arie Azhari Nasution S.S., M.A.	3	3,75
Total			22	18,58
Rata-Rata				3,716

e. Semester Ganjil 2023/2024

Survei Evaluasi Dosen Membimbing Tugas Akhir pada periode semester ini, menurut data di akademik USU, terdapat 17 mahasiswa Program Studi Sastra Melayu FIB USU menunjukkan lulus dengan nilai rata-rata evaluasi sebesar 3,29.

No	NIP	Dosen	Total Mahasiswa Dibimbing	Nilai Evaluasi Dosen
1	196006091986122000	Prof. Dr. Rozanna Mulyani MA	4	3,33
2	196110121990101000	Drs. Irwan M.Si	2	2,77
3	196502281991032000	Dra. Mardiah Mawar Kembaren MA. Ph.D	3	3,92
4	196001011988031000	Dr. Drs. Baharuddin M.Hum.	4	3,15
5	198904142020011000	Arie Azhari Nasution S.S., M.A.	4	3,25

f. Semester Genap 2023/2024

Survei Evaluasi Dosen Membimbing Tugas Akhir pada periode semester ini, menurut data di akademik USU, terdapat 16 mahasiswa Program Studi Sastra Melayu FIB USU menunjukkan lulus dengan nilai rata-rata evaluasi sebesar 3,72.

No	NIP	Dosen	Total Mahasiswa Dibimbing	Nilai Evaluasi Dosen
1	196502281991032000	Dra. Mardiah Mawar Kembaren MA. Ph.D	4	3,54
2	196001011988031000	Dr. Drs. Baharuddin M.Hum.	5	3,91
3	196110121990101000	Drs. Irwan M.Si	4	3,63
4	196006091986122000	Prof. Dr. Rozanna Mulyani MA	6	3,83
5	198904142020011000	Arie Azhari Nasution S.S., M.A.	5	3,95

g. Semester Ganjil 2024/2025

Survei Evaluasi Dosen Membimbing Tugas Akhir pada periode semester ini, menurut data di akademik USU, terdapat 5 mahasiswa Program Studi Sastra Melayu FIB USU menunjukkan lulus dengan nilai rata-rata evaluasi sebesar 4.

No	NIP	Dosen	Total Mahasiswa Dibimbing	Nilai Evaluasi Dosen
1	196006091986122000	Prof. Dr. Rozanna Mulyani MA	2	4
2	196502281991032000	Dra. Mardiah Mawar Kembaren MA. Ph.D	1	4
3	196001011988031000	Dr. Drs. Baharuddin M.Hum.	1	4
4	198904142020011000	Arie Azhari Nasution S.S., M.A.	1	4

h. Semester Genap 2024/2025

Survei Evaluasi Dosen Membimbing Tugas Akhir pada periode semester ini, menurut data di akademik USU, terdapat 9 mahasiswa Program Studi Sastra Melayu FIB USU menunjukkan lulus dengan nilai rata-rata evaluasi sebesar 4.

No	NIP	Dosen	Total Mahasiswa Dibimbing	Nilai Evaluasi Dosen
1	198904142020011000	Arie Azhari Nasution S.S., M.A.	1	4
2	196006091986122000	Prof. Dr. Rozanna Mulyani MA	2	4
3	196502281991032000	Dra. Mardiah Mawar Kembaren MA. Ph.D	1	4

Berdasarkan Survei Evaluasi Dosen Pembimbing Tugas Akhir Program Studi Sastra Melayu FIB USU periode Semester Ganjil 2021/2022 hingga Semester Genap 2024/2025. Rata-rata nilai evaluasi untuk setiap semester adalah sebagai berikut: Semester Ganjil 2021/2022 (3,29), Semester Genap 2021/2022 (3,45), Semester Ganjil 2022/2023 (3,52), Semester Genap 2022/2023 (3,72), Semester Ganjil 2023/2024 (3,29), Semester Genap 2023/2024 (3,72), Semester Ganjil 2024/2025 (4,00), dan Semester Genap 2024/2025 (4,00). Jumlah mahasiswa yang dibimbing oleh masing-masing dosen bervariasi setiap semesternya, dengan Prof. Dr. Rozanna Mulyani MA, Dra. Mardiah Mawar Kembaren MA. Ph.D, dan Dr. Drs. Baharuddin M.Hum. yang secara konsisten membimbing mahasiswa selama periode tersebut. Jumlah mahasiswa yang dibimbing dosen bervariasi setiap semesternya, berkisar

antara 5 hingga 22 mahasiswa. Nilai evaluasi rata-rata dosen berkisar antara 3,29 hingga 4,00 Drs. Irwan M.Si dan Arie Azhari Nasution S.S., M.A. juga membimbing mahasiswa di beberapa semester. Nilai evaluasi rata-rata tertinggi, yaitu 4,00, dicapai pada semester ganjil dan genap 2024/2025.

Dari evaluasi di atas menunjukkan bahwa evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap pembimbingnya dapat dikatakan tinggi. Setiap pembimbing memberikan yang terbaik kepada mahasiswa bimbingannya hingga menyelesaikan skripsi. Adapun waktu pembimbingan disesuaikan dengan dosen dengan Membimbing di kampus sehingga memudahkan mobilitas mahasiswa. Dosen juga tidak mempersulit dan cenderung gampang untuk dihubungi mahasiswa. Oleh karena itu, program studi terus mengevaluasi dan memberikan yang terbaik kepada kepuasan mahasiswa hingga ia lulus.

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 Melayu 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 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 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 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 Melayu 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 Melayu 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 Melayu FIB USU dapat semakin meningkat dan memberikan kepuasan yang lebih tinggi bagi mahasiswa.