

LAPORAN

**SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
PADA PROSES PEMBELAJARAN**



**UNIVERSITAS SUMATERA UTARA
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
MEDAN
2025**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga laporan *Survei Kepuasan Mahasiswa pada Proses Pembelajaran* ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Laporan ini disusun sebagai bagian dari upaya untuk mengevaluasi dan menganalisis beban akademik yang dihadapi oleh mahasiswa dalam mencapai tujuan pembelajaran yang telah ditetapkan oleh program studi.

Dalam penyusunan laporan ini, kami telah melakukan survei dan analisis mendalam terhadap berbagai aspek terkait dosen mengajar, kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan, beban belajar mahasiswa, dan dosen dalam membimbing tugas akhir. Tujuan dari evaluasi ini adalah untuk memberikan gambaran yang komprehensif tentang bagaimana penilaian yang diterima mahasiswa dapat mempengaruhi pencapaian akademik mereka serta memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan efektivitas proses pembelajaran.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi isi maupun penyajian. Oleh karena itu, kami sangat terbuka terhadap saran dan kritik yang membangun demi penyempurnaan laporan ini di masa mendatang.

Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, serta kontribusi dalam penyusunan laporan ini, terutama kepada dosen dan mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah berpartisipasi dalam proses evaluasi.

Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan Program Studi dan meningkatkan kualitas pembelajaran di masa yang akan datang.

Medan, 02 September 2025
Ketua Program Studi S1 Ilmu Komunikasi



Dra. Mazdalifah M.Si., Ph.D
NIP. 196507031989032001

RINGKASAN

Ringkasan hasil survei menunjukkan bahwa Program Studi Ilmu Komunikasi telah memiliki capaian positif dalam kualitas pembelajaran, terlihat dari penilaian mahasiswa yang secara umum menempatkan dosen pada kategori baik dengan rata-rata evaluasi yang cukup tinggi. Namun demikian, survei juga mengungkapkan adanya tantangan yang perlu menjadi perhatian, terutama terkait aspek kepedulian dan daya tanggap dalam layanan akademik maupun administratif yang masih dirasakan belum merata. Selain itu, sarana dan prasarana yang ada dinilai sudah mendukung, tetapi belum sepenuhnya optimal baik dari segi jumlah, akses, maupun kualitas. Beban akademik mahasiswa juga dinilai cukup sesuai dengan bobot SKS, meskipun sebagian merasa terbebani sehingga berpengaruh pada keseimbangan aktivitas mereka di luar perkuliahan. Temuan-temuan ini memberikan gambaran bahwa upaya perbaikan masih diperlukan agar kualitas layanan akademik dapat semakin meningkat dan memberikan pengalaman belajar yang lebih baik bagi mahasiswa.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
RINGKASAN	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	1
C. Tujuan	1
D. Ruang Lingkup.....	2
BAB II PELAKSANAAN SURVEI	3
A. Pelaksanaan.....	3
B. Jenis dan Sumber Data.....	3
C. Bentuk Jawaban	3
D. Analisis Data.....	3
BAB III HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	5
A. Survei Evaluasi Dosen Mengajar.....	5
B. Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan	5
C. Survei Evaluasi Beban Belajar Mahasiswa.....	7
D. Survei Evaluasi Dosen Membimbing Tugas Akhir.....	8
BAB IV	10
PENUTUP	10
A. Kesimpulan	10
B. Saran	11

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 Ilmu Komunikasi, serta untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan. Dengan melibatkan mahasiswa sebagai responden utama, diharapkan hasil survei mencerminkan kondisi yang sebenarnya dan dapat dijadikan acuan dalam proses peningkatan mutu secara berkelanjutan

B. Rumusan Masalah

1. Sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan dosen yang disediakan oleh prodi Ilmu Komunikasi?
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 Ilmu Komunikasi?
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 Ilmu Komunikasi.
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 SURVEI

A. Pelaksanaan

Survei kepuasan mahasiswa ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengumpulkan data dan informasi yang relevan terkait pengalaman belajar mahasiswa di Program Studi Ilmu Komunikasi. Proses survei secara *online* melalui laman satu mahasiswa. Pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, pelaksanaan, pengolahan, dan penyajian hasil survei.

Pelaksanaan survei berlangsung pada akhir semester. Sebelum melakukan pengisian kuesioner di laman satu mahasiswa, mahasiswa diberi penjelasan mengenai tujuan survei, metode pengisian, dan pentingnya kontribusi mereka dalam memberikan masukan yang akurat. Hasil dari survei ini akan dianalisis secara kuantitatif dan kualitatif untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai beban belajar mahasiswa, sehingga dapat menjadi dasar untuk pengambilan keputusan dalam pengembangan kurikulum dan metode pembelajaran ke depan.

Survei ini dilaksanakan dalam kurun waktu dua bulan (setelah akhir semester).

B. Jenis dan Sumber Data

Survei ini menggunakan data primer yang diperoleh langsung dari mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi 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 Ilmu Komunikasi.

BAB III

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Survei Evaluasi Dosen Mengajar

Program Studi Ilmu Komunikasi memiliki 25 dosen aktif pada semester genap tahun akademik 2024/2025. Setiap dosen mengampu mata kuliah dengan jumlah kelas yang bervariasi, mulai dari minimal 2 kelas hingga maksimal 5 kelas, dengan total beban mengajar berkisar antara 6 SKS hingga 15 SKS per semester.

Berdasarkan data yang diperoleh dari laman akademik.usu.ac.id, hasil analisis evaluasi dosen menunjukkan bahwa secara umum seluruh dosen Program Studi Ilmu Komunikasi mendapatkan penilaian baik dari mahasiswa. Hal ini terlihat dari capaian evaluasi yang menempatkan seluruh dosen pada kategori nilai di atas 3, yang ditandai dengan bintang berwarna hijau. Rata-rata nilai evaluasi dosen secara keseluruhan adalah 3,67, dengan rentang nilai terendah 3,29 dan tertinggi 3,84.

Capaian ini menggambarkan bahwa kualitas pengajaran di Program Studi Ilmu Komunikasi relatif merata dan konsisten berada pada kategori baik, meskipun masih terdapat variasi antar dosen yang dapat menjadi bahan evaluasi untuk peningkatan mutu pembelajaran di masa mendatang.

B. Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan

Survei ini berisi 5 pertanyaan yang berfokus pada layanan program studi yang meliputi layanan dosen, layanan tenaga kependidikan, pengelolaan program studi, kepuasan sarana dan prasarana, dan layanan fakultas. Berikut analisis hasil evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan berdasarkan laman akademik.usu.ac.id:

a. Layanan Dosen

1. Keandalan dan kemampuan dosen

Cukup banyak mahasiswa yang memberikan nilai 4 (sangat sesuai) namun juga banyak nilai 1 (sangat tidak sesuai), ini menunjukkan adanya gap kualitas pelayanan antar dosen yang signifikan.

2. Daya tanggap dosen

Sama halnya dengan poin 1 cukup banyak mahasiswa yang memberikan nilai 4 (sangat baik) namun juga banyak nilai 1 (sangat tidak sesuai), hal ini menandakan ada dosen yang responsif sekali dan ada yang minim respon.

3. Kepastian pelayanan sesuai ketentuan

Distribusi nilai masih kontras, indikasi standar pelayanan belum seragam di semua dosen.

4. Kepedulian dosen

Banyak mahasiswa yang memberikan nilai 1, artinya sebagian mahasiswa merasa kurang mendapat perhatian personal dari dosen.

b. Layanan Tenaga Kependidikan

1. Keandalan dan kemampuan

Jawaban variatif, tapi cukup dominan mahasiswa yang memberikan nilai 1 (sangat tidak sesuai), menandakan persepsi negatif atas kompetensi pelayanan administrasi di tingkat prodi.

2. Daya tanggap
Cenderung sama dengan keandalan, respons cepat belum konsisten.
 3. Kepastian sesuai ketentuan
Ada gap antara petugas yang patuh prosedur dan yang belum konsisten.
 4. Kepedulian
Nilai rendah cukup banyak, artinya mahasiswa merasa kurang diperhatikan dalam interaksi layanan.
- c. Pengelolaan Program Studi
1. Keandalan dan kemampuan
Pola nilai campuran, mahasiswa menilai sebagian pengelola sangat sesuai (nilai 4), sebagian sangat tidak sesuai (nilai 1).
 2. Daya tanggap
Respons cepat masih belum merata di semua staf pengelola.
 3. Kepastian pelayanan sesuai ketentuan
Ada indikasi penerapan SOP yang belum konsisten sehingga menunjukkan nilai yang variatif.
 4. Kepedulian
Nilai rendah cukup sering muncul, mengindikasikan interaksi yang terasa formal tanpa sentuhan personal di beberapa kasus.
- d. Kepuasan Sarana dan Prasarana
1. Kecukupan sarana dan prasarana
Mayoritas nilai 2–3, artinya mahasiswa menilai sarana ada tapi belum optimal.
 2. Aksesibilitas sarana dan prasarana
Cenderung selaras dengan kecukupan yaitu mayoritas nilai 2–3, ini menandakan kemudahan akses belum maksimal.
 3. Kualitas sarana dan prasarana
Nilai cukup bervariasi, tetapi yang memberi nilai 4 relatif lebih sedikit, sehingga kualitas dirasa belum merata di semua fasilitas.
- e. Layanan Fakultas
1. Keandalan dan kemampuan
Distribusi cenderung di tengah (nilai 2–3), namun ada segelintir yang memberi 4 dan cukup banyak yang memberi 1.

2. Daya tanggap
Mirip poin sebelumnya distribusi cenderung di tengah (nilai 2–3), kecepatan layanan tidak seragam.
3. Kepastian sesuai ketentuan
Nilai 2–3 dominan, menunjukkan kepatuhan prosedur belum sepenuhnya optimal dirasakan oleh mahasiswa.
4. Kepedulian
Nilai rendah masih cukup banyak, interaksi belum semua memuaskan secara personal.

Secara umum, hasil evaluasi menunjukkan adanya ketimpangan kualitas layanan yang cukup mencolok, di mana sebagian unit, dosen, dan staf memperoleh penilaian sangat baik, sementara sebagian lainnya justru mendapat penilaian sangat rendah. Aspek yang menjadi kelemahan utama terletak pada kepedulian dan daya tanggap, yang tampak kurang optimal hampir di seluruh lini pelayanan. Meski demikian, terdapat pula kekuatan yang patut diapresiasi, yakni adanya dosen dan pengelola yang konsisten memberikan layanan sesuai ketentuan dengan tingkat keandalan yang tinggi. Selain itu, sarana dan prasarana juga masih memerlukan peningkatan, baik dari segi jumlah, aksesibilitas, maupun kualitas agar dapat mendukung mutu layanan secara menyeluruh.

C. Survei Evaluasi Beban Belajar Mahasiswa

Survei ini berisi 8 pertanyaan yang terdiri dari:

1. Bobot materi kuliah/praktikum sesuai dengan jumlah SKS
2. Bobot SKS memadai untuk mencapai tujuan pembelajaran
3. Alokasi waktu tatap muka/praktikum mencukupi
4. Waktu mengerjakan tugas mandiri sesuai beban SKS
5. Alokasi waktu untuk tugas/kuis/ujian mencukupi
6. Tugas sesuai dengan materi perkuliahan
7. Beban tugas sesuai dengan tujuan pembelajaran
8. Tugas/kuis/ujian memungkinkan untuk kegiatan lain (sehari-hari/rekreasi/hobi)

Berdasarkan data dari laman akademik.usu.ac.id maka analisis atas hasil evaluasi beban belajar mahasiswa adalah sebagai berikut:

1. Bobot materi kuliah/praktikum sesuai dengan jumlah SKS
Mayoritas jawaban ada di nilai 4, menunjukkan bahwa mahasiswa menilai kesesuaian bobot materi dengan SKS sangat baik. Hanya sedikit responden memberi nilai di bawah 3, menandakan ketidakpuasan jarang terjadi.
2. Bobot SKS memadai untuk mencapai tujuan pembelajaran
Nilai 4 juga dominan. Sebagian kecil memberi nilai 3 atau lebih rendah, yang bisa menjadi sinyal bahwa beban SKS di beberapa mata kuliah masih terasa kurang atau berlebihan bagi sebagian mahasiswa.
3. Alokasi waktu tatap muka/praktikum mencukupi

Cenderung tinggi (3–4), namun ada sejumlah responden yang memberi nilai 2, yang mengindikasikan bahwa waktu tatap muka di mata kuliah tertentu mungkin dirasa kurang optimal oleh sebagian kecil mahasiswa.

4. Waktu mengerjakan tugas mandiri sesuai beban SKS
Jawaban bervariasi antara 3 dan 4, menunjukkan mayoritas merasa cukup sesuai, tapi masih ada minoritas yang merasa waktu untuk belajar mandiri kurang.
5. Alokasi waktu untuk tugas/kuis/ujian mencukupi
Kecenderungan jawaban 4, namun beberapa responden memberi nilai 2–3, kemungkinan terkait jadwal yang terlalu padat atau beban tugas yang berdekatan.
6. Tugas sesuai dengan materi perkuliahan
Sangat tinggi pada nilai 4, mengindikasikan keterkaitan materi dan tugas sangat baik. Hampir tidak ada yang menilai rendah.
7. Beban tugas sesuai dengan tujuan pembelajaran
Dominasi nilai 4, menandakan kesesuaian beban tugas dan capaian pembelajaran berjalan baik, walau ada segelintir responden yang memberi skor 2–3.
8. Tugas/kuis/ujian memungkinkan untuk kegiatan lain (sehari-hari/rekreasi/hobi)
Di pertanyaan ini distribusinya lebih bervariasi. Masih banyak yang menjawab 4, tapi nilai 3 cukup sering muncul, dan ada yang memberi nilai 2 atau bahkan 1. Ini menunjukkan bahwa sebagian mahasiswa merasa beban evaluasi cukup mengganggu keseimbangan aktivitas mereka.

Secara umum, hasil menunjukkan kepuasan tinggi di hampir semua aspek, kecuali di poin terakhir yang berkaitan dengan keseimbangan beban akademik dan aktivitas non-akademik, yang layak menjadi perhatian khusus.

D. Survei Evaluasi Dosen Membimbing Tugas Akhir

Berdasarkan data dari laman akademik.usu.ac.id, sistem evaluasi dosen pembimbing tugas akhir saat ini masih dalam tahap pengembangan. Hal ini terlihat dari masih ditemukannya beberapa dosen yang belum terdaftar dalam daftar evaluasi pembimbing. Namun demikian, terdapat 13 dosen Program Studi Ilmu Komunikasi yang sudah tercatat dalam sistem dan memperoleh penilaian dari mahasiswa bimbingannya.

Hasil evaluasi menunjukkan adanya variasi nilai yang cukup signifikan. Sebanyak lima dosen berhasil meraih nilai maksimal 4, yaitu Yovita Sabarina Sitepu S.Sos., M.Si, Prof. Dr. Suwardi Lubis M.S, Dr. Nurbani M.Si, Moulita S.Sos., MA, serta Arief Marizki Purba SE., S.Sos., M.Si. Capaian ini menunjukkan bahwa kelima dosen tersebut dinilai sangat baik dalam memberikan bimbingan akademik, baik dari segi kualitas arahan, perhatian, maupun keterlibatan dalam proses penyelesaian tugas akhir mahasiswa. Sementara itu, terdapat satu dosen yang memperoleh nilai minimal 1, yaitu Farida Hanim S.Sos., M.I.Kom. Nilai ini bukan mencerminkan kualitas bimbingan yang sebenarnya, melainkan disebabkan oleh adanya kendala teknis berupa kesalahan sistem pada laman pengisian kuesioner oleh mahasiswa. Dengan demikian, data evaluasi yang ada masih perlu dikaji lebih lanjut serta disempurnakan agar dapat

memberikan gambaran yang lebih akurat mengenai kualitas bimbingan tugas akhir di Program Studi Ilmu Komunikasi.

Berdasarkan hasil evaluasi yang tersedia pada laman akademik.usu.ac.id, dapat disimpulkan bahwa seluruh dosen Program Studi Ilmu Komunikasi telah menjalankan peran sebagai pembimbing tugas akhir dengan baik. Meskipun terdapat perbedaan capaian nilai evaluasi, mayoritas dosen memperoleh penilaian tinggi dari mahasiswa, bahkan beberapa di antaranya mencapai skor maksimal. Dengan demikian, secara keseluruhan dapat dinyatakan bahwa dosen Program Studi Ilmu Komunikasi telah memberikan bimbingan yang optimal dan mendukung mahasiswa dalam penyelesaian tugas akhir mereka.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa secara umum kualitas layanan akademik di Program Studi Ilmu Komunikasi sudah berjalan dengan baik, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan untuk peningkatan mutu ke depan. Dari sisi pengajaran, seluruh dosen memperoleh penilaian baik dari mahasiswa dengan rata-rata evaluasi 3,67, menunjukkan konsistensi kualitas pengajaran yang relatif merata. Namun demikian, survei kepuasan mahasiswa mengindikasikan adanya ketimpangan kualitas layanan, khususnya pada aspek kepedulian dan daya tanggap baik dari dosen, tenaga kependidikan, maupun pengelola program studi. Sarana dan prasarana juga dinilai cukup memadai, tetapi masih perlu ditingkatkan dari segi jumlah, aksesibilitas, dan kualitas.

Sementara itu, evaluasi beban belajar mahasiswa memperlihatkan bahwa bobot materi, kesesuaian SKS, dan keterkaitan tugas dengan tujuan pembelajaran sudah dinilai baik oleh mayoritas mahasiswa. Meski demikian, distribusi beban akademik masih menimbulkan keluhan, terutama terkait keseimbangan antara tugas/ujian dengan aktivitas non-akademik mahasiswa. Adapun pada aspek bimbingan tugas akhir, meskipun sistem evaluasinya masih dalam tahap pengembangan, data yang tersedia menunjukkan bahwa mayoritas dosen telah membimbing dengan baik, bahkan beberapa di antaranya memperoleh nilai maksimal.

Dengan demikian, secara umum dapat disimpulkan bahwa Program Studi Ilmu Komunikasi telah menunjukkan kualitas layanan akademik yang baik dan layak diapresiasi. Namun, masih diperlukan upaya peningkatan khususnya pada aspek pelayanan personal, konsistensi standar prosedur, serta penguatan sarana-prasarana untuk mendukung terciptanya pengalaman belajar yang lebih optimal bagi mahasiswa.

Namun demikian, terdapat beberapa aspek yang masih dinilai kurang memuaskan, seperti aspek kepedulian menjadi salah satu catatan penting, di mana interaksi dosen, tenaga kependidikan, maupun pengelola program studi dinilai kurang memberikan perhatian personal. Selain itu, daya tanggap juga belum konsisten, karena masih ada dosen dan staf yang responsif namun sebagian lainnya kurang cepat menanggapi kebutuhan mahasiswa. Dari sisi keandalan dan konsistensi pelayanan, khususnya dalam layanan administrasi dan penerapan prosedur, juga ditemukan perbedaan kualitas yang cukup mencolok. Sarana dan prasarana pun masih perlu ditingkatkan, baik dari segi jumlah, aksesibilitas, maupun kualitas, karena sebagian besar mahasiswa menilai fasilitas yang ada belum optimal.

Hasil survei ini memberikan gambaran yang cukup jelas mengenai persepsi dan harapan mahasiswa terhadap layanan yang mereka terima. Oleh karena itu diperlukan tindak lanjut berupa:

1. Peningkatan aspek kepedulian: membangun komunikasi yang lebih personal dan perhatian terhadap kebutuhan mahasiswa, baik oleh dosen maupun tenaga kependidikan.
2. Penguatan daya tanggap: memastikan kecepatan dan konsistensi respons dalam memberikan layanan akademik maupun administratif.
3. Standarisasi keandalan layanan: mempertegas penerapan prosedur operasional standar (SOP) agar kualitas layanan lebih seragam di semua lini.
4. Perbaikan sarana dan prasarana: meningkatkan jumlah, aksesibilitas, serta kualitas fasilitas untuk menunjang kenyamanan dan efektivitas proses pembelajaran.

B. Saran

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

1. Meningkatkan aspek kepedulian: mendorong dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola prodi agar lebih memberikan perhatian personal serta komunikasi yang hangat kepada mahasiswa.
2. Memperkuat daya tanggap: memastikan kecepatan dan konsistensi layanan dalam bimbingan akademik maupun pelayanan administrasi.
3. Menjaga keandalan dan konsistensi layanan: mempertegas penerapan standar prosedur operasional (SOP) agar kualitas pelayanan lebih seragam di seluruh lini.
4. Meningkatkan sarana dan prasarana: menambah jumlah, memperbaiki kualitas, serta memperluas aksesibilitas fasilitas penunjang pembelajaran.
5. Mengelola beban akademik secara proporsional: menyesuaikan distribusi tugas, kuis, dan ujian agar tetap sejalan dengan capaian pembelajaran tanpa membebani mahasiswa secara berlebihan